

---

# GLOSARIO



ROVIESA  
CASA DE CAMBIO

---



---

**BCH:** Banco Central de Honduras.

**Comisión o CNBS:** La Comisión Nacional de Bancos y Seguros.

**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, considerando aspectos tales como trato justo y transparencia en la comercialización de los productos, servicios y beneficios asociados a estos. También se refiere a las mejores prácticas que deben ser aplicadas desde la cultura organizacional de las Instituciones Supervisadas, abarcando todo nivel jerárquico interno, inversionistas de la Institución Supervisada, ente supervisor y público en general, de acuerdo a mejores prácticas y estándares internacionales.

**Consulta:** Búsqueda de información para aclarar cualquier duda que tenga el usuario financiero relacionada con las características y operatividad de los productos o servicios financieros que presten las Instituciones Supervisadas; la cual, al derivar en una queja o un reclamo, debe ser atendida por la Institución Supervisada de conformidad al procedimiento establecido en las presentes Normas.

**Días calendario:** Días que comprende un año de 365 o 366 días, según año que curse, y que, incluye los días correspondientes a los fines de semana, días feriados y festivos.

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

**Divisa:** Moneda extranjera ajeno a su lugar de origen, moneda oficial distinta de la moneda legal en el propio país.





**Educación Financiera:** Proceso por el cual los usuarios financieros e inversionistas en general, mejoran su entendimiento sobre productos y servicios financieros, conceptos y riesgos mediante la información, instrucción y consejos objetivos, desarrollando las habilidades y confianza para volverse más conscientes de los riesgos financieros y las oportunidades para tomar decisiones informadas, para conocer dónde acudir para obtener ayuda, y para tomar otras acciones efectivas para mejorar su bienestar financiero.

**GPUP :** Gerencia de Protección al Usuario Financiero.

**Hoja de Reclamación:** Formulario físico o electrónico, donde el usuario financiero describe y presenta su reclamo ante la Institución Supervisada, y en el caso que proceda, posteriormente ante la Comisión.

**Instituciones Supervisadas:** Instituciones del Sistema Financiero, Oficinas de Representación, Organizaciones Privadas de Desarrollo Financieras, Sociedades Emisoras de Tarjetas de Crédito, Instituciones de Seguros, Régimen de Aportaciones Privadas (RAP), Fondos de Pensiones Públicos y Privados, Institutos Públicos de Previsión Social, Administradoras de Fondos Privados de Pensiones, Sociedades Remesadoras de Dinero, Burós de Crédito, Casas de Cambio, Casas de Bolsa, INDELS y otras que la Comisión determine.



ROVIESA  
CASA DE CAMBIO

---



**Libro de Quejas:** Instrumento por medio del cual las Instituciones Supervisadas documentan las insatisfacciones de los usuarios financieros y del público en general, con relación a la calidad de los servicios o productos adquiridos, el cual debe ser puesto a disposición de los usuarios y del público en general, en un lugar visible en cada una de sus oficinas, sucursales o agencias y de forma electrónica en su página web o cualquier otro medio digital que tenga disponible la Institución supervisada. La disponibilidad de este Libro es obligatoria e independiente a los elementos que componen el Sistema de Atención al Usuario Financiero establecidos en las presentes Normas.

**Queja:** Cualquier manifestación diferente al reclamo, formalizada mediante el Libro de Quejas, físico o electrónico, en la que los usuarios financieros señalan inconformidad en relación con la prestación de uno o varios servicios, la cual debe ser resuelta por las Instituciones Supervisadas.

**Reclamo:** Toda manifestación formalizada mediante la hoja de reclamación, que efectúa un usuario financiero por cualquier medio físico o electrónico puesto a disposición por la Institución Supervisada, para dar cuenta de una situación concreta que le afecte y que corresponda resolver a esa institución en particular; y en caso de que proceda, posteriormente a la Comisión.

**Servicio o producto financiero:** Operación activa, pasiva o de servicio que es contratado por un usuario financiero con una Institución Supervisada. 16. Solicitud de Gestión: Toda solicitud presentada por un usuario financiero ante una institución supervisada distinto de un reclamo o queja que puede ser atendido a través de los diferentes sistemas y canales que utilice cada institución.

**Usuario financiero:** Persona natural o jurídica que adquiere o utiliza un servicio o producto provisto por una Institución Supervisada, tales como Clientes, Asegurados, Aportantes, Afiliados y Beneficiarios.

