

- 1. Acoso u Hostigamiento en la Cobranza:** Conducta por parte del acreditante o Agencia de Cobranza contratada por este, que no respete los criterios establecidos en las presentes Normas.
- 2. Comisión o CNBS:** La Comisión Nacional de Bancos y Seguros.
- 3. 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.
- 4. 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.
- 5. 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.
- 6. Días hábiles:** Días comprendidos de lunes a viernes, sin considerar días feriados o festivos.
- 7. 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.
- 8. GPUF:** Gerencia de Protección al Usuario Financiero.
- 9. 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.
- 10. Institución no Bancaria de Dinero Electrónico (INDEL):** Persona jurídica, nacional o extranjera, autorizada por el BCH para proveer dinero electrónico y ofrecer los servicios de transferencias electrónicas de fondos y operaciones de pago de bienes o servicios, mediante el uso de dispositivos electrónicos o sistemas informáticos en forma de dinero electrónico a través de su CT. Estas instituciones son distintas a las reguladas por la Ley del Sistema Financiero o la Ley de Cooperativas de Honduras.
- 11. 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. CIRCULAR CNBS No.022 Página No.5

12. 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.

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

14. Reclamo: Toda manifestación formalizada mediante la hoja de reclamación, que efectúe 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.

15. 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.

17. Usuario financiero: Persona natural o jurídica que adquiere o utiliza un servicio o producto provisto por una Institución Supervisada