



Lista de verificación: Como aplicar los Estándares Universales para la GDS durante la pandemia?

¿En qué estándares concentrarnos al diseñar una respuesta social a la crisis actual?

Trabajo en progreso – si desea ver EJEMPLOS de prácticas que se están llevando a cabo en el campo en este momento, use este documento en combinación con Una respuesta centrada en el cliente **[el enlace estará disponible pronto]**

No. PE	Práctica Esencial (PE)	¿Por qué es relevante?	¿Qué hará usted?
1a.1	La estrategia del proveedor incluye una declaración formal de la misión, la cual incluye aumentar el acceso a servicios financieros de los grupos objetivo vulnerables o excluidos y generar beneficios para estos clientes.	Use una estrategia basada en la misión para su respuesta; genere beneficios para los clientes	
1a.4	La estrategia del proveedor se articula sobre cómo sus productos, servicios y canales de distribución lograrán cumplir sus objetivos sociales.	¿Cómo seguirá cumpliendo sus objetivos sociales con los productos y servicios que tiene ahora? ¿Cómo necesitan verse sus productos y canales para ser ideales para alcanzar a los clientes en este momento? ¿Cuánto de esto puede implementar a corto plazo?	
2a4	La junta es responsable del mantenimiento de la misión social del proveedor en épocas de cambios institucionales.	Esta crisis es una época de cambios y la junta necesita pensar en cómo crear una respuesta para ella basada en la misión.	Ejemplo: convoque a una reunión de emergencia con la junta para discutir esto. La prioridad inmediata es proteger la salud de su personal y de sus clientes, y comprender las necesidades de los diferentes grupos de clientes. Al desarrollar una respuesta, es importante que mantenga a su junta y sus inversionistas informados. Puede haber decisiones que necesiten tomarse, por ejemplo, el congelar los pagos y

			desembolsos de préstamos, las cuales requerirían la aprobación de la junta. Si se mantiene informada a la junta, esto facilitará la toma rápida de decisiones.
2b.2	Los altos directivos analizan y responden a los riesgos relacionados con el desempeño social.	Los directivos deben analizar el riesgo <u>tanto</u> para el desempeño financiero <u>como</u> para el social que presenta la crisis. Los directivos necesitan formular una respuesta para abordar estos riesgos usando el marco de trabajo del desempeño social para ayudar a guiar su respuesta.	
2c.3	Los incentivos a los trabajadores fomentan el progreso hacia los objetivos sociales del proveedor.	Modifique los incentivos del personal para que sean apropiados a la crisis y comunique este cambio al personal.	Ejemplo: no hay clientes nuevos durante la crisis
3a.1	El proveedor solicita información sobre las necesidades, preferencias y experiencias de los clientes para el diseño y la entrega de productos.	Busque información nueva sobre las necesidades del cliente en vista de la crisis.	Ejemplo: realice encuestas telefónicas para preguntar a los clientes cómo están, qué necesitan, etc.
3b.3	Los productos y servicios del proveedor están diseñados para reducir los riesgos de los clientes.	Piense en cómo usar los productos, servicios y canales de la IMF para reducir el riesgo del cliente tanto de salud como financiero.	Ejemplo: sobre la base de los resultados de las encuestas al cliente (3a.1), adapte la oferta de productos para ayudar a gestionar el riesgo.
3b.6	El proveedor monitorea los riesgos asociados con los agentes y las redes y los problemas asociados.	Conozca los riesgos asociados con el aumento en el uso de los productos y canales digitales rápidamente, especialmente en vista de la desesperación actual de los clientes y su bajo nivel de educación financiera.	
4a.1	El proveedor tiene una política sólida y un proceso bien documentado para la aprobación de préstamos y toma decisiones de manera estandarizada, basándose en	No reduzca el análisis de capacidad al otorgar préstamos nuevos durante la crisis, a menos que la	Ejemplo: siga el protocolo ya establecido para emitir préstamos de emergencia a los clientes existentes.

