



CORELSA
CORREO Y REMESAS
ELECTRONICAS S.A.

AirPak®
Envíos que nos unen



CORELSA

Manual de Educación Financiera

CORELSA le da la más cordial bienvenida

Para Corelsa, la educación financiera es el proceso por el cual el usuario financiero e inversionistas en general, mejoran su entendimiento sobre productos y servicios financieros, desarrollando habilidades y confianza para volverse más conscientes de los riesgos financieros, y las oportunidades para tomar decisiones informadas.

Les compartimos este folleto con información que le permita contar con los suficientes elementos para la toma de decisiones informadas.



Conceptos que debe conocer

Beneficiario:

Persona que recibe la transferencia.

Conducta de mercado:

Corresponde a las normas que en materia de regulación y transparencia deben adoptar las Instituciones Supervisadas, tendientes a la protección de los derechos de los usuarios financieros activos y potenciales.

Días hábiles:

Días comprendidos de lunes a viernes, sin considerar días feriados o festivos.

GPUF:

Gerencia de Protección al Usuario Financiero.

Remesa:

La remesa es el envío o recepción de dinero entre dos personas que se encuentran en un lugar geográfico distinto, en la remesa se involucra el remitente y el beneficiario.

Remitente:

Persona que envía la transferencia.

Servicio o Producto Financiero:

Operación activa, pasiva o de servicio que es contratado por un usuario financiero con una institución supervisada.



Consultas frecuentes

¿Cómo funciona Western Union?

Este servicio se encuentra disponible en más de 200 países

¿Cuánto cuesta enviar dinero a través de Western Union?

El cargo por el servicio depende del país de destino y el monto enviado. El cargo por el servicio está estructurado por rangos de acuerdo con el monto principal.

¿Dónde puede cobrar el dinero el beneficiario?

1. El dinero se puede cobrar en cualquier localidad de agente Western Union en el país de destino.
2. Si posee internet, puede ingresar al sitio web www.airpak.com o por medio de la aplicación CashPak.

¿El beneficiario tiene que pagar algún monto al cobrar los fondos?

El beneficiario no debe pagar ningún cargo al recolectar sus fondos; el remitente paga el cargo cuando envía la transferencia.



¿Cuáles son los documentos de identificación válidos o autorizados que debe presentar para utilizar el servicio?

Las identificaciones válidas son:

- Nacionales: DNI (Documento Nacional de Identificación)
- Extranjeros Residentes: Carnet de Residente, Pasaporte vigente.
- Extranjeros no Residentes: Pasaporte vigente.

Pasos para recibir o cobrar una remesa

1. MTCN (Money Transfer Control Number) Obligatorio
2. Presente su identificación personal
2. Suministre la siguiente información (opcional):
 - ✓ Nombre y apellidos del remitente
 - ✓ Ciudad y país de origen de la transferencia
 - ✓ Cantidad esperada
 - ✓ Dirección
 - ✓ Número telefónico
4. Verifique y firme su recibo
5. Reciba su dinero y una copia del recibo



Pasos para enviar una remesa

1. Presente su identificación
2. Suministre su información (opcional):
 - ✓ Nombre y apellidos
 - ✓ Dirección
 - ✓ Número telefónico
 - ✓ Nombre y apellido del beneficiario
 - ✓ Ciudad y país de destino
 - ✓ Cantidad que desea enviar
 - ✓ Informe al operador si desea algún servicio adicional



Contenido mínimo de contrato

El servicio de Western Union Money Transfer se provee y contiene los siguientes aspectos en los Términos y Condiciones que se encuentran publicados en las agencias.

Página web: www.airpak.com. Las transferencias a través del servicio de Western Union Money Transfer pueden ser enviadas y cobradas en la mayoría de las localidades de Agentes de Western Union en todo el mundo, Comisión por el servicio de Transferencia, Servicios Especiales, Transferencias a cuentas, Reembolsos, Responsabilidad, Protección de datos, Relación con el Cliente, etc.

AYÚDENOS A PROTEGERLO DE LOS FRAUDES

Nunca le envíe dinero a alguien que no conozca en persona, y confirme las situaciones de emergencia antes de enviar dinero.

Si cree ser víctima de fraude, comuníquese con nuestra línea de atención: **2232 - 9504**



Derechos y obligaciones de usuario financiero

Usuario financiero:

La persona natural o jurídica que utiliza los servicios o adquiere los productos que CORELSA tiene a disposición en sus agencias propias o en cualquiera de sus sub agentes.

