



Keeping clients first
in microfinance

Educando a los Clientes Sobre la Protección al Cliente: Guía para Proveedores de Servicios Financieros

Introducción

Los proveedores de servicios financieros y sus clientes comparten la obligación de proveer y utilizar de forma responsable los productos y servicios financieros. Los clientes dependen de los proveedores para mantener la responsabilidad de la protección al cliente y, de la misma manera, los proveedores necesitan que los clientes estén informados sobre los servicios financieros.

Los proveedores tienen la responsabilidad de evitar que el cliente asuma una deuda excesiva, ofrecer productos financieros que sean fáciles de comprender y que tengan precios razonables, recurrir a prácticas apropiadas para el cobro de facturas, proceder con ética durante cada punto de contacto con sus clientes, poner procedimientos a disposición de los clientes para que estos hagan llegar sus quejas y asegurarse de buscarles una solución, así como mantener protegidos los datos del cliente. Los clientes deben saber a qué productos tienen opción, hacer preguntas cuando necesiten aclaración, suministrar información personal que sea correcta y hablar abiertamente sobre sus problemas.

En vez de tomar las decisiones *por* los clientes, los proveedores de servicios financieros deben proporcionar información financiera importante de forma clara —siempre puede haber algo que sea nuevo para el cliente— para que los clientes puedan tomar una decisión correcta por sí mismos. Además, los proveedores deben entablar conversaciones con los clientes; el *diálogo* convierte la información en comunicación. **Esta herramienta es un recurso que permite a los proveedores enseñar a sus clientes a ser consumidores informados sobre los servicios financieros.**

Uso de la herramienta

La tabla en las **páginas 3-5** enumera cada uno de los seis Principios de Protección al Cliente (ver abajo), y al lado de los principios detalla las **responsabilidades del proveedor de servicios financieros** y las **responsabilidades del cliente** para cumplir con cada uno de los principios. La tabla demuestra cómo instituciones y clientes comparten la obligación del **suministro responsable** y **uso responsable** de productos y servicios financieros. **Las instituciones pueden usar esta tabla de varias maneras:**

1. Como herramienta de capacitación para el personal:
 - Para ayudar al personal a entender el papel del proveedor de los servicios financieros y el papel del cliente en la protección al cliente; y
 - Para capacitar al personal para hablar con los clientes sobre estas responsabilidades.
2. Como herramienta para la educación del cliente:
 - Para ayudar a los clientes a entender lo que pueden esperar del proveedor de servicios financieros, mientras se hace énfasis en el compromiso que tiene la institución en la protección del cliente; y
 - Para ayudar a los clientes a entender sus propias responsabilidades como consumidores informados sobre productos y servicios financieros
3. Como cartel, volante u hoja informativa dirigida al cliente y al personal para recordarles las responsabilidades compartidas en la protección al cliente.

Además de lo que indica el contenido de la tabla, esta herramienta también sirve para orientar al personal que discute esta información con los clientes. Para sus conversaciones con los clientes, el personal puede encontrar útil el “Guión sugerido para el personal” que se encuentra en las **páginas 2 y 3**.

Los principios de protección al cliente (para una descripción completa ver www.smartcampaign.org)

1. Evitar el endeudamiento excesivo del cliente
2. Fijación de precios de forma transparente y responsable
3. Ejercer prácticas apropiadas para el cobro de facturas
4. Comportamiento ético del personal
5. Mecanismo para reparar los agravios al cliente
6. Privacidad de los datos del cliente

I. Guión sugerido para el personal

Los proveedores de servicios financieros pueden usar el guión de muestra que aparece a continuación para guiar al personal (oficiales de préstamos, personal de ventas u oficiales de educación, por ejemplo) durante el proceso de hablar con los clientes sobre la protección del cliente. A los proveedores se les recomienda modificar este guión para cumplir con las metas de educación al cliente. A los proveedores también se les recomienda dar al personal ejemplos específicos para cada uno de los Principios para la Protección al Cliente, para que pueda demostrar cómo la institución pone en práctica dichos principios (ver recuadro en la siguiente página).

Guión

“[La Institución] cree que nuestros clientes tienen derechos importantes y que no debemos perjudicar a la gente que utiliza nuestros productos y servicios. Esto significa que lo respetamos y lo ayudamos a tomar buenas decisiones sobre su dinero cuando utiliza nuestros servicios. También significa que protegemos su información personal y le damos una respuesta cuando tenga un problema con nosotros. Estas son nuestras responsabilidades”.

“Como cliente de [Institución] usted también tiene responsabilidades. Usted es responsable de honrar sus contratos (cualquier documento que haya firmado). También es responsable de conocer los servicios que utiliza, hacer preguntas cuando haya algo que no entienda, darnos su información personal correcta, y mantener protegida su información financiera. Cumpliendo con su parte, usted ayuda a [Institución] a servirle”.

