
PREGUNTAS
FRECUENTES
PREGUNTAS
PREGUNTAS
CREDICOMER
tu mejor aliado financiero


CREDICOMER
tu mejor aliado financiero

QUIÉNES SOMOS

Somos una entidad financiera salvadoreña autorizada y supervisada por la Superintendencia del Sistema Financiero para captar fondos del público y otorgar créditos para diferentes destinos. iniciamos operaciones en abril del 2009 y nacemos con la filosofía de ser una Institución de puertas abiertas, con el objetivo de dar respuesta a las necesidades financieras de un segmento que no está siendo suficientemente atendido por la banca tradicional.

Contamos con una red de agencias accesibles y seguras para nuestros clientes ubicadas en las zonas estratégicas de occidente, oriente y zona central.

Desde el 2009, hemos contribuido al desarrollo de miles de historias de éxito que han transformado el futuro de salvadoreños que necesitan el apoyo de una institución financiera que crea y apoye sus proyectos, empresariales, personales y familiares.

En febrero de 2012 emitimos nuestra primera certificación en el Registro de Valores para la Emisión de Bonos en el país, lo que representó un logro más para nuestra institución y para nuestros clientes.

El éxito sin duda lo hemos conseguido gracias a la preferencia de nuestros clientes: A los depositantes que confían en la solidez de nuestra institución y a los salvadoreños que buscan realización de sus proyectos a través del financiamiento y acompañamiento que les brindamos.

Y gracias a la entrega de nuestros colaboradores, quiénes son nuestro valor más importante y quiénes impulsan día a día a nuestra institución y al desarrollo de nuestros clientes y nuestra comunidad.

MISIÓN

Apoyar a nuestros clientes con agilidad y conocimiento, a desarrollar sus negocios y a cumplir sus proyectos.

VISIÓN

Ser un ecosistema digital, que permita incluir financieramente a miles de salvadoreños y facilite el desarrollo de los micro y pequeños empresarios.

VALORES

- Innovación
- Servicio
- Agilidad
- Integridad
- Colaboración
- Responsabilidad

AGENCIAS

1. Roosevelt
2. Centro Comercial El Paseo
3. Metrocentro San Salvador 5ta etapa
4. Plaza Centro
5. Plaza Mundo Soyapango
6. Plaza Mundo Apopa
7. Apopa Centro
8. Plaza Merliot
9. Santa Tecla
10. Metrocentro Lourdes
11. Santa Ana Plaza Prisma
12. Metrocentro Santa Ana
13. Sonsonate Centro
14. Zacatecoluca
15. Usulután
16. San Miguel Centro
17. San Miguel Metrocentro
18. Oficinas centrales Millennium Plaza

Sitio Web:
www.credicomer.com.sv
Credicontacto: 2567-3333 • Whatsapp: 2268-6300



ÁREA DE AHORROS

1. ¿Cuál es el monto para abrir una Cuenta de Ahorros? $10.00

2. ¿Cuál es el monto mínimo para abrir una Cuenta Corriente? $100.00

3. ¿Cuánto es lo mínimo para apertura un Depósito a Plazo? $500.00

4. ¿Se puede aperturar cuenta de ahorro para un menor de edad?
Edad mínima para menores de edad es de 16 años, debe presentar carnet de minoridad, NIT y partida de nacimiento y ser representados por una persona mayor de edad.

5. ¿Qué documentos necesito presentar para aperturar una cuenta de ahorro en agencia?
• DUI homologado
• Copia de recibo de agua o luz con la dirección de su domicilio
• Constancia salarial para empleados con sueldos a partir de $2000 y/ o documentos que comprueben sus ingresos.

6. ¿En qué consiste la rentabilidad de saldos en las cuentas de ahorro?
Es el porcentaje de dinero obtenido como beneficio por los saldos manejados en la cuenta.

7. ¿El porcentaje pagado en concepto de rentabilidad es igual para cualquier saldo? No, el porcentaje se incrementa dependiendo de los montos que se manejen, puede ganar entre el 1% al 2.25%, sujeto a variaciones en el tarifario autorizado.

8. ¿En qué canales puedo aperturar una cuenta de ahorro?
En cualquier de nuestras agencias Credicomer, puede consultar ubicación y horarios en nuestro sitio web https://www.credicomer.com.sv/agencias. También a través de nuestra APP Credicomer en línea.

