

EL CAMINO PARA LA PROTECCIÓN AL CLIENTE

CÓMO LOGRAR LA PROTECCIÓN AL CLIENTE, UN PASO A LA VEZ

11 DE NOVIEMBRE DE 2021

CARA S. FORSTER

DIRECTORA PARA LATINOAMÉRICA, SPTF



Un nuevo papel para CERISE + SPTF



- El cierre de Smart Campaign dejó una brecha en la industria.
- Los inversionistas sociales y los PSF, en particular, expresaron una fuerte demanda para que SPTF-CERISE llenara esa brecha.
- La Protección al Cliente siempre había sido una parte integral de los Estándares Universales y de la herramienta de evaluación SPI4
- Demandas principales:
 - ◇ Los estándares y la evaluación de protección al cliente deben mantenerse también como un producto **independiente**.
 - ◇ Los inversionistas necesitan una manera fácil de identificar a los proveedores **comprometidos**.
 - ◇ Los PSF desean demostrar el **progreso**, no solo el “logro final” de la certificación.

LA RED DE PROFESIONALES EN GDS

- **Audidores calificados en SPI**
- **Evaluadores y capacitadores en PC (anteriormente acreditados por Smart)**
- **Proveedores de AT de SPTF**

➔ **Hasta hoy, 215 profesionales en GDS**



SPM Professionals Network

cerise + SPTF

Hay una red de expertos para ayudar a los PSFs a avanzar en el tema. SPTF +CERISE:

- Capacitan consultores de manera transversal en diferentes temas de la GDS.
- Facilitan el aprendizaje de pares para todos los consultores y PSFs que trabajan en la GDS.
- Brindan un centro de ayuda y recursos como publicaciones, plantillas y casos de estudio.
- Diseminar recursos para capacitadores, auditores y evaluadores.



NUESTRA RESPUESTA: EL CAMINO PARA LA PC

- **El Camino para la Protección al Cliente** describe los pasos que un PSF puede dar para mejorar sus prácticas en protección al cliente y comunicar este progreso a los inversionistas.
- El Camino brinda a los proveedores un **mapa de ruta** para implementar los Estándares de Protección al Cliente y les ayuda a mantenerse en el camino.



Client Protection Pathway

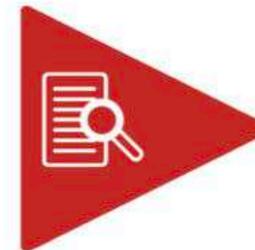
cerise + SPTF

Achieving client protection, one step at a time

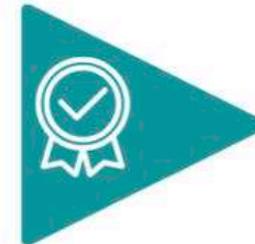
1. Comprometerse a implementar la protección del cliente



2. Evaluar y mejorar las prácticas



3. Demostrar el progreso y los logros



Paso I : Compromiso con la implementación



1A: Firmar la declaración de compromiso de Protección al Cliente.



1B: Divulgar sus evaluaciones de PC.

Desarrollado con los PSF, el Grupo de Trabajo de Inversionistas Sociales de SPTF y las agencias calificadoras, el Camino para la Protección al Cliente aborda la necesidad de que los proveedores de servicios financieros **demuestren su compromiso** con la implementación de las prácticas de protección al cliente y de que los inversionistas **identifiquen a los socios comprometidos**.

- Se invitará a los proveedores de servicios financieros a **inscribirse** en el Camino y declarar su compromiso con la implementación de la protección al cliente.
- El perfil del PSF se incluirá luego en el sitio en la red de SPTF. Se proporcionará un contacto para que los inversionistas puedan comunicarse con el proveedor.
- Se solicitará a los PSF que presenten **prueba** de una autoevaluación, evaluación externa, calificación o certificación en protección al cliente en un período de seis meses después de que se unan al Camino. Los proveedores que no presenten una evaluación en un período de seis meses “se quitarán de la lista”.
- El perfil del PSF en la página web se actualizará para indicar los nombres de las evaluaciones en PC reportadas por el PSF. Si han recibido la certificación en PC, su perfil lo indicará.

Paso 2 : Evaluar y mejorar



2A: Evaluar el estado de la práctica en Protección al Cliente.



2B: Mejorar sus prácticas.

- En este paso, los PSF crean un **plan de acción** sobre la base de su **evaluación** hacia los estándares y las prácticas esenciales y **mejoran sus prácticas** continuamente.
- CERISE + SPTF apoyan la implementación por medio de:
 - ◇ La actualización del SPI y apoyo para su uso
 - ◇ Ofrecer capacitaciones y seminarios en línea sobre los indicadores necesarios para aprobar la certificación
 - ◇ Mantener una biblioteca de recursos sobre la implementación
 - ◇ Boletines mensuales
 - ◇ Y más...
- Vinculación de los PSF con nuestra Red de Profesionales en GDS
 - ▶ Profesionales en SPM disponibles alrededor del mundo, capacitados por CERISE y SPTF para brindar apoyo al PSF

Paso 3 : Demostrar progreso y logro



La certificación continuará para la industria, pero actualizamos la **metodología**.

