



# GLOSARIO

---



**Accionistas:** Persona natural o jurídica que ostenta la condición de propietario, socio o aportante de acuerdo con la institución supervisada.

**Acoso u Hostigamiento en el Ofrecimiento de Productos o Servicios:** Acciones realizadas por el Emisor de forma directa o a través de terceros, por cualquier medio, que molesten, abusen o afecten la intimidad de las personas, o se realicen de manera insistente, con motivo de ofrecer productos y servicios financieros relacionados a las tarjetas de crédito o financiamiento, sin observarlos lineamientos establecidos.

**Acoso u Hostigamiento en la Cobranza:** Conducta por parte del acreditante o Agencia de Cobranza contratada por este, que no respeta los criterios establecidos en la Norma para el Fortalecimiento de la Transparencia, la Cultura Financiera, Conducta de Mercado y Atención al Usuario Financiero en las Instituciones Supervisadas.

**Actividad Económica:** Actividades realizadas bajo control y responsabilidad de las unidades institucionales en los que utilizan insumos, mano de obra, de capital, de bienes y servicios, para producir otros bienes y servicios.

**Activos Eventuales:** Son los bienes muebles e inmuebles, así como los demás bienes garantizadores señalados en la Ley de Garantías Mobiliarias, adquiridos en concepto de recuperación de obligaciones a favor de la institución supervisada, ya sea por dación en pago o mediante remate judicial.

**Activos Fijos:** Son todos los bienes que posee una institución los cuales son de naturaleza permanente por ser necesarios para las actividades diarias de la misma y no son vendidos o desechados en el corto plazo. Los activos fijos pueden ser tangibles, algunos ejemplos son mobiliario y equipo, vehículos, terrenos, edificios.

**Actualización de Datos:** Es el proceso de recopilar información actual de los datos personales y jurídicos del cliente tanto en documentación como en el sistema de la institución supervisada.

**Agente Corresponsal:** Persona natural o jurídica legalmente constituidas para ejercer actos de comercio y facultadas para atender transacciones por cuenta de la institución supervisada enmarcado bajo la firma de los respectivos contratos de servicio.

**Autorización:** Permiso que faculta a alguien para que pueda desplegar una determinada acción, y que se dispone de un permiso expedido por una autoridad competente.

**Aval:** Persona o cosa que garantiza el pago de un crédito, sirve de garantía del cumplimiento de cierta cosa o responde de la conducta de otra persona, normalmente por medio de su firma.

**Avalúo:** Informe que contiene la opinión calificada de un experto o de un grupo de expertos sobre las condiciones y el valor de una propiedad.

# B

## B

**Banco:** Empresa comercial que realiza operaciones financieras con el dinero procedente de accionistas y clientes.

**Banco Central de Honduras BCH:** Es la principal autoridad monetaria de un país. Sus funciones más importantes son la emisión de papel moneda de curso legal, y la regulación de la oferta monetaria y del crédito interno. Originalmente se crearon como prestamistas de última instancia en relación con los bancos comerciales, función que todavía cumplen.

**Beneficio:** Se define como dar o recibir algún bien, o sea aquello que satisface alguna necesidad del trabajador.

**Bienes:** Son los activos de cualquier tipo, inclusive en moneda, corporales o incorporales, tangibles o intangibles, muebles o inmuebles y los documentos o instrumentos legales, sea cual fuere su forma, incluida la electrónica o digital que acreditan la propiedad u otros derechos sobre dichos bienes, tales como créditos bancarios, cheques de viajero, cheques bancarios, giros, acciones, títulos valores, obligaciones, letras de cambio, cartas de crédito y otros análogos.

**Bienes Inmuebles:** Son aquellos elementos de la naturaleza, que no pueden trasladarse de forma inmediata de un lugar a otro, algunos ejemplos son los terrenos, edificios.

**Bienes Muebles:** Son aquellos elementos de la naturaleza, materiales o inmateriales, que pueden desplazarse de forma inmediata y trasladarse fácilmente de un lugar a otro, ya sea por sus propios medios o por una fuerza interna o por una fuerza extraña y manteniendo su integridad, algunos ejemplos son mobiliario y equipo de oficina, vehículos etc.

