

IV Congreso Nacional de la ADEFI

2009

Procesos Inclusivos
para profundizar
los servicios
financieros



Silvia de Mendez
Director
Financiera El Comercio
S.A.E.C.A.

Diciembre, 2009

Indice

ES P O N S A B I L I D A D S O C I A L

d u c a c i ó n F i n a n c i e r a

e f e n s o r í a d e l C l i e n t e F i n a n c i e r o

Nueva herramienta de acceso financiero a receptores de



**Educación
Financiera**

Educación Financiera - Objetivos Principales

➔ a Educación Financiera al cliente es un Proyecto Piloto que se está desarrollando en Paraguay , con técnicas probadas, con clientes de las instituciones en relación a las remesas, y hoy en día también con niños en el colegio, instalando conceptos claros sobre ahorros y créditos.

➔ **L ACCESO FINANCIERO** : El uso de la educación financiera es una herramienta para :

Aumentar la inclusión financiera y ampliar el acceso a servicios financieros a los receptores de remesas.

L APOYO A LA EDUCACION



Educación Financiera - Ventajas del Proyecto

- 1. Mejorar el conocimiento de los problemas** financieros básicos de las familias receptoras de remesas.
- 2. Capacitar al personal de la Institución** sobre el vínculo entre las remesas y la banca e incluye métodos para realizar un seguimiento de la conversión de los receptores de remesas en los clientes de la Entidad.
- 3. Usar metodologías especializadas** para la creación de educadores financieros, en los lugares donde los receptores de remesas recogen su dinero, para proporcionar educación cara a cara y de capacitación sobre cuestiones financieras.
- 4. Establecer una relación financiera con el cliente** mostrando los instrumentos financieros disponibles.
- 5. Utilizar la base de datos de la Entidad**, de las personas que están pagando las remesas (crosseling)
- 6. Realizar un Manual de Educación Financiera**

Etapa de trabajo 1

1. Preparación → Integrar el método educativo con la oferta de servicios bancarios y financieros

copiar el método de educación y bancarización con la infraestructura y el equipo de la Institución

desarrollar el modelo de educación y bancarización.

definir los productos, el material de información y su estrategia de mercado para que pueda configurar bien con el modelo de educación con bancarización de los receptores.



Etapa de trabajo 2

Implementación:

- ✓ Duración del proyecto
 - ➔ Seis meses
 - ➔ Educadores financieros y con clientes

- ✓ Entrevista con el Cliente
 - Oferta de servicios financieros y bancarios se realizará mediante la explicación de los productos que ofrece la institución con una orientación bien definida.

- ✓ Coordinación y Monitoreo



Etapa de trabajo 3

valuación y Continuación

a última etapa consiste en evaluar los resultados y limitaciones encontrados, determinar la continuidad del trabajo y su ampliación y mejoramiento en la integración de las operaciones de la Institución.



Educación Social y Financiera para Niños y Niñas

El programa tiene como objetivo principal desarrollar capacidades de niñas y niños en edad escolar orientadas al desarrollo de su ciudadanía, al ejercicio de sus derechos y a la práctica de la responsabilidad, a través de la educación social y financiera.

propone incluir estos contenidos en la currícula escolar de Paraguay, en tanto se refiere a los derechos económicos, sociales y culturales (DESC). En este sentido se realizan trabajos de incidencia y abogacía con el MEC.

Este proyecto tiene 2 etapas:

1ª ETAPA: Es un plan piloto en el departamento de Guairá, llegando a niños de entre 3er. y 8vo. Grado, de 22 escuelas de dicha zona, para luego ir expandiéndose gradualmente al resto del país. En esta primera etapa y con estas metas se beneficiarán aproximadamente a 2300 niños y niñas.

El proyecto tiene una duración de 3 años y

se extenderá hasta el 30 de diciembre de 2011.



promover en los niños y niñas la cultura del ahorro y los

Programa de RSE

Defensoría del Cliente Financiero



Programa de RSE - Defensoría del Cliente Financiero

La oficina de la Defensoría del Cliente Financiero, es una instancia privada, e imparcial para resolver de manera gratuita, los reclamos de los clientes de las entidades financieras.

Esta instalada desde Julio 2007

Programa de RSE - Funciones

- **La protección de los derechos e intereses de los clientes** derivados de sus relaciones con los mismos y que tales relaciones se desarrollen conforme a los principios de buena fe, equidad y confianza recíproca.

- **En cumplimiento de su función le corresponde a la oficina de la Defensoría:**

- **Conocer, estudiar y facilitar la resolución de los reclamos** que los clientes le planteen en relación con las operaciones, contratos o servicios bancarios y, en general, con todas las relaciones de la Entidades Financieras y sus clientes, que a juicio de éstos, hubiesen recibido un tratamiento que ellos estimen negligente o injusto.

- **Intervenir como conciliador entre los clientes y Entidades Financieras** con el objeto de llegar a un arreglo amistoso.

- **Presentar, formular y realizar ante las Entidades Financieras** informes, recomendaciones y propuestas que puedan favorecer las buenas relaciones entre las Entidades Financieras y sus clientes.

