

SPI4, Estándares Universales y Departamento de Operaciones

Webinar

28 de Abril del 2016

3era ronda del Fondo de DS

CERISE

- Asociación que promueve las finanzas éticas y responsables
- **Miembros fundadores:** 5 Organizaciones francesas especializadas en microfinanzas
- **Colaboradores:** IMFs, Redes, Proveedores de Asistencia Técnica, Inversores, Donantes, e Investigadores
- **Áreas de trabajo:** impacto y desempeño social, gobernabilidad, finanzas rurales.

www.cerise-microfinance.org

Fondo de Desempeño Social: 3era ronda

¿Para quiénes está dirigido el Fondo?

- Redes Nacionales, IMFs, Inversores, y Reguladores Locales

El Fondo de DS ofrece:

- **Capacitaciones online** (en inglés, español y ruso) para representantes de redes y de IMFs, analistas de crédito y auditores SPI4, en la recolección de datos y el uso de SPI4.
- **Asistencia técnica individual y a distancia** para las IMFs seleccionadas, redes y analistas de crédito.
- Becas para participar en el encuentro de la SPTF en 2016 y 2017.

Primera convocatoria de propuestas desde Enero del 2016 y la próxima en diciembre.

Más info: <http://www.mfc.org.pl>

Objetivos

1. **Discutir las cuestiones claves en torno al Dpto de Operaciones y la GDS**
2. **Entender los indicadores claves relacionados con Operaciones en los Estándares Universales (y en la opción de filtraje de SPI4).**
3. **Ver ejemplos de cómo mejorar las practicas en Operaciones**
4. **Identificar recursos técnicos**

¿ Cuáles son las cuestiones claves
en torno al Dpto de
Operaciones y la GDS?

Dimensión 1 : Definir y monitorear objetivos sociales



Indicadores:

- ❑ La institución crea informes de gestión que incluyen datos a nivel de cliente, al menos una vez al año.
- ❑ La institución divulga los datos de desempeño social a través de uno o más de los siguientes canales: MIX, redes nacionales, informes anuales, etc.

Dimensión 3: Diseñar productos que respondan a las necesidades de los clientes



- Productos y servicios adecuados
- Dpto de Operaciones tiene que trabajar con la mayoría de las prácticas esenciales identificados en la Norma 3b: **"productos de la institución, servicios, modelos de entrega y los canales están diseñados para beneficiar a los clientes, en línea con los objetivos sociales de la institución."**

Dimensión 4: Tratar los clientes responsablemente



- Dpto de Operaciones y tratamiento de los Clientes
- Garantizar que las políticas y procedimientos de protección de los clientes se pongan en práctica y se cumplan durante la entrega de productos y servicios.

Principales responsabilidades de protección al cliente

Estándar 4a/ CPP 2. Prevención de sobreendeudamiento

- Hacer cumplir las políticas de la IF en el análisis de la capacidad de pago del cliente.
- Facilitar la presentación de información del cliente a la oficina de crédito.
- Hacer cumplir la política del FI sobre cómo y cuándo consolidar o reprogramar los préstamos para los clientes que desean, pero que no pueden pagar.
- Incluir las políticas anteriores en un manual de crédito.

Estándar 4b/ CPP 3. Transparencia

- Hacer cumplir las políticas de la IF en: 1) revelar la cantidad total que el cliente paga por el producto, 2) comunicar todos los precios, términos y condiciones de todos los productos financieros, antes de firmar un contrato, 3) dar tiempo suficiente para su revisión antes de firmar un contrato, 4) comunicar de una manera que facilite la comprensión del cliente, 5) proporcionar un comprobante de pago.

Estandar4C/CPP 5. Trato justo y respetuoso de los clientes

- Hacer cumplir las políticas de la IF en: 1) las prácticas de recopilación / deuda inaceptable aceptable, y proporcionarles a los empleados por escrito, 2) informar a los clientes de los principales aspectos del Código de Conducta, en particular las relacionadas con los derechos de los clientes y cómo pueden presentar quejas a la FI.

