



Fundación Génesis Empresarial

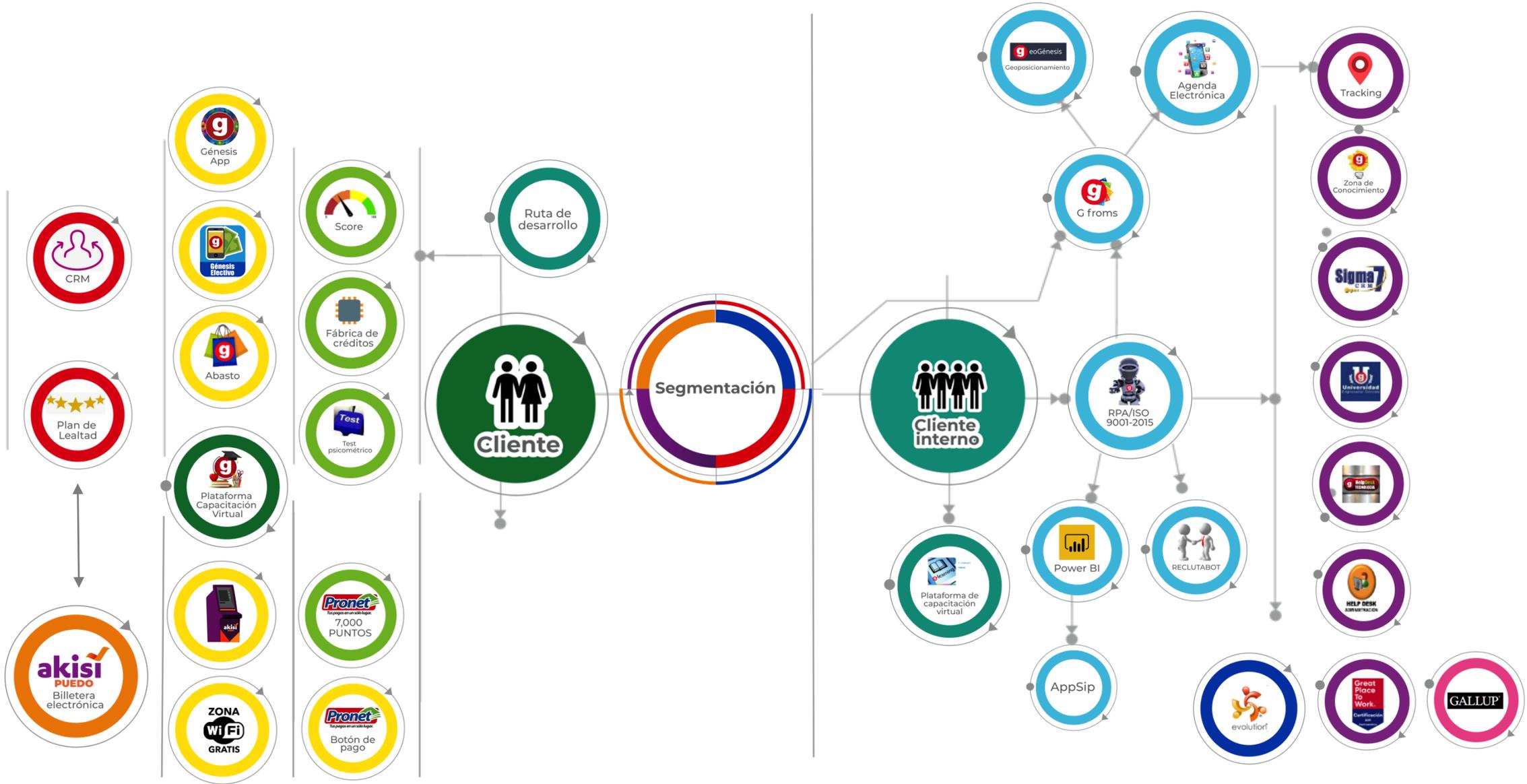
Cómo implementar los estándares de Smart Campaign para el
Crédito Digital Responsable



FUNDACIÓN
génesis
EMPRESARIAL

Creemos en ti

Modelo Funcional para Inclusión Financiera y Digital





Ecosistema Digital



Colaboradores

G Forms

- Desarrollo interno
- Facilitar el levantamiento digital y móvil de los clientes