“Me gustaría hablar con usted sobre seis áreas importantes en las que compartimos responsabilidades. Para cada una de estas responsabilidades, discutiré primero el papel de [Institución] y después discutiré su papel como cliente.”

Instrucciones para el personal: Use la tabla que aparece a continuación para discutir: a) la responsabilidad de la institución en la protección del cliente, y b) la responsabilidad que tiene el cliente de ser un consumidor informado y proactivo. Durante esta explicación, intente usar ejemplos específicos de su institución (ver recuadro en la siguiente página).

*Considere presentar las responsabilidades de la institución para el Principio 1, y después deténgase para preguntar, “Ahora que conoce nuestras responsabilidades, ¿cuál piensa que es **su** responsabilidad en cuanto a su propia protección y en ayudarnos a cumplir nuestros compromisos?” Después de que el cliente de su opinión, discuta los puntos de “responsabilidad del cliente” que se encuentran en la tabla. Repita este diálogo con cada principio, uno por uno.*

Después de la discusión:

- Pregunte a los clientes: “¿tiene alguna pregunta sobre esta información?”
- Dígale a los clientes: “Si en cualquier momento tiene preguntas o si siente que la institución no está manteniendo sus compromisos, usted puede hacer una pregunta o presentar una queja a [Institución] haciendo lo siguiente: [describa el proceso que sigue la institución para recibir y responder a las preguntas/quejas del cliente]”.

Recuadro. Use ejemplos para explicar las responsabilidades de la institución

Cuando el personal explique las responsabilidades de la institución para cumplir un principio de la protección al cliente, su explicación será más efectiva si utiliza un **ejemplo específico** de una política o práctica institucional. Considere proveer al personal con ejemplos de las buenas prácticas de la institución. A continuación hay una lista de ejemplos:

Principio 1: Oficiales de préstamos visitan los negocios de los clientes para evaluar su capacidad de reembolso antes de emitir un préstamo.

Principio 2: La institución tiene personal que conoce las lenguas indígenas para que los clientes cuenten con personas con las que poder hablar.

Principio 3: La institución tiene una regla estricta contra el uso de la intimidación para convencer a los clientes a reembolsar sus préstamos. Si se sorprende a un miembro del personal intimidando a un cliente, será sancionado.

Principio 4: El Código de Ética de la institución está a la vista del cliente en todas sus sucursales y los clientes reciben una copia en su Paquete de Bienvenida.

Principio 5: Los clientes pueden llamar gratis a la Línea de Servicio al Cliente para presentar quejas que se tratarán como confidenciales.

Principio 6: La institución no vende información del cliente a terceros para propósitos de mercadeo.

II. Tabla de las Responsabilidades de los Proveedores de Servicios Financieros y de las Responsabilidades del Cliente

Principio de protección al cliente	Nuestras responsabilidades	Sus responsabilidades
1. Evitar un endeudamiento excesivo	<ul style="list-style-type: none"> • Nosotros tenemos que ofrecerle productos que no lo perjudiquen o lo pongan en una situación que no le permita reembolsar el dinero. • Nosotros debemos tener el cuidado de prestarle la cantidad apropiada para que usted pueda reembolsarnos el dinero sin tener que pedir otro préstamo o prescindir de cosas que son importantes para su familia, como, por ejemplo, la comida. • Nosotros tenemos que decirle que usted tiene el derecho de escoger sus productos y el derecho de rechazar un producto. 	<ul style="list-style-type: none"> • Infórmese sobre los costos y las reglas de nuestros productos y piense detenidamente en su dinero y en como usará el préstamo. • No acepte nada que no necesite y que no pueda reembolsar. • Sea honesto para que podamos ayudarle a encontrar el mejor producto acorde a sus necesidades. • Informe a sus oficiales de préstamos si tiene problemas para hacer los pagos del préstamo o si ocurre algo que afecte su capacidad para reembolsar el dinero.

