

Estándares de Protección al Cliente



Standard	Essential Practice
Diseño y distribución apropiada de productos	El proveedor ofrece productos y servicios que estén adaptados a las necesidades de los clientes.
	El proveedor monitorea la idoneidad de los productos y servicios y los canales de distribución.
	Se implementa una política y un proceso documentado para prevenir las técnicas de venta agresivas y la firma forzada de contratos.
Prevención del sobreendeudamiento	El proveedor tiene una política sólida y un proceso bien documentado para la aprobación de préstamos y toma decisiones de manera
	El proveedor utiliza información del informe de crédito (historial crediticio) de sus clientes, siempre que esté disponible en los mercados donde
	La gerencia superior y el consejo directivo del proveedor monitorean el mercado y toman medidas preventivas en los casos donde existe un mayor
	El proveedor mantiene una calidad de la cartera sólida y estable.
Transparencia	El proveedor incentiva al personal a aprobar préstamos de calidad.
	Se implementa una política y un proceso documentado para exigir transparencia en los términos, las condiciones y los precios de todos los
	El proveedor se comunica con los clientes en momentos apropiados y a través de canales adecuados
Precios responsables	El proveedor adopta las medidas necesarias para garantizar que el cliente entienda todo y para apoyar las decisiones que éste tome.
	El proveedor se gestiona de manera sostenible para ofrecer servicios a largo plazo.
	La política de precios del proveedor fue generada tomando en cuenta el interés superior de sus clientes.
Trato justo y respetuoso de los clientes	Los índices financieros del proveedor no indican problemas con los niveles de precios. (Si sus niveles están fuera de los rangos recomendados, se requiere que el proveedor presente una explicación válida que justifique los niveles más altos).
	El proveedor promueve y refuerza el trato justo y respetuoso de los clientes en línea con un código de conducta institucional.
	El proveedor tiene políticas y procesos documentados para evitar la discriminación contra las categorías protegidas al aprobar clientes y al
	El personal del proveedor y sus agentes de cobranzas cobran los préstamos de manera apropiada.
	El proveedor tiene sistemas efectivos para prevenir y detectar el fraude.
Privacidad de los datos de los clientes	Las reclamaciones de seguros se procesan de manera eficiente, justa y oportuna.
	La gerencia y supervisión del proveedor apoyan el trato justo y respetuoso de los clientes.
Mecanismos para resolución de quejas	Los datos de los clientes se resguardan de manera segura y confidencial.
	Se informa a los clientes sobre la privacidad de sus datos y el consentimiento para el uso de sus datos.
	El proveedor implementa un sistema efectivo para recibir y resolver reclamos y sugerencias de todos sus clientes.
	El proveedor informa a sus clientes sobre su derecho a quejarse y cómo presentar una queja.
	El proveedor usa la información de las quejas de manera sistemática para gestionar sus operaciones y mejorar la calidad de sus productos y servicios.