



CERTIFICACIÓN EN PROTECCIÓN AL CLIENTE

Reporte de Banco Popular Honduras

Tegucigalpa, Honduras.

Certificado en Septiembre 2016

Misión realizada por MicroFinanza Rating

Aldo Moauro, Director Ejecutivo, MicroFinanza Rating

Michela Broseghini, 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 del Smart Campaign (Certificación CPP, por sus siglas en inglés). Contiene extractos del análisis de la evaluación llevada a cabo en Banco Popular Honduras (BP), institución certificada en protección al cliente en Septiembre 2016.

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 debe someterse a una nueva misión de certificación.

Este resumen presenta fragmentos seleccionados del análisis realizado, que abarca 30 estándares de protección al cliente. La evidencia presentada tiene la intención de ilustrar cómo pone en práctica la institución evaluada 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 del 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

- Banco Popular (BP) cuenta con una buena capacidad de diseñar y modificar los productos de crédito, ahorro y seguro, en base a las características y necesidades de su población meta.
- Para los productos de créditos, el cálculo de los intereses es sobre saldo y el calendario de pagos se adecúa al flujo de ingresos del cliente y a la temporalidad de su negocio. Los depósitos a plazo fijo se renuevan solo bajo consentimiento del cliente.
- Existe una política formalizada que describe las garantías aceptables, así como un proceso formalizado para su valoración y registro, en línea con la normativa local.
- BP organiza trimestralmente grupos focales con los clientes para monitorear el grado de aceptación y cambios potenciales en productos y servicios. Cuenta con un documento-guía de desarrollo y monitoreo de productos.

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

- La evaluación de crédito se basa en un sistema de calificación interna y en el análisis financiero de la unidad familiar, la verificación sistemática en la central de riesgos (clientes y avales) y la verificación *in situ* tanto del negocio del cliente como del hogar.
- La política de capacidad de pago define límites de endeudamiento: máx. 4 entidades (incluyendo el BP), y 3 préstamos paralelos (el tercero debe ser estacional). El incremento del monto es gradual y la cuota no puede sobrepasar el 45% del disponible neto.
- Se consulta el buró de crédito para todas las solicitudes en cada ciclo de préstamo, inclusive para los clientes preferenciales.
- La Junta Directiva muestra conciencia del riesgo de sobreendeudamiento de los clientes, recibe mensualmente informes de calidad de cartera y de cosecha.
- Se genera regularmente información sobre las reestructuraciones (refinanciamiento y operaciones de readecuación).
- El sistema de incentivos considera variables de crecimiento (monto en cartera y número de operaciones) y calidad de la cartera (se evalúa el CeR1 y CeR30 con límites máximos aceptables), siendo el factor determinante la calidad de cartera. Las metas de productividad no incentivan a colocar mayor monto o plazo del solicitado por el cliente.

Principio de Protección al Cliente 3 – Transparencia

- Por normativa local, BP revela la totalidad de los precios y términos de los productos financieros que ofrece en la caratula del contrato de préstamo, entregada a todo cliente. La estructura de costos se muestra en las carteleras de tarifarios de productos y servicios presentes en las sucursales y en el material de promoción del Banco.
- Además de incluir el Costo Anual Total del crédito (CAT), la Caratula y el Plan de Pagos muestra el CAT + costo por seguros contratados y el CAT + seguros + Servicio de Asistencia Medica Familiar (SAMF o sea el Popular Asiste) en forma de porcentaje (diferencial en el CAT final) y en forma de costo en valor absoluto (deducción al desembolso).
- Según protocolo de desembolso, el personal operativo informa de manera sistemática los servicios obligatorios y opcionales atados al otorgamiento del crédito.
- Al momento del desembolso los clientes reciben una copia de: Copia del Contrato Privado de Préstamo, Carátula de Contrato de Préstamo, Pagaré, Plan de Pagos, Liquidación de Crédito, Copia del Seguro de Vida y del Seguro de Daños, y si aplica Copia del Contrato de

Ejemplos selectos de mejores prácticas

Asistencia médica y de hogar, y si el cliente la solicitó: Libreta de Ahorro y autorización de débito de la cuenta de ahorro.

Principio de Protección al Cliente 4 - Precios responsables

- Las tasas de interés activas son orientadas al mercado y competitivas dentro del contexto del país, y no discriminan (por género, edad, afiliación política). Los costos relacionados a los seguros son adecuados, las tasas pasivas se encuentran por arriba del promedio de la industria.
- En caso de pre-cancelación del crédito, el cliente no incurre en sanciones: se devuelve la parte del costo del servicio de asistencia médica correspondiente y de los seguros (deuda y de daños), cobrados *flat* en el desembolso.
- El indicador de eficiencia operativa es alineado con sus competidores (21.3% a dic.15), demostrando que no está transfiriendo ineficiencias al cliente.

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

- El Código de Conducta, Ética y Transparencia incluye un claro régimen de penalizaciones por faltas al Código.
- El Manual Metodológico de Recuperaciones define las prácticas de cobro apropiadas y no apropiadas, además de enumerar los principios de buena cobranza.
- Hay procedimientos y políticas claros que aseguran que la confiscación de la garantía y de los activos de los clientes respete los derechos de los clientes.
- Las evaluaciones de desempeño al personal incluyen indicadores de ética profesional (conducta social, transparencia, reflejo de los valores del Banco entre otros) así como factores humanos actitudinales (hacia la empresa, los compañeros de trabajo, el cliente).
- El plan de capacitaciones contempla capacitaciones específicas sobre las temáticas de valores institucionales y ética en el trabajo. Se implementan esquemas de capacitaciones para abogados externos y responsables de cobro internos que abordan temas de buenas prácticas y prácticas no aceptables en el proceso de cobranza.

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

- La cláusula de confidencialidad/privacidad está escrita de manera clara en la carátula del contrato de préstamo.
- El Reglamento Interno de Trabajo penaliza el revelar los datos personales de los clientes a terceros entre las faltas graves.
- BP tiene sistemas y políticas seguras para proteger la confidencialidad y la integridad de la información de los clientes: el Administrador de Seguridad de la Información, vela por el cumplimiento de la regulación exigida por el organismo de control.
- Existe un sistema de acceso a los sistemas informáticos por perfil y con claves de seguridad.
- El cliente solicitante de un crédito firma una autorización para su investigación crediticia en las centrales de riesgos u otras entidades.

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

- BP informa a los clientes sobre su derecho a quejarse por medio de varios medios: libro de quejas y sugerencias y los televisores instalados en las agencias, folletos de promoción, el sitio web del Banco, la cláusula y la caratula en el contrato de préstamo, además de recibir

Ejemplos selectos de mejores prácticas

informaciones por el personal comercial y el personal de atención al cliente.

- El cliente puede presentar una queja a través de: página web, redes sociales, línea gratuita del Centro de Gestión Telefónica (CGT), buzón de sugerencias, libro de quejas, correo de servicio al cliente.
- Se cuenta con el Oficial de Atención al Usuario Financiera (exigido por el organismo de control).
- Los clientes que formalizan cualquier tipo de queja siempre reciben una respuesta dentro de los 10 días permitidos por ley (en promedio 3-5 días laborales). Auditoría Interna se encarga del seguimiento de las quejas.
- BP toma en consideración la información proporcionada por los reportes de quejas y reclamos para mejorar o proponer cambios en sus operaciones, productos y comunicación.