**Caducidad o Terminación del Contrato:** Por vencimiento del plazo del contrato o por declaratoria de cancelación anticipada por cualquiera de las partes, a través de los medios que establece la Ley, siendo responsabilidad del Emisor dejar evidencia en el expediente.

**Call Center (Centro de Llamada):** Es el departamento que cuenta con personal capacitado para brindar atención al cliente por medio de servicio telefónico.

**Canales Digitales:** Canales dispuestos por la institución supervisada a los usuarios financieros para la realización de gestiones y transacciones utilizando medios tecnológicos. Pueden ser páginas web, aplicaciones móviles, integraciones con redes sociales, entre otras.

**Cancelación:** Es la finalización de la relación cliente-banco (o viceversa), en el cual se disuelve el contrato previamente establecido por las partes.

**Capacidad de Pago:** es la cantidad de deuda máxima que puede asumir una persona o empresa sin llegar a tener problemas de solvencia. Se suele establecer como un porcentaje sobre los ingresos.

**Capital:** Recurso financiero que protege a la institución supervisada de pérdidas no esperadas y debe estar alineado a los riesgos que se asumen; siendo un elemento indispensable para la estabilidad y solvencia de la Institución.

**Central de Información Crediticia (CIC):** Sistema integrado de datos que consolida la información reportada por las instituciones supervisadas sujetas a estas Normas, sobre las obligaciones crediticias contraídas por un deudor, fiador o aval, etc.

**Certificado de Depósito a Plazo Fijo:** 1. El Depósito a plazo es una operación financiera por la cual una entidad financiera, a cambio del mantenimiento de ciertos recursos monetarios inmovilizados en un período determinado, reporta una rentabilidad financiera fija o variable, en forma de dinero. 2. Son depósitos que se formalizan entre el cliente y el banco por medio de un documento o certificado, se pacta por un monto o plazo determinado y de los mismos no pueden hacerse retiros ni incrementarse antes del vencimiento del plazo pactado.

**Cheque:** Es un título a través del cual se autoriza a un individuo a realizar una extracción de dinero de una cuenta, sin necesidad de que este sujeto sea el titular de dicha cuenta. Por tal motivo, el cheque se utiliza como medio de pago, reemplazando al dinero en efectivo.

**Ciberamenaza:** Circunstancia que podría explotar una o más vulnerabilidades y afectar la ciberseguridad.

**Ciberdelincuente:** Es una persona que utiliza tecnología, como computadoras, dispositivos móviles y redes de internet entre otros, para cometer delitos y actividades ilícitas.

**Ciberespacio:** Es el ambiente complejo que resulta de la interacción de personas, software, y servicios en internet por medio de dispositivos y redes conectadas. No posee existencia física, sino que es un dominio virtual que engloba todos los servicios.

**Ciberseguridad:** Preservación de la confidencialidad, la integridad y la disponibilidad de la información y de los sistemas de información a través del ciberespacio.

**Circular:** Es un escrito que se emplea para comunicar simultáneamente un mismo asunto a varias instituciones emitida por un ente regulador, con una redacción clara y sencilla para facilitar la comprensión.

**Cláusulas Abusivas:** Son aquellas estipulaciones que restrinjan los derechos del usuario financiero, alteran las obligaciones o limiten las responsabilidades por daños asumidos por la institución supervisada, conforme lo acordado entre las partes en los respectivos contratos.

**Cláusulas Contractuales:** Disposición o condición de un contrato de trabajo o adendum a un Contrato de Trabajo que las partes firmantes están obligadas a cumplir.

**Cliente:** Persona o jurídica que utiliza en cualquier oficina a nivel nacional los productos o servicios que ofrece la institución supervisada.

**Cobertura:** Compromiso aceptado por un asegurador en virtud del cual se hace cargo, hasta el límite de la suma asegurada, de las consecuencias económicas que se deriven de un siniestro.