Estándar 4D/CPP 6. Privacidad de datos

- Asegurar que los empleados tengan el consentimiento por escrito para compartir información del cliente o fotos con el público externo. Asegúrese de que este formulario de consentimiento está incluido en el contrato de producto.
- Asegurarse de que se instruye a los clientes acerca de sus responsabilidades para mantener la privacidad de datos.

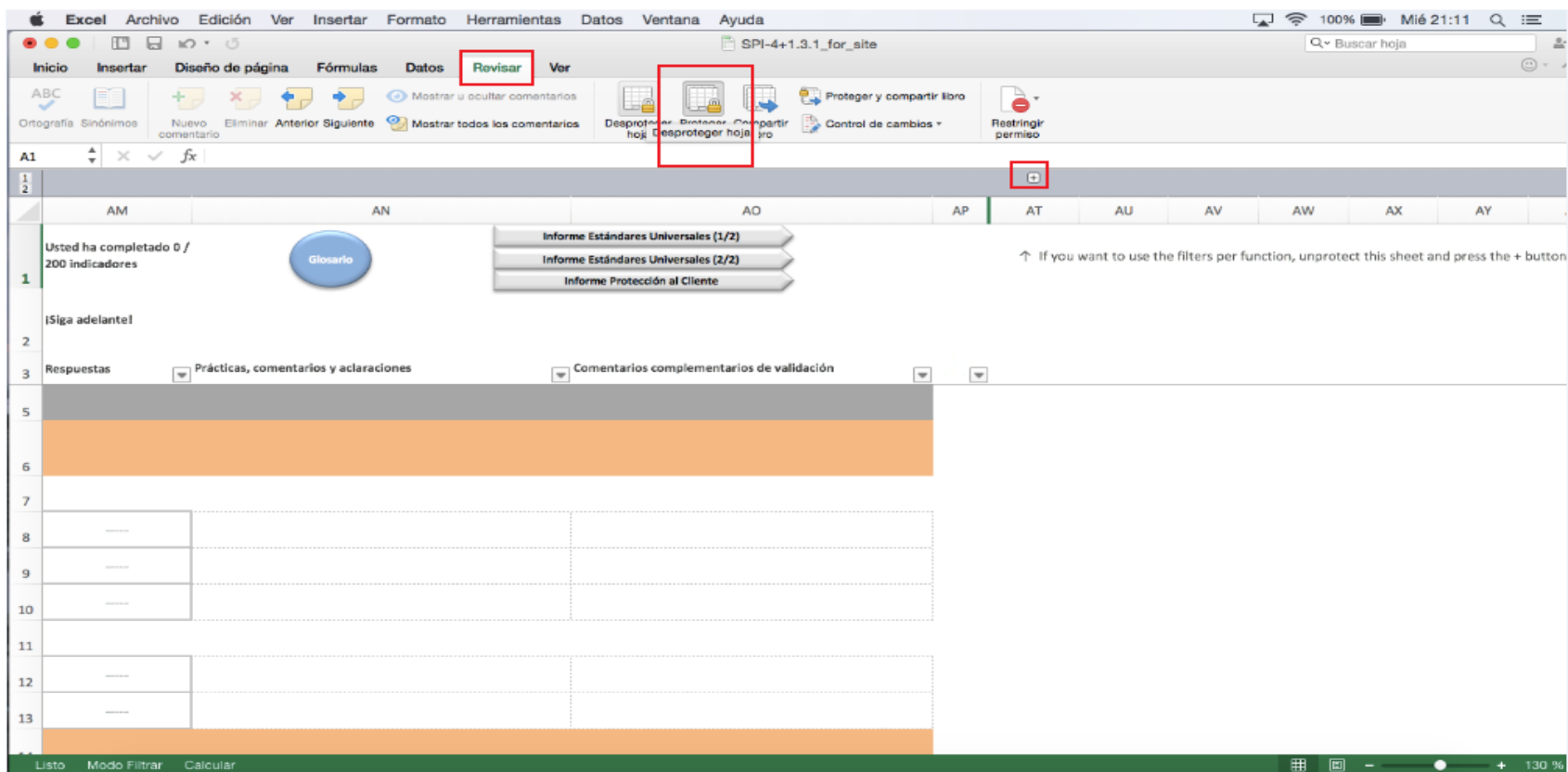
Estándar 4E/CPP 7. Resolución de quejas

- Usar información de reclamaciones para entender los problemas de diseño de producto / servicio y de entrega, y hacer correcciones.