Geo Génesis

- Geoposicionamiento de clientes, Sucursales, Cajas de Desarrollo
- Sectorización para mejor desempeño

G learning

- Portal de Capacitación virtual acompaña el Plan de Formación de Colaboradores





Ecosistema Digital



Clientes

Se validan indicadores SMART Digital







Estrategia Digital Interna y Externa

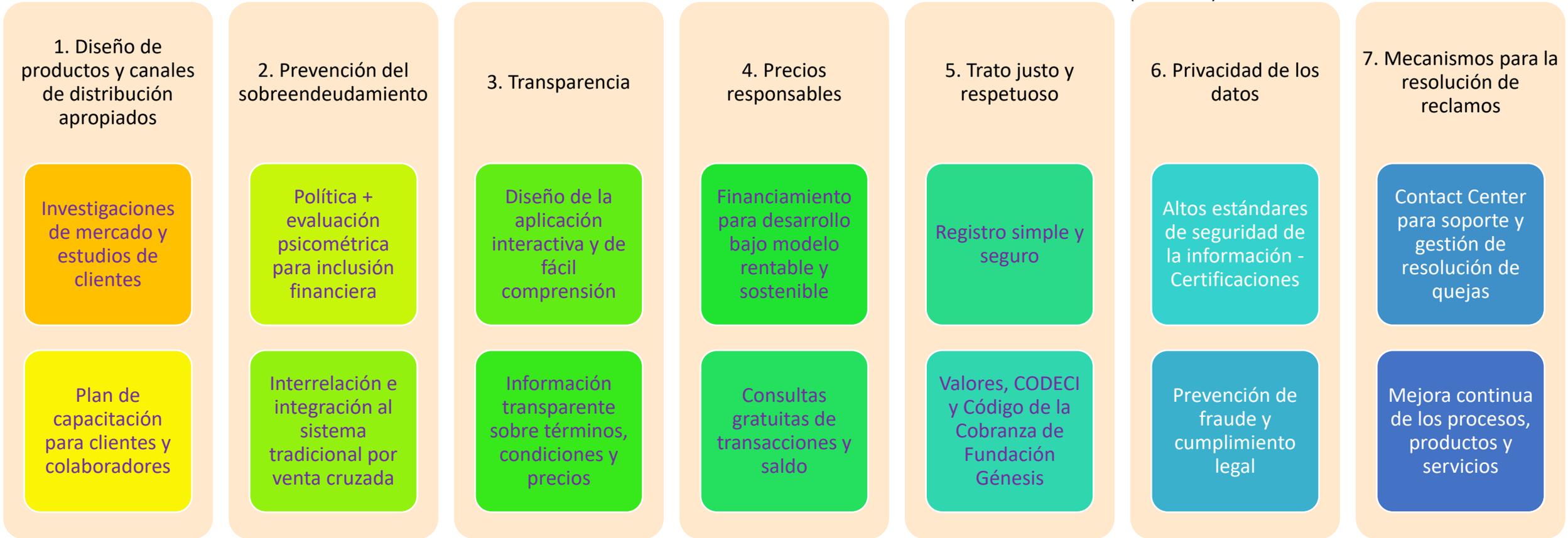
Ecosistema Digital



Evaluación SMART Digital Billetera electrónica akisi



Se validan indicadores SMART Digital (v.revisión)





**El éxito del despliegue de las herramientas digitales:
Colaboradores comprometidos con la protección del cliente**



Se capacita a los colaboradores en los Principios de Protección al Cliente, basados en la herramienta SMART Digital.

Notas PPC de la Estrategia Digital

¡Atención Fuerza 9!
Los productos, servicios y canales digitales están diseñados para la

Protección del Cliente

Nuestras estrategias de mercado son adecuadas, transparentes y promueven las ventas no agresivas, evitando que el cliente se sienta hostigado.	Los procesos automatizados de la Fundación permiten mayor agilidad para alcanzar la satisfacción del cliente y los indicadores financieros y sociales.
Dentro de los aplicativos, el cliente recibe un comprobante de cada transacción y tiene fácil acceso a registros claros y simples de las transacciones que realiza.	Utilizamos responsablemente las bases de datos generadas de productos, servicios y canales digitales. Ofrecemos los productos y servicios que consideran las necesidades y preferencias de los clientes.
La información que solicitamos al cliente nos permite darle un servicio seguro y apropiado, además facilita el acceso a los aplicativos.	Todos los productos, servicios y canales digitales cumplen con los más altos estándares de seguridad.