- Anteriormente, la certificación se aprobaba/reprobaba (“todo o nada”). Ahora, hay **tres niveles de reconocimiento**, que permiten a los PSF demostrar sus buenas prácticas a medida que siguen hacia el cumplimiento pleno.
- **El nivel oro requerirá del 95%** de cumplimiento para incluir especificidades regionales o modelos de negocios que no permiten a un PSF cumplir con el 100% de los indicadores.
- La validez ahora es de **3 años** sin reportarse.
- Todos los niveles de certificación requerirán **pleno cumplimiento** con subconjuntos de **requerimientos mínimos**.
 - ◇ **Indicadores de ingreso** (n=40): Estos indicadores abordan la práctica más que la política, así como preocupaciones claves del sector en los 7 estándares.
 - ◇ **Indicadores de progreso** (n=20): Estos indicadores son el mínimo esperados por los propietarios de activos e inversionistas sociales.
 - ◇ **Indicadores avanzados** (n=23): Estos indicadores confirman las prácticas con las políticas y procesos, y mitigan los riesgos más grandes para los clientes.



Un PSF obtiene nivel BRONCE al aprobar el 100% de todos los indicadores de **ingreso** y $\geq 65\%$ del total de indicadores



Un PSF obtiene nivel PLATA al aprobar el 100% de todos los indicadores de **ingreso y progreso** y $\geq 80\%$ del total de indicadores



Un PSF obtiene nivel ORO al aprobar el 100% de todos los indicadores de **ingreso, progreso y avanzados** y $\geq 95\%$ del total de indicadores

Aprobación de certificadores



Cerise-SPTF emiten la aprobación. Ésta autoriza a las organizaciones a **emitir certificaciones de protección al cliente.**

La aprobación se otorga a órganos certificadores que:

- Usen criterios **comunes** de evaluación de SPTF, los cuales se encuentran en los Estándares Universales para el Desempeño Social.
- Tengan sistemas **robustos** para asegurar la imparcialidad, la toma de decisiones **equilibrada** y la **capacidad** de realizar certificaciones de protección al cliente.

*La aprobación **no es una aprobación de las certificaciones individuales.** Esto es la responsabilidad del órgano certificador.*

CERISE+SPTF solo pueden verificar informes individuales sobre la base de quejas del PSF, inversionistas y otras agencias calificadoras, etc.

Principios

- Imparcialidad
- Competencia
- Rendición de cuentas
- Transparencia
- Confidencialidad



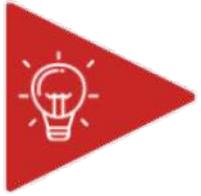
Unirse al Camino para la PC: Beneficios para el PSF



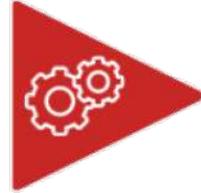
¡Es gratis!

- ▶ Reconocimiento público del compromiso y el progreso. (sitio en la red, boletín, etc.)
- ▶ Mapa de ruta claro para lo que se hará después.
- ▶ Conexión con la comunidad global de organizaciones que piensan de manera similar.
- ▶ Invitaciones a las capacitaciones en PC por parte de SPTF-CERISE.
- ▶ Comunicaciones de SPTF-CERISE sobre herramientas, recursos y seminarios en línea.

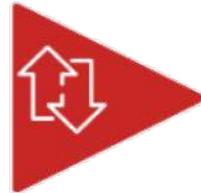
Beneficios para los financiadores y otros



- Es fácil identificar a los proveedores comprometidos.



- CERISE + SPTF apoyan a las entidades existentes que reciben la inversión para mejorar sus prácticas.



- Las herramientas de evaluación ayudan a identificar mejor las necesidades de asistencia técnica.



- Los diversos pasos del Camino para la PC pueden usarse en acuerdos de financiamiento para asegurar el compromiso con la protección al cliente y estimular el progreso.

*Esperamos que motive a las personas en quienes invierten a unirse al Camino para la PC,
¡y den un paso Adelante hacia las mejores prácticas!*

Recursos para cada paso



Vínculos clave

- ▶ Familiarizarse con los Estándares de Protección al Cliente
- ▶ Inscribirse en el Camino para la PC
- ▶ PSF comprometido con la Protección al Cliente
- ▶ Herramienta de Evaluación en Protección al Cliente
- ▶ Recursos técnicos para apoyar la mejora y la implementación
- ▶ ... Y pronto, los seminarios en línea de la Serie de Implementación de PC
- ▶ Un módulo sobre SDF responsables

[Página web principal](#)



- ▶ [Lista detallada](#) en varios idiomas - *excel*
- ▶ [Unirse](#) al Camino para la PC
- ▶ [Lista](#) de PSF comprometidos
- ▶ [Herramienta CP SAT](#) - *excel*
- ▶ [Centro de Recursos de SPTF](#)
- ▶ [Dimensión 4](#) de los Estándares Universales
- ▶ *¡Muy pronto!*



- ▶ ¿Alguna pregunta?
- ▶ ¿Como se sienten? ¿Cuál es su primera retroalimentación?
- ▶ ¿Alguna preocupación?
- ▶ ¿Han escuchado ya alguna retroalimentación del campo sobre el Camino para la PC?



GRACIAS

CONTACTOS

Anne-Laure Behaghel, Gerente del Camino para la PC: annelaure@sptfnetwork.org

Comentarios y preguntas: cppathway@sptfnetwork.org

<https://sptf.info/client-protection/the-client-protection-pathway>