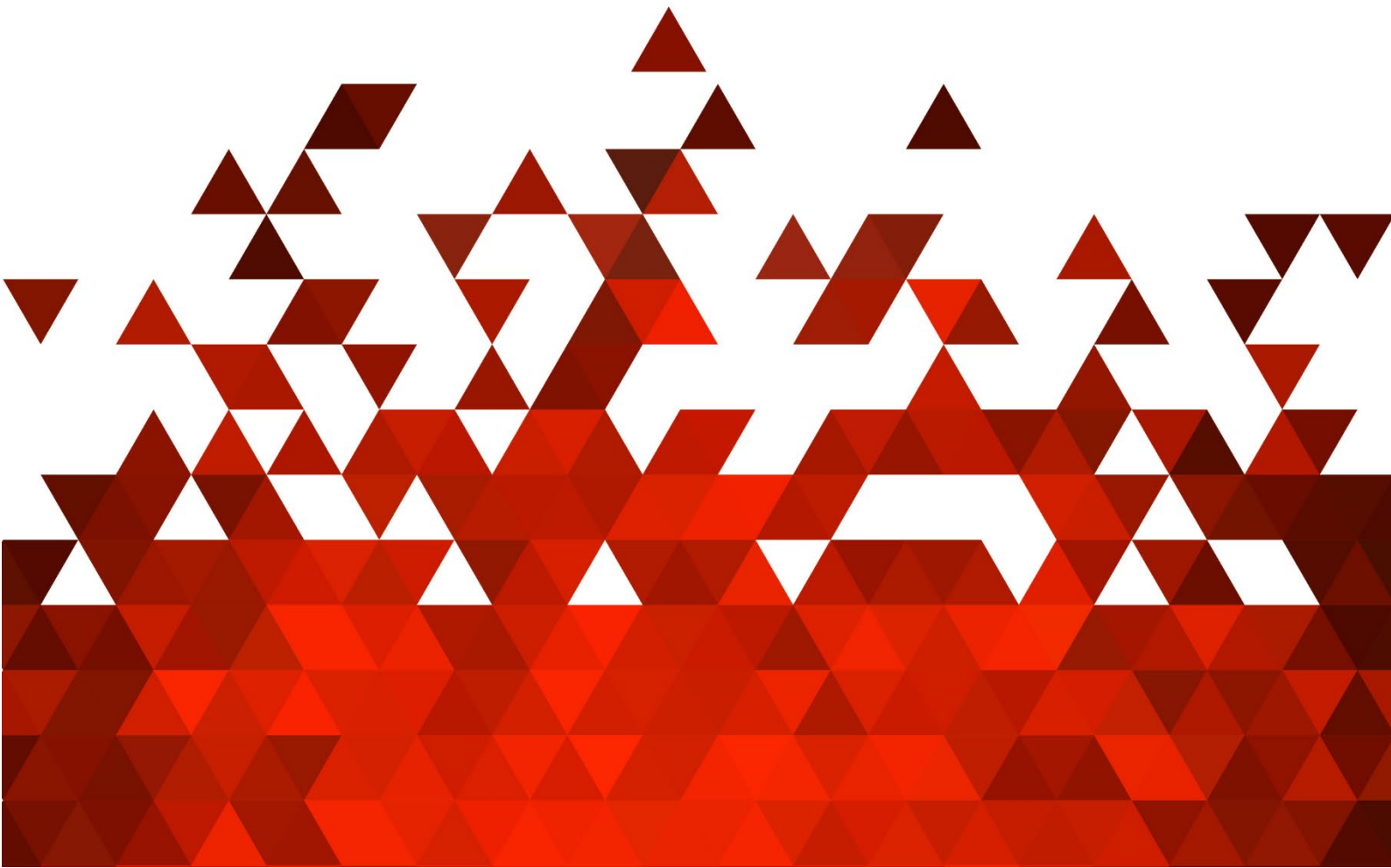




Make the Difference
We Prove It

Certificación de Protección al Cliente

METODOLOGÍA



Índice

i.	MFR – Perfil de la empresa y Experiencia	3
ii.	Certificación de Protección al Cliente CERISE-SPTF (CPC)	6
iii.	Plan de Trabajo.....	9

i. MFR – Perfil de la empresa y Experiencia

MFR es una calificadoradora de riesgos internacional que provee evaluaciones, información y experticia técnica para la industria de las finanzas sostenibles.

