

## CUESTIONARIO DE AUTOEVALUACIÓN

### EDUCACIÓN FINANCIERA

#### Pregunta 1

	SI	NO
¿La empresa cuenta con iniciativas dirigidas a EF de sus usuarios?	x	
<b>EXPLICACIÓN:</b>		
<p>Si, Compartamos Financiera realiza de manera permanente charlas de Educación Financiera a todos los clientes que contratan un crédito grupal, esta actividad se encuentra contemplada en la metodología de Crédito y la responsabilidad de la realización de las mismas se encuentra inserto en la Guía de producto con carácter obligatorio lo que permite asegurar el cumplimiento de dicha actividad.</p>		

#### Pregunta 2

	SI	NO
¿La empresa impulsa iniciativas de EF?	x	
<b>EXPLICACIÓN:</b>		
<p>Si, nuestra empresa orienta sus esfuerzos en dos programas para impulsar iniciativas de Educación Financiera en colegios de nuestras zonas de influencia dentro de la comunidad, dichos programas se detallan a continuación:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Economía para el éxito.</i> - Este programa se desarrolla en el colegio público 6038 (San Juan de Miraflores) con los alumnos de 4to de secundaria teniendo un impacto en 130 ellos. El programa busca que los estudiantes aprendan a identificar los intereses y habilidades que poseen y que les pueden ser útiles en su camino al mundo laboral, que reconozcan las posibles opciones de educación superior y carrera; que aprendan a manejar un presupuesto; y que desarrollen estrategias para alcanzar las metas educativas y personales.</li> <li>• <i>Educación económica y financiera.</i> - Este programa busca promover el desarrollo de la competencia emprendedora y financiera en 400 estudiantes de primaria de la institución educativa n°6070 Héroes del Alto Cenepa (Villa María del Triunfo). Los estudiantes aprenden a reconocerse como personas valiosas y aprenden la importancia del ahorro para lograr metas en su vida; además, los docentes fortalecen sus capacidades como facilitadores de metodologías lúdicas; y los padres y madres reconocen la importancia del ahorro en sus hijos y apoyan dicha práctica.</li> </ul>		

### Pregunta 3

	SI	NO
¿La empresa cuenta con indicadores que miden el impacto de sus esfuerzos en EF en los usuarios? Explique cuáles son sus indicadores de impacto.	x	
<b>EXPLICACIÓN:</b>  Si, enfocamos nuestro esfuerzo en fomentar la educación financiera con clientes y usuarios, generando las siguientes acciones para medirlos: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Número de clientas capacitadas en el semestre</li> <li>• Satisfacción del programa de Ed. Financiera</li> <li>• Número de casos en las que no se realizó el programa (evaluación de auditoría)</li> </ul>		

### Pregunta 4

	SI	NO
¿La empresa capacita a sus colaboradores en EF?	x	
<b>EXPLICACIÓN:</b>  Todos los colaboradores se certifican en el programa de inducción general, en donde, reciben una capacitación evaluada de Educación Financiera en productos, servicios, transparencia de información, atención de reclamos y requerimientos. Asimismo, es obligatoria la certificación en el Programa de Finanzas Sanas en la etapa de inducción de nuestros colaboradores. Por otro lado, los asesores de negocios de Crédito Grupal son formados para desplegar el programa de Ed. Financiera a todos sus clientes. En este punto es importantes señalar que a la fecha contamos con más de 3,800 colaboradores capacitados.		

## TRANSPARENCIA DE INFORMACIÓN

### Pregunta 5

	SI	NO
¿La empresa realiza esfuerzos por identificar las necesidades de información de sus usuarios?	x	
<b>EXPLICACIÓN:</b>  Si, Compartamos escucha la voz de sus clientes a través de las necesidades identificadas a través de los reclamos, consultas y requerimientos, la empresa obtiene y trabaja la información con la finalidad de identificar mejoras a realizar en los productos y servicios ofrecidos. De esta manera, Compartamos Financiera se encuentra en constante mejora para atender óptimamente a sus clientes.		