¡Atención Fuerza 9!
Los productos, servicios y canales digitales están diseñados para la

Protección del Cliente

Asesoramos al cliente y explicamos de forma sencilla como utilizar el producto, servicio o canal digital.	Informamos al cliente sobre la importancia de la protección de su información, segura y confiable para que sea responsable y no comparta con nadie sus datos de acceso.
Los clientes reciben capacitación a través de los canales digitales que ofrece la Fundación.	Los productos, servicios y canales digitales son fáciles de usar para los clientes. Se diseñan para que sean simples de entender y seguros.
Aseguramos que el servicio cambie y tenga fácil acceso a los canales digitales.	Tratamos a los clientes con equidad, sin hacer ninguna diferencia por idioma, etnia, capacidad especial, género, religión o afiliación política.

¡Atención Fuerza 9!
Los productos, servicios y canales digitales están diseñados para la

Protección del Cliente

El diseño de productos, servicios y canales digitales considera las necesidades y preferencias del cliente y se diseñan de acuerdo a la tecnología.	Para garantizar la confianza del cliente, se toman fuertes medidas de seguridad contra el fraude, la pérdida y cualquier otra forma de uso no autorizado.
El precio de los productos, servicios y canales digitales es accesible para el cliente porque consideramos el modelo financiero y social de la Fundación.	Resolvemos las dudas que nuestros clientes tengan y les explicamos en su idioma porque conocemos a profundidad las herramientas digitales de la Fundación.
Diseñamos modelos matemáticos y estadísticos con el objetivo de beneficiar al cliente. Los modelos se perfeccionan a través de la Ciencia de Datos y conforme ingresan más datos, éstos son más precisos.	Ofrecemos al cliente canales de respuesta para la resolución de problemas.

Historietas PPC de la Estrategia Digital

Don Julio y Doña Miriam Usando Génesis Efectivo

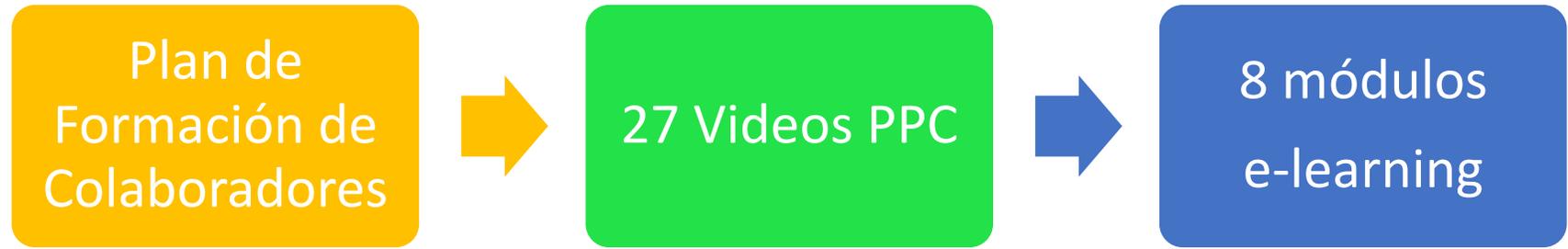
Doña Tere y el uso de GForms

Don Julio y Doña Miriam Usando Génesis Efectivo

Don Julio y Doña Miriam Usando Génesis Efectivo

Proyecto de Mejora FFRI-CAC

Videos de capacitación en e-learning para concientizar a los colaboradores en la protección al cliente con las nuevas herramientas digitales.