Nuestra misión es generar opiniones independientes para la industria de las finanzas sostenibles, basadas en información verificada, con el fin de fomentar las inversiones responsables.

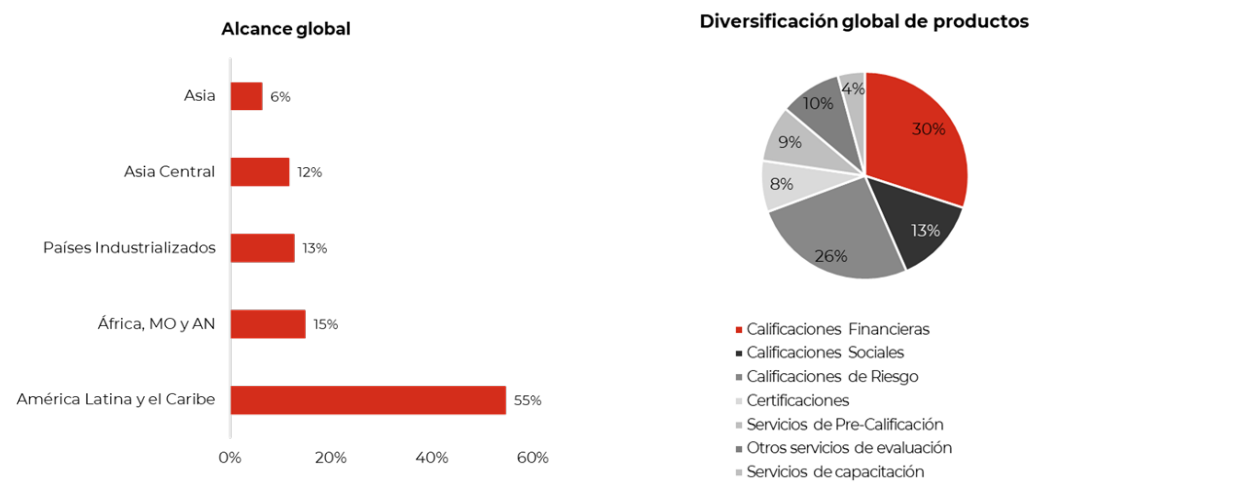
Con **sede en Italia**, MFR opera mediante **una red de 5 oficinas regionales** (Ecuador, México, Kenia, Kirguistán y Filipinas) y 2 oficinas nacionales (Bolivia y Perú) en 4 continentes, ofreciendo el **mayor nivel de cobertura geográfica** entre las agencias de calificación especializadas.

MFR cuenta con una credibilidad comprobada, siendo **la primera agencia de calificación especializada** autorizada para realizar calificaciones de riesgos por entes de regulación (desde el 2007 en Ecuador y desde el 2014 en Bolivia). MFR ha sido reconocida por fondos de calificación (ej. RF I), iniciativas globales (ej. Rating Initiative), otros fondos (ej. Rating Fund II en América Latina, APP en Marruecos) e iniciativas regionales (ej. European Jasmine Initiative, EASI).

