



Bienvenido



FINCA[®]

Bienvenido

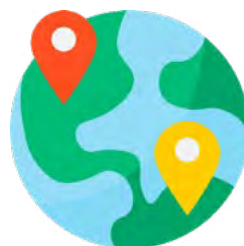
Gracias por confiar en FINCA para cumplir sus metas, nuestro fin es apoyarle.

Al formar parte de nuestros clientes, asumimos el compromiso a brindarle un servicio de calidad durante todo el ciclo de su préstamo.



Sobre nosotros

FINCA nace en el año 1997 con la ilusión de ser un agente de cambio. Somos una institución microfinanciera que ha llegado a más de 2.6 millones de clientes a través de sus 20 subsidiarias en Eurasia, Oriente Medio, África, Sur de Asia y América Latina. Ofrecemos soluciones financieras a empresarios y emprendedores que buscan ampliar sus oportunidades de negocio.



Nuestro propósito

Proveer acceso a servicios financieros socialmente responsables que permita a comunidades e individuos de bajos recursos desarrollarse económicamente e invertir en su futuro.



Nuestra visión

Construir una red global de empresas sociales que sean sostenibles, se puedan expandir y mejoren la vida de las personas.



¿Dónde realizar sus pagos?

Caja de Desarrollo

Cajas de Desarrollo



Tigo Money



Banco G&T Continental
código: 7679



Agentes G&T
código: 0755



BAM
código: 392



Super 24



InterBanco
código: 1051



Intermex

Consúltenos si tiene dudas

www.finca.gt



2225-9494



5562-9494



FINCAGuatemala



info@finca.gt

Derechos y responsabilidades de los clientes



Usted tiene derecho a ser tratado con respeto.



Usted tiene el derecho de ser escuchado.



Su información personal debe ser tratada con confidencialidad.



Usted tiene el derecho de elegir qué producto o servicio desea utilizar.



Usted tiene derecho de recibir información clara, verídica y oportuna.



Usted tiene la responsabilidad de tratar a otros con respeto.



Usted tiene la responsabilidad de analizar el costo de los productos financieros en los que podría estar interesado.



Usted tiene la responsabilidad de cumplir con los términos y condiciones del producto elegido.



Usted tiene la responsabilidad de ofrecer información verídica y oportuna.



Usted tiene la responsabilidad de mantener la información de su familia, amigos y vecinos de manera confidencial.

¿Qué debe saber de sus préstamos?



Facilidad: Requisitos al alcance de todos y muy sencillos de completar.



Agilidad: Su crédito se desembolsará en un tiempo récord.



Comodidad: Nuestros oficiales de crédito visitarán su negocio para recopilar la información necesaria.



Cercanía: Puede realizar el pago de su crédito en agencias FINCA de todo el país y en todos los puntos autorizados; TIGO Money, Banco G&T Continental, Subagente Banco G&T Continental, Super24, InterBanco, BAM y Cajas de Desarrollo.



Seguro saldo deudor: Prevenimos a su familia para no heredar deudas.



Montos desde Q. 500.00 hasta Q.1,100,000.00 con plazos que se adaptan a su capacidad de pago: de 3 a 60 meses.



Garantía: Flexibilidad según el monto solicitado.



No cobramos por consultas o solicitudes de reposición de su plan de pagos.

¿Qué debe saber de sus seguros?

Los seguros que le ofrecemos son una parte integral y complementaria de nuestros productos, son para protegerle a usted, su familia, su negocio o sus posesiones y debe adquirirlos voluntariamente.



La siguiente documentación se recibió de forma verbal o escrita respecto a:



Documentos, lugar y forma de presentar un reclamo respecto de su seguro.



Su nombre y el de sus beneficiarios.



Términos y monto máximo de la cobertura.



Importante: Recuerde que debe informar a sus beneficiarios que cuentan con esta póliza y también compartirles todos los beneficios que adquieren con nuestro seguro.



¿Cómo le ayudamos a progresar?

SoyFINCA App

SoyFINCA es una aplicación para ubicar todas las agencias de FINCA Guatemala, los puntos para hacer sus pagos y referir personas que estén interesadas en un crédito.