9. ¿Cómo puedo hacer retiros de mi cuenta de ahorro?
• Con tu tarjeta de débito en nuestros cajeros automáticos, son gratis e ilimitados
• Puede realizar transferencias interbancarias a través de Credicomer en línea por Transfer 360 y UNI,
• En cualquier de nuestras agencias

10. ¿En cuánto tiempo se inactiva la cuenta de ahorro por falta de movimiento?
12 meses, una vez inactiva se puede volver a habilitar acercándose a cualquier de nuestras agencias para realizar la gestión.

11. ¿Puede un tercero abonar a mi Cuenta de Ahorro o Cuenta Corriente?
Si puede abonar un tercero a su cuenta, únicamente debe traer la referencia de la cuenta que realizara el abono.

12. ¿Cómo puedo visualizar los movimientos de mis cuentas?
Desde nuestra APP Credicomer se puede monitorear todas las transacciones, también para las cuentas de ahorro por medio de la actualización de la libreta de ahorro, en la cuenta corriente por medio de los estados de cuenta que son enviados a los clientes.

13. ¿Qué hago si extravió o me roban mi libreta de ahorro o chequera de cuenta corriente?
Para reportar el robo o extravió de su libreta de ahorro o chequera de la cuenta corriente debe acercarse a la agencia de CREDICOMER más cercana y notifique el robo o extravió.

TARJETA DE DÉBITO

14. ¿Puedo solicitar mi Tarjeta de Débito?
La puedes solicitar en cualquier Agencia Credicomer

15. ¿Si no tengo cuenta, puedo tener una Tarjeta de Débito?
No, la Tarjeta es únicamente para clientes, pues está asociada a una Cuenta de Ahorro o Corriente.

16. ¿Cómo puedo obtener una Tarjeta de Débito?
Debes tener cuenta activa y ser el titular de la cuenta y presentarte a cualquier Agencia a solicitar la Tarjeta de Débito. Se completa solicitud y contrato, los cuales deberán ser firmados por el titular de la cuenta y se entregará inmediatamente la Tarjeta de Débito personalizada y su respectivo PIN. Debe presentar DUI, Pasaporte o Carnet de Residente. Si su dirección difiere del DUI deberá presentar un comprobante de domicilio (recibo de agua, luz o teléfono).

17. ¿Puedo realizar compras por medio de Internet con mi Tarjeta de Débito?
Sí, puedes utilizar tu tarjeta para efectuar compras por medio de Internet.

18. ¿Cómo puedo saber el cobro de membresía de mi Tarjeta de Débito?
Las tarjetas Credicomer son libres de membresía siempre.

19. ¿Gano Puntos Aliados con mi Tarjeta de Débito?
No, las Tarjetas de Débito no participan del Programa de Lealtad.

20. ¿Puedo obtener una Tarjeta de Débito para otra persona (esposa, esposo, hijo, etc.) y cuáles son los requisitos?
Sí, puedes obtener una, bajo la figura de una tarjeta adicional asociada a la cuenta, los requisitos son: El titular de la cuenta se presenta junto con la persona a la cual se le solicitará la tarjeta en cualquier Agencia, a solicitar la emisión de la Tarjeta de Débito adicional. Debe presentar DUI, Pasaporte o Carnet de Residente, según aplique de ambos (titular y adicional). Si el tarjetahabiente adicional no existe en el sistema o su información se encuentra desactualizada, se procederá a crear la información en la base de datos o a actualizarlo, según sea el caso, para lo cual firmará el formulario de actualización o creación de datos. En la Agencia, completan solicitud y contrato para ser firmada por el titular de la cuenta y se entregará inmediatamente la tarjeta y su respectivo PIN.

21. ¿Qué hago si extravío mi Tarjeta de Débito y que puedo hacer para reponerla?
Solicita inmediatamente a Credicomer el bloqueo de tu Tarjeta en casos de robo, extravío o retención en Cajeros Automáticos al teléfono 2567-3333 durante las 24 horas del día, los 365 días del año. Para reponerla, el titular de la cuenta deberá presentarse a cualquier Agencia a solicitar la emisión de la Tarjeta Débito por extravío. Debe presentar DUI, Pasaporte o Carnet de Residente, según aplique. Si tu dirección difiere a la del DUI presentar comprobante de domicilio (Recibo de luz, agua, telefonía fija). La entrega de reposición del plástico se realizará inmediatamente.