Materias Excluidas

Quedan excluidas de la competencia de la Defensoría:

- Las relaciones laborales entre las Entidades Financieras y sus empleados.
- Las relaciones entre las Entidades Financieras y sus accionistas.
- Las cuestiones que se refieren a las decisiones de las Entidades Financieras relativas a conceder o no un crédito o a efectuar o no cualquier otro contrato, o una operación o servicio concreto con personas determinadas, así como sus pactos o condiciones.
- Las que se refieren a cuestiones que se encuentren en trámite o hayan sido ya resueltas por cualquier autoridad oficial o privada que atiende reclamos de los usuarios.
- Los reclamos cuya cuantía exceda U\$S 15.000.- (quince mil dólares americanos) o su equivalente en moneda nacional.
- Las cuestiones sometidas a la Defensoría, donde no se haya logrado acuerdo entre las partes, en los cuales no podrá tomar resolución unilateral.

Objetivos del Programa

- Implementar una **acción preventiva** orientada al cliente
- **Evitar el quiebre** de las relaciones comerciales con los mismos
- **Atender los conflictos** con clientes, generados por las dudas, malos entendidos, falta información y respuestas a los clientes
- Cuidado de la **imagen corporativa** de la Entidad
- **Disminuir las quejas y controversias** que en ciertos casos terminan judicializándose
- **Acción rápida de solución** de conflictos, con menor costo y esfuerzo.



Antecedentes

- A finales del año 2006 se promulga la **Declaración universal de los derechos de los usuarios de servicios financieros**, que es una iniciativa de la AUSBANC (Asoc. de entidades financieras de Europa) que pretende la adhesión de las asociaciones y organizaciones de Entidades Financieras de todo el mundo a esta **Declaración Universal**
- **La ley de Defensa del Consumidor** promulgada en nuestro país , que genera reacciones y actitudes de gremios y particulares
- **Ley de Bancos, y es especial, clasificación de Riesgos** de clientes, que es causa permanente de conflictos .
- **El concepto de la Mediación y el arbitraje, promulgada por Ley en nuestro país** y que son alternativas de resolución de conflictos implementadas con éxito en varias organizaciones estatales y privadas de nuestro medio



Creación de estructura - Etapas

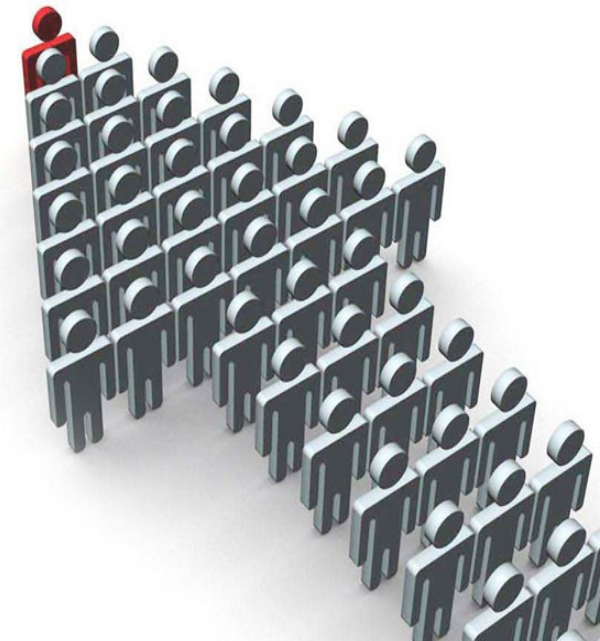
reacción de una estructura organizacional capaz de atender las controversias o reclamos que puedan surgir de los clientes financieros y que esta atención sea rápida, objetiva y creíble:

TAPAS

estructura interna en cada entidad: **Primera etapa**

estructura independiente de Mediación (servicio tercerizado): **Segunda etapa**

a alternativa del Arbitraje: **Tercera etapa**



1ra. Etapa: En las Instituciones

ue dentro de cada Entidad haya una dependencia o instancia que atienda los reclamos o controversias que surjan de los clientes y que no hayan podido resolverse en el plano comercial de relación.

sta instancia debe ser una instancia de nivel relevante, con cierta administración de autoridad.



2da. Etapa: Mediación

Implementación de una Instancia independiente, imparcial, confidencial,

en ambiente privado, flexible

Contratar servicio tercerizado del Centro de Mediación y arbitraje del Paraguay

Definir responsables de hacer un seguimiento de la atención en los servicios tercerizados



3ra. Etapa: Arbitraje

Es la instancia mediante la cual las personas pueden someter, previo convenio de uno o varios árbitros, las cuestiones litigiosas surgidas o que pueden surgir



Es un método de resolución de disputas mediante el cual se resuelven los conflictos por personas particulares que no son jueces estatales.

El tercero neutral (arbitro) impone la solución (laudo) que tiene los mismos efectos que una sentencia judicial.

Estadísticas de reclamos

**Muchas gracias
por su atención**