**Cobranzas:** La Cobranza es cuando una entidad financiera se encarga de contactar al cliente en mora por canales específicos para recuperar el pago y/o deuda vencida.

**Comisión Nacional de Banca y Seguro (CNBS):** Es un ente regulatorio que por mandato constitucional tiene la responsabilidad de velar por la estabilidad y solvencia de los sistemas financieros y demás supervisados, su regulación, supervisión y control. Asimismo, vigila la transparencia y que se respeten los derechos de los usuarios financieros, coadyuva con el sistema de prevención y detección del lavado de activos y financiamiento al terrorismo, además contribuye a promover la educación e inclusión financiera a fin de salvaguardar el interés público.

**Conducta de Mercado:** Corresponde a las normas que materia de regulación y transparencia deben adoptar al Banco, 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 del Banco, abarcando todo nivel jerárquico interno, inversionista del Banco, ente supervisor y público en general, de acuerdo a mejores prácticas y estándares internacionales.

**Confidencialidad:** Características que consiste en que la información sea accesible para quienes están autorizados.

**Conflicto de Interés:** Situación en virtud de la cual una persona, en razón de su actividad, se enfrenta a distintas alternativas de conducta con relación a intereses incompatibles, ninguno de los cuales puede privilegiar en atención a sus obligaciones legales o contractuales. En el caso de las inversiones, se trata de cualquier acto, omisión o situación de una persona física o jurídica que pudiere otorgar ventajas o beneficios, para sí mismo o para terceros.

**Contrato:** Documento que contiene los derechos y obligaciones que corresponden a los usuarios financieros y la institución supervisada relacionados con la contratación de un producto o servicio.

**Costo Anual Total (CAT):** Tasa de interés equivalente de una operación crediticia que además de los intereses pactados en el préstamo, reconoce la totalidad de los costos y gastos inherentes a los créditos brindados por la institución supervisada.

**Crédito:** Es una operación financiera en la cual la institución supervisada pone a disposición del cliente una cantidad de dinero hasta un límite específico por un tiempo determinado.

**Cuentas de Ahorro:** Es un depósito ordinario a la vista (producto pasivo), en la que los fondos depositados por el usuario tienen disponibilidad inmediata y generan cierta rentabilidad o intereses durante un periodo determinado según el monto ahorrado.

**Cuentahabiente:** Es la persona natural o jurídica que es titular de una cuenta de ahorros o cuenta de cheques.

**Cuenta Inactiva:** Es el estatus de una cuenta que no ha tenido movimiento en entrada y salida de dinero en determinado tiempo.



D

**Delito de Lavado de Activos:** Incurre en el delito del lavado de activos quién por sí o por interpósita persona, adquiera, posea, administre, custodie, utilice, convierta, transfiera, traslade, oculte o impida la determinación del origen, la ubicación, el destino, el movimiento o la propiedad de activos, productos o instrumentos que procedan directa o indirectamente de los delitos: tráfico ilícito de drogas, tráfico de personas, tráfico de influencias, tráfico ilegal de armas, tráfico de órganos humanos, hurtos, o robo de vehículos automotores, robo a instituciones financieras, estafas o fraudes financieros en las actividades públicas o privadas, secuestro, terrorismo y delitos conexos o que no tengan causa o justificación económica legal de su procedencia y también quien por sí o por interpósita persona, participe en actos o contratos reales o simulados que se refieran a la adquisición, posesión, transferencia o administración de bienes o valores para encubrir o simular los activos.

**Depósito a Plazo Fijo:** Una negociación que se formaliza entre el usuario y la institución supervisada por medio de un documento o certificado, se pacta por un monto o plazo determinado y de los mismos no pueden hacerse retiros ni incrementarse antes del vencimiento del plazo pactado.

**Desastres:** Un evento catastrófico repentino, imprevisto que causa un gran daño o pérdida. En el entorno empresarial, cualquier evento que crea una incapacidad por parte de una organización para proporcionar productos y / o servicios esenciales por un período indefinido de tiempo.

