

Panamá, 5 de octubre del 2017

Licenciada  
Olga Cantillo  
Vicepresidenta Ejecutiva y Gerente General  
**BOLSA DE VALORES DE PANAMÁ**  
E. S. D

Estimada Licenciada Cantillo:

Sirva la presente para hacerle llegar un cordial saludo y a la vez notificarle formalmente que Banco Delta, S.A., ha recibido la **Certificación de Protección al Cliente** que otorga Smart Campaign, organismo internacional que agrupa a los líderes del sector de las microfinanzas a nivel global.


Con este reconocimiento, Banco Delta se convierte en la primera institución en Panamá en obtener esta certificación uniéndose a un grupo de 21 instituciones certificadas en América Latina y 83 a nivel mundial.

La Certificación en Protección al Cliente de Smart Campaign es una evaluación independiente y externa que reconoce públicamente a las instituciones financieras que cumplen con los estándares adecuados de atención en su relación y trato con los clientes.

Esta certificación es una de las más importantes para el sector de las microfinanzas en todo el mundo, debido a que las instituciones son evaluadas según las prácticas de atención que cumplan con los siete Principios y más de 189 indicadores de Protección y trato justo que establece la iniciativa.

Para recibir este reconocimiento, Banco Delta fue sometida a una profunda revisión por parte de la Certificadora MicroRate; quien evaluó sus políticas, procedimientos, procesos de comercialización y las operaciones de la institución, bajo el marco de un riguroso conjunto de normas y estándares que derivan de los principios de protección del cliente.

BOLSA DE VALORES DE PANAMÁ, S.A.

Recibido por: 

Fecha: 6 Oct 2017

2:36 PM



Nos permitimos adjuntar copia del reporte emitido por la Certificadora MicroRate y que proporciona más información sobre la evaluación y ejemplo de las buenas prácticas que sigue Banco Delta que sustentan la aplicación de cada principio.

Hoy compartimos con usted este gran logro de Banco Delta, agradeciendo de antemano sus atenciones y sin otro particular, nos despedimos.

Atentamente,



Gina de Saenz  
Vicepresidente Ejecutivo  
y Gerente General  
Banco Delta, S.A.



Arturo Müller N.  
Presidente  
Banco Delta, S.A.



 **MicroRate**

## **CERTIFICACIÓN EN PROTECCIÓN AL CLIENTE**

*Reporte para Banco Delta, SA.*

*Ciudad de Panamá, Panamá*

*Certificado en agosto de 2017*

Misión realizada por MicroRate

Damian von Stauffenberg, CEO MicroRate

Adriana Soto, Analista Senior de Riesgo

## Ejemplos de Prácticas Seleccionados

*"Las instituciones financieras certificados han demostrado su compromiso y práctica para tratar las personas quienes prestan servicios justamente. Contribuyen a una industria de microfinanzas que prioriza el cuidado del cliente."*

- *Isabelle Barrès, Directora, the Smart Campaign*

Este documento fue preparado por MicroRate, certificador licenciado del Programa de Certificación de Protección del Cliente de Smart Campaign (Certificación CPP, por sus siglas en inglés). Contiene extractos del análisis de la evaluación llevada a cabo en Banco Delta S.A, certificada en protección al cliente en agosto de 2017.

Las misiones de certificación implican, primero, una revisión de las políticas y procedimientos, seguidos por una visita en la institución, que incluye entrevistas con el personal y discusiones en *focus group* con los clientes. El certificador busca evidencias del cumplimiento de los Principios de Protección al Cliente (CPP, por sus siglas en inglés), según los estándares relacionados con cada principio, en las políticas institucionales, procedimientos, sistemas, cultura organizacional y el comportamiento del personal. Para obtener la certificación, la institución debe cumplir con todos los estándares de protección al cliente. Sólo las organizaciones que pasan la certificación se darán a conocer de forma pública. La certificación tiene una vigencia máxima de cuatro años. Sin embargo, luego de dos años la entidad deberá someterse a una inspección para validar que continúa adhiriéndose a los estándares.

