



CERTIFICACIÓN EN PROTECCIÓN AL CLIENTE

Reporte de Financiera Finca Nicaragua

Managua, Nicaragua

Certificada en JUNIO 2017

Misión realizada por MicroFinanza Rating

Aldo Moauro, Director Ejecutivo, MicroFinanza Rating

Cristina Burbano, Analista Principal para la Certificación

“Las instituciones financieras certificadas han demostrado su compromiso y práctica para tratar a las personas a quienes le prestan servicios de manera justa. Estas instituciones contribuyen a que ésta sea una industria que prioriza el cuidado del cliente.”

- *Isabelle Barrès, Directora, the Smart Campaign*

Este documento fue preparado por MicroFinanza Rating, certificador licenciado del Programa de Certificación de Protección del Cliente de la Smart Campaign (Certificación CPP, por sus siglas en inglés). Contiene extractos del análisis de la evaluación llevada a cabo en Financiera Finca Nicaragua. MicroFinanza Rating se complace en anunciar que Financiera Finca Nicaragua ha sido certificada en protección al cliente en Junio 2017. Financiera Finca Nicaragua provee créditos a pequeños y medianos empresarios con el objetivo de mejorar su calidad de vida.

Las misiones de certificación implican, primero, una revisión de las políticas y procedimientos, seguido por una visita en la institución, que incluye entrevistas con el personal y discusiones en grupos focales con los clientes. El certificador busca evidencia del cumplimiento de los [Principios de Protección al Cliente](#) según los [estándares](#) relacionados con cada principio, en las políticas institucionales, procedimientos, sistemas, cultura organizacional y el comportamiento del personal. Para obtener la certificación, la institución debe cumplir con todos los estándares de protección al cliente. Sólo las organizaciones que pasan la certificación se darán a conocer de forma pública. La certificación tiene una vigencia máxima de dos años, luego de la cual la institución debe someterse a una revisión de la certificación.

Este resumen presenta fragmentos seleccionados del análisis realizado, que abarca 25 estándares de protección al cliente. La evidencia presentada tiene la intención de ilustrar cómo la institución evaluada pone en práctica los [estándares de certificación](#). Recomendamos la lectura de este informe como referencia a los estándares de protección al cliente. Para obtener más información sobre el programa de certificación y una lista de las organizaciones certificadas por favor visite el sitio web de la Smart Campaign (<http://www.smartcampaign.org/certification>).

Si tiene cualquier pregunta o comentario sobre este reporte, por favor contacte MicroFinanza Rating:

Via Rigola 7-20159

Milan, Italia

Tel: +39 02 3656 5019

info@microfinanzarating.com

www.microfinanzarating.com

Ejemplos selectos de mejores prácticas

Principio de Protección al Cliente 1 - Diseño y distribución apropiada de productos

- Finca Nicaragua dentro de su Manual de Políticas de Crédito señala las directrices para la creación de nuevos productos o servicios financieros, incluyendo la realización de estudios de mercado que analicen el entorno de la demanda y que tomen en consideración la retroalimentación de los clientes actuales y potenciales a través del uso de diversas herramientas (encuestas, grupos focales).
- Los productos de crédito presentan una adecuada flexibilidad en términos de frecuencias de pago alineada al flujo de caja del negocio del cliente; es así que se ofrecen calendarios de pago con frecuencia de pago mensual, trimestral, semestral y con pagos al vencimiento, estas últimas sobre todo para el producto de crédito agropecuario.
- Finca Nicaragua realiza encuestas de satisfacción del cliente en todas las sucursales de manera trimestral, los resultados de la encuesta son revisados por el área de mercadeo y los informes son presentados a la Gerencia General.
- Finca Nicaragua ha definido dentro de su Política de Incentivos los Límites de Administración de la Cartera con la finalidad de controlar la gestión de las carteras de acuerdo al número de operaciones de los oficiales de crédito y evitar las ventas agresivas.
- Las técnicas de mercadeo de Finca Nicaragua no son confusas o engañosas. Todo el material publicitario muestra de manera adecuada y de fácil entendimiento las características, beneficios, requisitos, recomendaciones e información general de la institución. Por otro lado la página web de la institución contiene información clara de los productos y servicios ofrecidos.

Principio de Protección al Cliente 2 - Prevención del sobre-endeudamiento

- El proceso de aprobación de los créditos de Finca Nicaragua incluye una evaluación del negocio o empresa y del núcleo familiar (in situ) para determinar la viabilidad del crédito y la capacidad de pago del cliente, incluyendo las deudas del cliente con otros proveedores. En cada ciclo de crédito se realiza un nuevo análisis de la capacidad de pago del cliente y se revisa el nivel de endeudamiento.
- Finca Nicaragua realiza un monitoreo por separado de todos los créditos reestructurados. Cuenta con reportes de la cartera en riesgo, que incluye la cartera reestructurada, la misma que tiene límites y alertas (hasta 3% se considera adecuada). Adicionalmente la Junta Directiva recibe reportes semestrales de Evaluación de Cartera por situación, dónde se monitorea el comportamiento y las tendencias de la cartera reestructurada.
- El área de Riesgos de Finca Nicaragua presenta de manera trimestral en el Comité de Riesgos información relevante sobre el porcentaje de clientes exclusivos y compartidos en el mercado.

Principio de Protección al Cliente 3 – Transparencia

- Finca Nicaragua en el momento del desembolso entrega a sus clientes un Resumen Informativo para operaciones activas que contiene información de: Monto total desembolsado y a pagar, Tasa de interés nominal y efectiva, Interés moratorio, Comisiones, Gastos legales y de seguro, Contactos para presentar quejas o reclamos, Información de beneficios del seguro; en la parte posterior del documento se presentan las definiciones importantes del contenido del documento. Adicionalmente todos los clientes reciben también un plan de pagos dónde se indica la fecha de desembolso, la frecuencia de pago, el valor de cada cuota y el monto total que se paga al finalizar el ciclo del crédito.