## Pregunta 6

	SI	NO
¿La empresa se esfuerza porque el usuario comprenda las características y condiciones de sus productos o servicios contratados?	x	
<p><b>EXPLICACIÓN:</b></p> <p>Compartamos Financiera, se preocupa porque el cliente tenga una experiencia gratificante en todo su ciclo de vida en la institución. Por ello contamos con personal calificado para el diseño apropiado de los productos a ofrecer, los mismos que se encuentran alineados a las normas de Conducta de Mercado y Protección al Cliente, resguardando de esta manera a nuestros clientes y encontrando un equilibrio para salvaguardar los intereses de nuestra empresa.</p> <p>Por lo mencionado la empresa ha desarrollado políticas que se encuentran contenidas dentro del Manual de Gestión de Conducta de Mercado y el Código de Ética y Conducta, ambos documentos normativos que son la guía del actuar de la empresa y que permite asegurar el cumplimiento de las mismas, entre otras las políticas más importantes son:</p> <p>Se encuentra prohibido</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Brindar información en cualquier etapa del ciclo del cliente que induzca a error a los usuarios</li> <li>▪ Realizar métodos comerciales coercitivos para concluir ventas o recibir beneficios</li> <li>▪ Obtener una relación con el cliente que le represente a este una desventaja por asimetría de información.</li> </ul> <p>En Compartamos nos preocupamos porque nuestro cliente entienda los productos y servicios que contrata, para lograrlo, nuestros colaboradores se encuentran capacitados en Conducta de Mercado y Transparencia de Información, brindando toda información relevante que el cliente necesite y que le permita tomar una decisión acertada a la hora de contratar servicios financieros.</p> <p>Asimismo, realizamos la ejecución de nuestros procesos internos con una correcta manera de atender al cliente ante cualquier solicitud, requerimiento o duda que éste presente. Finalmente, cumpliendo nuestro protocolo de atención, entregamos volantes multi-productos, con información de los productos y requisitos de los mismos.</p>		

## Pregunta 7

	SI	NO
¿La empresa cuenta con mecanismos de revisión y control de la claridad de la información antes de difundir su publicidad?	x	
<p><b>EXPLICACIÓN:</b></p> <p>En Compartamos Financiera con la finalidad de brindar a sus clientes la comprensión de la información respecto de tasas de interés, tarifas u otras características y condiciones de los productos comercializados, se cuenta con un proceso de control interno para verificar la aplicación de sus políticas y procedimientos relacionados a Transparencia de Información y atención al usuario, siendo que la Oficialía de Conducta de Mercado se encarga de revisar toda la publicidad antes que sea emitida, asegurando de esta manera la claridad de la información.</p>		

### Pregunta 8

	SI	NO
¿La empresa incorpora en su publicidad las disposiciones establecidas en los mecanismos de autorregulación?	x	
<p><b>EXPLICACIÓN:</b></p> <p>Compartamos Financiera trabaja los materiales publicitarios en aplicación de las disposiciones establecidas en los “Lineamientos de Publicidad de productos financieros de las empresas adheridas al Sistema de Relaciones con el Consumidor de la Asociación de Bancos del Perú”.</p> <p>Siendo importante resaltar que, en el año 2018 Compartamos Financiera ha sido supervisada por la “Dirección de Relaciones con el Consumidor” en el cumplimiento de los citados lineamientos, teniendo como resultado que, en 2 revisiones los materiales analizados se adecuaron a las medidas autorregulatorias de publicidad al 100%.</p>		

### Pregunta 9

	SI	NO
¿La empresa se esfuerza por medir la comprensión de la información que brinda a sus usuarios?	x	
<p><b>EXPLICACIÓN:</b></p> <p>Compartamos Financiera utiliza la información de los reclamos recibidos de los clientes para gestionar acciones de mejora de la calidad de sus productos y servicios; adicionalmente, utiliza dicha información en la mejora de sus procesos.</p>		

## CALIDAD DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN

### Pregunta 10

	SI	NO
¿La empresa cuenta con un sistema de mejora continua de sus mecanismos de atención al usuario?	x	
<p><b>EXPLICACIÓN:</b></p> <p>Para Compartamos Financiera es importante la mejora continua, por tal motivo se ha implementado el Modelo de Servicio que consiste en llamadas trimestrales a los clientes de nuestras agencias, en donde se le realizan 12 preguntas sobre el desempeño del equipo para evaluar el nivel de satisfacción de la atención durante el tiempo que mantienen un crédito o luego de la cancelación. Habiendo obtenido hasta el mes de abril un promedio de 91% de satisfacción.</p>		

