



CERTIFICACION SMART

Adela Sagastume de Rizzo
Gerente Desempeño Social y RRPP

Guatemala, 21 de noviembre 2019



FUNDACIÓN
génesis
EMPRESARIAL

Creemos en ti

RAZÓN PARA BUSCAR LA CERTIFICACIÓN SMART - ENFOQUE

Para generar **desarrollo económico y social sostenible**... necesitamos construir y mantener

CALIDAD MUNDIAL

-ENFOQUE ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL-
“COMPROMISO DE TODOS”

ENFOQUE EXCELENCIA INSTITUCIONAL

- 1. CERTIFICACIÓN SMART
-PROTECCIÓN AL CLIENTE-**
- 2. ESTANDARES UNIVERSALES
-CALIFICACIÓN SOCIAL-**
- 3. EFICIENCIA OPERATIVO-FINANCIERA
-CALIFICACIÓN INSTITUCIONAL-**
- 4. CERTIFICACIÓN ISO9001:2015**

ALINEACIÓN INSTITUCIONAL

BALANCE OPERATIVO-FINANCIERO Y SOCIAL

NORMATIVA

- POLÍTICAS
- PROCESOS
- MANUALES
- SEGMENTACIÓN
 - PRODUCTOS
 - SERVICIOS

COLABORADORES COMPROMETIDOS SATISFECHOS

CARRERA LABORAL

- SELECCIÓN,
FORMACIÓN Y
MOTIVACIÓN:
 - CAMPO
 - ADMINISTRATIVOS

CLIENTES SATISFECHOS

- PRODUCTOS
- SERVICIOS
- COMUNICACIÓN
 - CULTURA
 - IMPRESOS
 - AUDIOS
 - VIDEOS
 - IMAGEN

¿QUÉ IMPLICÓ EN TÉRMINOS DE TIEMPO Y DINERO LA CERTIFICACIÓN?

DIAGNÓSTICOS (2) – PLAN DE ACCIÓN

CONOCIMIENTO – UTILIZACIÓN HERRAMIENTAS - CONVICCIÓN

LECTURA MANUALES (TODOS)

= FORMACIÓN EN GDS y PPC



AUTOEVALUACIÓN SPI4 Y PPC -SEMESTRAL- Dir. Tec. GDS/Gerentes

PRINCIPIOS PC

(Responsables Directos)

PRINCIPIOS E INDICADORES



REVISIÓN, AJUSTE Y GESTIÓN – PLANES DE ACCIÓN

EQUIPO GERENCIAL
INVENTARIO DE PRÁCTICAS

DIRECTORES DE ÁREA

2 EJERCICIOS PREVIOS

PRINCIPIOS DE PROTECCIÓN AL CLIENTE

APOYOS: RED ACCIÓN (2016)-OIKOCREDIT (2017)

APLICACIÓN Y APROBACIÓN (gestión patrocinios)

