



CERTIFICACIÓN EN PROTECCIÓN AL CLIENTE

Reporte de FUBODE IFD

Cochabamba, Bolivia.

Certificado en septiembre 2016

Misión realizada por MicroFinanza Rating

Aldo Moauro, Director Ejecutivo, MicroFinanza Rating

Erlan Llanos, 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 FUBODE, certificada en protección al cliente en septiembre 2016. FUBODE es una institución que presta servicios financieros principalmente a familias emprendedoras con limitado acceso a recursos.

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

- La entidad cuenta con procedimientos formalizados para un adecuado diseño y distribución de sus productos; la metodología aplicada en la otorgación de créditos es la de banca comunal y la metodología de crédito individual. Adicionalmente, la entidad brinda servicios de capacitación a sus clientes de la metodología de banca comunal.
- Se evidencia una buena alineación entre los productos y servicios ofertados y las necesidades de la población meta, orientada principalmente a familias de bajos ingresos.
- La institución analiza las razones de salida de sus clientes; en la gestión 2015 se ha efectuado un estudio identificando entre las principales razones de salida de clientes. El monitoreo de las razones de salida de clientes mediante encuestas aleatorias de manera periódica será implementado en la gestión 2016.
- La entidad cuenta con canales formales de retroalimentación de los clientes (buzón de sugerencias, línea gratuita y punto de reclamo) e informales a través de la percepción de los asesores de crédito que tienen un contacto directo con los clientes. Mensualmente se realizan reuniones con los responsables de las agencias, donde también se analizan los posibles ajustes a productos en función a la percepción de los clientes comunicada a través de los asesores de crédito. En los últimos dos años se ha tomado en cuenta la retroalimentación de los clientes para el ajuste principalmente en las condiciones de los créditos. Los encargados operativos de las agencias son los responsables de abrir el buzón de sugerencias y elevar un acta con el contenido de las mismas que es puesta en conocimiento de la gerencia general. La información recopilada mediante la línea gratuita es presentada de manera mensual y el tratamiento de la retroalimentación obtenida a través del punto de reclamo es monitoreada constantemente y se cuenta con reportes mensuales.

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

- FUBODE cuenta con una metodología específica para la evaluación de la capacidad de pago de sus clientes que incluye proyecciones de flujos de caja, análisis de ingresos y gastos, el nivel de endeudamiento, entre otros. Se efectúa un análisis financiero integral, que incluye los gastos del negocio y familiares para la determinación de la capacidad de pago. El proceso de aprobación del crédito considera el análisis de la capacidad de pago del cliente, así como su comportamiento histórico. En el análisis se consideran las deudas tanto del deudor como del codeudor considerando operaciones directas e indirectas. En el caso de créditos destinados a grupos comunales, el factor de evaluación es el conocimiento y auto-selección de las socias, donde también interviene el asesor de créditos que se encarga de verificar la información de cada una de las socias, asimismo, es un requisito que las socias se conozcan entre ellas para que ellas puedan definir si el monto solicitado por la socia se adecúa a sus características (negocio y hogar).
- Las políticas y normas de crédito, que incluyen la capacidad de pago y la evaluación cualitativa y cuantitativa del crédito se encuentran adecuadamente diseminadas en el personal de crédito. Como parte del programa de inducción de personal nuevo de créditos, se incluye un tiempo entre 5 y 6 días en el que el nuevo personal realiza la inducción sombra con personal de mayor experiencia en el campo. Adicionalmente, los materiales de entrenamiento incluyen de manera teórica y práctica la evaluación de la capacidad de pago

Ejemplos selectos de mejores prácticas

con casos prácticos que incluyen a la finalización la defensa de una carpeta en el comité de crédito y un examen sobre la política de créditos y los procesos.

- La gerencia monitorea de manera periódica los niveles de cartera en riesgo (diariamente), esta información también es de conocimiento de la gerencia comercial, subgerentes regionales, los jefes de agencia y también los oficiales de crédito. Asimismo, se efectúa un monitoreo sistemático de la cartera castigada y los niveles de recuperación de la misma. Las metas de productividad consideran variables como el número de clientes, el número de operaciones desembolsadas totales mensuales y el momento del desembolso de la operación. Asimismo, el sistema de incentivos considera criterios de suspensión del acceso a la bonificación variable considerando la cartera en riesgo mayor a un día, número de operaciones desembolsadas, llamadas de atención por faltas vinculadas al desempeño o incumplimiento de políticas y cuando la cartera presenta una disminución respecto al periodo anterior. No se evidencia una política de tolerancia cero a la mora que genere presión a la recuperación mediante tácticas agresivas.
- El modelo de incentivos es revisado periódicamente en función al contexto general y de las áreas de operación de la entidad.