Seguros

Seleccione las coberturas que desea y obtenga un seguro a su medida.



Créditos

Nuestros préstamos permiten a los empresarios invertir en sus negocios y ampliar sus oportunidades de generación de recursos.

Servicios y educación financiera

En FINCA Guatemala le proporcionamos educación financiera por medios virtuales y a distancia.

¿Cómo nos ayuda?



Realizando sus quejas y sugerencias por los canales a su disposición cuando lo considere necesario.



Recibiendo, leyendo y resguardando toda la información proporcionada.



Haciendo de nuestro conocimiento que está satisfecho con la resolución de sus quejas y sugerencias.

Informándonos cuando nuestro personal u otro de nuestros aliados comerciales no proporcione un comportamiento ético o no le trate justa y respetuosamente.



Informándonos cuando no entienda o le confundan con la publicidad de nuestros productos.



Cuando piense o presente que tiene dificultades para pagar los compromisos de préstamos adquiridos con nosotros o con otras empresas.



Proporcionándonos y protegiendo los datos personales fidedignos suyos y de su grupo.



Ayudándonos a capacitarle y capacitar a su grupo.

¿Cómo deben tratarle?

El personal debe atender los siguientes lineamientos en cada paso del proceso de venta de cualquier producto o servicio de FINCA GUATEMALA:



Da una comunicación efectiva y transparente sobre las condiciones, restricciones y sanciones de los productos o servicios a ofrecer.



Utiliza un lenguaje sencillo que no engañe ni confunda.



Otorga tiempo suficiente para resolver dudas.



Se asegura de que el cliente conozca y entienda los documentos que deba firmar al adquirir un producto o servicio de FINCA GUATEMALA.



No fuerza, engaña, manipula y/o intimida a los clientes, ni se vende encima del valor normal los beneficios de los productos o servicios.



Respetar los derechos de los clientes, se asegura de que conozcan los canales disponibles para presentar quejas o reclamos.



Aplica el Reglamento de Crédito exactamente como está normado, no obliga, fuerza, manipula o engaña a un cliente para pertenecer a un grupo.



Reglas Básicas de la Cobranza con Dignidad

Estas reglas son las mínimas acciones que los clientes con dificultades de pago esperan y deben recibir durante el procedimiento de la cobranza administrativa como judicial, asegurando la transparencia, el trato justo y responsable para los clientes de FINCA GUATEMALA. Estas reglas están consideradas en el monitoreo y control interno de FINCA GUATEMALA a través de Auditoría Interna, así como del aseguramiento en el cumplimiento por parte de la Gerencia de Negocios.



Durante la cobranza el colaborador de FINCA debe identificarse, portando uniforme, gafete y presentándose con nombre completo y cargo que desempeña.



El colaborador de FINCA no debe realizar labor de cobranza en horarios y lugares que resulten no apropiados. En FINCA GUATEMALA, no aceptamos estas prácticas.



No se hace uso de lenguaje obsceno, gestos intimidantes, denigrantes y amenazantes al establecer comunicación con el deudor o codeudor.



Se guarda la discreción y confidencialidad respectiva con la información personal de los clientes, cumpliendo el principio de Confidencialidad y Privacidad de los datos.

Pepe José

Se aconseja el “usted” para dirigirse o referirse a un cliente. Se les llama siempre por su nombre, sin seudónimos.



No ingresar al interior de la vivienda o negocio de los clientes, sin previa autorización de estos, ni en ausencia del deudor o codeudor.



El colaborador de FINCA no debe atentar contra la dignidad de los clientes. No se utiliza la humillación pública, como publicaciones en medios escritos, radiales, y todas aquellas en donde se exponga negativamente al cliente y se denigre su dignidad.



Tratamos a nuestros “Clientes con Dificultades de Pago” de la misma forma como queremos que otros nos traten, con respeto, educación, sabiendo escuchar para entender su situación y razones que lo llevaron al atraso o impago y darles la mejor solución de pago.



La labor de cobranza se realiza únicamente al deudor y fiador. En ausencia del deudor o fiador se notifica por quién realiza la gestión.



