



Preguntas frecuentes: Terminación de SMART y el Nuevo Rol para el SPTF y CERISE

¿Quién mantendrá los Estándares de Protección al Cliente?

SPTF mantendrá los Estándares de Protección al Cliente como parte de [los Estándares Universales](#) para la GDS. La Dimensión 4 de los Estándares Universales, titulada *Tratar a los clientes responsablemente*, siempre ha contenido todos los Estándares de Protección al Cliente del Smart Campaign y es una parte central de nuestro trabajo. Los miembros del SPTF han contribuido de manera importante a los Estándares de Protección al Cliente y continuarán en el futuro. A medida que pasa el tiempo, SPTF y CERISE administrarán la evolución de este contenido de la protección al cliente. Cuando sea necesario revisar los estándares, continuaremos utilizando nuestro proceso de establecimiento de estándares altamente colaborativo, consultando a una amplia gama de expertos de la industria y probando nuevos estándares en el campo.

SPTF, CERISE y Smart han compartido personal y consultores a lo largo de los años, hemos colaborado estrechamente en el desarrollo de estándares y herramientas, y hemos celebrado reuniones semanales durante los últimos dos años. La contribución de Smart Campaign a la industria no se puede replicar, pero SPTF y CERISE están bien posicionados para tomar la antorcha de Protección al cliente y llevarla adelante.

¿Quién apoyará las Evaluaciones de Protección al Cliente?

Los PSF y los inversores obtienen un valor significativo de las evaluaciones. Aunque la Evaluación de Protección al Cliente de Smart Campaign, como un producto de marca ya no existirá, los PSF pueden usar [CERISE SPI en línea \(la versión digital de SPI4 y ALINUS\)](#) con el mismo propósito. El SPI4 siempre ha estado totalmente alineado con los Estándares de Protección al Cliente y proporciona un Tablero de Protección al Cliente para identificar áreas vacías y objetivos para mejorar la práctica. Alentamos a todos los que han llevado a cabo una Evaluación de Protección al Cliente en el pasado a cargar los resultados en el [SPI CERISE en línea](#) para comparar sus resultados con los puntos de referencia de sus pares y obtener una nueva perspectiva de sus resultados ([comuníquese directamente con CERISE](#) si tiene preguntas).

Los expertos en evaluación de protección al cliente incluyen agencias calificadoras, auditores calificados en SPI4 y expertos capacitados anteriormente por Smart Campaign. En el término inmediato, estos expertos aún pueden evaluar las prácticas de protección al cliente de un PSF utilizando el “Cuestionario de Inicio” existente. SPTF y CERISE continuarán desarrollando planes para herramientas y procesos de evaluación en el futuro.

De manera similar, una calificación social proporciona una validación externa de la práctica y una calificación que indica el progreso hacia una gestión sobresaliente del desempeño social. Las agencias calificadoras especializadas en microfinanzas ya incluyen los Principios de Protección al Cliente en sus

metodologías de calificación social. Las Instalaciones de Finanzas Responsables e Inclusivas administradas por el SPTF continuarán ofreciendo cofinanciación para evaluaciones SPI4, calificaciones sociales y evaluaciones de protección al cliente.

¿Quién mantendrá la Certificación de Protección al Cliente?

La Certificación de Protección al Cliente en su forma actual llegará a su fin. Para que la certificación internacional sea exitosa, un organismo de acreditación independiente debe establecer los estándares de certificación, luego acreditar, auditar y supervisar un cuadro de organismos de certificación (por ejemplo, agencias calificadoras) para llevar a cabo misiones de certificación. Ni SPTF ni CERISE están estructurados como un organismo de acreditación.

Sin embargo, dada la demanda de evaluaciones de protección al cliente, las agencias calificadoras continuarán ofreciendo productos que sirvan para este propósito. Nuestras conversaciones recientes con las agencias calificadoras acreditadas por Smart Campaign indican que están comprometidas a proporcionar productos de evaluación de protección al cliente y están entusiasmados por ofrecer opciones más flexibles al mercado. SPTF está ansioso por ayudar a las agencias calificadoras a medida que hacen esta transición. También queremos ayudar a comunicar estas nuevas opciones al mercado y asegurar que todos los productos continúen alineados con los Estándares Universales. Junto con las agencias calificadoras, trabajaremos para garantizar que los PSF, los inversores y los reguladores tengan los datos que necesitan para comprender cómo se desempeñan las instituciones individuales tanto en la protección al cliente como en el desempeño social.

¿Qué significa esto para los asesores y entrenadores "acreditados por Smart"?

Muchos asesores y entrenadores acreditados han pasado años desarrollando su experiencia en la protección al cliente. ¡Esta experiencia será tan relevante y necesaria como siempre! Los Estándares de Protección al Cliente no están cambiando en este momento (consulte *¿Quién mantendrá los Estándares de Protección al Cliente?*), por lo que la terminación del Smart Campaign no hace nada para disminuir las habilidades o la relevancia de los expertos que han sido capacitados en esos estándares.

Sin embargo, dado que la "marca" Smart ya no se utilizará, estos expertos ya no llevarán la etiqueta "Acreditado Smart". SPTF invita a todos los asesores y entrenadores previamente acreditados que aún no lo hayan hecho a unirse a la base de datos de asistencia técnica del SPTF. Aquí, los expertos podrán identificar su capacitación y sus calificaciones previas de protección al cliente.

SPTF y CERISE también están trabajando en un plan para cultivar una comunidad de práctica continua para la protección al cliente y los expertos de GDS. Para los expertos de la protección al cliente específicamente, queremos ofrecer capacitación sobre temas de la protección al cliente, promover la discusión sobre los desarrollos de la industria y solicitar comentarios sobre los estándares de protección al cliente a medida que evolucionen en el futuro.