<p style="text-align: center;">2. Fijación de precios A) Transparente y (B) Responsable</p>	<ul style="list-style-type: none"> • (A) Tenemos que darle toda la información que usted necesita para tomar una buena decisión. Esto debemos hacerlo usando palabras que sean fáciles de entender y en un idioma que usted entienda perfectamente. • Tenemos que informarle sobre los costos de su préstamo, sus derechos y responsabilidades, y darle información sobre cualquier otra compañía que pueda estar involucrada con el producto que usted escoja (por ejemplo, un proveedor de seguros). • (B) Nuestros precios deben ser justos y similares a otros en el área. Si nuestros precios son más altos o bajos que otros bancos locales, debemos ser capaces de explicar por qué. • Nuestros honorarios y sanciones no deben ser una carga excesiva para usted. 	<ul style="list-style-type: none"> • (A) Solo compre un producto si entiende el costo y las condiciones. Haga preguntas si no entiende. Denos la información correcta cuando se la solicitamos. • (B) Entérese del precio de su producto, incluyendo la tasa de interés, cuánto va a tener que pagar y el monto total de su préstamo. • Entérese de lo que consigue por este precio, incluyendo el costo del servicio al cliente y los servicios adicionales aparte de su préstamo. • Compare nuestro precio con los precios de otros bancos, y hable con nosotros en caso de que nuestros precios le parezcan demasiado altos o demasiado bajos.
<p style="text-align: center;">3. Prácticas apropiadas de cobro de facturas</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Debemos tratarlo siempre con respeto, incluso si usted está atrasado con sus pagos. • No debemos hacerle sentir vergüenza ni ofenderlo cuando usted está atrasado con sus pagos. • Ne debemos aceptar como garantía nada que sea muy importante para su negocio o su familia. 	<ul style="list-style-type: none"> • Pague su préstamo a tiempo. Si no lo puede hacer, hable con su oficial de préstamo para que encuentre una manera de reembolsar el préstamo. • Siempre trate a nuestro personal con cortesía y respeto.
<p style="text-align: center;">4. Comportamiento ético del personal</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Siempre debemos tratarle a usted y a cada cliente de manera justa y con respeto. • Debemos detectar y corregir cualquier comportamiento abusivo o deshonesto de nuestro personal. • Tenemos un Código de Ética y nuestro personal debe entender y seguir las reglas. Si nuestro personal no sigue nuestras reglas, deben ser sancionados. 	<ul style="list-style-type: none"> • Díganos si no ha sido tratado bien o si ve cualquier comportamiento deshonesto o incorrecto por parte del personal. • Si usted sabe de otros clientes que tienen una queja, pídales que nos informen. No acepte regalos o dinero del personal.

<p>5. Reparación de los agravios al cliente</p>	<ul style="list-style-type: none"> Nosotros tenemos que poner a su disposición una forma de decirnos si hay un problema. Tenemos que decirle que está bien quejarse y hacer preguntas. Debemos explicarle <i>cómo</i> informarnos sobre una queja y que el procedimiento le resulte fácil y seguro. Nosotros tenemos que responder rápidamente a las quejas y corregir la situación. 	<ul style="list-style-type: none"> Díganos de una manera respetuosa si tiene una queja. No hable mal de nosotros a otros sin antes decirnos que hay un problema y darnos la oportunidad de solucionarlo.
<p>6. Privacidad de los datos del cliente</p>	<ul style="list-style-type: none"> Siempre debemos mantener sus datos seguros y cumplir con las leyes de privacidad. Siempre debemos solicitar su permiso antes de compartir su información o fotografía con cualquier persona ajena a la institución. Debemos informarle sobre cómo está siendo utilizada su información personal. 	<ul style="list-style-type: none"> Lea y/o discuta nuestro Acuerdo de Privacidad del Cliente y pregunte si tiene dudas. Mantenga actualizada su información personal y financiera. Proteja cuidadosamente cualquier información que tenga, por ejemplo, su contraseña y estados de cuenta.

III. Resumen de Responsabilidades Claves Para el Cliente

Después de discutir con el cliente la Tabla de Responsabilidades de Proveedores de Servicios Financieros y de las Responsabilidades del Cliente (arriba), considere entregar un resumen de las responsabilidades claves para el cliente como la que aparece abajo. Una lista corta ayudará al cliente a retener la información, además de que podrá consultarla en el futuro cuando quiera revisar sus responsabilidades. Una lista como ésta también puede ser utilizada como una volante, cartel o página adicional en el Paquete de Bienvenida al Cliente¹ que prepara el proveedor.

Responsabilidades claves del cliente

- Sea sincero y honesto en toda su comunicación con la institución.
- Haga preguntas cuando haya algo que no entienda.
- Utilice la información proporcionada por el personal para decidir si le alcanza o no el dinero para reembolsar el préstamo.
- Díganos si considera que nuestros precios no son justos o si no los entiende.
- Pague su préstamo a tiempo pero avísenos si tiene problemas para hacerlo.
- Informe de cualquier comportamiento abusivo o deshonesto por parte del personal. Hágalo incluso si está atrasado con su pago.
- Proteja su información personal y financiera. Avísenos si su información cambia.

1. Un Paquete de Bienvenido al Cliente es una selección de documentos esenciales que se entrega a todos los clientes nuevos. Para una muestra de un Paquete de Bienvenida al Cliente ver el sitio web de Smart Campaign www.smartcampaign.org.