Ejemplos selectos de mejores prácticas

- Los Contratos de Mutuo de Finca Nicaragua usan un lenguaje simple e incluyen información completa de la operación de crédito. Finca Nicaragua maneja un tipo de contrato específico para cada uno de sus productos y tipos de garantía.
- Los clientes de Grupo Comunal pueden verificar dentro del Libro de Grupo Solidario (hoja de colecta) las cuotas que se han pagado (incluido el total de la cuota del grupo); así mismo los grupos cuentan con un recibo de pago donde se señala e valor de la cuota pagada (individual y total del grupo y los saldos de las cuentas individuales de cada miembro del grupo).
- La institución pública mediante varios canales (agencias, folletos y página web) información relevante sobre sus productos de crédito (tasas de interés efectivas, requisitos beneficios, etc.), lo que permite a los clientes estar informados y tomar decisiones basándose en esta información. Cabe señalar que en su página web Finca Nicaragua tiene publicado un ejemplo práctico de los costos de créditos bajo metodología grupal e individual.

Principio de Protección al Cliente 4 - Precios responsables

- Los precios se definen en base a la estructura de costos y en base al mercado, la TAE de Finca Nicaragua se encuentra en línea con el promedio de la TAE del país. Finca Nicaragua realiza para todos sus productos el cálculo de la tasa de interés sobre saldo de capital decreciente. La institución no ofrece productos de ahorro.
- Finca Nicaragua presenta adecuados niveles de autosuficiencia operacional, alcanzando niveles por sobre el 100%, en todos los años analizados.
- Los miembros de la Junta Directiva verifican los indicadores de desempeño de la institución de manera detallada en las reuniones trimestrales, tanto el ROA como ROE se encuentran dentro del rango aceptable, dejando ver que la dirección de la institución no persigue el lucro.

Principio de Protección al Cliente 5 - Trato justo y respetuoso de los clientes

- El Código de Conducta de Finca Nicaragua detalla claramente cada uno de sus valores fundamentales; así mismo el Código de conducta señala las Medidas Disciplinarias por violación al Reglamento Interno o al Código.
- Las políticas y procedimiento de Recursos Humanos de Finca Nicaragua están enfocados en el refuerzo constante de los estándares y valores señalados en el Código de Conducta. Adicionalmente RRHH realiza constantes evaluaciones de desempeño, a los 3 meses (para personal nuevo) y de manera semestral para el personal antiguo; durante este proceso se evalúa aspectos cualitativos relacionados con el Código de Conducta, por ejemplo la integridad, responsabilidad y compromiso; servir más allá de uno mismo.
- Finca Nicaragua incluye dentro de su Manual de Recuperación un listado de prohibiciones para todo el personal que se realice gestiones de recuperación. Además se capacita a los miembros de los grupos sobre las "Prácticas apropiadas de Cobranza para Grupo Comunal" con un listado de prácticas apropiadas e inapropiadas de cobranza.
- Finca Nicaragua cuenta con un formato para la realización de una entrevista de campo (realizada por el personal del Departamento de Control Interno) tanto para clientes de crédito individual como grupal, para averiguar si los clientes están satisfechos con el servicio recibido por parte de los colaboradores de la institución.

Principio de Protección al Cliente 6 - Privacidad de datos del cliente

Ejemplos selectos de mejores prácticas

- Finca Nicaragua cuenta con un Manual de Administración de la Seguridad dónde se señala el Compromiso de la Administración para la Seguridad de la Información, la Coordinación de la Seguridad de la Información y los Principales Responsables de la Seguridad de la Información.
- Todos los clientes de Finca Nicaragua firman al momento de la solicitud una autorización para que la institución pueda revisar y compartir su información con las centrales de riesgo.
- Finca Nicaragua señala explícitamente dentro del Resumen para operaciones activas (que se entrega de manera sistemática a todos los clientes), que se obliga al estricto cumplimiento del deber de sigilo bancario.
- Finca Nicaragua explica a todos los miembros de los grupos sobre la importancia de mantener los datos personales (incluyendo su número de cédula) bajo resguardo. Adicionalmente se ha incluido en el documento "Resumen de Operaciones Activas" que se entrega a todos los clientes una advertencia que señala la importancia de resguardar el documento de identidad ante cualquier eventualidad o pérdida.
- Finca Nicaragua se encarga personalmente de capacitar a los abogados externos sobre las políticas de privacidad de la información de sus clientes.

Principio de Protección al Cliente 7 - Mecanismos para resolución de quejas

- Los clientes Finca Nicaragua pueden presentar quejas a través de las personas encargadas de Atención al Cliente o del Gerente de Sucursal; adicionalmente lo pueden hacer mediante el número telefónico mencionado en la hoja de resumen que se entrega a todos los clientes, directamente al organismo de control (SIBOIF), mediante los buzones de quejas y sugerencias o del teléfono que se encuentra en las sucursales. Las quejas de proveedores externos (abogados y seguros) se presentan también a través de los diferentes canales que posee la institución.
- El área de mercadeo de Finca Nicaragua está midiendo los tiempos de respuesta de las quejas presentadas, los mismos que están siendo incluidos dentro de los informes presentados a la Gerencia General y a RRHH para su evaluación.
- El área de Auditoría realiza de manera semestral una Auditoría al cumplimiento de la Ley de Protección de los Derechos de las Personas Consumidoras y Usuarías, Norma sobre Transparencia en las Operaciones Financieras y Evaluación del Funcionamiento del Sistema de Atención al cliente.