22. ¿Tiene algún costo la reposición de la Tarjeta de Débito por extravío?
Sí, tiene un costo que aparece publicado en el anexo de comisiones que Credicomer publica mensualmente en el periódico.

23. ¿Qué debo hacer si quiero cancelar mi Tarjeta de Débito?
El titular de la cuenta se presenta a cualquier Agencia, a solicitar la cancelación de la Tarjeta de Débito. Debe presentar DUI, Pasaporte o Carnet de Residente, según aplique. Firma Formulario para cancelación del producto.

24. ¿He olvidado el PIN de mi Tarjeta de Débito, qué debo hacer?
El titular de la cuenta se presenta a cualquier Agencia, a solicitar la reposición del PIN de la Tarjeta de Débito. Debe presentar DUI, Pasaporte o Carnet de Residente, según aplique, y si tu dirección difiere a la del DUI presentar comprobante de domicilio (Recibo de luz, agua, telefonía fija). El PIN de la Tarjeta de Débito se entrega inmediatamente al titular de la cuenta.

25. ¿Puedo solicitar el PIN a través de un tercero?
No, es un trámite de carácter personal.

26. ¿Tiene algún costo la reposición del PIN?
No, es un trámite sin costo.

27. ¿Qué tipo de cobertura tengo con mi seguro guardián?
Se debe contratar y firmar el plan de seguro guardián que desee, los cuales incluyen cobertura de:
• Robo, hurto y/o extravío de su tarjeta de débito
• Clonación de la tarjeta de débito
• Compra de bienes y servicios vía comercio electrónico (compras en internet), siempre y cuando la tarjeta de débito se encuentre en poder del asegurado.

SEGUROS

28. ¿Hasta qué edad podemos incluir a un cliente dentro de la póliza de seguro de deuda? 72 años

29. ¿Hasta qué edad termina la cobertura del seguro de deuda? 75 años

30. ¿Cuántas cuotas cubre el seguro de desempleo? 6 cuotas

31. ¿Que cubre el seguro de desempleo?
Finalización del contrato sin responsabilidad para el asegurado.
(Ej. reestructuración, recorte de personal, cierre de la empresa, etc.)

32. ¿Con cuántos años de antigüedad se puede incluir un vehículo a la póliza de Credicomer? 15 años máximo

ÁREA DE CRÉDITOS

33. ¿Qué es una tasa de interés?
Es el porcentaje al que está invertido un capital o el costo de un crédito en un período de tiempo determinado.

34. ¿Qué es una tasa efectiva?
Revela el costo o rendimiento efectivo de un producto financiero en un período determinado, incluye el interés nominal, los gastos y comisiones.

35. ¿Qué es una tasa nominal?
Se trata de un valor de referencia utilizado en las operaciones financieras. Es el interés que se capitaliza más de una vez al año.

36. ¿Puede un extranjero optar por un crédito personal?
Si, siempre que cuente con residencia permanente en el país. Para lo cual deben presentar pasaporte vigente, carné de residente permanente, NIT, recibos de colectores y comprobar ingresos en el país

37. ¿Cuál es mi cuota de crédito?
La establecida en la carta de comunicación del crédito y la tabla de amortización proporcionada al momento del desembolso.

38. ¿Qué incluye la cuota del crédito?
Incluye: Capital, intereses y la cuota de seguro que contrató al momento de tomar el crédito, la cual esta explicada en la carta comunicación de aprobación.

39. ¿Se puede pagar la cuota de mi crédito en cualquier agencia?
Si, puede pagar la cuota de su crédito en cualquier agencia de CREDICOMER y en las sucursales de LA CURACAO y ALMACENES TROPIGAS, también se puede realizar a través de PUNTOXPRESS y QUICK PAY O fácilmente desde la APP CREDICOMER

40. ¿Puedo pagar la cuota antes de la fecha establecida?
Si, puede hacer los pagos antes de su fecha establecida en cualquier de las agencias de CREDICOMER y esta será aplicada a la fecha que le corresponde su crédito.

