

## PREGUNTAS FRECUENTES

### Cuentas Bancarias

#### ¿Puedo abrir una Cuenta Bancaria con otra (s) persona (s)?

Sí. Las cuentas bancarias pueden abrirse de manera individual; donde usted es el único dueño de la cuenta, o bien de manera conjunta con una o varias personas.

#### ¿Se puede abrir una cuenta bancaria para un menor de edad?

Sí. En este caso, la solicitud debe de ser realizada por el tutor del menor y se debe anexar copia de la partida de nacimiento al expediente de la cuenta.

#### ¿Qué significa el término “Capitalización mensual de intereses”?

La capitalización mensual de intereses se refiere a la suma de los intereses generados durante el mes al saldo (capital) de la cuenta, volviéndose los intereses parte del principal.

#### ¿Las cuentas bancarias ganan mantenimiento de valor?

El mantenimiento de valor es reconocido únicamente para cuentas bancarias constituidas en moneda Córdoba.

Las cuentas bancarias en dólares no generan mantenimiento de valor.

#### ¿Los intereses devengados por una Cuenta bancaria están sujetos a la retención de Impuesto sobre la Renta (IR)?

Sí, todos los intereses devengados por una cuenta bancaria están sujetos a la retención del 15% de IR, según lo establecido en la Ley Fiscal.

#### ¿Están las cuentas bancarias cubiertas por el Fondo de Garantía de Depósitos?

Las cuentas bancarias están cubiertas por el Fondo de Garantía de Depósitos. Para mayor información visite [www.fogade.gob.ni](http://www.fogade.gob.ni).

### Cuenta Corriente

#### ¿Cuáles son los beneficios de una cuenta corriente?

Es una cuenta de depósito a la vista, que te permite el uso inmediato de tu dinero, por medio de cheques, tarjeta de débito, transferencias, AVANZ móvil, e-banking.

## Cuentas de Ahorro

### ¿Cuáles son los beneficios de una Cuenta de Ahorro?

La cuenta de ahorro te permite depositar a tu propio ritmo, para cumplir lo que hayas planificado o para emergencias. Podés hacer uso de tu dinero en cualquier momento que querrás y tu cuenta sigue activa.

Podés utilizar también el saldo de tu cuenta como respaldo para solicitar un crédito back to back y obtener condiciones preferenciales.

## Plan ProAhorro

### ¿Cuáles son los beneficios de una Cuenta Plan ProAhorro?

Te permite planificar con mejor detalle tus proyectos de vida. Obtenes una tasa de interés adicional por la perseverancia en tus depósitos.

### ¿Cuál es la diferencia entre una Cuenta de Ahorro y una Cuenta Plan ProAhorro?

La Cuenta Plan ProAhorro reconoce además de la tasa de interés base, un interés adicional de acuerdo con el plazo del plan elegido por vos.

Además, el Plan ProAhorro no te permite hacer retiros de los depósitos mensuales realizados hasta la fecha de vencimiento del Plan.

### ¿Cuándo se reconoce al cliente el interés adicional en su Plan ProAhorro?

El interés adicional se reconoce en dos momentos diferentes:

**Mensualmente:** Al cierre de cada mes se acredita el interés generado por su cuenta Plan ProAhorro correspondiente a la tasa base anual. Estos intereses son capitalizables; por lo cual se suman al saldo de la cuenta.

**Al Vencimiento del Plan:** Si usted cumple las condiciones pactadas (plazo y depósitos pactados), el banco reconocerá al final del período los intereses generados por la tasa de interés adicional.

### ¿Qué pasa si realizo depósitos extraordinarios o por montos mayores a lo pactado?

En este caso, el banco reconocerá la tasa de interés base sobre dicho monto. Sin embargo, la tasa de interés adicional únicamente será devengada sobre el monto pactado, siempre y cuando se cumplan las condiciones acordadas con el banco.