**Deudor:** Persona natural o jurídica que mantiene obligaciones crediticias directas o como deudor principal, en una o más instituciones supervisadas. También es denominado deudor aquella persona natural o jurídica que tenga un crédito contingente con una institución supervisada.

**Días Calendario:** Días que comprende un año de 365 a 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.

**Días de Atraso:** Los días transcurridos a partir del día siguiente de la fecha máxima de pago establecida en el contrato e indicada en el estado de cuenta, hasta el día en que el usuario efectúe al menos el pago mínimo.

A large, stylized letter 'E' in a light blue color, positioned on the left side of a dark blue horizontal bar. The bar has a yellow vertical stripe on its left edge.A small, white letter 'E' with a horizontal line underneath it, positioned on the right side of the dark blue horizontal bar.

**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 consciente 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.

**Efectivo:** Es el dinero que se encuentra en monedas o billetes M/N y M/E.

**Emergencia:** Situación que pone en riesgo inminente la integridad física y psicológica de los ocupantes de una instalación y que requiere de una capacidad de respuesta institucional organizada y oportuna a fin de reducir al máximo los potenciales daños.

**Estado de Cuenta:** Reporte mensual que la institución supervisada emite al usuario, en el que muestra el número de cuenta y los movimientos realizados en el periodo.

**Estados Financieros:** También denominados informes financieros o estados contables, son el reflejo de la contabilidad de una empresa y muestran la estructura económica de ésta entre los cuales podemos encontrar: Balance general, Estado de resultados, Estados de flujo de efectivo y Estado de cambio del Patrimonio Neto.

A large, stylized letter 'F' in a light blue color, positioned on the left side of a dark blue horizontal bar. The bar also features a yellow vertical stripe on its far left edge.A smaller, white letter 'F' positioned on the right side of the dark blue horizontal bar, above a thin yellow horizontal line.

**Factura:** Es un comprobante fiscal autorizado por la Administración Tributaria, expedido para respaldar la transferencia de bienes y/o prestación de servicios, cuya emisión sustenta el crédito fiscal del Impuesto Sobre Ventas derivado de compras gravadas y costos o gastos del Impuesto Sobre la Renta.

**Fecha de Corte:** Fecha en la que el Emisor cierra un periodo de los registros de consumo y pagos que el usuario ha realizado.

**Fecha Máxima de Pago:** Última fecha en la que el usuario debe efectuar el pago mínimo o el pago de contado.

**Fecha de Otorgamiento:** Fecha de origen de la operación.

**Fecha de Vencimiento:** Fecha en la cual se pactó la extinción de la operación, o sea su fecha de término.

**Fraude:** Es cualquier delito en el que intervienen una o varias personas, para obtener y usar tarjeta y/o la información contenida en ésta, sin tu autorización y en beneficio propio.

**Fraude Cibernético:** Actividad encaminada a obtener de forma engañosa, datos sensibles como información bancaria, credenciales de acceso, información personal para cometer delitos, provocando pérdidas financieras a las víctimas.

# G

## G

**Gastos:** Son los decrementos en los beneficios económicos producidos a lo largo del período contable, en forma de salidas o disminuciones del valor de los activos, o bien de nacimiento o aumento de los pasivos, que dan como resultado, decremento del patrimonio neto y no están relacionados con las distribuciones a los propietarios de este patrimonio. Este concepto incluye los gastos de las actividades ordinarias y las pérdidas. Los gastos ordinarios surgen de las actividades ordinarias de y correspondiendo a una gama de denominaciones. Las pérdidas son otras partidas que cumplen la definición de gastos y pueden o no surgir de las actividades ordinarias del Banco.

# H

## H

**Hoja de Reclamación:** Formulario físico o electrónico, donde el usuario financiero describe y presenta un reclamo ante el Banco, y en el caso que procesa, posteriormente ante la Comisión.

**Horas Laborables:** Corresponden a las horas establecidas dentro del horario de labores asignadas a los empleados en su jornada laboral.

## I

**Instituciones Supervisadas:** Son aquellas instituciones que se encuentran bajo la supervisión, vigilancia y control de la CNBS.