### Pregunta 11

	SI	NO
¿La empresa cuenta con canales de atención que facilitan la relación y son convenientes para el usuario?	x	
<b>EXPLICACIÓN:</b> Compartamos Financiera cuenta con una serie de canales de atención donde el cliente puede realizar diversas operaciones o consultas como una red de más de 90 agencias a nivel nacional, una red de canales afiliados para realizar operaciones de pago, una línea telefónica de atención al cliente, redes sociales, banca digital, entre otros. Los diversos canales de atención se pueden visualizar en el siguiente link: <a href="https://www.compartamos.com.pe">https://www.compartamos.com.pe</a>		

### Pregunta 12

	SI	NO
¿La empresa verifica si sus colaboradores están capacitados para atender a sus usuarios?	x	
<b>EXPLICACIÓN:</b> Compartamos Financiera realiza dos capacitaciones en el año, dirigida a todos los colaboradores que atienden al público, en temas relacionados al marco normativo aplicable en materia de conducta de mercado y de protección al consumidor, la correcta gestión de conducta de mercado y el código de buenas prácticas. Adicionalmente, se realizan visitas a agencias en donde se mide el nivel de atención al cliente en el sitio. De esta manera se identificas las acciones para realizar los refuerzos correspondientes.		

### Pregunta 13

	SI	NO
¿Durante la atención al usuario, la empresa realiza esfuerzos para que sus colaboradores y los subcontratados ofrezcan un trato cordial, respetuoso y no discriminatorio?	x	
<b>EXPLICACIÓN:</b> En Compartamos Financiera el modelo de servicio considera variables tales como el buen trato, el respeto, rechazo a la discriminación, entre otros. Por ende, realizamos una medición de ello, ya que se consideran como variables fundamentales para lograr la satisfacción general. Asimismo, la Financiera a través de su código de ética y conducta asegura la existencia de un mecanismo para detectar y corregir los eventos de trato inadecuado con los clientes por parte del personal, especialmente durante los procesos de colocación y cobranza.		

## GESTIÓN DE RECLAMOS

### Pregunta 14

	SI	NO
¿La empresa atiende los reclamos propiciando mantener una buena relación con el usuario?	x	
<b>EXPLICACIÓN:</b>  Compartamos Financiera considera muy importante construir una buena relación con los clientes, por eso, enfoca sus esfuerzos para comprenderlos y aumentar el nivel de fidelización trabajando bajo los más altos estándares éticos a la hora de resolver sus reclamos, atendiendo los mismos de una manera justa y razonable. Comprendiéndolos, se aumenta el nivel de fidelización con ellos.		

### Pregunta 15

	SI	NO
¿La empresa atiende todos los aspectos de los reclamos en forma comprensible y sencilla?	x	
<b>EXPLICACIÓN:</b>  Cumpliendo con el propósito de erradicar la exclusión financiera, Compartamos Financiera brinda atención a sus clientes con un lenguaje sencillo y comprensible, para que puedan tener un adecuado entendimiento de cualquier solicitud, requerimiento o duda que se presente.		

### Pregunta 16

	SI	NO
¿La empresa se esfuerza por analizar las causas de los reclamos de sus usuarios con la finalidad de mejorar sus productos y servicios?	x	
<b>EXPLICACIÓN:</b>  En Compartamos Financiera, la Oficialía de Conducta de Mercado presenta ante la Gerencia General información de manera trimestral respecto del porcentaje de reclamos atendidos, los motivos objeto de mayor número de reclamos, tiempo promedio de resolución y las medidas adoptadas para resolver los casos presentados. De esta manera, el resultado de la información es utilizado para mejorar las deficiencias identificadas y poder continuar brindando a los clientes un excelente producto o servicio.		