### **¿Qué pasa si realizo depósitos extraordinarios o por montos mayores a lo pactado?**

En este caso, el banco reconocerá la tasa de interés base sobre dicho monto. Sin embargo, la tasa de interés adicional únicamente será devengada sobre el monto pactado, siempre y cuando se cumplan las condiciones acordadas con el banco.

### **¿Qué pasa si olvido realizar un depósito o deposito menos de lo acordado?**

Si olvidaste realizar un depósito tu cuenta Plan ProAhorro se convierte automáticamente en una Cuenta de Ahorro; por lo cual la tasa de interés adicional no será reconocida por el banco.

## **Depósito a Plazo Fijo (DPF)**

### **¿Cuál es la diferencia entre un Depósito a Plazo y una Cuenta de Ahorro?**

El DPF es un depósito pactado a un plazo y tasa determinado entre el cliente y el banco. A diferencia de una cuenta de ahorro, un DPF no permite depósitos, ni retiros durante el plazo convenido.

La forma de pago de los intereses puede ser mensual o al vencimiento del plazo acordado entre las partes, mientras en la cuenta de ahorro se reconocen los intereses de forma mensual. Finalmente, un DPF reconoce una tasa de interés más alta que una cuenta de ahorro.

### **¿Cuáles son las modalidades de pago para los intereses de un DPF?**

En AVANZ el cliente define la modalidad de pago de interés que más le conviene.

Las modalidades son las siguientes: mensual, trimestral, anual, al vencimiento o capitalizables al vencimiento.

Los intereses ganados son acreditados, según la modalidad de pago seleccionada por el cliente, a la cuenta relacionada al DPF.

### **¿Qué pasa con mi DPF una vez que éste llega a su fecha de vencimiento?**

Una vez vencido el plazo pactado, te damos hasta 5 días posteriores a la fecha de vencimiento para cancelar o negociar las condiciones de su DPF. Pasados los 5 días el banco renovará el DPF de manera automática con las condiciones establecidas en la Tabla de Mínimos y Condiciones para Servicios Bancarios.

### **¿Qué debo hacer si pierdo, daño o me roban mi comprobante de Depósito a Plazo?**

Avísanos de inmediato y por escrito en caso de daño, pérdida o robo de tu comprobante de DPF y te lo reponemos de inmediato.

Si has recibido un certificado por tu DPF en lugar de un comprobante, adicionalmente deberás solicitar ante un juez la reposición o cancelación de dicho documento, conforme lo estipulado en el arto. 89 de la Ley de Títulos Valores.

### **¿Qué sucede con el DPF en caso del fallecimiento del titular?**

En caso de fallecimiento del titular, entregaremos los fondos con sus respectivos intereses ganados, al o los beneficiarios indicados por el titular, sin ningún trámite judicial.

Si existiese más de un beneficiario, el banco entregará los fondos de acuerdo con el porcentaje indicado por el cliente. En caso de que el titular, no hubiese definido dicho porcentaje se entenderá que es por partes iguales.

En caso de que el cliente no haya designado beneficiarios para su DPF, la parte interesada deberá presentar en AVANZ, testamento o declaratoria de herederos, según sea el caso.

Los fondos del DPF serán entregados a los beneficiarios una vez se cumpla la fecha de vencimiento pactada para dicho DPF.

## **Servicios Financieros**

### **Tarjeta de Débito**

#### **¿Qué debo hacer si he olvidado el PIN de mi tarjeta de débito?**

Reponerlo es fácil, llámá a la Sucursal Telefónica Avanz al 2223-7676 y te damos uno nuevo.

#### **¿Qué debo hacer si extravió o me roban mi tarjeta de débito?**

En caso de pérdida o robo de su tarjeta de débito, usted debe inmediatamente llamar a la Sucursal Telefónica Avanz al 2223-7676 y a través de la opción 1 solicitar el bloqueo de su tarjeta. El bloqueo es totalmente gratuito.