MFR ha sido autorizada por	Para realizar
Superintendencia de Bancos (SB) y Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS) de Ecuador	Calificaciones de Riesgo de instituciones financieras reguladas (IFRs)
Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros	Calificaciones de Riesgo para instrumentos de Mercado de Valores.
Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI) de Bolivia	Calificaciones de Riesgo y Sociales de IFRs, Calificaciones de Emisiones
MFR está registrada con	Como
Banco Central de Filipinas	Calificadoradora de Riesgo de IMFs
MFR ha sido acreditada por	Para realizar
Smart Campaign/ Cerise-SPTF	Certificaciones de Protección al Cliente
GSMA	Certificaciones de Dinero Móvil
Truelift	Evaluaciones Truelift
Cerise	Auditorías SPI4 y SPI4 Alinus

La credibilidad de MFR es también reflejada por las **relaciones y colaboraciones** de largo plazo con los principales gestores de fondos sociales (ej. responsAbility, OikoCredit, Blue Orchard, Incofin, Triple Jump, Symbiotics, Triodos, etc.), con varias IFDs (ej. KfW, EBRD, EIB, IFC/WB, IFAD, FMO, IADB, UNDP/UNCDF, USAid, OPIC, AfD, CDC Group, etc.) y fondos de cobertura especializados (ej. TCX, MFX).

MFR ha realizado **más de 2,400 evaluaciones en 106 países a nivel global** y posee **>70% de la cuota de mercado global***.



*número de calificaciones y certificaciones realizadas por MFR / número total de calificaciones y certificaciones realizadas por todas las agencias de calificación especializadas en finanzas inclusivas de 2014 a 2021

Experiencia en América Latina y El Caribe

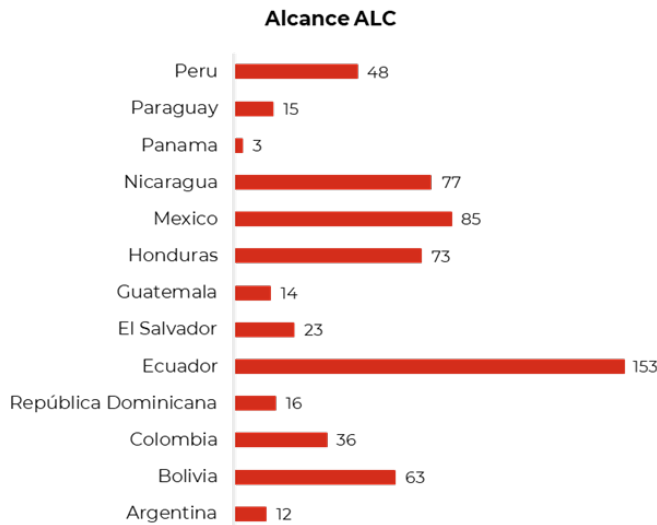


MFR es la calificadoradora especializada en finanzas inclusivas y sostenibles **Líder en América Latina y el Caribe**, autorizada por:

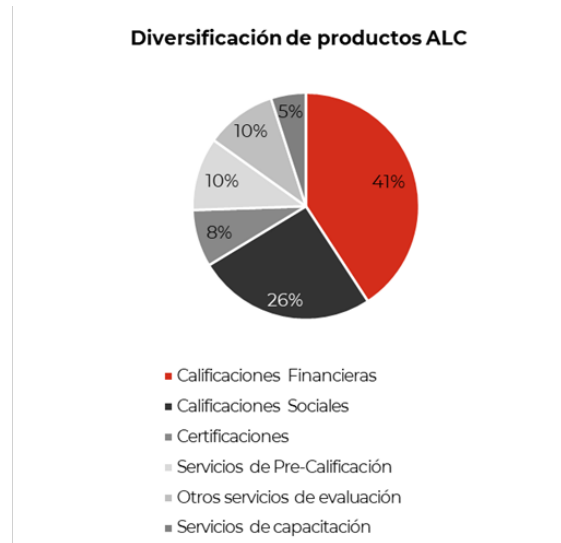
- La Superintendencia de Bancos (SB) y la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS) de Ecuador para ofrecer servicios de calificación de riesgo:
- La Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI) de Bolivia para ofrecer servicios de calificación de riesgo y de calificación de desempeño de Responsabilidad Social Empresarial (RSE).

Nuestros equipos, con extensa experiencia en la región, están basados en Quito, La Paz y Ciudad de México. MFR trabaja con proveedor de servicios financieros con formas jurídicas, tamaños y niveles de desarrollo diferentes, adaptando nuestros servicios a sus necesidades específicas.