Derechos del usuario financiero:

De acuerdo a la norma, toda persona que utilice los servicios o adquiera productos de CORELSA tiene los siguientes derechos, en adición a los derechos conferidos en la Constitución de la República y otras leyes:

- 1.** Que se les proporcione información documental, física o electrónica, sobre los términos y condiciones del servicio o producto financiero que pretende adquirir, antes, durante y después de la celebración de un contrato o de cualquier otro documento donde se formalice la prestación de un servicio o producto. Esta información debe ser veraz, íntegra, confiable, periódica, oportuna y de fácil comprensión, de manera que les permita conocer sus derechos y deberes, a fin de tomar decisiones eficientes en función a sus necesidades particulares. Asimismo, tienen derecho a ser asesorados sobre las consecuencias que se deriven del incumplimiento total o parcial de lo pactado, ya sea por motivos imputables al usuario financiero o a la Institución Supervisada, y de las acciones legales que las partes tienen para hacer valer sus derechos.
- 2.** Recibir un trato diligente y respetuoso por parte de las Instituciones Supervisadas desde el momento en que solicitan información y durante la prestación de los productos o servicios requeridos.
- 3.** Ser atendidos con prontitud, independientemente del tipo de transacción u operación que deban realizar. A este efecto, las Instituciones Supervisadas extremarán esfuerzos y recursos para optimizar los tiempos de atención, tanto en servicio al cliente como en ventanillas o cajas.
- 4.** Que CORELSA cuenten con los medios y procedimientos necesarios para proporcionar y difundir información sobre los productos y servicios ofrecidos al público en general, a través de personal debidamente capacitado.
- 5.** Que la publicidad difundida por las Instituciones Supervisadas sea clara, veraz y precisa; que contemple las condiciones del producto o servicio publicitado, incluyendo, pero no limitado, a las especificaciones relativas a su alcance y sus costos; y que la misma no induzca a engaño, error o confusión a los usuarios.
- 6.** Que las condiciones generales incluidas en la publicidad de productos y servicios ofrecidos por las Instituciones Supervisadas, así como en la documentación informativa, sean acordes con las condiciones que se pactan en los respectivos contratos.



- 7.** Obtener oportunamente de las Instituciones Supervisadas el recibo impreso o electrónico correspondiente al pago del servicio o producto pactado, debiendo detallar en el mismo los conceptos a que se hayan aplicado los pagos.
- 8.** Tener acceso a información clara y de fácil identificación sobre las tasas de interés, comisiones u otros conceptos de la totalidad de los servicios o productos financieros ofrecidos por medio de la página web de las Instituciones Supervisadas y de forma comparativa en la página web de la CNBS, que facilite a los usuarios financieros la toma de decisiones.
- 9.** Contratar servicios y productos con plena libertad, sin presión de ninguna naturaleza por parte de las Instituciones Supervisadas.
- 10.** Recibir explicación y justificación de las Instituciones Supervisadas sobre la negativa en la prestación de servicios o productos solicitados. Dicha justificación no podrá fundamentarse en un tratamiento discriminatorio a los usuarios financieros, entendiéndose como tal aquellas justificaciones relacionadas con el sexo, edad, raza, preferencias políticas, religiosas o sexuales entre otros, a excepción de aquellos casos en que la negativa esté fundamentada en el cumplimiento de requisitos dispuestos en el marco legal que le fuera aplicable. Lo anterior, sin perjuicio del derecho que se reservan las Instituciones Supervisadas de no atender a un usuario financiero por razones de su moral crediticia, pertenecer a un sector de mercado que la institución no está financiando o por no cumplir en su totalidad los requerimientos establecidos en las políticas de crédito o de captaciones que poseen las Instituciones Supervisadas.

11. Que los productos o servicios puedan ser contratados por canales electrónicos, con igual efecto y consecuencias que los contratos celebrados de forma ordinaria, ajustándose a las instrucciones impartidas por las instituciones supervisadas.

12. Que la información proporcionada a las Instituciones Supervisadas sea utilizada y administrada exclusivamente en relación con los fines para los cuales se suministró. Salvo cuando dicha información deba proporcionarse en atención a un mandato judicial o en cumplimiento a una disposición contenida en el marco legal aplicable.

13. Presentar sus reclamos, en primer lugar, ante la Institución Supervisada. De no estar conforme con lo resuelto por la institución, podrá recurrir a la Comisión o a cualquier otra instancia de acuerdo con la legislación aplicable. Los reclamos presentados ante la Institución Supervisada y la Comisión deberán tener una respuesta oportuna, por escrito y sin ningún costo para el usuario financiero. Asimismo, tiene derecho a obtener el reembolso o devolución de importes indebidamente cobrados por las instituciones supervisadas en operaciones activas o pasivas. Dicho reembolso o devolución debe hacerse en la misma especie en la que se efectuaron los cobros indebidos. Asimismo, los usuarios financieros tienen CIRCULAR CNBS No.022 Página No.13 derecho a que las instituciones supervisadas resuelvan diligentemente las consultas y quejas sobre los productos y servicios recibidos.





