

EL CAMINO PARA LA PROTECCIÓN AL CLIENTE

ASEGURANDO LA TRANSPARENCIA

TRANSPARENCIA DURANTE EL RECORRIDO DEL CLIENTE POR PRODUCTO



Recorrido del cliente de crédito: puntos de contacto con la IMF



- Descripción del Producto
- Términos y condiciones básicos



- Recopilación de datos no financieros y financieros



- Si es necesario, busque información adicional de los clientes.



- Informar a los clientes de la decisión sobre el préstamo.
- Discurso previo al desembolso
- T&C con detalles



- Información del pago
- Saldo de la cuenta
- Términos de recuperación

Políticas y procesos de transparencia: promoción de productos crediticios



Información a revelar	Formato de información	Momento de la divulgación	Otras Consideraciones
<ul style="list-style-type: none"> • Monto total del préstamo • Precios, incluidas todas las tarifas • Costo total del crédito • Fecha de desembolso • Plazo del préstamo • Calendario de reembolso 	<p>Documento de hechos clave - documento resumen que destaca la información clave del producto en <u>una página</u></p> <p>(No es el contrato, que también deber ser proporcionado)</p>	<p>Antes de:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Que el cliente firme el contrato del préstamo inicial • La renovación del préstamo, cada vez 	<p>Al firmar:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Proporcionar a los clientes una copia firmada de su contrato, sin espacios en blanco. • Esto se aplica tanto a los productos del grupo como a los individuales.

Otra información:

- Periodo de gracia
- Sanciones por mora o pago anticipado
- Ahorro obligatorio
- Productos empaquetados
- Obligaciones del miembro o garante (si las hubiere)

- Requerimiento de garantías y procedimientos de embargo de garantías
- Restricciones en el uso del préstamo
- Períodos de reflexión
- Derechos de cancelación
- Consecuencias de la morosidad

Productos de crédito – Matriz de transparencia (I/V)



Promoción y Ventas

+ para clientes analfabetos /
las barreras del idioma

Información a comunicar

- Antecedentes, estado legal y servicios de la institución
- Requisitos de elegibilidad para un préstamo
- Proceso para obtener crédito (incluido el tiempo requerido y los documentos necesarios)
- Precios (incluidas todas las tarifas)
- Paquetería de productos (seguros y/o ahorro)
- Requisitos de seguridad/garantía
- Productos vinculados u obligatorios y cargos asociados
- Consecuencias de pago atrasado/incumplimiento y acción por parte de la IMF
- Prácticas de la IMF para evitar el sobreendeudamiento de los clientes
- Qué pueden hacer los clientes para evitar el sobreendeudamiento
- Derechos y responsabilidades de los clientes
- Código de conducta la IMF
- Derecho del cliente a rechazar un producto.



Formato de la información

- Folletos de productos
- Reuniones con clientes en persona
- Medios audiovisuales
- Lenguaje local

- Explicación verbal detallada
- Usa ayudas visuales
- Proporcionar tiempo adicional para preguntas
- Pregunte qué se prefiere en términos de comunicación.



La comunicación no solo debe ser unidireccional; es importante verificar si los clientes pueden entender; para esto, haga preguntas después de describir los puntos clave y recapitular los mensajes clave.

Productos de crédito – Matriz de transparencia (II/V)



Evaluación

Información a comunicar

Antes de iniciar la evaluación

- ¿Cuáles son los datos que la IMF necesita recopilar?
- ¿Por qué la IMF recopila los datos?
- Cómo los datos precisos y la transparencia del cliente pueden ayudar a prevenir el sobreendeudamiento
- ¿Cómo utilizará y compartirá los datos la IMF?

Durante la evaluación

- Posible monto del préstamo, cuota de reembolso, plazo
- Próximos pasos y tiempo de cada uno

Post evaluación (informar, recordar y recapitular)

- Requisitos de colateral y/o garantía
- Obligaciones del garante y procedimiento de embargo de garantías
- Productos vinculados u obligatorios y cargos asociados
- Consecuencias de pago atrasado/ incumplimiento y acción que puede tomar la IMF
- Período de gracia, período de reflexión entre préstamos
- Sanciones por mora o pago anticipado
- Uso y restricciones del préstamo
- Si los términos y condiciones pueden cambiar con el tiempo
- Mecanismo de tramitación de reclamaciones
- Derecho a rechazar un producto.