MFR es la calificadoradora especializada con el mayor número de evaluaciones realizadas en América Latina y El Caribe; con **más de 1.200 evaluaciones en 16 países de la región**.



*Gráfico no incluye las calificaciones de riesgo en mercados regulados



Lo Que Dicen de Nosotros

Actualmente, cuando nuestra institución está haciendo importantes innovaciones tecnológicas y estructurales, la calificación logra el fin de confirmar nuestro status quo desde múltiples vertientes; contando con las asertivas orientaciones del equipo certificador, quienes se involucraron de lleno en el proceso en todas sus etapas con excelentes trabajos de campo y oficina. El proceso indiscutiblemente fortalecerá los temas imprescindibles para ofrecer un transparente y eficiente servicio.

L. Roberto Domínguez Espailat

Director de Planificación, Banco Múltiple ADEMI, República Dominicana
Certificación de Protección al Cliente

Comprometernos con los principios de protección al cliente y buscar la certificación ha sido un vehículo para adoptar mejores prácticas y mantenernos en un ciclo de mejoramiento institucional que genera capacidades internas para cumplir nuestra misión. Los analistas de MFR han demostrado su profesionalismo, conocimiento del sector microfinanciero y tener la capacidad de observación para ponerse en contexto con la realidad de nuestra institución y el nivel de madurez que vamos logrando, en esa medida nos proveen información para la mejora de la compañía.

Vanessa Bojacá

Director de Planificación, Crezcamos, Colombia
Certificación de Protección al Cliente

La Certificación es un elemento de aprendizaje organizacional, como experiencia compartida, de todo el proceso de una certificación internacional de este tipo. Es decir, que si más adelante queremos ir por otras certificaciones hay un know how transferible que esta primera certificación nos ha permitido adquirir como equipo. La intervención de los profesionales de MFR al realizar el relevamiento de información y en campo para llevar a cabo la certificación se ajusta a toda la rigurosidad necesaria para que la certificación tenga plena validez y confiabilidad, esa rigurosidad nos alienta y desafía a mejorar año tras año nuestra gestión. Nos sentimos acompañados y asesorados para lograr esas mejoras progresivas, y detectamos una observación y escucha activa muy fuerte de parte de los profesionales que se nos acompañan en el proceso, con fuerte compromiso con la institución para relevar no sólo datos sino el verdadero espíritu y objetivo de las acciones, procesos y normas de la institución, y es desde esa mirada que pueden asesorarnos para mejorar sin perder ni deformar ese espíritu que nos define como institución, y cumpliendo a la vez las exigencias de la certificación.

Denise Ivana Ferreyra

Directora País, Pro Mujer, Argentina
Certificación de Protección al Cliente

La Calificación de Desempeño Social desarrollada por MFR fue sumamente valioso y enriquecedor. A partir del intercambio con su equipo de profesionales, el conocimiento del sector, sumado a su rigurosidad y análisis, nos permitieron obtener evidenciar el cumplimiento de nuestra Misión y Visión, asimismo contar con las herramientas para trazar las estrategias necesarias para el logro de nuestra sostenibilidad, basado en una cultura cliente céntrica que refuerce la confianza de nuestros clientes y el desarrollo de nuestros colaboradores.

Ana María Zegarra

Gerente General Adjunta, Mibanco, Perú
Rating Social

Solidario contrató los servicios de MFR para su evaluación social, por su conocida trayectoria y experiencia en el sector de las microfinanzas. Durante los 3 meses que duró el proceso se evidenció en todo momento la seriedad y profesionalismo del equipo evaluador, con análisis, entrevistas, revisiones minuciosas y pertinentes. Para Solidario el proceso de evaluación social es sumamente útil y se ha sometido a él de forma periódica, en varias ocasiones con MFR. Es un proceso de aprendizaje y de auto evaluación que ayuda a mejorar constantemente, a priorizar estrategias y acciones y a ajustar el enfoque de sostenibilidad que debe primar por sobre las exigencias del día a día.