EVALUACION ACOMPAÑADA

Ana Ruth Medina - Edgar Juárez Sepulveda y Aracelly Castillo

INFORME FINAL Y PLAN DE ACCIÓN



CADA PRINCIPIO GESTIONADO

1. Diseño y distribución apropiada de productos

2. Prevención del sobreendeudamiento

3. Transparencia

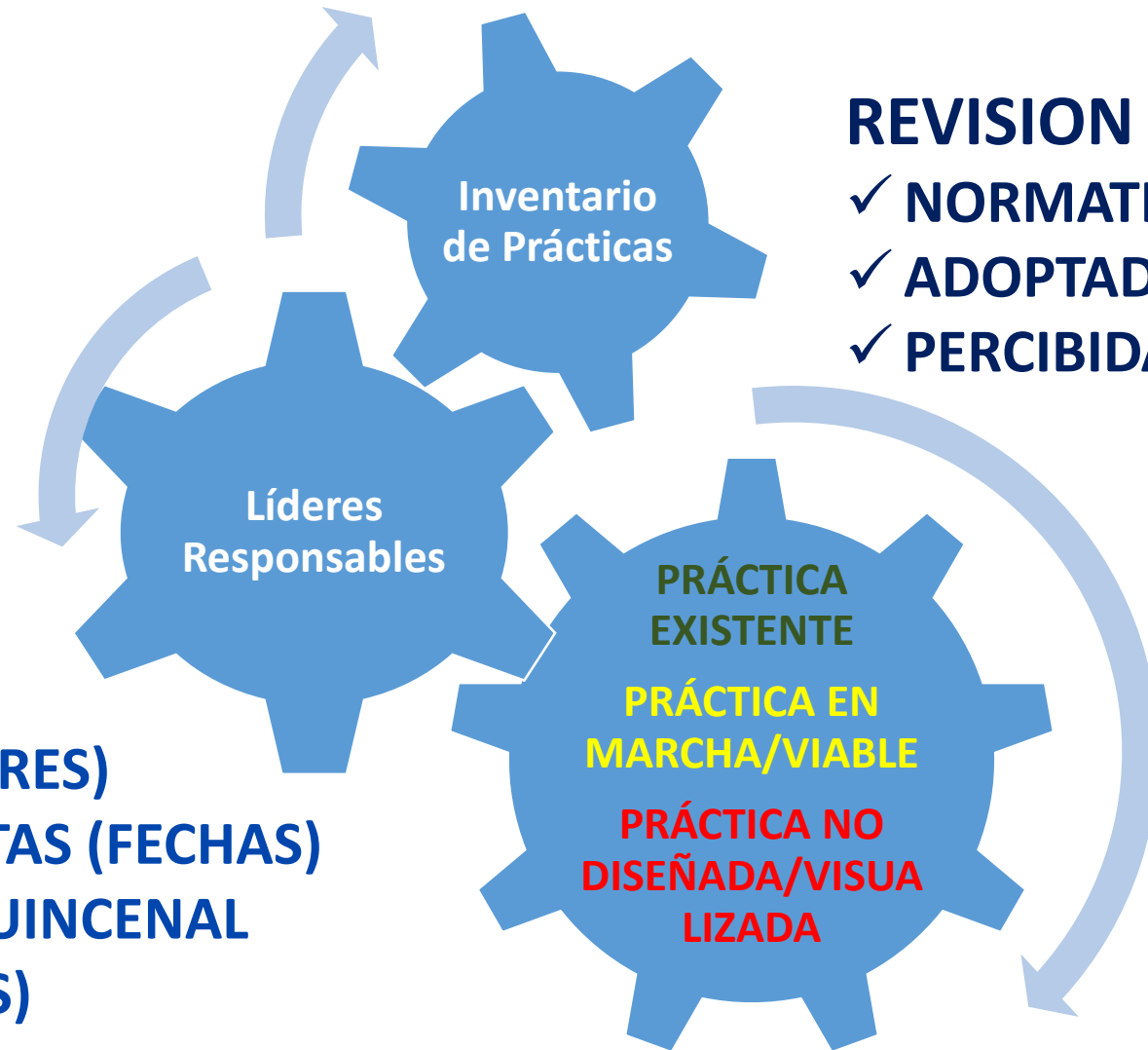
4. Precios Responsables

5. Trato justo y respetuoso

6. Privacidad de datos

7. Resolución de Quejas

¿CÓMO SE ORGANIZARON PARA REALIZAR EL PROCESO?



REVISION PERMANENTE

- ✓ **NORMATIVA EXISTENTE**
- ✓ **ADOPTADA COLABORADOR**
- ✓ **PERCIBIDA CLIENTE**

- ✓ **RESPONSABLES (NOMBRES)**
- ✓ **CRONOGRAMA Y ALERTAS (FECHAS)**
- ✓ **REVISION SEMANAL/QUINCENAL (AGENDAS Y ACUERDOS)**

¿QUÉ FUE LO MÁS DIFÍCIL DEL PROCESO?

CONVENCER Y NO IMPONER

NOTAS PPC

Notas PPC

1. Nuestro compromiso con el Cliente:

Prácticas de PPC que nos llevarán hacia la Certificación Smart.

- ✓ Ofrecemos productos y servicios con precios, términos y condiciones claras y sencillas.
- ✓ Asesoramos para que nuestro cliente reciba el producto que necesita.
- ✓ Evaluamos las cuotas de acuerdo a la capacidad de pago del cliente.
- ✓ Nuestras prácticas de cobro son respetuosas.
- ✓ A clientes con dificultades de pago los asesoramos para ofrecerles una solución.
- ✓ Protegemos la confidencialidad de la información de nuestros clientes.
- ✓ Acompañamos su crecimiento y el de su negocio para que mejore su calidad de vida y la de su familia.
- ✓ Nos aseguramos de ser transparentes en todo lo que hacemos.