Este resumen presenta fragmentos seleccionados del análisis realizado, que abarca 25 estándares de protección al cliente. La evidencia presentada tiene la intención de ilustrar cómo pone en práctica la institución evaluada los estándares de certificación. Recomendamos la lectura de este informe como referencia a los estándares de protección al cliente. Para obtener más información sobre el programa de certificación y una lista de las organizaciones certificadas por favor visite el sitio web de Smart Campaign <http://www.smartcampaign.org/certification>

Si tiene cualquier pregunta o comentario sobre este reporte, por favor contacte a:

MicroRate Latin America  
Calle German Schreiber 184 Of. 602 San Isidro.  
Lima 15047  
Tel: +511 628-7054  
[info@microrate.com](mailto:info@microrate.com)

## Ejemplos de Prácticas Seleccionados

### Principio de Protección al Cliente 1 - Diseño y distribución apropiada de productos

- Banco Delta cuenta con procesos y procedimientos claros que buscan asegurar que los productos y servicios estén adaptados a las necesidades reales de los clientes.
- Parte de los criterios para la oferta de productos y servicios tercerizados es que sean simples, sencillos y acorde a las necesidades de los clientes; con precios acorde al beneficio ofrecido.
- La entidad ha definido claramente los bienes que no se pueden tomar como garantía, como muebles del hogar (estufa, dormitorio, enseres de cocina) y equipo del negocio que podría reducir al prestatario la capacidad de generar ingresos.
- El proceso de inducción inicial al personal incluye sesiones de capacitación "Yo soy SMART". Contempla, entre otros, la evaluación de las necesidades del usuario en base a visitas a su negocio y hogar, hacer preguntas que permitan identificar las reales necesidades del prestatario y ofrecer productos que cubran estas necesidades.
- La IMF registra y monitorea los motivos por los cuales los clientes cancelan los depósitos. También ha realizado un estudio que busca identificar las razones por las que los prestatarios pre-cancelan un crédito y no lo renuevan posteriormente.
- La entidad ha reforzado la capacitación respecto a las ventas agresivas, y definido niveles de ventas mensuales a partir de las cuales se desencadena un monitoreo adicional a las actividades del personal.

### Principio de Protección al Cliente 2 - Prevención del sobreendeudamiento

- Para la evaluación de la capacidad de pago de los clientes, los asesores realizan una visita al prestatario. Se levanta información de los ingresos y salidas tanto del negocio como de la familia. También se revisa al cliente en el buró de créditos para validar su endeudamiento en el sistema financiero. En base a ello se define la liquidez disponible y se evalúa si la cuota es adecuada, cumpliendo con el 50% máximo establecido por el Banco.
- Todos los créditos que son recomendados en las sucursales deben ser aprobados por una instancia adicional. Se envían a la fábrica de operaciones en la agencia principal, donde cada crédito pasa por diversas etapas como pre-visado, validación y análisis de crédito.
- Cada dos meses se lleva a cabo el Comité de Riesgos, donde participa la Alta Gerencia y miembros de la Junta Directiva. En el aspecto de riesgo crediticio, se evalúan variables de calidad de cartera, provisiones y castigos. Se comparan los indicadores de calidad de cartera con estadísticas del regulador.
- Parte de las medidas tomadas para prevenir el sobreendeudamiento ha sido la creación de comités de mora, con el fin de hacer un seguimiento más continuo de los casos de morosidad y entender los motivos de uno de ellos.

### Principio de Protección al Cliente 3 - Transparencia

- La entidad ha realizado una capacitación profunda al personal operativo para mejorar la explicación de las condiciones y términos de los productos, y de cómo comunicarlos adecuadamente.

## Ejemplos de Prácticas Seleccionados

- Banco Delta entregó a los clientes una copia del contrato y documento previo, donde se definen los términos y condiciones de los productos. El documento previo, además, detalla las deducciones realizadas previo al desembolso, con una adecuada explicación verbal de la misma a los clientes.
- Destaca la elaboración de documentos informativos que detallan las coberturas de los seguros voluntarios, así como de información que explica los requisitos para el proceso de reclamación y datos de contacto para iniciar el proceso.
- La información de los productos está publicada en los tarifarios en las agencias y en la página web. Incluye tasas de interés, gastos y comisiones asociadas a los créditos y tasas pasivas en el caso de los ahorros.

### Principio de Protección al Cliente 4 - Precios responsables

- Banco Delta muestra favorables indicadores de suficiencia operacional, rentabilidad, gastos de provisiones y operativos, lo que garantiza su sostenibilidad.
- La entidad no cobra por el pago de servicios ni por el pago de cuotas en los centros de pago (corresponsales).
- Las tasas cobradas a los clientes en el producto de autos (incluyendo comisiones y gastos) se encuentran dentro del promedio del mercado, y permite cubrir los costos relacionados.
- El Banco no cobra cargos por mantenimiento o monto mínimo en las cuentas de ahorro y a plazo. Tampoco cobra por emitir estados de cuenta a clientes ni por confirmación de transacciones.
- La institución revisa anualmente las tarifas que les ofrecen sus proveedores de seguros, y se comparan con la competencia (pese a ser pocas las empresas de seguros orientadas al nicho de Banco Delta).

