

EDUCACIÓN FINANCIERA ROVIESA



ROVIESA
CASA DE CAMBIO



ROVIESA
CASA DE CAMBIO



EDUCACIÓN
FINANCIERA

Servicios de ROVIESA Como casa de cambio ofrece servicios de compra y venta de divisas exclusivamente dólar estadounidense.

¿QUÉ ES COMPRA Y VENTA DE DIVISAS?



Compra

Es comprar dólares y pagar lempiras.



Venta

Es vender dólares y recibir lempiras.



CONCEPTOS QUE DEBE CONOCER

BCH:

Banco Centra de Honduras.

CNBS:

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.

Divisa:

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

Días hábiles:

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

GPUF:

Gerencia de Protección al Usuario Financiero.

Servicio o Producto Financiero:

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

PASOS PARA LA COMPRA Y VENTA DE DIVISAS

¿Cómo hacer una compra o una venta de divisas?



Compra de dólares en efectivo

- El cliente llega a la ventanilla a vender los dólares.
- Roviesa compra los dólares, usa la tasa de cambio de compra (Tasa Baja).
- En esta transacción el cliente entrega dólares a ROVIESA y esta le entrega Lempiras.



Venta de dólares en efectivo

- El cliente llega a la ventanilla a comprar dólares y Roviesa se los vende usando la tasa de venta (tasa alta).
- En esta transacción el cliente entrega Lempiras a Roviesa y esta entrega dólares.



Venta de dólares por transferencia

- El cliente llega a la ventanilla a comprar dólares por montos mayores de \$2,000, usando la tasa de venta (tasa alta).
- En esta transacción el cliente entrega Lempiras a Roviesa, mediante una transferencia Roviesa entrega dólares.



PROCESO A SEGUIR PARA COMPRA Y VENTA DE DIVISAS

Si el monto es menor a \$ 2000 es en efectivo.
Transferencias a cuenta de Roviesa.

¿Qué debe hacer el cliente cuando desee comprar o vender divisas?

- Indicar al encargado de ventanilla el monto que desea comprar o vender.
- Indicar al personal encargado como desea recibir su dinero ya sea con cheque o transferencia.
- Verificar el tipo de cambio sea del día que se realizó la transacción y que sea publicado en la tabla de agencia (tasa de cambio).



Restricciones

ROVIESA puede vender dólares hasta un máximo de \$2,000.00 en ventanilla en efectivo, la cual estará de acuerdo a la disponibilidad de dólares autorizados y requisitos establecidos.

ROVIESA puede vender dólares por montos desde \$2,000.00 hasta \$9,990.00 y dependerá de la disponibilidad de ROVIESA.

ROVIESA puede vender dólares mayores a \$10,000.00 a \$200,000.00 los cuales son solicitados por subasta al Banco Central de Honduras.

En caso de algún inconveniente comunicarse al teléfono 2232-9504 Ext. 4109



Aspectos que debe saber antes de tomar la decisión de **comprar o vender divisas por transferencia**

Debe tomar en cuenta lo siguiente:

1. Debe saber que comprar hace referencia al precio que se le va a comprar los dólares y venta es al precio por el que se le venderán sus dólares.
2. Si usted tiene ingresos en moneda dólar, su mejor opción es pagar los gastos que hace en moneda dólar y vender lo que requiere en lempiras.
3. Si cuenta con una cuenta de ahorros en dólares y necesita comprar dólares.
4. Verificar la tasa de cambio al día de realizar la transacción.



Para qué comprar dólares

- Si realizará un viaje y necesita realizar los pagos de gastos de facturación en dólares.
- Si posee una cuenta de ahorros en dólares y desea incrementar su cuenta.



Para qué vender dólares

- Si posee una cuenta de ahorros en dólares y necesita vender para pagar gastos o para comprar artículos.

DERECHOS Y OBLIGACIONES DEL USUARIO FINANCIERO



El usuario financiero de ROVIESA es toda persona natural o jurídica que utiliza los servicios o adquiere los productos que ROVIESA 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 ROVIESA tiene los siguientes derechos:

En adición a los derechos conferidos en la Constitución de la República y otras leyes, toda persona que utilice los servicios o adquiera productos de una Institución Supervisada tiene derecho a:

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 derivan 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.

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 las Instituciones Supervisadas 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 Institución 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 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 la información proporcionada a las Instituciones 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.

12. Presentar sus reclamos, en primer lugar, ante la Institución. 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 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 derecho a que las instituciones supervisadas resuelvan diligentemente las consultas y quejas sobre los productos y servicios recibidos.

13. 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.

14. 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.

15. 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.

16. 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 DEL USUARIO FINANCIERO

Los usuarios financieros, 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 de las leyes vigentes en el país, así como cualquier otra disposición que al efecto emita la Comisión Nacional de Bancos y Seguros.
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 en ROVIESA

Pasos a seguir:

1. El usuario financiero debe solicitar una hoja de reclamación al operador en ventanilla.
2. Presentar su hoja de reclamación llena en forma completa y describiendo el problema por el cual está presentando el reclamo.
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 y llevar control de los plazos y expedientes y entregará al usuario financiero copia con su acuse de recibo para los efectos correspondientes. El operador revisará y se asegurará que el cliente coloque su teléfono.
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

1. 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.
2. 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 la Institución, acompañada de la respuesta correspondiente y de cualquier otra documentación que sustente o evidencie su reclamo.
3. 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.
4. 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.



ROVIESA
CASA DE CAMBIO

CONTÁCTANOS

Teléfono: 2232-9504 Extensión 4109

Dirección: Col. Palmira, Ave. La Paz, casa
2160, Frente Supermercado Mas por Menos,
Tegucigalpa, Honduras

Página web: www.corelsahn.com