41. ¿Puedo pagar más de la cuota establecida en mi crédito?
Si, ya que el valor remanente que resultare del pago de la cuota a la fecha del pago se amortiza al capital vigente reduciendo la deuda de capital.

42. Métodos de cálculo de los intereses
Art. 18.- Para el cómputo de los intereses de las operaciones activas o pasivas, la entidad deberá aplicar el método de interés simple exacto, el cual consiste en contar los días de uso del dinero con base en el año calendario y utilizar el divisor de 365 o 366 días, según corresponda, utilizando la siguiente fórmula:

I = P * i * n

Donde:

I = Interés a pagar

P = Capital adeudado

i = Tasa de interés nominal porcentual vigente

n = Es el factor establecido de la relación del tiempo transcurrido dividido entre 365 o 366 si el año fuere bisiesto.

Para el cálculo de los intereses de las operaciones activas y pasivas efectuados por medio de los sistemas informáticos, se deberán utilizar seis decimales para computar los intereses, el último dígito retenido se deberá aproximar hacia el inmediato superior cuando el primer dígito que se pierde sea igual o superior a cinco; los mismos criterios serán utilizados para el almacenamiento de la información.

Tasa de interés efectiva
Art. 19.- El cálculo de la TIE, se hará tomando en cuenta la totalidad de los cargos que la entidad cobrará al cliente, incluido los cargos por cuenta de terceros obligatorios al financiamiento de acuerdo a los modelos de contrato depositados en la Superintendencia, excepto los gastos notariales, el pago de impuesto, tasas y contribuciones, incorporando el plazo y modalidades para redimir la obligación y expresándola en términos porcentuales sobre el principal.

La entidad deberá calcular la TIE anualizada, para cada tipo de operación, de acuerdo a la siguiente metodología:

a) Determinación de la tasa máxima de interés efectiva para efectos de publicación:
Para las operaciones activas se entenderá como tasa máxima de interés efectiva anualizada aquella que toma en cuenta la totalidad de los cargos que la entidad cobrará al cliente, incorporando el plazo y modalidades para redimir la obligación y expresándola en términos porcentuales sobre el

principal. Por cada tipo de producto financiero de operaciones activas ofrecido al público, la entidad deberá publicar mensualmente la tasa máxima efectiva anualizada, que en términos de montos y plazo represente la tasa efectiva más alta. La publicación deberá contener una aclaración de los parámetros considerados para el cálculo de la referida tasa, con base a lo establecido en el segundo literal del presente artículo.

b) Determinación de la tasa de interés efectiva anualizada para efectos del contrato:
Se determinará con el monto autorizado al deudor e incluirá la totalidad de los cargos que la entidad cobrará al cliente incluido los cargos por cuenta de terceros, obligatorios al financiamiento de acuerdo a los modelos de contrato depositados en la Superintendencia, excepto los gastos notariales, el pago de impuesto, tasas y contribuciones.

Método de cálculo de la tasa de Interés efectiva
Art. 20.- Por cada producto financiero de operaciones activas ofrecido al público, la entidad deberá calcular y publicar una tasa efectiva máxima anualizada, la cual se determinará con base al procedimiento siguiente:

a) Primero se determinará la tasa de interés efectiva igualando el valor actual de todas las cuotas de capital, intereses, comisiones y demás pagos que serán efectuados por el usuario, excepto el pago de impuestos, con el monto del préstamo. Su fórmula se expresa como sigue:

En donde:
D: monto de desembolsos, deducidas las comisiones, recargos y otros cargos relacionados con el mismo.
n: número de desembolsos.
tn: tiempo transcurrido desde la fecha de cálculo elegido (al inicio) hasta la fecha de desembolso n.
R: pagos por amortización, que incluye intereses, comisiones, recargos y otros cargos incluidos en el rendimiento efectivo de la operación.
m: número de pagos.
tm: tiempo trascurrido desde la fecha de cálculo elegido (al inicio) hasta la del pago m.
ik: tanto por uno efectivo, referido al período de tiempo elegido para expresar las tn y tm en números enteros.

b) La tasa de interés efectiva, exceptuando Microcréditos Multidestino de conformidad a lo establecido en la Ley Contra la Usura, deberá expresarse en términos anuales utilizando para ello la fórmula siguiente:

Siendo:

ie: la tasa de interés efectiva anualizada.