Avelina Pérez

Directora de Asuntos Corporativos, Banco Solidario, Ecuador
Rating Social

ii. Certificación de Protección al Cliente CERISE-SPTF (CPC)

La Certificación de Protección al Cliente es una evaluación externa e independiente para reconocer públicamente aquellos proveedores de servicios financieros (PSF) que cumplen con estándares adecuados en la implementación de los Principios de Protección al Cliente dentro de sus operaciones.

La [Certificación de Protección al Cliente](#) es un reconocimiento altamente valorado por la industria de finanzas responsables, incluyendo los inversionistas y donantes, considerando que 'no hacer daño' a los clientes es el mínimo que los diferentes grupos de interés esperan del sector. Tras la salida de Smart Campaign, la propiedad de los recursos y herramientas han sido transferidos a la Social Performance Task Force (SPTF) y a CERISE para garantizar que los estándares de protección del cliente se mantengan como el lenguaje común en la industria de finanzas responsables. En consideración de estos cambios, una nueva metodología de Certificación de Protección al Cliente se ha desarrollado, aunque los criterios de análisis se han mantenido.

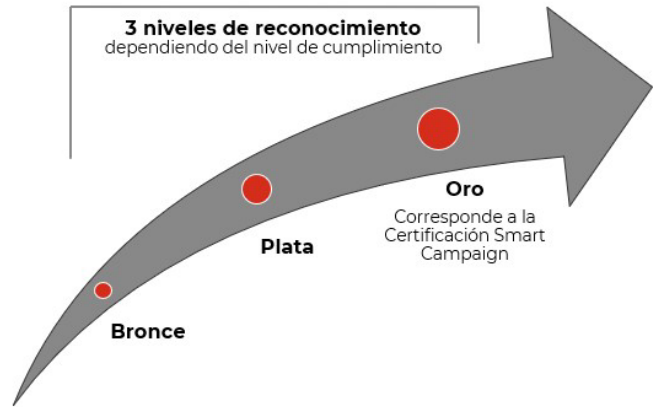


Desde mayo 2021, MFR está acreditada por Cerise-SPTF para realizar la Certificación de Protección al Cliente bajo esta nueva metodología. Es importante indicar que MFR ha sido el Certificador líder en la Certificación de Protección al Cliente de Smart Campaign; **MFR ha certificado más del 70% de los proveedores de servicios financieros que cuentan actualmente con la Certificación.**


La Certificación de Protección al Cliente analiza las políticas, procedimientos, sistemas de gestión, capacitación y demás prácticas con relación a los Principios de Protección al Cliente.



La nueva metodología incluye un proceso para reconocer a los proveedores de servicios financieros en base a su desempeño y avance en términos de fortalecimiento de los sistemas de protección al cliente. Por esta razón, la Certificación cuenta con **tres niveles de reconocimiento** (Oro, Plata y Bronce), dependiendo del nivel de cumplimiento de los indicadores, incentivando los proveedores de servicios financieros a empezar el camino de Protección al Cliente para recibir el reconocimiento de sus logros, así como medir su progreso en el tiempo.



La siguiente tabla detalla los requerimientos para los diferentes niveles de reconocimiento de la Certificación de Protección al Cliente SPTF-CERISE, considerando que se analizan **un total de 128 indicadores** (aunque pueden ser menos dependiendo de las operaciones del proveedor de servicios financieros):

Reconocimiento	Requerimiento 1	Requerimiento 2
Bronce 	Cumplimiento del 100% de indicadores de Entrada (40)	Cumplimiento de ≥ 65% del total de indicadores
Plata 	Cumplimiento del 100% de indicadores de Entrada (40) y 100% de indicadores de Progreso (20)	Cumplimiento de ≥ 80% del total de indicadores
Oro 	Cumplimiento del 100% de indicadores de Entrada (40), 100% de indicadores de Progreso (20) y 100% de indicadores Avanzados (23)	Cumplimiento de ≥ 95% del total de indicadores

En el caso de que el proveedor de servicios financieros no cumpla con algunos de los indicadores de Entrada, el proveedor de servicios financieros tendrá un **período de adecuación de dos meses**, contados desde la fecha de recepción del informe final. Si el proveedor de servicios financieros no logra un cumplimiento total de estos indicadores de Entrada al final del período de adecuación, los indicadores serán considerados como no cumplidos y el proveedor de servicios financieros no obtendrá la certificación.