## PRÁCTICAS DE NEGOCIO

### Pregunta 17

	SI	NO
¿La empresa identifica las necesidades de sus usuarios y las considera al diseñar sus productos y servicios?	X	
<b>EXPLICACIÓN:</b>		
<p>En Compartamos Financiera el área de Conocimiento del Cliente es la encargada de organizar, recabar y procesar la información de los clientes a través de técnicas de estudios de mercado, de esa manera se orienta la toma de decisiones sobre los productos y servicios que se ofrecen. Asimismo, la Oficialía de Conducta de Mercado revisa la fase de piloto con la finalidad de identificar algún atentado contra el manual de Conducta de Mercado y tomar acciones correctivas.</p>		

### Pregunta 18

	SI	NO
¿La empresa verifica que sus acciones de comercialización no induzcan a sus clientes a posibles errores?	x	
<b>EXPLICACIÓN:</b>		
<p>En Compartamos Financiera nos preocupamos por erradicar la exclusión financiera, para ello, difundimos y ponemos a disposición de los clientes la información de forma clara, completa y oportuna a través de los colaboradores y distintos canales para que, el cliente pueda tomar decisiones informadas sobre los productos y servicios ofrecidos por la empresa.</p> <p>Asimismo, la empresa los colaboradores tienen pleno conocimiento que está prohibido brindar información falsa, o hacer omisión de información que induzca al cliente a error respecto a la naturaleza, precios, características, regiones donde se contratan los productos activos, pasivos y seguros, plazos de contratación, o en general de cualquier otro dato de los productos o servicios ofrecidos.</p>		

### Pregunta 19

	SI	NO
¿La empresa se esfuerza en ofrecer a sus usuarios canales de fácil acceso y comprensión para realizar pagos anticipados?	x	
<b>EXPLICACIÓN:</b>		
<p>Compartamos Financiera pone a disposición toda su red de agencias donde los clientes pueden realizar diversas operaciones, las mismas pueden verificarse en el siguiente link: <a href="https://www.compartamos.com.pe/wps/portal/Peru/Agencias">https://www.compartamos.com.pe/wps/portal/Peru/Agencias</a></p> <p>Asimismo, cuenta con una red de canales afiliados para realizar operaciones de pago (anticipos, vigentes y atrasados) los canales se pueden visualizar en el siguiente link: <a href="https://www.compartamos.com.pe/wps/portal/Peru/Canales">https://www.compartamos.com.pe/wps/portal/Peru/Canales</a></p>		

## Pregunta 20

	SI	NO
¿La empresa se esfuerza en ofrecer a sus usuarios canales de fácil acceso y comprensión para cancelar sus productos?	x	
<b>EXPLICACIÓN:</b> Compartamos Financiera pone a disposición su red de agencias en caso de que el cliente opte por cancelar algún producto obtenido, estos pueden ser visualizados en el siguiente link: <a href="https://www.compartamos.com.pe">https://www.compartamos.com.pe</a>		

## SEGURIDAD

### Pregunta 21

	SI	NO
¿La empresa pone a disposición de los usuarios recomendaciones sobre el uso seguro de los productos y servicios que ofrece?	x	
<b>EXPLICACIÓN:</b> En las redes sociales (en Facebook) Compartamos Financiera cuenta con el Pilar de Comunicación, en donde se brindan recomendaciones y datos de Educación Financiera enfocados en el uso de los productos. Por otro lado, dentro de las agencias, Compartamos Financiera cuenta “Compartamos TV” una red interna de comunicación y con el Porta-documentos que se le brinda al cliente en el momento que contrata un producto, en ambos casos se pone a disposición información relevante para el cliente. Asimismo, se realizan prácticas como los tips y recomendaciones dentro del programa de Educación Financiera, el taller de Educación Financiera en Crédito Grupal y el asesoramiento de parte del asesor de negocios de acuerdo con las características propias del cliente para que los productos o servicios contratados se ajusten a sus necesidades.		

### Pregunta 22

	SI	NO
¿La empresa verifica la efectividad de sus medidas de seguridad física en sus oficinas y mecanismos de prevención de fraude?	x	
<b>EXPLICACIÓN:</b> Las medidas de seguridad física que Compartamos Financiera práctica según los lineamientos de seguridad son: el monitoreo de cámaras de vigilancia de las agencias las 24 horas, el mantenimiento correctivo de los extintores, la revisión de alarmas de seguridad en coordinación con ASBANC, entre otras. Por otro lado, Compartamos Financiera a través del Departamento de Prevención e investigación de fraudes, cumple con fortalecer y actualizar los mecanismos de prevención, para lo cual se realizan actividades como prevención e investigación de los diversos tipos de fraude ya sean internos o externos, participación en el lanzamiento de un nuevo producto, canal o servicio nuevo y estableciendo controles necesarios en cada uno de los productos, servicios y procesos ofrecidos a los clientes.		