Notas PPC

2. Informamos a nuestro Cliente:

Prácticas de PPC que nos llevarán hacia la Certificación Smart.

- ✓ Si adelanta pagos a capital o cancela anticipadamente la totalidad del préstamo, le descontamos los intereses no vencidos.
- ✓ No tenemos cobros ocultos o adicionales a lo registrado en el plan de pagos.
- ✓ No cobramos comisión por desembolso.
- ✓ Que tiene derecho a rechazar el producto aún antes de firmar el pagaré y por esto no le hacemos ningún recargo.
- ✓ Pedimos su autorización escrita para compartir su desarrollo con nosotros y público en general a través de fotografías, videos, entrevistas o testimonios.
- ✓ Los seguros y asistencias son voluntarios y la cuota está incluida en el plan de pagos de su préstamo.
- ✓ El cliente tiene derecho a elegir si adquiere o no un seguro o asistencia, estos no forman parte del crédito solicitado.
- ✓ El seguro sobre saldos de su préstamo es gratis. (Aplican restricciones).
- ✓ Aseguramos que el beneficiario del seguro tenga conocimiento del beneficio.
- ✓ Nuestros Promotores de Desarrollo y Facilitadores de Capacitación no reciben cuotas ni dinero en efectivo para ningún trámite.
- ✓ Todos los colaboradores de la Fundación están debidamente uniformados e identificados con gafete.

GDS

Notas PPC

Prácticas de PPC que nos llevarán hacia la Certificación Smart.

3. El Cliente tiene derecho a presentar solicitudes o reclamos

- ✓ Nos aseguramos de decirle que si no está contento o tiene alguna duda, puede llamarnos gratis al 1-801-81-27337.
- ✓ Si tiene duda con su saldo, le damos una impresión de su estado de cuenta actual sin cobro alguno.
- ✓ Todas las quejas y reclamos las subimos a Sigma 7 para su gestión pronta y satisfacción de nuestros clientes.
- ✓ Vendemos seguros y asistencias, sí y sólo si el cliente acepta y comprende los beneficios y cómo debe usarlo.
- ✓ Un cliente con dificultades de pago tiene derecho a solicitar asesoría para encontrar juntos una solución.
- ✓ Tiene derecho a saber antes del desembolso, qué sucede si pierde voluntad de pago, por lo que le explicamos el proceso de demanda y de embargos.

Notas PPC

4. Evitamos sobreendeudar a nuestros clientes

Prácticas de PPC que nos llevarán hacia la Certificación Smart.

- ✓ Realizamos una correcta evaluación económica y social, de esto depende la recuperación del crédito que otorgamos.
- ✓ Hacemos uso de los burós de crédito para identificar su nivel de endeudamiento actual.
- ✓ Asesoramos para que el cliente reciba sólo el monto que necesita invertir y no más.
- ✓ Asesoramos para que el plazo y la cuota sean acordes a su capacidad de pago mensual.
- ✓ Verificamos que los datos que el cliente proporciona sean reales.
- ✓ Damos seguimiento y verificamos la inversión del crédito.
- ✓ El o los fiadores son elegidos por el deudor.
- ✓ Los integrantes de grupos solidarios o bancomunales se eligen entre ellos mismos de forma voluntaria y de acuerdo a la metodología de cercanía y confianza.
- ✓ Asesoramos a nuestros clientes con dificultades de pago para encontrar juntos una solución.

Guía Práctica de Aplicación de PPC por Procesos Aplicando Buenas Prácticas de Protección al Cliente

GUÍA PRÁCTICA DE GESTIÓN PARA:

- Promotores, Facilitadores y Asistentes de Desarrollo
- Gestores de Cobros y Gerentes de Sucursal
- Directores de Desarrollo
- Auditores Sociales y de Procesos
- Formadores de Capacitación
- Servicio al Cliente y Tele Marketing Génesis en Línea
- Mercadeo, Riesgos, Finanzas, Tecnología
- Colaboradores en general

OBJETIVO Y USO

- Material de apoyo que identifica en procesos medulares acciones puntuales a velar para aplicar buenas prácticas de protección.
- Guía práctica para monitorear y evaluar aplicación de los PPC en campo por parte de Auditoría Social, Calidad y Mejora Continua y Riesgos.
- Útil para fortalecer el conocimiento de sus equipos de trabajo sobre la aplicación de los PPC en los diferentes procesos que se desarrollen en campo, asegurando la aplicación de las buenas prácticas en beneficio del cliente y la Institución.
- Estar preparados en conocimiento y aplicación para la Certificación Smart Campaign en el 2017 y asegurar continuidad en la aplicación de buenas prácticas como una Microfinanciera Smart.