Ik: la tasa de interés efectiva correspondiente al período de pago de la cuota (mensual, trimestral, etc.)

k: el número de cuotas en el año.

c) De conformidad a lo establecido en el artículo 6 de la Ley Contra la Usura y las "Normas Técnicas para la Aplicación de la Ley Contra la Usura" aprobada por Consejo Directivo de Banco Central, la tasa de interés efectiva para Microcrédito Multidestino se calculará utilizando la fórmula siguiente:

TIE= TIRp*K

Siendo:

TIE: tasa de interés efectiva anual.

TIR: tasa interna de retorno.

p: periodicidad.

K: número de pagos o cuotas durante un año.

TARJETA DE CRÉDITO

43. ¿Qué es el pago mínimo?

Como su nombre lo indica, es el monto mínimo a pagar para que tu tarjeta de crédito se mantenga al día. Este monto incluye intereses, capital y los cargos del período anterior. Puedes visualizar esta fecha en tu Estado de cuenta. En caso de no cubrir este monto, tu cuenta indicará pago pendiente que podría generar recargos por incumplimiento.

44. ¿Qué es la fecha de corte?

Es la fecha de finalización del período de facturación, y a su vez, marca el inicio de un nuevo ciclo. Esta fecha se muestra en el Estado de cuenta y detalla todas las compras y retiros realizadas hasta un día especifico en el mes. La fecha de corte es única, por lo que se repite todos los meses el mismo día de corte.

45. ¿Qué es una compra de cartera?
Es un beneficio de las tarjetas de crédito de Credicomer, en el que puedes utilizar el límite asignado en tu tarjeta para solicitar un cheque en cualquiera de nuestras agencias. Este cheque te servirá para pagar saldos pendientes en otras instituciones financieras o casas comerciales.

46. ¿Qué es un Extrafinanciamiento?
Son fondos adicionales que se le otorgan a clientes Credicomer con un mínimo de 6 meses de tener tarjeta de crédito Visa Clásica, Visa Plus o Visa Productiva PYME. Manejar correctamente tu tarjeta te habilitará ofertas de dinero adicional. La cuota se carga a la Tarjeta de crédito, por lo que cada vez que pagues tu tarjeta, estás pagando tu Extrafinanciamiento.

47. ¿Puedo utilizar mi tarjeta Credicomer en el extranjero?
Si. Tu tarjeta Credicomer está respaldada por VISA, por lo que es aceptada en todo el mundo. Asegúrate de reportar tu viaje antes de empezar a comprar fuera del país para evitar inconvenientes en el uso de tu tarjeta.

48. ¿Qué es el código CVV?
Es el código de seguridad generalmente utilizado para compras por internet. Este código tiene tres dígitos y se encuentra al reverso de tu tarjeta.

ÁREA DE COBROS

49. ¿Hasta qué horas se puede cobrar a los clientes en mora?
Según la nueva ley, está permitido cobrar de lunes a viernes, en el horario de 8.00 a.m. hasta las 6.00 p.m.

50. ¿Se puede cobrar a los fiadores?
Si se puede cobrar a los fiadores por ser una garantía del crédito.

51. ¿Como pueden ayudar a un cliente en mora?
Contamos con diferentes planes de asistencia, sujetos a previa evaluación, pero con el objetivo de apoyar a tu situación de morosidad.

52. ¿Será que se puede pagar solo capital y condonar intereses?
Tu cancelas tu crédito con el saldo a la fecha, es decir de acuerdo a las condiciones que contrataste el crédito, lo que sucederá es que ya no pagaras los intereses a futuro sino saldo al día de tu pago total, es recomendable consultes tu saldo antes de efectuar el pago para evitar te quede un remanente que te genere mora.

53. ¿Será que pueden consolidar cuentas de otras instituciones y refinanciar las cuentas en mora si el cliente está mal calificado?
No se puede, por estar mal calificado en la SSF.

54. ¿Será que siempre estaré pagando un crédito en mora?
Si paga cada fecha su crédito y el valor total de su cuota, se saldrá en el tiempo estimado.