14. Recibir el mismo trato, de aquellos que presentaron su reclamo y obtuvieron una compensación o indemnización de parte de las Instituciones Supervisadas, cuando el motivo del reclamo sea una acción que generó una ganancia indebida y que la misma afecta al resto de los usuarios, sin que para ello tenga que presentar un reclamo.

15. Recibir educación financiera por parte de las Instituciones Supervisadas y de la CNBS, que les permita mejorar su entendimiento sobre servicios y productos financieros, así como desarrollar sus habilidades para tomar decisiones informadas. Dicha educación debe abarcar también a los potenciales usuarios.

16. Recibir la información y educación financiera en relación con los sistemas y medidas de seguridad digitales y de cualquier otro tipo que las Instituciones Supervisadas vayan implementando, que busquen atenuar o evitar que los usuarios financieros sean víctimas de fraudes, clonaciones u otras transacciones irregulares, o para evitar que se haga uso indebido de la información que sobre los usuarios financieros poseen las instituciones financieras, con las que se apliquen cargos o débitos a los productos financieros otorgados, en perjuicio de los recursos de los usuarios financieros.

17. Reciban información y asesorías de forma física o digital, la cual debe ser: íntegra, verás y confiable, relacionada con los diferentes productos y servicios financieros ofrecidos por las Instituciones Supervisadas, de manera que cuenten con los suficientes elementos que les permitan tomar decisiones informadas.



Obligaciones de usuario financiero

Los usuarios financieros, dentro del ámbito de la Normas, tienen las obligaciones siguientes:

- 1.** Conocer los derechos y obligaciones que se derivan del contrato suscrito con las Instituciones Supervisadas.
- 2.** Cumplir con lo pactado en la forma, plazos y condiciones establecidas en el contrato suscrito con la institución supervisada; siempre que lo pactado esté conforme a los principios de transparencia contenidos en las presentes Normas, leyes vigentes en el país, así como cualquier otra disposición que al efecto emita la Comisión.
- 3.** Proporcionar a las Instituciones Supervisadas información completa, veraz, íntegra y confiable.
- 4.** Brindar un trato respetuoso al personal de las Instituciones Supervisadas.
- 5.** Hacer un uso prudente de la información personal (usuarios, contraseñas, claves, etc.) que permite el acceso a los productos y servicios financieros contratados, atendiendo las recomendaciones realizadas por las instituciones supervisadas y la CNBS.

La interposición de un reclamo ante la Institución Supervisada o ante la Comisión, no exime al reclamante de cumplir con el pago de sus obligaciones, así como los intereses corrientes y moratorios generados con anterioridad o posterioridad al reclamo, ni cualquier otro cargo que haya contratado expresamente con la Institución Supervisada. No obstante, lo anterior, los valores sujetos de reclamo serán reversados de forma temporal por la Institución Supervisada, a fin de efectuar el proceso de investigación respectivo.





Sistema de atención a los reclamos de CORELSA

CORELSA, para atender un reclamo del usuario financiero deben:

1. El usuario financiero debe solicitar una hoja de reclamación en la ventanilla de CORELSA.
2. Presentar su hoja de reclamación ante CORELSA.
3. En caso de que la Hoja de Reclamación se presente de forma física, la Institución se quedará con el original para realizar el análisis interno pertinente, así mismo, llevar control de los plazos y expedientes. Entregará al usuario financiero copia con su acuse de recibo para los efectos correspondientes.
4. En el transcurso de diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha de la recepción del reclamo, se debe comunicar la respuesta por escrito al usuario financiero.
5. Si con la respuesta brindada por la institución el usuario financiero continúa en desacuerdo, puede presentar su reclamo ante la Comisión Nacional de Bancos y Seguros





Procedimiento para la atención de los reclamos ante la CNBS

En aquellos casos en que la respuesta brindada por la Institución no fuese satisfactoria para el usuario financiero, este podrá interponer su reclamo ante la CNBS de forma física o electrónica.

En el caso que el reclamo se presente de manera física, deberá presentar dos (2) copias de la Hoja de Reclamación que fue presentada ante CORELSA, acompañada de la respuesta correspondiente y de cualquier otra documentación que sustente o evidencie su reclamo.

En el caso que el reclamo se presente de manera electrónica el usuario financiero deberá enviar la misma documentación a través de los canales que tenga a disposición la CNBS.

El día que la CNBS legalmente admita el reclamo, podrá enviar un aviso electrónico al oficial de atención al usuario financiero de la institución supervisada reclamada, a efecto de que este proceda a recopilar información suficiente y pertinente para agilizar la presentación de los descargos que se solicitarán.

CORELSA

CONTÁCTENOS

Teléfono: 2232-9504

Visite nuestra página: www.corelsahn.com / www.airpak.com

Dirección: Col. Palmira, Ave. La Paz, Casa 2160, frente
Supermercado Más por Menos, Tegucigalpa, Honduras