¿ Cómo evaluar las prácticas en del Dpto de Operaciones?

¿Cómo evaluar las practicas de Mercadeo con SPI4?

■ Breve demostración de la opción de filtro por Operaciones



¿Alguna pregunta sobre los
indicadores?

Ejemplos de cómo mejorar las prácticas en Operaciones

1. Productos adecuados: entender las razones de la deserción (caso: Perú)

- Contexto: IMF que opera en zonas rurales
- Elevadas tasas de abandono de clientes de zonas remotas
- Solución: cambiar el horario de apertura de la oficina

Notas Practicas Impact “Aprendiendo de la Salida de Clientes”

http://sptf.info/images/pn3_exits_span.pdf



¿ Tienen alguna pregunta o experiencia
que quieran compartir?

2. Prevención del sobreendeudamiento

- Tener una política que apoya el buen análisis de la capacidad de pago.
- Pero... ¿ que es una buena política? ¿ Puede responder si a las siguientes preguntas?

- ¿Se hace un análisis de la capacidad de reembolso del préstamo para cada préstamo?
- ¿La decisión del comité de crédito mira la capacidad de pago antes de tomar en cuenta las garantías (co-firmantes, garantes o garantías solidas)?
- ¿La metodología de crédito incluye la recopilación de información sobre los ingresos y tesorería de los clientes y la evaluación de la capacidad de pago?
- ¿La evaluación de la capacidad de los clientes incluye los gastos de negocio y del hogar?
- ¿La evaluación de la capacidad de los clientes incluye los ingresos, gastos y obligaciones de la unidad familiar?
- ¿La evaluación de la capacidad de los clientes incluye las obligaciones procedentes de otras fuentes?
- ¿La institución aplica un margen más prudente de las cuotas/ingresos disponibles para los préstamos de mayor riesgo (por ejemplo, en la puesta en marcha, en el consumo, mayores cantidades de préstamos para un sector más vulnerable)?
- ¿La evaluación de la capacidad de los clientes incluye (con un descuento) el préstamo para el cual el cliente es un garante?
- ¿La institución aplica un descuento a las fuentes de ingresos inestables (por ejemplo las remesas)?
- ¿La institución tiene una política que especifica la necesidad de consultar a una agencia de crédito todos los ciclos del préstamo?
- ¿La institución revisa el historial de pagos de clientes antes de cada ciclo de préstamo?
- ¿Reportan el historial de pagos de sus clientes a la agencia de crédito?

Ejemplo: prevención de sobreendeudamiento

ANEXO A. EJEMPLOS DE PREGUNTAS EMPRESARIALES NO FINANCIERAS

Parte 1. Indicadores de experiencia, estabilidad organización

1. Años en la empresa actual ☐ < 1 ☐ > 1
2. Propietario de las instalaciones de la empresa ☐ propietario ☐ inquilino
3. Años en las instalaciones actuales ☐ < 1 ☐ > 1 ☐ > 5
- 4a. Existencia de registros empresariales ☐ sí ☐ no
- 4b. Tipos de registros empresariales ☐ ventas ☐ compras ☐ existencias
☐ pagos ☐ cobros

Parte 2. Indicadores de compromiso con la empresa

- 5a. Meses por año que la empresa opera ☐ > 11 ☐ < 11
- 5b. Días por semana que la empresa opera ☐ < 5 ☐ > 5
- 5c. Horas por semana que el propietario está en la empresa ☐ < 32 ☐ > 32
- 6a. La empresa está en una ubicación segura ☐ sí ☐ no
- 6b. La empresa es visible y accesible ☐ sí ☐ no
- 7a. Se han tomado medidas de seguridad ☐ sí ☐ no
- 7b. La empresa parece limpia y atractiva ☐ sí ☐ no
- 7c. El propietario ha invertido en la empresa ☐ sí ☐ no
- 7d. El propietario ha realizado mejoras en el transcurso del año ☐ sí ☐ no

Parte 3. Indicadores de tamaño de la empresa, responsabilidad para con el préstamo y uso previsto para el préstamo