La Certificación tiene una **validez estándar de 3 años** desde su emisión.

PRINCIPIOS	ESTÁNDARES
1. Diseño y distribución apropiada de productos	1.1 El proveedor utiliza datos para identificar patrones de comportamiento financiero por segmento de clientes. 1.2 El proveedor recibe retroalimentación de los clientes con respecto a sus experiencias en el uso de los productos y servicios. 1.3 El proveedor utiliza información proveniente del análisis de los datos de los clientes para diseñar productos, servicios y canales de entrega. 1.4 Los productos, servicios y canales del proveedor cuenta con seguridades que protegen a los clientes contra daños/estafas.
2. Prevención del sobreendeudamiento	2.1 El proveedor toma decisiones para la aprobación de préstamos con base en la capacidad de pago del cliente. 2.2 El proveedor monitorea el mercado y responde si hay un aumento en el riesgo de sobreendeudamiento. 2.3 El plan estratégico o de negocios establece objetivos de crecimiento responsables. 2.4 En épocas de alto crecimiento, el proveedor monitorea con más frecuencia los siguientes datos (frecuencia mínima es mensual):
3. Transparencia	3.1 El proveedor es transparente acerca de los términos, condiciones y precios de los productos. 3.2 El proveedor se comunica con los clientes en momentos apropiados y a través de los canales adecuados.
4. Precios responsables	4.1 El proveedor establece precios justos. 4.2 El proveedor establece comisiones razonables. 4.3 El proveedor no transfiere costos innecesarios a los clientes.
5. Trato justo y respetuoso de los clientes	5.1 Durante el proceso de reclutamiento y contratación, el proveedor evalúa el compromiso de cada candidato para lograr los objetivos sociales del proveedor y servir a sus clientes objetivo. 5.2 El código de conducta del proveedor establece un trato justo y respetuoso de los clientes. 5.3 El proveedor no usa técnicas de ventas agresivas. 5.4 El proveedor salvaguarda el derecho de los clientes a un trato respetuoso durante el proceso de cobranza de los préstamos.
6. Privacidad de los datos de los clientes	6.1 El proveedor mantiene la seguridad y la confidencialidad de los datos de los clientes. 6.2 El proveedor informa a los clientes sobre su derecho a la privacidad y su derecho respeto al uso de sus datos.
7. Mecanismos para resolución de quejas	7.1 El proveedor posee un mecanismo de reclamos fácilmente accesible para los clientes y adaptado a sus necesidades. 7.2 El proveedor resuelve los reclamos eficientemente. 7.3 El proveedor usa la información de las quejas para gestionar sus operaciones y mejorar la calidad de sus productos y servicios.
8. Gobernabilidad & RRHH	8.1 La Junta Directiva toma decisiones estratégicas con base en los datos sociales y financieros. 8.2 CEO/Director General toma decisiones estratégicas con base de los datos sociales y financieros. 8.3 El proveedor capacita a todos los empleados sobre sus objetivos sociales y la protección al cliente. 8.4 El proveedor evalúa e incentiva a los empleados sobre la base de criterios sociales y financieros.

iii. Plan de Trabajo

El siguiente plan de trabajo aplica para los servicios presentados en la presente propuesta.





Make the Difference
We Prove It

MFR América Latina

Rumipamba E2-194 y Av. República
Edificio Signature, Oficina 1106
Quito, Ecuador

Tel. +593 2 351 82 99
info@mf-rating.com
www.mf-rating.com