Los convenios de pago son de mutuo acuerdo. No se debe forzar ni engañar al cliente para que lo acepte, debe explicársele para que tenga claridad del contenido y condiciones del convenio de pago.



No recibir prendas en pago, no secuestrar artículos de la vivienda del cliente o activos del negocio.

Interprete su contrato

Ha recibido y firmado el contrato de crédito que en resumen le indica lo siguiente:



1

Ha revisado y aceptado el plan de pagos, los cargos y tasas aplicables.



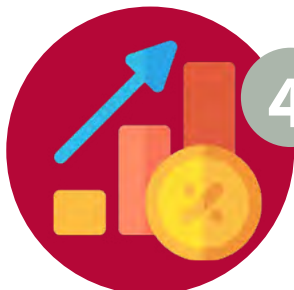
2

Si tiene dificultades de pago puede solicitar una evaluación de las condiciones de sus obligaciones.



3

Debe brindar información fidedigna y verídica cuando le solicitemos para temas legales gubernamentales o institucionales, estando de acuerdo en que esta información puede compartirse cuando sea legalmente necesario.



4

Cuando adquiera otras deudas o realice trámites sobre las garantías que dio para su crédito, debe informar de inmediato.



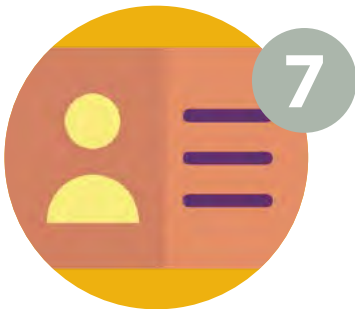
5

No actuará o promoverá “prácticas poco éticas” o que violen las leyes, contra FINCA Guatemala, en todo caso nos liberamos de cualquier responsabilidad respecto a estos actos.



6

Ha declarado que todas sus actividades, bienes y valores en su relación con nosotros, son de origen lícito y en todo caso nos ha autorizado a poder hacer las indagaciones correspondientes.



7

Queda obligado a informar de inmediato cuando cambien sus datos personales como la dirección y teléfono de su domicilio.



8

Revisaremos, compartiremos y también consultaremos su información crediticia en las diferentes centrales o burós de crédito.



¿Qué le entregamos?

Recuerde que le hemos entregado:



Copia de su contrato del préstamo y de su plan de pagos.



Tarjeta con código de pago y tarjeta de seguro.



Carta de ética y transparencia.



Carta de condiciones de otorgamiento de crédito.

Estos documentos importantes incluyen datos clave como:

- Montos de los compromisos que ha adquirido con su préstamo.
- Tasa de interés que ha aceptado pagar por su préstamo.
- Especificación de las fechas de pago de su préstamo.
- Tasa de interés moratoria y cargos por atrasarse en el pago puntual de su préstamo.
- Detalle de los bienes que hemos aplicado para garantizar su crédito.



Importante: Recuerde que además de recibir estos documentos, los ha firmado y aceptado de mutuo acuerdo con nosotros.





¿Dónde poner sugerencias o quejas?



2225-9494



5562-9494



FINCAGuatemala



info@finca.gt



Libro de quejas
DIACO



www.finca.gt

FINCA Guatemala velará porque el servicio y la atención brindada por los colaboradores hacia nuestros clientes sea la apropiada en cumplimiento de la misión y visión institucional, así como los Principios de Protección al Cliente.

Para asegurar una buena gestión durante el proceso de Quejas y Reclamos se debe respetar y hacer cumplir los siguientes derechos de los clientes:



Usted tiene derecho a manifestar su inconformidad por un servicio o atención prestados, es decir, a presentar una queja o reclamo y a recibir resolución efectiva de su caso.



Usted tiene derecho a ser tratado con respeto y a ser escuchado.



Usted tiene derecho a la privacidad de sus datos personales, de su negocio y de los productos que va a adquirir, así como de su comportamiento crediticio.



Usted tiene derecho a decidir cuál producto elegir de acuerdo con sus necesidades y capacidades para adquirir la obligación.



Usted tiene el derecho a recibir información clara, verídica y oportuna.



Usted tiene el derecho a rechazar un producto aún justo antes de firmar el contrato.