8. Cantidad de clientes ☐ < 3 ☐ > 3
- 9a. Cantidad de empleados que trabajan en la empresa ☐ ninguno ☐ 1-5 ☐ > 5
- 9b. Cantidad de parientes que trabajan en la empresa ☐ ninguno ☐ 1-5 ☐ > 5
- 9c. Tipo de trabajadores ☐ eventuales ☐ temporales ☐ permanentes
- 9d. Responsabilidad de las operaciones diarias ☐ propietario ☐ pariente ☐ empleado
- 9e. Responsabilidad de las compras ☐ propietario ☐ pariente ☐ empleado
- 9f. Responsabilidad del cierre ☐ propietario ☐ pariente ☐ empleado
- 10a. Persona que dirige la empresa en ausencia del propietario ☐ pariente ☐ empleado ☐ otro
- 10b. Persona que ayuda con los pagos si la empresa falla ☐ pariente ☐ no pariente
11. Uso previsto para el préstamo

ANEXO B. EJEMPLOS DE PREGUNTAS FAMILIARES NO FINANCIERAS

Parte 1. Características de la familia y del hogar

1. Fecha de nacimiento y edad _____
2. Estado civil _____
3. Nivel de educación _____
- 4a. El solicitante vive en casa propia ☐ sí ☐ no
- 4b. El solicitante hace pagos de hipoteca ☐ sí ☐ no
- 4c. El solicitante paga alquiler ☐ sí ☐ no

4. Número de miembros del hogar _____
5. Número de dependientes _____
6. Miembros del hogar y dependientes en la escuela _____
7. Miembros del hogar y dependientes que están enfermos _____

Parte 2. Características personales

- 8a. Nivel de organización ☐ alto ☐ mediano ☐ bajo
- 8b. Nivel de dinamismo ☐ alto ☐ mediano ☐ bajo
- 8c. Nivel de disciplina ☐ alto ☐ mediano ☐ bajo
- 8d. Puntualidad ☐ alta ☐ mediana ☐ baja
- 8e. Franqueza ☐ alta ☐ mediana ☐ baja
- 10a. El socio está de acuerdo con la solicitud de préstamo ☐ sí ☐ no ☐ no corresponde
- 10b. Firma del socio _____

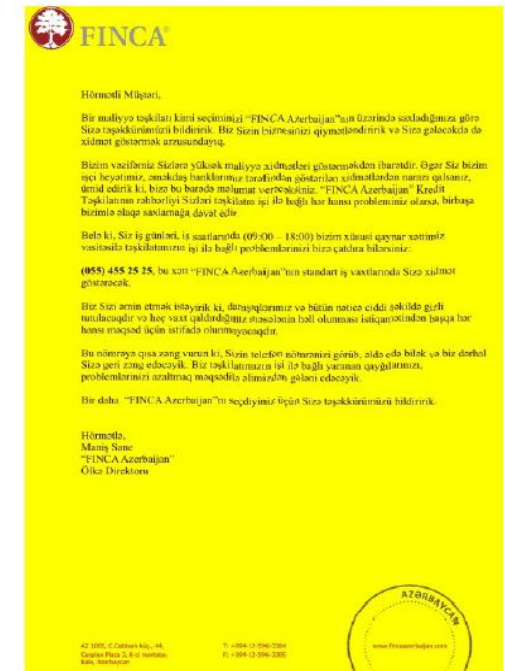
http://smartcampaign.org/storage/documents/Tools_and_Resources/SPANISH_avoidance-of-client-over-indebtedness.pdf

Transparencia vs comprensión: Lista de cuestiones para verificar la comprensión del cliente antes de firmar un acuerdo

- ¿Cuál es el costo total del préstamo?
- ¿Cuál es la cuota mensual?
- ¿Cuál es la fecha de la pago mensual?
- ¿Cuál es el procedimiento pagar el préstamo (por ejemplo, en la rama, transferir a través del banco, etc)?
- ¿Cuáles son las tarifas?
- ¿Cuáles son las sanciones?
- ¿Ha leído el contrato?
- ¿Sabe usted con quién ponerse en contacto si tiene preguntas o problemas?