**Impuestos:** Los impuestos son cargas obligatorias que las personas y empresas tienen que pagar para financiar al Estado.

**Impuesto Sobre la Venta:** Los impuestos son cargas obligatorias que las personas y empresas tienen que pagar para financiar al Estado. Es una cantidad de dinero calculada como un porcentaje que es añadido al costo de un producto o servicio cuando es comprado por un consumidor.

**Indicadores Financieros:** Es una relación entre cifras, extraídas de los Informes contables que permiten conocer el desempeño financiero de una persona natural o jurídica. Ejemplo: Liquidez, Actividad, Endeudamiento Rentabilidad, entre otros.

**Ingresos:** Son los incrementos en los beneficios económicos, producidos a lo largo del período contable, en forma de entradas o incrementos de valor de los activos, o bien como decrementos de las obligaciones, que dan como resultado aumentos del patrimonio neto, y que no están relacionados con las aportaciones de los propietarios a este patrimonio. Este concepto incluye tanto los ingresos de actividades ordinarias como las ganancias. Los ingresos ordinarios surgen de las actividades ordinarias y son de una variada gama de denominaciones. Las ganancias son otras partidas que, cumpliendo la definición de ingresos, pueden o no surgir de las actividades ordinarias del Banco.

**Inicio de Mes:** Son los datos preliminares correspondientes a los saldos de cierre del mes anterior, donde nos muestra los saldos adeudados del total de la cartera y la cantidad de clientes activos.

**Intereses Corrientes:** Son los intereses que se generan por la aplicación normal y simple de la tasa de interés sobre el monto del préstamo. Se usa la palabra corriente para diferenciarlos de los intereses moratorios.

**Intereses por Mora:** Recargo que se hace a todo usuario, por no haber cancelado en la fecha indicada, el pago mínimo o de contado, que le corresponde

**Liberación de Garantías:** Es el acto mediante el cual una Institución Financiera autoriza a una persona natural o jurídica para que comparezca ante un Notario Público, para que este proceda a elaborar un acta notarial en la que se deja sin valor y efecto el o los gravámenes constituidos a favor de la Institución Financiera, una vez que el deudor haya cumplido con la totalidad de las obligaciones contraídas.

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

**Liquidez:** Capacidad que tiene una institución financiera para financiar aumentos en su nivel de activos y hacer frente a sus obligaciones, cumpliendo con ellas en el plazo establecido y sin incurrir en pérdidas excesivas por dicho concepto.



**M/N:** Moneda nacional.

**Medios de Difusión:** Son aquellos canales utilizados para la divulgación de la Educación Financiera.

**Microcréditos:** Es todo crédito concedido a un prestatario, sea persona natural, jurídica o un grupo de prestatarios, destinados a financiar actividades en pequeña escala, tales como: Producción, comercialización, y servicios.

**Modulo:** Conjunto de temas específicos que han sido desarrollados para una determinada población objetivo con el propósito de formar competencias en temas de Educación Financiera.

**Moneda Extranjera (M/E):** Moneda extranjera o divisa, se refiere a los billetes o monedas de países extranjeros, cualquiera sea su denominación o característica.

**Monto:** Cantidad de dinero prestado a un cliente por parte del Banco.



**Nivel de Endeudamiento:** El capital máximo por el que una persona se puede endeudar sin poner en peligro su integridad financiera.

**Notificación:** Es un acto jurídico por el cual se comunica legalmente a una persona una resolución.



**Operación Inusual:** Aquellas cuya cuantía, características y periodicidad no guardan relación con la actividad económica del cliente, salen de los parámetros de normalidad vigente en el mercado o no tienen un fundamento legal evidente.

**Operación Sospechosa:** Son aquellas transacciones, operaciones o relaciones comerciales, independientemente de que las mismas se hayan efectuado o no, que no sean consistentes con el perfil previamente determinado del cliente, que no guarden relación con la actividad profesional o económica, que se salen de los parámetros de normalidad establecidos para determinado rango de mercado o que pudieran hacer pensar que el cliente está desarrollando actividades que no tengan un fundamento económico o legal evidente, así como las que estén constituidas o relacionadas con actividades ilícitas o, que se consideren que pueden ser destinadas para el lavado de activos o el financiamiento del terrorismo.

