

# Derechos y Responsabilidades de los clientes

- El/la cliente(a) tiene derecho a ser tratado con respeto.



## Decir:

Usted tiene Derecho a ser **tratado con respeto**.

En la imagen usted observa a un oficial de crédito demostrando respeto hacia la clienta ofreciéndole una cordial bienvenida.

- El/la cliente(a) tiene derecho a ser **escuchado**.



## Decir:

Usted tiene el Derecho de ser **escuchado**.

En esta imagen observamos cómo la clienta explica algo al oficial de crédito y observamos cómo éste está escuchando cuidadosamente lo que ella dice, inclusive él toma nota.

- El/la cliente(a) tiene derecho a la privacidad.

## Decir:

Usted tiene el Derecho a la privacidad. Su información personal debe ser tratada con **confidencialidad** entre usted, el oficial de crédito y los miembros de su grupo.



En la imagen se observa que el oficial de crédito está pensando en compartir la información del cliente con alguien más pero la idea es desechada. Un oficial de crédito no puede divulgar información personal sin el consentimiento del cliente.

- El/la cliente(a) tiene el derecho de decidir cuál producto elegir.

**Decir:**

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

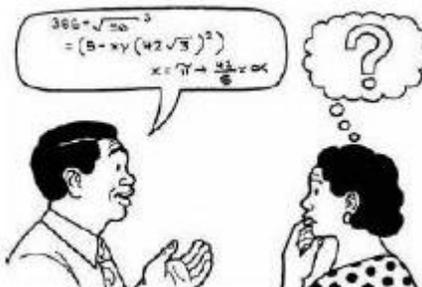


En la imagen se observa que el oficial de créditos está ofreciendo a la clienta un préstamo para mejorar su vivienda, un préstamo para una motocicleta y una cuenta de ahorros; sin embargo, la clienta está interesada en abrir cuenta de ahorros solamente. Es su derecho decidir qué producto o servicio tomar.

- El/la cliente(a) tiene el derecho a recibir información clara, verídica y oportuna.

**Decir:**

Usted tiene e Derecho de recibir **información** clara, verídica y oportuna.



En la imagen observamos a un oficial de crédito utilizando una terminología compleja. La clienta está confundida acerca de la información. Usted tiene el derecho de recibir información verídica en los términos que usted comprenda.

- El/la cliente(a) tiene la Responsabilidad de tratar a otros individuos con respeto.



**Decir:**

Usted tiene la responsabilidad de **tratar a otros con respeto.**

En la imagen observamos cómo la clienta está saludando atentamente al oficial de crédito cuando ésta se une a la reunión del grupo.

- El/la cliente(a) tiene la Responsabilidad de analizar el costo de un producto.



**Decir:**

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

En la imagen vemos que la clienta está analizando si ella puede o no repagar el préstamo y de qué manera este préstamo la beneficiará a ella y a su familia. Es su responsabilidad analizar los costos y los beneficios de un producto.

- El/la cliente(a) tiene la Responsabilidad de cumplir con los términos y condiciones del producto elegido.



**Decir:**

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

En la imagen observamos que la clienta está pagando su préstamo a tiempo. Es su responsabilidad cumplir sus compromisos.

- El/la cliente(a) tiene la Responsabilidad de ofrecer información verídica y oportuna.



**Decir:**

Usted tiene la responsabilidad de **ofrecer información verídica y oportuna**.

En la imagen se observa al oficial de crédito preguntando a la clienta si ella posee una casa grande. Ella de manera sincera responde que su casa es pequeña. Es su responsabilidad ser honesto acerca de la información que le ofrece a la entidad financiera y a su grupo.

- El/la cliente(a) tiene la Responsabilidad de proteger la información personal de otros.



**Decir:**

Usted tiene la responsabilidad de mantener la información de su familia, amigos y vecinos de manera **confidencial**. Esto es especialmente importante para aquellos quienes pertenecen a programas de ahorro y préstamo.

En la imagen se observa que los miembros comparten su información con el grupo pero ellos mantienen la información entre ellos y no la comparten.

# Tarjetas de los derechos del cliente

Identifique cómo sus derechos se respetan o se violan.

“Derecho al respeto”, “Derecho a la privacidad”, “Derecho a ser escuchado”. Distribuya una tarjeta de “comportamiento” a cada uno. Uno a uno pida leer lo que está escrito en su tarjeta y decida qué derecho está siendo respetado o violado según lo que diga la tarjeta.

**Nota:** Revisar las tarjetas en caso de que deban ajustarse a su contexto.

## Derecho al Respeto

Un oficial de crédito no se presenta a una reunión programada con un cliente sin dar explicaciones.	Durante una reunión con un cliente, el oficial de crédito recibe una llamada telefónica. El oficial le indica a quien llama que está en una reunión y que le devolverá la llamada luego.
Durante una reunión con un cliente, el oficial de crédito recibe una llamada en su celular y habla por 15 minutos.	El oficial de crédito come su merienda mientras atiende a un cliente.
Un oficial acusa a un cliente incumplido de ociosidad diciendo que no ha trabajado lo suficiente para realizar su pago del préstamo a tiempo.	El oficial de crédito recibe al cliente y lo invita a tomar asiento junto a su escritorio, además le ofrece un vaso con agua.

## Derecho a ser Escuchado

Un oficial de crédito escucha a un cliente mientras describe su confusión acerca de dos productos. Él trata de explicar la diferencia de otra manera.	Un oficial de crédito ignora la solicitud de un cliente para que le ofrezca más información acerca de los términos y condiciones del préstamo que ella desea obtener.
El oficial de crédito interrumpe la explicación de un cliente acerca de su problema para ofrecerle una solución.	El oficial de crédito le dice al cliente que él no tiene tiempo para escuchar su historia personal; él solamente necesita saber qué clase de garantía ella puede ofrecer para el crédito que ella quiere.

## Derecho a la privacidad

El oficial de crédito contacta al esposo de la clienta para consultarle si él está de acuerdo con la solicitud de crédito de su esposa.	El oficial de crédito visita a los vecinos del cliente para preguntarles por qué el cliente ha fallado en el pago de su préstamo.
El oficial de crédito le cuenta a su amigo acerca de la suerte de su cliente al recibir una herencia que le permitirá expandir su negocio sin la necesidad de más préstamos.	En la Iglesia, la clienta escucha por qué su solicitud de préstamo fue denegada y entonces la clienta se da cuenta de que el oficial de crédito ha hablado acerca de su situación con otros clientes.