Ejemplos efectivos desde el terreno

- FINCA, Azerbaijan ofrece a cada cliente una carta especial (en papel amarillo) que se distingue facilmente de otros documentos
- SIS Bulgaria: tarjeta de visita con la info necesaria: número de cuenta para pagar un préstamo número de contacto para cualquier emergencia.



¿Alguna pregunta sobre la prevención del sobreendeudamiento o sobre la transparencia?

¿Alguna experiencia que quieran compartir con nosotros?

Recursos técnicos para el departamento de Operaciones

¿Dónde encontrar SPI4 y recursos relacionados?

www.cerise-spi4.org

14 Passage Dubail, 75010 Paris

+33(0)1 40 36 92 92



FAQ Support Funding Publications Contact



DESCARGAR SPI4



REALIZAR UNA
AUDITORÍA



CAPACITARSE



DATOS SOBRE SPI4

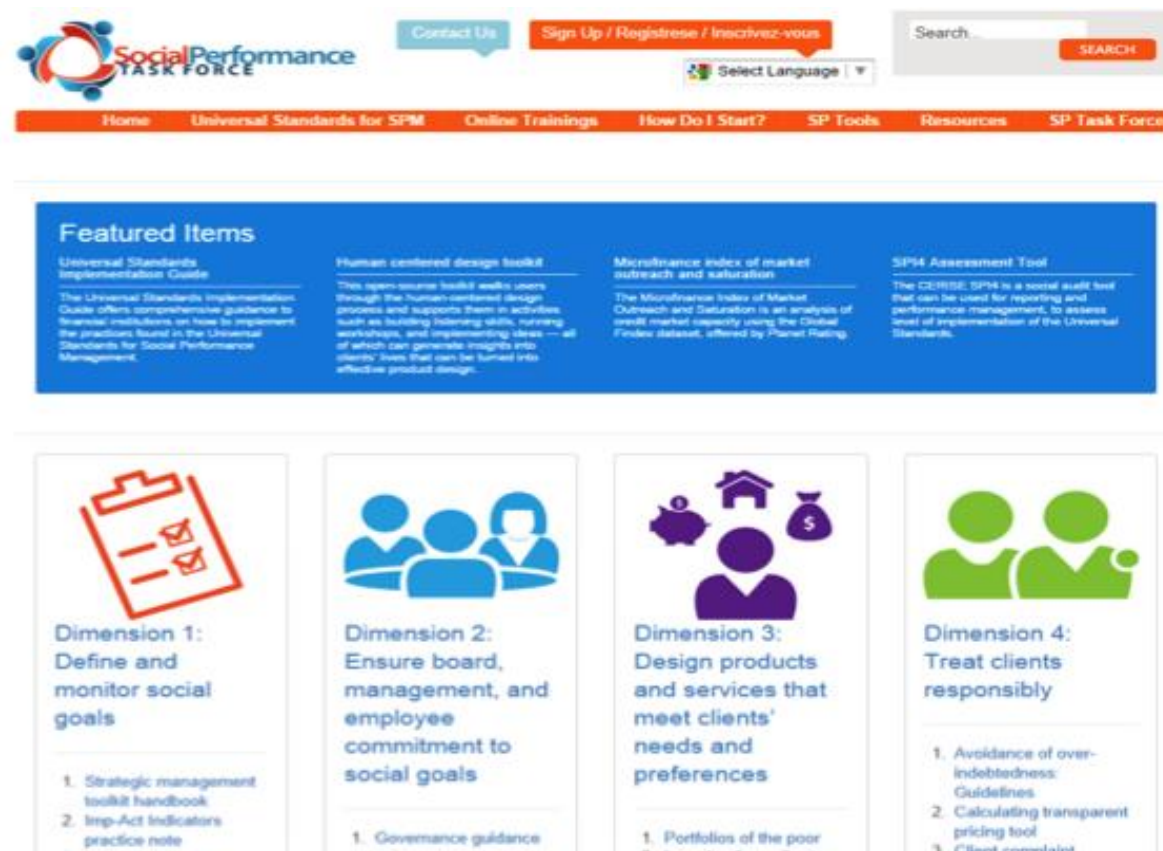
version 1.3.1 desde el 4 de FEBRERO 2016

NEWSLETTER ALINUS
SPI4 PARA INVERSORES

BENCHMARKS SPI4
OCTUBRE 2015

LISTA DE AUDITORES CUALIFICADOS - Actualizado en febrero 2016

Consulte el centro de recursos de la SP'TF!