**Origen de los Fondos:** Se informará la fuente de los recursos de la institución informante utilizada para la colocación de los créditos, en consecuencia, las instituciones deben identificar el origen de todos los créditos.



**Pagaré:** Documento financiero o compromiso escrito en el cual la persona natural o jurídica que lo firma reconoce una deuda a otra por una cierta suma de dinero, obligándose a pagarla dentro de un plazo determinado o cuando se le demande.

**Pasivo:** Es una obligación presente del Banco, surgida a raíz de sucesos pasados, al vencimiento de la cual y para cancelarla, necesitamos desprendernos de recursos que incorporan beneficios económicos. Es necesario distinguir entre una obligación presente y un encargo o compromiso para el futuro. La decisión de adquirir activos en el futuro no da lugar, por sí misma, al nacimiento de un pasivo. Normalmente el pasivo surge sólo cuando se ha recibido el activo o la entidad entra en un acuerdo irrevocable para adquirir el bien o servicio. Las obligaciones pueden ser exigibles legalmente como consecuencia de la ejecución de un contrato o de un mandato contenido en una norma legal, este es normalmente el caso, por ejemplo; de las cuentas por pagar por bienes o servicios recibidos. Ciertos pasivos pueden evaluarse únicamente utilizando un alto grado de estimación.

**Patrimonio Neto:** Es la parte residual de los activos menos los pasivos. Incluye las aportaciones de los propietarios, salvo que se cumpla con la definición de pasivo. Asimismo, incluye los resultados del ejercicio y de ejercicios anteriores no distribuidos, las reservas y los ajustes por valoración de acuerdo a las normas contables.

**Perdida:** Recursos de la empresa no recuperables que se ven afectados o suprimidos como resultado de un desastre. Estas pérdidas pueden incluir la pérdida de la vida, los ingresos, la cuota de participación de mercado, la imagen pública, instalaciones o la capacidad operacional.

**Perfil del Cliente:** Es el conjunto de elementos que tiene la institución financiera para conocer y analizar el desempeño de sus clientes siguiendo las normas y técnicas para la Prevención del Lavado de Activos y financiamiento del terrorismo.

**Periodo de Gracia:** Se reporta en meses y corresponde al plazo de la operación dentro del cual se pactó originalmente con el deudor no amortizar capital de la obligación; sin embargo, posterior a este periodo de gracia, comienza la amortización periódica de la deuda.

**Persona Natural:** Es una persona humana que ejerce derechos y cumple obligaciones a título personal.

**Pignoración:** Dar en prenda o congelar un monto en la cuenta del cliente a favor del Banco como garantía ante una obligación crediticia.

**Plazo:** Es el tiempo definido para la cancelación o amortización de una obligación de crédito. Plazo entre la fecha de medición y la fecha de vencimiento de la operación.

**Población Objetivo:** Conjunto de personas con ciertas características a quienes se dirige una acción de Educación Financiera.

**Prácticas Abusivas:** Son aquellas prácticas o conductas prohibidas por la Comisión debido a que conlleva a abusos por parte del Banco, relacionadas con la restricción de los derechos del usuario financiero, o bien con la alteración de las obligaciones o limitaciones de las responsabilidades por daños asumidos por el Banco.

**Préstamo:** Cuenta corriente, es un contrato entre la institución supervisada y un cliente que establece que la entidad cumplirá las órdenes de pago de la persona de acuerdo a la cantidad de dinero que haya depositado o al crédito que haya acordado.

**Préstamo Refinanciado:** Es un crédito que sufre variaciones en sus condiciones principales (plazo, monto o tasa), debido a dificultades en la capacidad de pago del deudor. De igual forma se considera a aquel crédito otorgado para pagar otro crédito por problemas de capacidad de pago del deudor en la operación original.