### **¿Cuánto dinero puedo retirar del cajero automático por día?**

Si su tarjeta no tiene límite asignado, usted podrá retirar del cajero automático \$2,000 dólares por día o su equivalente en córdobas.

Si su tarjeta tiene límites establecidos, el monto dependerá del límite previamente definido.

### **¿Cómo desbloqueo mi tarjeta de débito si ingresé tres veces un PIN incorrecto en el cajero automático?**

Si has ingresado tu PIN de manera incorrecta más de tres veces en cualquier cajero automático, tu tarjeta de débito será bloqueada como medida de seguridad. Desbloquearla es fácil, llámá a nuestra sucursal telefónica 2223-7676 y a través de la opción 2 realizá el desbloqueo de PIN.

## **Cajero Automático/ATM**

### **¿Hay cargos por el uso de un cajero automático/ATM?**

El uso de cajeros automáticos de la red es gratuito para sus cuentahabientes.

## **Kiosco**

### **¿Cómo puedo utilizar el Kiosco de autoservicio?**

AVANZ diseñó el kiosco para que lo uses con facilidad, con tu huella y tu cedula de identidad. Uno de nuestros Asesores te ayudará a registrar tu huella para que lo uses cuando lo necesités.

## **Buzón de Cheques**

### **¿Cuántos cheques puedo depositar al mismo tiempo?**

Pueden ser depositados hasta un máximo de cuatro cheques por sobre.

### **¿Cómo puedo saber si mi cheque se ha hecho efectivo?**

Podés consultar la acreditación de tus cheques a través de e-banking y/o los kioscos de autoservicio.

## e-banking

### ¿Qué hago si he bloqueado mi acceso a e-banking?

Si bloqueaste tu acceso a e-banking, llámá a la Sucursal Telefónica AVANZ al 2223-7676 y a través de la opción 2 desbloquea tu usuario de e-banking las 24 horas del día.

### ¿Qué hago si olvidé mi contraseña de acceso a e-banking?

En caso de haber olvidado su contraseña diríjase a la sucursal más cercana o llámá a la Sucursal Telefónica Avanz al 2223-7676 para solicitar una nueva clave de acceso.

### ¿Cómo obtengo mi AVANZ Token?

Descargá la aplicación para IOS o Android, así de fácil.

### ¿A quién notifico la pérdida de mi token físico?

Si usted es Persona Natural, deberá notificar inmediatamente a AVANZ a través de sucursal telefónica 2223-7676 y solicitar al operador el bloqueo del dispositivo. En caso de Personas Jurídicas, se deberá notificar a AVANZ por escrito.

## Transferencias

### ¿Qué es el código SWIFT?

Es un código único de identificación bancaria asignado a cada Banco que facilita transferencias de fondos alrededor del mundo. El código SWIFT cuenta con 8 u 11 caracteres alfanuméricos que permiten identificar el banco, el país, la localidad y oficina destino de la transferencia.

### El ordenante de la transferencia ya pagó una comisión por el envío de los fondos ¿Tiene algún costo para el beneficiario recibir la transferencia?

Te invitamos a consultar las tarifas vigentes a través de la "Tabla de Mínimos y Condiciones para Servicios Bancarios"

## **¿Qué datos debo facilitar para que me envíen una transferencia a AVANZ Nicaragua?**

Usted deberá facilitar los siguientes datos:

Nombre de su cuenta

Número de cuenta

Código SWIFT: PRCBNIMA

Dirección: Club Terraza 200 mts. al este. Edificio AVANZ. Avenida Jean Paul Genie.  
Managua, Nicaragua.

## **¿Qué datos necesito tener a mano para enviar una transferencia internacional?**

Para enviar o recibir una transferencia, usted necesita conocer los siguientes datos:

Nombre del Banco al que envía la transferencia

Nombre completo del beneficiario de la cuenta

Número y moneda de la cuenta beneficiaria

Código SWIFT del Banco beneficiario

Dirección del Banco beneficiario