### Principio de Protección al Cliente 5 - Trato justo y respetuoso de los clientes

- El Código de Ética de Banco Delta establece los comportamientos que se esperan del colaborador con el cliente. Incluye procurar un ambiente de respeto, manejar información confidencial, trato justo y profesional, usar lenguaje y tono de voz apropiado, tener un trato digno, no ser humillante ni abusivo bajo ningún concepto, y ser transparente.
- Al momento del desembolso de los créditos, los clientes reciben un kit informativo que incluye los derechos y deberes de los clientes. Incluye el compromiso de Banco Delta con sus clientes como tratarlos de forma justa, respetuosa y profesional, sin discriminación.
- El personal de Banco Delta es el encargado de exponer a personal tercerizado las prácticas de cobranza aceptables por el banco, y hace firmar a los cobradores externos que han recibido el documento.
- La evaluación de desempeño del personal incorpora aspectos de integridad, que contempla el respeto por los demás, la honestidad y la aceptación de la responsabilidad de uno. Se evalúa también el cumplimiento y promoción de las políticas internas y del Código de Ética, buscando que estas sean respetadas en situaciones comprometedoras. Otro eje que se

## Ejemplos de Prácticas Seleccionados

evalúa es la excelencia en el servicio, que contempla la orientación al cliente, la calidad para la satisfacción del cliente y la mejora continua.

- Parte del trabajo de visita a agencias de Auditoría Interna incluye preguntas cualitativas a los clientes para identificar el nivel de calidad de atención y potenciales faltas a las políticas de trato respetuoso a los clientes.

### Principio de Protección al Cliente 6 - Privacidad de datos del cliente

- El manual de políticas y procedimientos de servicio al cliente incluye los lineamientos para mantener la confidencialidad de la información. Incluye el manejo en sucursales (documentos y valores en custodia), e información brindada en diversos medios (llamadas telefónicas, a través de e-mails y redes sociales).
- Junto con el contrato del crédito, el cliente firma un documento que detalla la política de confidencialidad y privacidad de los datos. Una copia es entregada a los clientes, quienes mostraron comprensión respecto a la confidencialidad de su información.
- Dentro de los procesos de capacitación al personal se incluye el aspecto de la privacidad de la información, alineado al cumplimiento del regulador local. La capacitación incluye ejemplos de cuándo se estaría incumpliendo con el secreto bancario, y cuáles podrían ser las consecuencias.
- Cuando un cliente abre una tarjeta de débito se le recuerda la importancia de no compartir su contraseña. Cuando empieza a utilizar los servicios de banca por internet, oficiales de plataforma hacen una simulación en los equipos disponibles en las oficinas para explicarles el funcionamiento. Además, entregan un *brochure* que explica el funcionamiento del mismo, incluyendo tips de seguridad de la contraseña y el token.

### Principio de Protección al Cliente 7 - Mecanismos para resolución de quejas

- Banco Delta cuenta con diversos mecanismos para la presentación de quejas y sugerencias (buzón de sugerencias, teléfono, correo electrónico). Con respecto a reclamos, por ley los clientes deben presentar quejas formales vía carta. Esta es recibida por personal de plataforma que reporta a un área independiente del área comercial.
- Dentro de la información que se entrega a los clientes al momento de solicitar un crédito se incluye un instructivo de cómo presentar una queja formal. Ello también se ha publicado en las agencias de manera visible.
- El área de auditoría interna realiza una revisión de los sistemas de atención de reclamos y de atención al cliente. En base a los hallazgos, el personal responsable realiza sus descargos y planes de acción.
- Las evaluaciones de desempeño incluyen, como parte de servicio al cliente, la existencia de quejas del colaborador por parte de los consumidores. Esto impacta en la obtención de bonos anuales del colaborador.
- El personal del banco es capacitado en el sistema de atención de reclamos. Incluye las definiciones, las áreas responsables de cada tipo (sugerencia, solicitud, queja, reclamo), y la explicación de los mecanismos y condiciones de los reclamos.