**Prestatario(a):** El prestatario es la persona que solicita un préstamo y accede a un monto con el requisito de que lo devuelva bajo ciertas condiciones. El prestatario puede ser una única empresa o en ocasiones varias, pero en este último caso pertenecen al mismo grupo empresarial.

**Presupuesto:** Cantidad de dinero que se estima que será necesaria para hacer frente a ciertos gastos.

**Productos o Servicios Financieros:** Operación activa, pasiva o de servicio que es contratado por un usuario financiero con la institución supervisada.

**Programa de Educación Financiera:** Son las acciones que mediante procesos educativos integrados por diferentes módulos de capacitación, información, asesorías o consultas, tienen como finalidad formar habilidades y competencias, y facilitar el proceso de aprendizaje de los usuarios financieros, a fin de generar cambios positivos de conducta de las poblaciones objetivo a los cuales se dirige, en torno al uso de productos y servicios financieros, así como a las decisiones que tome en relación al uso de sus recursos financieros.



**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 la institución supervisada.



**Razón Social:** Es la denominación por la cual se conoce colectivamente a una empresa. Se trata de un nombre oficial y legal que aparece en la documentación que permitió constituir a la persona jurídica en cuestión.

**Reclamo:** Toda manifestación formalizada mediante la hoja de reclamación, que efectuó 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 procesa, posteriormente a la Comisión.

**Reporte de Mora:** Refleja los datos de los usuarios a nivel nacional y por cada zona, agencia a la que corresponde el usuario y los días de mora, los valores de pagos mínimo y de contado, entre otros.



## S

---

**Seguro de Vida:** Es el seguro contratado que comprende los riesgos que puedan afectar a la persona del asegurado en su existencia e integridad personal, salud o vigor vital.

**Servicio o Producto Financiero:** Operación activa, pasiva o de servicio que es contratado por el cliente a la institución.



## T

---

**Tarjeta de Crédito:** Es un instrumento material de identificación del usuario, que puede ser una tarjeta plástica con una banda magnética, un microchip y un número en relieve. Es emitida por un banco o entidad financiera que autoriza a la persona a cuyo favor es emitida, y utilizada como medio de pago en los negocios adheridos al sistema, mediante su firma y la exhibición de la tarjeta, también es otra modalidad de financiación, por lo tanto, el usuario supone asumir la obligación de devolver el importe dispuesto y de pagar los intereses, comisiones bancarias y gastos pactados.

**Tarjeta de Débito:** La tarjeta de débito es un instrumento financiero de pago emitido por una entidad bancaria o Financiera, que permite al titular acceder únicamente al saldo positivo que dispone en su cuenta corriente o de Ahorro, en el momento en que realiza un movimiento. Un pago a través de una tarjeta de débito trae como consecuencia un cargo directo a la cuenta asociada a la misma. La tarjeta de débito también puede ser vista como un medio por el cual se utilizan los fondos que deposita el titular en una cuenta determinada. En este sentido, el portador de la tarjeta es al mismo tiempo el titular de la cuenta.

**Tasa de Interés:** Indicará la tasa de interés anual nominal acordado para la operación, correspondiente a la fecha de reporte. Este dato se expresará en términos porcentuales.

**Tasa de Interés Moratoria:** Se aplica sobre los importes no cancelados por el deudor en el tiempo y forma convenidos contractuales.

## U

---

**Usuario:** Todas las personas naturales o jurídicas con las que establezca de manera ocasional una relación de carácter financiero, económico o comercial

## V

---

**Ventanilla:** Es una oficina abierta en lugares estratégicos, para acercar los servicios bancarios al público que no pueden llegar a la oficina centralizadora (Agencia). Se creó la ventanilla con el propósito de captar recursos en los diferentes productos, su status de centralizada en una Agencia o Principal le da su nombre de Ventanilla.

**Voucher:** Este documento indica la fecha y hora del cargo, así como el monto total. La tarjeta habiente debe firmar el voucher y conservar su copia para corroborar posteriormente con su estado de cuenta que los datos coincidan con lo autorizado.



CREDISOL    