55. ¿Cuáles son los números para comunicarme con el área de cobros?
Teléfono 2567-3100 o al WhatsApp 7923-8375.
Correo electrónico: soluciones_financieras@credicomer.com.sv

56. Detalle de nuestros despachos externos de cobros

SERVICIOS DE COBRO
12 Calle Poniente #2517. Colonia Flor Blanca, San Salvador.
Teléfono: 2259-5831
HORARIO DE ATENCIÓN
Lunes a viernes, de 8:00am a 6:00pm

INTERCALL SA DE CV
85 av Nte No 335 Colonia escalón, San Salvador.
Teléfono: 2530-2999
HORARIO DE ATENCIÓN
Luneas a viernes, de 8:00 am a 5:30pm

RUIZ MARTINEZ Y ASOCIADOS
Residencial Campo Verde, calle La Sabana, Polg. G-4, casa #4
Ciudad Merliot, Santa Tecla. La Libertad
Teléfono: 2121-0530
HORARIO DE ATENCIÓN
Lunes a viernes, de 8:00am a 5:00pm
Sábados de 8:00am a 12:00pm

MHR MULTISERVICIOS (MANUEL HERNANDEZ)
Col Hirleman prolongación 14 calle Pte,Bk 8 No 13, San Miguel.
Teléfono: 2611-0809
HORARIO DE ATENCIÓN
Luneas a viernes, de 8:00 am a 5:30pm

RECSA
Boulevard Orden de Malta y Calle El Boquerón, Edificio 5,
Urb. Santa Elena, Antiguo Cuscatlán, La Libertad.
Teléfono: 2202-9690
HORARIO DE ATENCIÓN
Luneas a viernes, de 8:00 am a 6:00pm

ÁREA DE LEGAL

57. ¿Cuándo procede la liberación de una Hipoteca Abierta?

Cuando el cliente ha cancelado todas las operaciones vigentes que tiene con Credicomer, independientemente de si la hipoteca está o no asociada contractualmente a los créditos.

58. ¿Cuál es el proceso para seguir para solicitar la liberación de una garantía?

Cliente debe presentarse personalmente a una Agencia con Ejecutivo de Atención al Cliente para solicitar dicho trámite, y éste último remite la solicitud por correo electrónico a la Gerencia Legal. Una vez la Gerencia Legal tiene en su poder los documentos, informará a la Agencia para que se comuniquen con el cliente y éste se presente a retirar los mismos a la Gerencia Legal (entrega personal o por medio de autorización notarizada).

59. ¿Cuál es el trámite a seguir para que los bienes queden efectivamente liberados de cualquier gravamen?

Una vez retirados los documentos de constitución de garantías en la Gerencia Legal, el cliente deberá llevarlos donde un notario para elaborar el acta de cancelación respectiva, la cual deberá presentarse a firma nuevamente a la Gerencia Legal. Una vez revisada el acta de cancelación, la Gerencia Legal procederá a firmar y devolver al cliente dicho documento, para que éste sea presentado en el registro correspondiente para su inscripción.

60. ¿Cuándo se requiere solvencia tributaria para la formalización de una operación?

- Créditos cuyo monto sea mayor de $30,000.00 (se requiere solvencia tributaria del deudor)
- Hipotecas abiertas cuyo monto de constitución o modificación sea mayor a $30,000.00 (se requiere solvencia tributaria del hipotecante)
- Compraventas de inmuebles cuyo monto sea mayor a $30,000.00 (se requiere solvencia tributaria de vendedor y comprador)

61. ¿Qué debe hacer un cliente que no puede presentarse personalmente a realizar una transacción?

Otorgar poder a favor de tercero, en el cual se le faculte expresamente la transacción a realizar. En el caso de compraventas de inmuebles y constitución de hipotecas abierta, el inmueble objeto de la transacción debe de estar relacionado explícitamente en el poder.

Credicomer en Línea (web) y Credicomer Digital (app móvil)

62. ¿Cómo puedo adquirir mi usuario de Credicomer en Línea?
Para poder ingresar, debes de estar registrado. Deberás de realizar los pasos que se detallan a continuación:

Link: **https://credicomerenlinea.credicomer.com.sv/register.**
El sitio pedirá información que te ayudará a la creación de tu usuario y podrás afiliarte sin problemas.
El sistema validará la información correspondiente y podrás tener acceso a nuestra plataforma.