Módulos Colaboradores

Herramientas Digitales

1. Diseño de productos y canales de distribución apropiados

2. Prevención Sobreendeudamiento

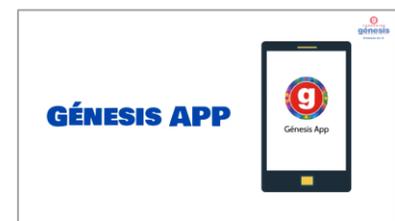
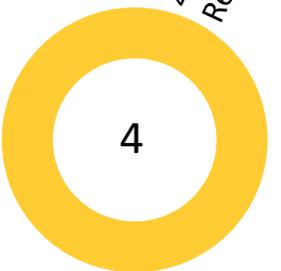
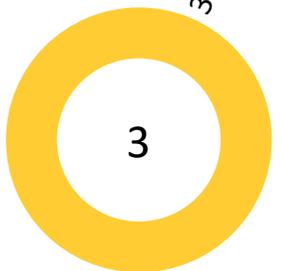
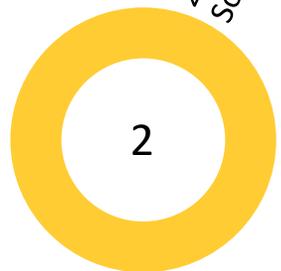
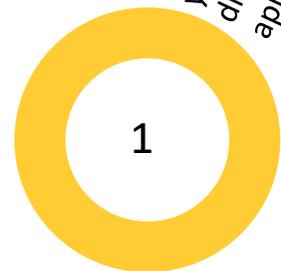
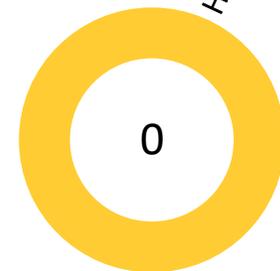
3. Transparencia

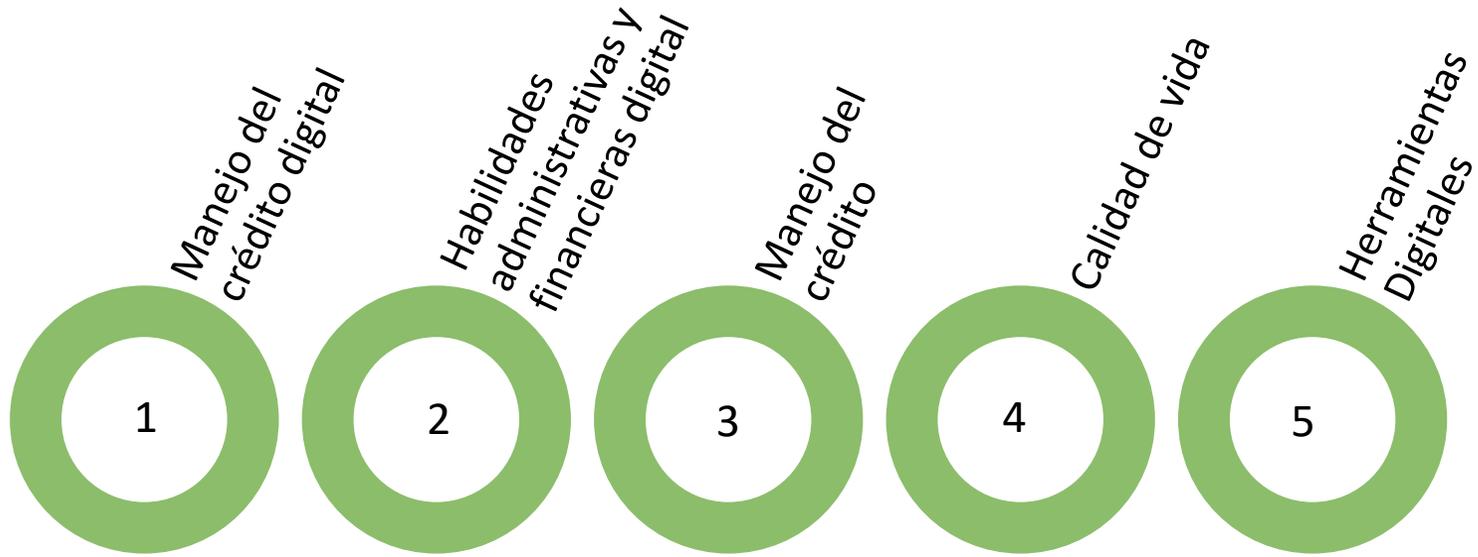
4. Precios Responsables

5. Trato Justo y Respetuoso al Cliente

6. Privacidad de los Datos del Cliente

7. Mecanismos para la resolución de reclamos







-  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