LAS MICROFINANZAS SMART Y LOS PRINCIPIOS DE PROTECCIÓN AL CLIENTE

La microfinanzas «Smart» incluye los Principios básicos de protección al cliente para ayudar a las instituciones microfinancieras a emplear una ética adecuada y la inteligencia comercial:

Los Principios de Protección al Cliente son los estándares mínimos que los clientes deberían esperar recibir al establecer una relación comercial con una institución microfinanciera.

Estos principios reflejan la innovación del trabajo realizado por proveedores, redes internacionales y asociaciones microfinancieras nacionales para desarrollar códigos de conducta y prácticas en favor de los clientes.

Entonces, *en Génesis nos consideramos una Fundación Smart*, es decir una microfinanciera con inteligencia comercial porque enfoca sus esfuerzos en torno al objetivo de su misión, manteniendo a los clientes como motor que impulsa su gestión.

Proteger a los clientes no sólo es lo más acertado, sino también lo más «Smart». Cuando aplicamos los Principios de Protección al Cliente en nuestras operaciones, establecemos relaciones sólidas y duraderas con nuestros clientes, aumentando el grado de fidelización y reduciendo el riesgo financiero. Además, garantiza a la institución obtener beneficios más altos al gestionar fondeo y asistencias técnicas con aliados estratégicos que comparten nuestro enfoque social.

Entonces somos Smart cuando somos Transparentes en:



El manejo y comunicación de nuestros precios, términos y condiciones de los productos que ofrecemos



Trabajamos con nuestros clientes, los asesoramos y evaluamos bien para que no reciban más dinero del que puedan devolver o para que no utilicen productos que no necesiten



Nuestras prácticas de cobro son respetuosas, adoptamos los más altos estándares éticos a la hora de tratar con nuestros clientes



Concedemos a nuestros clientes una forma de hacer escuchar sus quejas



Garantizamos la confidencialidad de la información de nuestros clientes



Siendo transparentes protegemos a nuestros clientes, a las empresas y al sector en su conjunto

#5 Hoy presentamos: Clientes con Dificultades de Pago

Un gerente de sucursal expone en su primera reunión de la semana:

Compañeros, hoy saldremos a visitar a nuestros clientes que han tenido dificultades de pago. Escucharemos las razones por las cuales se han retrasado en el pago de sus cuotas y les pediremos que se acerquen a la sucursal para apoyarlos con una solución a su inconveniente.

¿Y si el cliente no nos quiere atender y es grosero?

Si llegamos con una buena actitud, somos cordiales y les demostramos que estamos interesados en ayudarlo, no será grosero.

Es correcto, que en cada una de nuestras visitas y llamadas le hagamos saber al cliente que lo más importante para Génesis es apoyarle en sus situaciones más difíciles, que con nuestro acompañamiento y su voluntad de pago, podremos tener una relación larga y duradera para impulsar su desarrollo.

Cuando escuchamos a nuestro cliente con dificultades de pago estaremos preparados para ofrecerle una solución. Nuestro cliente percibe el trato digno en la cobranza que es con respeto, educación y comprensión. El impacto será positivo en la recuperación porque tendremos clientes más comprometidos y dispuestos.

#8 Hoy presentamos: Clientes satisfechos y felices.

Durante una reunión matutina, en una de nuestras sucursales...

Hoy vamos a conversar sobre cómo gestionar "CLIENTES FELICES"

Sin duda clientes felices es sinónimo de "Clientes Satisfechos"

Es correcto ¿Y qué creen que debemos hacer para mantener felices a nuestros clientes?

Saber escucharlos, siempre responder oportunamente sus llamadas o atenderlos al momento cuando nos visitan. Darles la prioridad que se merecen, nuestro cliente es primero.

Llegar a tiempo a las citas. Si por algo nos demoramos o no podemos ir, comunicarnos con nuestro cliente. Nunca dejarlo sin información y menos esperando.

Ofrecer atención de calidad. Recordemos, valoración es la experiencia que tiene el cliente con el trato cordial que recibe. Ser honestos, transparentes y que nuestro trato siempre sea digno y respetuoso.