The screenshot displays the SPTF website interface. At the top, there is a navigation bar with the SPTF logo, a 'Contact Us' button, a 'Sign Up / Registerse / Inscrivez-vous' button, a 'Select Language' dropdown, and a search bar. Below the navigation bar is a horizontal menu with links: Home, Universal Standards for SPM, Online Trainings, How Do I Start?, SP Tools, Resources, and SP Task Force.

The main content area features a 'Featured Items' section with four items:

- Universal Standards Implementation Guide**: The Universal Standards Implementation Guide offers comprehensive guidance to financial institutions on how to implement the practices found in the Universal Standards for Social Performance Management.
- Human centered design toolkit**: This open-source toolkit enables users through the human-centered design process and supports them in activities such as building listening skills, running workshops, and implementing ideas — all of which can generate insights into clients' needs that can be fed into effective product design.
- Microfinance index of market outreach and saturation**: The Microfinance Index of Market Outreach and Saturation is an analysis of credit market capacity using the Global Findex database, offered by Planet Rating.
- SPM Assessment Tool**: The CDRSE SPM is a social audit tool that can be used for reporting and performance management, to assess level of implementation of the Universal Standards.

Below the 'Featured Items' section, there are four columns representing different dimensions of social performance:

- Dimension 1: Define and monitor social goals**
 - 1. Strategic management toolkit handbook
 - 2. Imp-Act Indicators practice note
- Dimension 2: Ensure board, management, and employee commitment to social goals**
 - 1. Governance guidance
- Dimension 3: Design products and services that meet clients' needs and preferences**
 - 1. Portfolios of the poor
- Dimension 4: Treat clients responsibly**
 - 1. Avoidance of over-indebtedness: Guidelines
 - 2. Calculating transparent pricing tool
 - 3. Client complaint

<http://sptf.info/resources/resource-center>

Recursos específicos el Dpto de Operaciones

La Guía para la Implementación de los Estándares Universales:

<http://sptf.info/recursos-en-espanol>

Operaciones Smart: ver capítulo de Operaciones: esta herramienta sugiere funciones apropiadas para 11 de las áreas más comunes de las operaciones de micro finanzas

<http://www.smartcampaign.org/tools-a-resources/796>

Transparencia en promoción y ventas: una lista de control para proveedores de servicios financieros

http://www.smartcampaign.org/storage/documents/Tools_and_Resources/transparency-in-promotions-and-sales-spanish.pdf

El Fondo de DS ha desarrollado una serie de estudios de casos para Operaciones y desarrollo de productos

<http://www.mfc.org.pl/en/content/sp-fund-case-studies>

Enfrentado el sobreendeudamiento “partner microcredit foundation”

http://www.smartcampaign.org/storage/documents/Tools_and_Resources/partnerspanish.pdf

Evitar el sobreendeudamiento: directrices para la evaluación financiera y no financiera

http://smartcampaign.org/storage/documents/Tools_and_Resources/SPANISH_avoidance-of-client-over-indebtedness.pdf

EFSE tool

<http://www.efse.lu/studies-publications/publications/page/2/>

Si necesita ayuda...

- El Fondo de DS puede ofrecer asistencia técnica a distancia en inglés, español y ruso:
 - Explicación de indicadores
 - Sugerir herramientas existentes que puedan ayudar a reducir las brechas de DS

Próximo webinar **SPI4** – Datos de verificación interna (para responsables de Auditoría Interna)

Próximos webinars:

- 19th May 9.30am CET – ENG
- **19th May 16.00 CET(10h00 Time PET, LIMA)– SP**
- 24th May 9.30am CET – RUS

<http://www.cerise-spi4.org/events-en>

Contacts CERISE:

spi4@cerise-microfinance.org

www.cerise-spi4.org

Contacts MFC:

kdabrowska@mfc.org.pl