Principio de Protección al Cliente 3 – Transparencia

- La institución tiene un tarifario en cada agencia de acceso libre para el público que contiene los términos y condiciones de los productos de crédito ofrecidos. El contrato incluye la tasa efectiva del crédito. El plan de pagos incluye el desglose de todos los conceptos que son pagados por el cliente, desagregado por cada cuota y totalizado por cada concepto. Asimismo, el cliente puede solicitar simulaciones de créditos con anterioridad a continuar con el proceso de crédito. La entidad no carga ningún tipo de comisiones por pagos anticipados a los clientes. Los contratos incluyen información sobre la tasa de interés, el seguro de desgravamen, la aplicación de intereses penales en caso de mora, la TEA /tasa de interés efectiva activa) que incluye todos los cargos cobrados al cliente, la TEAC (Tasa de interés efectiva activa al cliente), la cláusula de administración delegada de los ahorros y el procedimiento aplicable en caso de incumplimiento de pago (mora).
- Bajo la metodología de banca comunal, la entidad administra los ahorros de los bancos comunales en cuentas de disponibilidad restringida. Cada banca comunal cuenta con una planilla de Estado de Deuda y Distribución de ahorros, asimismo, en el sistema de la entidad se puede obtener información de los ahorros de las socias mediante la planilla de seguimiento de grupo comunal.
- FUBODE proporciona capacitación a los socios de los grupos comunales con anterioridad a la otorgación del crédito, tomando en cuenta temas relacionados con las condiciones del crédito, costos, beneficios, derechos y obligaciones de las clientas. Las técnicas de comunicación son adecuadas al perfil de las clientas, con contenidos específicos para hacer las charlas didácticas y de fácil comprensión, los asesores de crédito tienen conocimiento de idiomas nativos como el quechua para transmitir la información a las clientas. Las capacitaciones también incluyen información sobre la metodología de crédito y el significado de la garantía solidaria. Asimismo, se comunica la necesidad de autorizar la consulta en la central de riesgos.

Ejemplos selectos de mejores prácticas

Principio de Protección al Cliente 4 - Precios responsables

- Las tasas de interés no se diferencian en función a la raza, sexo, religión, pensamiento político u otros.
- La entidad ofrece tasas de interés, en términos generales, en línea con el mercado, no presentando variaciones significativas respecto a la competencia.
- Si bien se tienen lineamientos y proyecciones establecidas, la Junta Directiva se orienta más hacia los niveles de sostenibilidad que a indicadores mínimos de rentabilidad.

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

- La entidad cuenta con el "Código de ética del funcionario de FUBODE" que incluye los valores y principios bajo los cuales se rige el comportamiento de los empleados de la entidad; asimismo, existe un régimen sancionatorio al incumplimiento del mismo.
- Los lineamientos de comportamiento del personal en el proceso de recuperación de créditos se encuentran detallados en las políticas y normas de crédito que incluye referencias específicas hacia procedimientos de cobranza que incluyen prácticas aceptables e inaceptables de cobro, los procedimientos de cobro en función al tiempo transcurrido desde el incumplimiento. Para grupos comunales, los procedimientos de capacitación de formación de los grupos establecen las acciones aceptables y no aceptables de cobro al interior de los grupos comunales.
- El proceso de inducción del personal incluye la revisión y firma del Código de ética por parte de los empleados. El proceso de inducción incluye la transmisión de los valores institucionales, incluyendo la cultura organizacional, misión, visión, valores, código de ética, política anti fraudes, entre otros. El proceso de inducción incluye entrenamiento específico sobre posibles conflictos éticos relacionados con las operaciones de la entidad. Los días lunes de cada semana se realizan reuniones devocionales por una hora, donde se discuten los valores institucionales y principios cristianos de la entidad.
- El departamento de auditoría interna incluye dentro del proceso de visitas a clientes, preguntas específicas sobre el trato y la información proporcionada al cliente por parte del oficial de créditos. Asimismo, de manera constante los subgerentes regionales visitan las oficinas de la entidad y, en casos específicos, también realizan visitas a clientes.

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

- El Código de Ética establece los lineamientos y guías sobre el manejo de la información del cliente y de la entidad. El Reglamento interno de trabajo establece como faltas graves y gravísimas el uso inadecuado y no autorizado de la información tanto del cliente como de la institución. Todos los empleados firman un compromiso de adhesión al Código de Ética que contiene los lineamientos de manejo de la información de clientes.
- El contrato de crédito incluye una cláusula específica sobre confidencialidad, derechos y obligaciones del cliente. La cláusula de privacidad se encuentra en lenguaje simple y es legible. El nombre de la cláusula se encuentra resaltado en negrilla al igual que todos los títulos de las cláusulas del contrato.
- La entidad cuenta con una política de seguridad de la información, alineada a la regulación vigente; adicionalmente, los empleados de FUBODE firman un compromiso de comportamiento ético, que representa la adhesión al Código de Ética que incluye la prohibición de vulnerar la privacidad de la información de los clientes. El personal de

Ejemplos selectos de mejores prácticas

campo tiene conocimiento sobre el manejo confidencial de la información de los clientes. La política de privacidad está difundida a través de la difusión del Código de Ética que incluye la política de privacidad de la información.

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

- La entidad cuenta con puntos de reclamo habilitados en cada una de sus oficinas, los mismos están adecuadamente expuestos y visibles al público y la persona encargada de recibir los reclamos es la responsable de informar el procedimiento del reclamo al cliente. Bajo la metodología de banca comunal los clientes son informados sobre su derecho a efectuar reclamos en las charlas informativas y al momento del desembolso. Bajo la metodología individual el cliente también es informado sobre su derecho a queja al momento de iniciar el proceso y con anterioridad al desembolso. Los clientes conocen el procedimiento para la presentación de reclamos. Existe una distinción por parte de los clientes entre el Punto de Reclamos y el buzón de sugerencias, aunque el uso de este último es limitado. La entidad también cuenta con una línea gratuita mediante la cual el cliente puede presentar un reclamo o también efectuar sugerencias de mejor a la entidad.
- La entidad incluye, como parte del plan de inducción para asesores de crédito la explicación del manual de quejas, asimismo, se menciona el derecho de los clientes a presentar reclamos.
- La entidad genera estadísticas mensuales sobre los reclamos recibidos y la resolución de los mismos.
- Durante las visitas a clientes, la unidad de auditoría interna verifica si los clientes fueron informados sobre con quién deben contactarse en caso de tener algún problema con el préstamo.