Si el cliente no pasó la evaluación económica, debemos informarle que no aplicó, explicarle la razón y la probabilidad de tenerla a futuro si mejora o cambia ciertas condiciones. Lo importante es darle una respuesta y no dejarlo esperando sin información.

¡Mantener clientes contentos y bien informados es tarea de todos!

Para tener clientes felices, debemos escucharlos detenidamente, siendo transparentes al mantenerlos bien informados, ser responsables al cumplir lo que ofrecemos, ser respetuosos, acompañarlos y estar pendientes de ellos, así nos aseguramos que estén satisfechos, estén contentos y se queden con nosotros para apoyar su desarrollo.

¡Coleccionales y espera grandes sorpresas!

- ✓ CONCURSOS
- ✓ TRIVIAS
- ✓ COMPETENCIAS
- ✓ DINÁMICAS

#1 Hoy presentamos: ¡Qué dilema! ¿Tasa o cuota?

Una mañana, en una sucursal de Fundación Génesis Empresarial...

Buenos días, quisiera averiguar por un crédito para mi negocio. ¿Me podría decir cuáles son las tasas de interés de los créditos?

Con gusto, en Génesis somos transparentes, por esta razón, nuestras tasas mínimas y máximas las puede ver publicadas en la recepción. Sin embargo, éstas van a depender del tipo de crédito y las condiciones. Un Promotor de Desarrollo evaluará sus necesidades y capacidad de pago para luego proponerle una cuota que se ajuste a su presupuesto. De esta forma usted tiene acceso tanto a la cuota como a la tasa que aparece en su pagaré.

Comprendo, ¿pero cómo sé si en esas cuotas no vienen cobros ocultos?

Una vez analicemos su caso, se le explicará a detalle qué cobros llevan sus cuotas. Nosotros no hacemos ningún cobro oculto, todo lo que incluye su cuota le será explicado y entregado por escrito.

Somos transparentes cuando nos aseguramos de darle al cliente información clara y completa sobre nuestros productos y servicios, somos responsables con los precios cuando nos aseguramos de la comprensión del cliente sobre su elección.

¿Qué aprendizajes les dejo el proceso? “CULTURA DE EXCELENCIA”

IDENTIFICAR

¿QUÉ PRÁCTICAS TENGO? DOCUMENTADAS...

¿CUÁLES PRÁCTICAS SE ME FACILITA IMPLEMENTAR? PRIORIZAR

1. ANALIZAR TODAS LAS PRÁCTICAS PPC, CLASIFICARLAS POR GESTIÓN Y RESPONSABLE / LIDER
2. ALINEAR PROCESOS
3. ALINEAR FUNCIONES POR PUESTO
4. DISEÑAR CONTENIDOS Y CAPACITAR
5. VALIDAR ADOPCIÓN – MONITOREO
6. ESTUDIOS DE SATISFACCIÓN CONSTANTES

¿Qué beneficios
han obtenido
con la Certificación?

✓ ALIADOS
✓ FONDEO
✓ ASIST. TECNICA

CLIENTES Y
COLABORADORES
SATISFECHOS

✓ CRECIMIENTO

CALIDAD, MEJORA
CONTINUA,
INNOVACIÓN

✓ PRODUCTIVIDAD
✓ EFICIENCIA

SATISFACCIÓN, PERTENENCIA,
ORGULLO

✓ SOLIDEZ
✓ ESTRUCTURA

CERTIFICATIONS AND RECOGNITIONS



MicroRate Calificación Social Febrero 2019
FUNDACIÓN GÉNESIS EMPRESARIAL

CALIFICACIÓN	PERSPECTIVA
★★★★★	Estable

MicroRate Calificación Institucional Agosto 2019
FUNDACIÓN GÉNESIS EMPRESARIAL

CALIFICACIÓN	PERSPECTIVA
α	Estable



EUROPEAN MICROFINANCE AWARD,
 EDUCATIONAL ACCESS 2016



CONCORDIA ANNUAL SUMMIT 2018,
 New York City



AMCHAM- GUATEMALA
 COMMUNITY CONTRIBUTION 2018



BUILDING SEAL
 MINISTRY OF PUBLIC FINANCE 2019





📞 PBX: 2383-9000 | Administrativo: 2388-9100

Línea gratuita: 180-181-27337

📍 8ª Calle 7-11 Zona 9 Ciudad de Guatemala, C. A. 01009.
Distrito Financiero

🌐 www.genesisempresarial.org



2383-9075