	información documentada y con un criterio sistemático (Norma de Protección al Cliente 2.1)	institución apruebe declararlos como transferencias de efectivo.	Suspenda los préstamos a clientes nuevos.
4a.3	La gerencia superior y el consejo directivo del proveedor monitorean el mercado y toman medidas preventivas en los casos donde existe un mayor riesgo de sobreendeudamiento (Norma de protección Cliente 2.3)	La crisis representa un riesgo sistémico superior de sobreendeudamiento. La gerencia y el consejo necesitan crear una respuesta a este riesgo.	Ejemplo: suspenda el pago por X meses, reestructure los préstamos para clientes cuyos negocios están cerrados, elimine en libros los préstamos de clientes que mueran por la pandemia, etc.
4b.2	El proveedor se comunica con los clientes en momentos apropiados y a través de canales adecuados (Norma de Protección al Cliente 3.2)	Comuníquese frecuentemente con los clientes con respecto a cómo pueden mantenerse saludables, qué está haciendo el gobierno que afecta la capacidad de la IMF y los clientes de operar y cualquier cambio a las políticas que afecte el pago de los clientes o su acceso a productos, etc.	Ejemplo: emita al menos comunicaciones semanales (o más frecuentes) para los clientes por medio de los canales existentes, p.ej., WhatsApp o texto, para informar a los clientes de lo más reciente.
4b.3	El proveedor adopta las medidas necesarias para garantizar que el cliente entienda todo y para apoyar las decisiones que éste tome (Norma de Protección al Cliente 3.3)	Esto sigue siendo necesario, especialmente si los clientes tendrán acceso a préstamos de emergencia o pueden reestructurar sus préstamos, pues estos pueden ser procesos con los que no estén familiarizados.	
4c.3	El personal del proveedor y sus agentes de cobranzas cobran los préstamos de manera apropiada (Norma de Protección al Cliente 5.3)	Las cobranzas podrían ser imposibles por un tiempo y probablemente no sean aconsejables por algunos meses. Una vez se reinicie, será necesario tener mucho cuidado y empatía en las conversaciones con los clientes sobre reiniciar sus pagos.	Ejemplo: suspenda las cobranzas por X meses. Establezca criterios para iniciar los cobros otra vez, p.ej. el número de casos nuevos del virus han bajado a menos de Y. Diseñe un enfoque responsable para reiniciar los cobros en este momento y capacite al personal en ello.
4d.1	Los datos de los clientes se resguardan de manera segura y confidencial (Norma de Protección al Cliente 6.1)	A medida que se aumenta el uso a escala de canales digitales como una respuesta al distanciamiento social necesario, se vuelve cada vez más relevante la seguridad	Ejemplo: envíe mensajes a los clientes para educarlos sobre qué canales digitales están disponibles para ellos, qué información

		de la información y las transacciones digitales del cliente.	necesitan compartir para usar esos canales y cómo la usará y salvaguardará la institución.
5a.4	El proveedor evalúa los riesgos de salud y seguridad de los empleados y toma medidas para mitigarlos antes de que sucedan. El proveedor investiga, documenta y reporta todos los incidentes laborales (accidentes, daños, enfermedades etc.) que ocurran.	La institución necesita modificar sus operaciones para mantener seguro al personal y quizás tenga que suspender el trabajo de campo por un tiempo para lograrlo.	Ejemplo: ya que el virus es tan contagioso, debe permitirse a todo el personal trabajar desde el hogar.
5b.1	Los empleados reciben una descripción clara en relación con sus responsabilidades de trabajo y evaluación del desempeño.	La capacidad del personal para trabajar, sus tareas y su compensación podrían cambiar durante la crisis y, por lo tanto, la institución debe ofrecer al personal comunicación regular sobre esos cambios.	Ejemplo: pueden modificarse las responsabilidades del personal para ayudar a la institución a manejar la crisis. Por ejemplo, los oficiales de préstamos que no pueden trabajar en el campo pueden llamar a los clientes para verificar el estado de su salud y de sus negocios, lo cual ayuda a la institución a recopilar datos para informar su respuesta a la crisis y fortalece la relación con los clientes.
6a.1	El proveedor tiene una política sobre sus metas para las tasas de crecimiento sostenible que toma en cuenta la capacidad de crecimiento del proveedor, la sostenibilidad institucional y los objetivos sociales.	Las metas de crecimiento tendrán que ajustarse debido a la crisis.	
6b.2	El proveedor trabaja con financiadores cuyas expectativas en términos de rendimientos financieros, plazos previstos y estrategias de salida sean compatibles con los objetivos sociales y la etapa de desarrollo del proveedor.	Serán necesarias las conversaciones con los financiadores sobre la restricción de los préstamos actuales. Estas conversaciones quizás también incluyan cómo abordar los problemas de liquidez y los términos para las infusiones de capital nuevo.	
6b.3	El proveedor protege las obligaciones que tiene con los clientes.	Si la institución ofrece ahorros, necesita poner esos ahorros disponibles a los clientes inmediatamente, de una manera fácil y segura.	Ejemplo: permita que los clientes que tengan certificados de depósito los hagan efectivo de manera temprana con



			sanciones mínimas o sin ellas.
6d.1	El proveedor garantiza que la compensación del Presidente Ejecutivo/Director General y otros altos directivos están conformes con los objetivos sociales del proveedor.	Si la institución tiene que dar permisos al personal o recortar sus salarios, entonces los directivos también deben reducir su compensación o bonos, etc.	Ejemplo: tanto el personal como los directivos reducen un poco su paga para ayudar a que la institución supere la crisis. Los altos directivos reciben una reducción más grande del pago que el personal administrativo/de campo porque ellos pueden renunciar a sus ingresos sin quedarse sin alimentos.