63. ¿Cómo puedo recuperar mi contraseña?
Para realizar este proceso, deberás de ingresa el correo electrónico y usuario utilizados al crear tu cuenta y te enviaremos instrucciones para restablecer tu contraseña. Puedes acceder mediante el siguiente link para efectuar tu gestión: https://credicomerenlinea.credicomer.com.sv/reset-password

64. ¿Qué puedo hacer si tengo bloqueado mi usuario?
Podrás ingresar a cualquiera de nuestros canales digitales (WEB o APP) y podrás seleccionar la opción de ¿Olvidaste tu usuario o contraseña? para que el sistema pueda mostrarte los campos de validación para la recuperación. Deberás de seguir los pasos que se te indiquen rellenando los campos solicitados para tu verificación.

65. ¿Cuáles son los límites transaccionales?
Para el perfil de banca de personas, los límites estándar asignados para transacciones a terceros son hasta $2,000 USD acumulable mensual, y hasta $10,000 USD para los perfiles preferenciales. Puedes consultar la modificación de tus límites en una de nuestras agencias.

66. ¿Qué debo hacer si olvidé o expiró mi contraseña de acceso?
Podrás recuperar tu contraseña ingresando a la opción de ¿Olvidaste tu usuario o contraseña? para que el sistema pueda mostrarte los campos de validación para la correcta recuperación de tu contraseña.

67. ¿Qué debo de hacer si deseo cambiar mi correo electrónico registrado?
Puedes ingresar a nuestra plataforma en línea, ir a la opción de CONFIGURACIÓN seleccionar la opción de USUARIO y podrás modificar tu correo electrónico. El sistema te solicitará un código de seguridad para que puedas ejecutar dicha acción y permita verificar tu identidad como usuario.

68. ¿Cómo realizar pago de servicios sin factura?
Algunos colectores pueden recibir pago con códigos de referencia como un número de carné, número de teléfono o celular; pero dependerá del tipo de servicio al cual apliques (no todos tienen la opción de poder pagar sin una factura). Al momento de ingresar en la plataforma, podrás seleccionar el tipo de pago ingresando el NPE (si lo tienes) o podrás buscar el servicio a pagar y dependiendo de la opción del colector, podrás pagar con un número de teléfono (por ejemplo).

69. ¿Horario transaccional en Credicomer en Línea?
Puedes ingresar a la plataforma 24/7, los 365 días del año. Solamente que debes de tomar en cuenta que las operaciones que realices deberán de efectuarse antes de las 10:00 pm si deseas que aparezcan reflejadas con fecha del día. Caso contario, serán aplicadas con fecha del día siguiente.

70. ¿Puedo realizar operaciones entre bancos?
SI, puedes hacerlo mediante los servicios de procesamiento interbancario que tenemos habilitados dentro de las plataformas (web y app). Dependerá del horario de aplicación del proveedor del servicio. Recuerda que CREDICOMER no puede validar la información del beneficiario de otro banco, por lo tanto, deberás de estar seguro de los datos de la transacción que realizarás.

71. ¿Qué tipo de operaciones puedo realizar?
Dentro de las opciones generales:
- Transferencias entre cuentas propias Credicomer
- Transferencias entre cuentas a tercero Credicomer
- Pago de préstamos o de tarjetas propios o de tercero Credicomer
- Transferencias / pagos entre bancos
- Pagos de servicio
- Consulta de movimientos o estados de cuenta.

Puedes verificar las opciones de Credicomer en Línea navegando dentro de nuestros canales digitales de forma fácil, rápida y segura.

72. ¿Cómo puedo descargar la opción móvil?
Deberás de ingresar a la tienda de app desde tu dispositivo móvil y buscar el nombre de CREDICOMER DIGITAL (puedes buscarlo tanto en Android o iOs).

73. ¿Puedo recibir transferencias con mi número de teléfono a Credicomer?
Si, puedes asociar tu número de teléfono personal a tu cuenta de ahorro o corriente de Credicomer y podrás recibir transferencias por medio de transfer 365 Móvil de una forma rápida y segura.


CREDICOMER
tu mejor aliado financiero


CREDICOMER
tu mejor aliado financiero


CREDICOMER
tu mejor aliado financiero