Formato de la información

- Folletos de productos
- Formulario de préstamo
- Reuniones con clientes en persona
- Medios audiovisuales
- Lenguaje local



Productos de crédito – Matriz de transparencia (III/IV)



	Aprobación
Información a comunicar	<p>Este proceso puede implicar volver al cliente para obtener información adicional antes de que la IMF decida sobre la solicitud.</p> <p>En caso de que esto suceda, es importante;</p> <ul style="list-style-type: none">• Informar a los clientes por qué están buscando información adicional• ¿Cómo se usará y compartirá esta información?• Plazo para la decisión
Formato de la información	<ul style="list-style-type: none">• Por llamada móvil• Reunión con el cliente en persona



Productos de crédito – Matriz de transparencia (IV/V)



Desembolso

Información a comunicar

Para informar al cliente:

- Monto total del préstamo
- Paquetes de productos
- Precios que incluyen todas las tarifas (de los productos obligatorios tambien)
- Costo total del crédito (intereses y comisiones)
- Plazo del préstamo
- Programa de reembolso con montos de capital e intereses, número y fechas de vencimiento de todas las cuotas a pagar
- Costo en caso de que el cliente pague a través de un agente
- Periodo de gracia
- Derechos de cancelación/ Derecho de denegación
- Cargos previos al cierre/pago
- Acción esperada y comportamiento del personal en caso de retraso/incumplimiento

Mínimo **o buen día** para que el cliente revise los hechos clave y piense en otros términos

Comprobar la comprensión del cliente en el momento del desembolso sobre:

- Sanciones por mora o pago anticipado
- Ahorro obligatorio o productos vinculados
- Cualquier restricción en el uso del préstamo
- Períodos de reflexión
- Consecuencias de la morosidad
- Obligaciones del garante
- Procedimiento de colateral y embargo de garantías
- Mecanismo de resolución de quejas
- Revisar el contrato y el cronograma de pago con el cliente

Formato de la información

- Contrato de préstamo
- Documento de hechos clave
- Programa de reembolso



Importante tener en cuenta que la información es para ser proporcionada **previo a la firma del contrato. Este es un momento importante para verificar la comprensión del cliente.**

Productos de crédito – Matriz de transparencia (V/V)



	Recolección y Recuperación
Información a comunicar	<p>Para informar al cliente:</p> <ul style="list-style-type: none">• Monto de la cuota que se va a deducir• Saldo restante por pagar• Próximo pago vencido <p>Para recapitular/recordar:</p> <ul style="list-style-type: none">• A quién contactar en caso de problemas con el pago• Mecanismo de resolución de quejas• Garante y condiciones colaterales• Práctica de la IMF relacionada con pagos atrasados/incumplidos (incluidos el proceso y el momento de la incautación de garantías)• Derechos y responsabilidades del cliente• Derechos y responsabilidades de la IMF
Format de la información	<ul style="list-style-type: none">• Recibo• Calendario de reembolso



El recorrido del cliente de ahorros: puntos de contacto con la IMF



**Promoción /
Ventas**

- Descripción del producto
- Términos y condiciones básicos



**Apertura
de la
cuenta**

- Presentación de formularios y el primer depósito



**Operación
de la
cuenta**

- Operaciones regulares de la cuenta de ahorro por el cliente

Políticas y procesos de transparencia para productos de ahorro



Información a revelar	Formato de información	Momento de la divulgación	Otras Consideraciones
<ul style="list-style-type: none">• Tarifa• Tasa de interés y cómo se calcularán los montos• Saldos mínimos y máximos• Límites de retiro • Otros límites/condiciones para acceder al ahorro• Si/cómo se utilizarán los ahorros en caso de incumplimiento del préstamo	<p>Documento escrito:</p> <ul style="list-style-type: none">• Hoja de términos y condiciones de la oferta	<p>Antes de:</p> <ul style="list-style-type: none">• Depositar el dinero	<p>Haz el mismo esfuerzo para educar a los clientes sobre los productos de ahorro, ya sea si los venden como voluntarios, obligatorios, o agrupados.</p>

Matriz de transparencia del ahorro (I/II)



Promoción y Ventas

Información a comunicar

- Beneficios de una cuenta de ahorros y cómo se puede utilizar para cumplir sus objetivos
- Elegibilidad para abrir una cuenta
- Tasa de interés y cómo se calcula
- Saldos mínimos y máximos
- Facilidades de cuenta disponibles
- Procesos de depósito y retiro (ubicación, modo, documentación, monedas, tarifas, recibos/confirmación electrónica)
- Otros costos (cargos por reemplazo de tarjeta, cierre de cuenta, sobretiro, cuenta inactiva)
- Vinculado a otros servicios como préstamos

Formato de la información

- Folletos de productos
- Documento de términos y condiciones clave
- Formulario de aplicación

Matriz de transparencia del ahorro (II/II)



Apertura de la cuenta

Cuenta de explotación

Información a comunicar

Antes de la apertura de la cuenta se debe comunicar:

- Tasa de interés y cómo se calcula
- Saldos mínimos y máximos
- Facilidades de cuenta disponibles
- Procesos de depósito y retiro (ubicación, modo, documentación, monedas, tarifas, recibos/confirmación electrónica)
- Otros costos (cargos por reemplazo de tarjeta, cierre de cuenta, sobregiro, cuenta inactiva, impuestos)
- Vinculado a otros servicios como préstamos
- Si los ahorros están legalmente protegidos por un organismo regulador
- Explicar los derechos de los cotitulares
- Qué documentos hay que firmar y qué implica su firma
- Mecanismo de resolución de quejas

Después de completar el formulario/apertura de cuenta:

- PIN (cómo usar, proteger, acceder en caso de olvido, bloquear/cambiar en caso de pérdida)

Cuenta de explotación

- Importe y estado de la transacción
- Tiempo para completar la transacción
- Tarifas, impuestos y cualquier sanción aplicada
- Mecanismo de resolución de quejas

Formato de la información

- Folletos de productos
- Documento de términos y condiciones clave: en libretas/certificados
- Certificado de Depósito a Plazo

- Recibos de transacciones
- Mensajes de aplicaciones/móviles

Recorrido del cliente de seguros: puntos de contacto con la IMF



- Descripción del producto
- Términos y condiciones básicos



- Presentación de formularios
- Pago del premium
- Generación del certificado de póliza



- Presentación de reclamaciones
- Liquidación de siniestros

Políticas y procesos de transparencia de productos de seguros



Información a revelar	Formato de información	Momento de la divulgación	Otras Consideraciones
<ul style="list-style-type: none">• De primera calidad• Eventos cubiertos• Individuos cubiertos• Monto y duración de la cobertura• Cuándo y cómo presentar un reclamo	<p>Documento escrito:</p> <ul style="list-style-type: none">• Certificado de póliza	<ul style="list-style-type: none">• Antes de la inscripción en el plan de seguro• Al momento de la renovación.	<p>Haga el mismo esfuerzo para educar a los clientes sobre los productos de seguros, ya sea que se vendan como voluntario, obligatorio o agrupado.</p>
<ul style="list-style-type: none">• Documentación requerida para probar daños• Cualquier exclusión importante• Términos relacionados con la cancelación y el prepago• Derechos de cancelación	<p>Proporcione toda la información por escrito o verbalmente, antes de firmar.</p>	<p>Cuando un cliente inicia un reclamo, provea la información sobre posibles beneficios.</p>	<p>También explícale a los clientes la importancia de informar a los beneficiarios de su cobertura, que existe la póliza y que están nombrados.</p>

Matriz de transparencia de seguros (I/II)



	Promoción y ventas	Generación de políticas
Información a comunicar	<ul style="list-style-type: none">• Tipo de producto/propósito• Eventos cubiertos por cada producto• Quién está cubierto• Quién puede ser beneficiario• Prima estimada y cobertura a término• Principales exclusiones	Certificado de cobertura <ul style="list-style-type: none">• monto de la prima• Plazo de cobertura• Beneficiarios• Eventos cubiertos• Exclusión mayor• Cómo presentar una queja y cuándo• Documentos necesarios para probar los daños• Condiciones de cancelación
Formato de la información	<ul style="list-style-type: none">• Folletos de productos• Audiovisuales	<ul style="list-style-type: none">• Certificado de cobertura

Matriz de transparencia de seguros (II/II)



	Reclamación
Información a comunicar	<ul style="list-style-type: none">• Cómo presentar una queja• Documentos necesarios para presentar un reclamo• Plazo para liquidación de siniestros• Contacto del defensor del pueblo en caso de disputa <p>Si se niega el reclamo</p> <ul style="list-style-type: none">• Motivo de la denegación• Condiciones de reenvío
Formato de la información	<ul style="list-style-type: none">• Nota/documento del proceso de reclamos• Información del contacto

Recorrido del cliente de pagos: puntos de contacto con la IMF



- Descripción del producto
- Términos y condiciones básicos



- Recopilación de datos no financieros y financieros



- Información entregada y recopilada del receptor

Políticas y procesos de transparencia para pagos y productos de transferencia



Información a revelar	Formato de información	Momento de la divulgación
<ul style="list-style-type: none">• Monto pagado por el remitente en su moneda• Tipo de cambio estimado• Importe a recibir en la moneda de destino• Tasas e impuestos• Instrucciones para cobrar dinero• Condiciones de cancelación• Instrucciones para resolver errores.• Confirmación de transacción	Documento escrito	Antes de la transferencia: <ul style="list-style-type: none">• Toda la información Inmediatamente después de la transferencia: <ul style="list-style-type: none">• Confirmación de transacción

Matriz de transparencia para servicios de pago/transferencia



Promoción y ventas

Pago/Transferencia (envío y recepción)

Información a comunicar

- Monto que se puede transferir (máximo y mínimo)
- El tipo de cambio aplicable
- Tasas y deducciones fiscales
- Cómo transferir (en resumen)

Para clientes que están iniciando o recibiendo transferencias de dinero; otros servicios de pago:

- Monto pagado por el remitente, en la moneda del remitente
- Tipo de cambio estimado
- Importe a recibir en la moneda de destino
- Tarifas y impuestos
- Instrucciones para cobrar el pago
- Condiciones de cancelación
- Instrucciones para resolver errores.
- Confirmación de transacción

Formato de la información

- Folletos de productos
- Exhibiciones de sucursales
- Verbal

- Formulario de transferencia/retiro
- Recibos de transacciones
- Mensajes de aplicaciones/móviles
- Comunicación verbal