

## ANEXO

### CUESTIONARIO DE AUTOEVALUACIÓN

#### EDUCACIÓN FINANCIERA

##### Pregunta 1

	SI	NO
¿La empresa cuenta con políticas y/o procedimientos de EF?	X	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Dentro de la metodología de Crédito Grupal se brindan charlas de Educación Financiera, el proceso de la realización de estas se encuentra inserto en la Guía de producto.</li> </ul>		

##### Pregunta 2

	SI	NO
¿Las políticas y/o procedimientos de EF son revisados periódicamente?	X	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Trimestralmente se realizan encuestas para verificar el despliegue del programa de EF al cliente de Crédito Grupal.</li> <li>El área de auditoria supervisa la correcta ejecución del programa de Ed. Financiera en Crédito Grupal.</li> </ul>		

##### Pregunta 3

	SI	NO
¿La organización de la empresa impulsa la ejecución de las políticas de EF?	X	
<p>Si, a través de las siguientes acciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Todos los colaboradores reciben capacitación de Ed. Financiera y se certifican en el curso de Finanzas Sanas al momento de ingresar a la empresa.</li> <li>Anualmente se realiza una recertificación en Educación Financiera, la cual es obligatorio hacerla.</li> <li>Los asesores de negocios, en su inducción son capacitados en temas de EF de dos formas, la primera para que interioricen los temas en su vida personal y la segunda para que desplieguen el programa de EF a sus clientes.</li> <li>Las acciones de EF son impulsadas a los colaboradores a través de campañas internas.</li> <li>Compartamos tiene eventos dirigidos a su cliente final, donde inserta contenido de EF y capacita a sus clientes.</li> </ul>		

#### Pregunta 4

	SI	NO
¿La empresa cuenta con indicadores que miden sus esfuerzos respecto a la EF?	x	
<p>Trimestralmente se realizan reportes con los siguientes indicadores:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cantidad de colaboradores capacitados</li> <li>• Cantidad de clientes capacitados</li> <li>• Índice de satisfacción del taller de EF</li> </ul>		

#### Pregunta 5

	SI	NO
¿La empresa capacita a sus colaboradores en EF?	x	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Todos los colaboradores realizan el programa de certificación de EF al momento de ingresar a la empresa.</li> <li>• Los asesores de negocios, son capacitados en temas de EF tanto en temas de finanzas personales y en el despliegue del programa de EF a sus clientes.</li> </ul>		

### INFORMACIÓN AL USUARIO

#### Pregunta 6

	SI	NO
¿La empresa brinda información sobre sus productos y servicios antes, durante y después de establecida la relación de consumo?	x	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Antes del crédito se mantiene informado al cliente a través del material publicitario que se entrega durante las actividades de promoción y cuando el cliente solicita información, a través del asesor o el área de plataforma.</li> <li>• Durante el crédito el asesor de negocios mantiene informado al cliente del producto que está adquiriendo, en el momento de la contratación, el cliente firma los convenios con la empresa donde se encuentra detallado las características, beneficios y obligaciones de la Empresa con el cliente y viceversa.</li> <li>• Después del crédito, el asesor de negocios mantiene informado al cliente a través de sus visitas regulares que realiza.</li> </ul>		

### Pregunta 7

	SI	NO
<b>¿La empresa brinda información al usuario sobre las características de los canales de atención con los que cuenta?</b>	x	
Se brinda la información de canales de atención a través de la Página web, esta información es revisada y actualizada por el área de Canales en caso se requiera.		

### Pregunta 8

	SI	NO
<b>¿La empresa brinda información clara y oportuna sobre sus tasas y tarifas?</b>	x	
Compartamos Financiera difunde información sobre tasas y tarifas de forma clara, completa y oportuna, a través de Tarifarios físicos en todas las agencias a nivel nacional y tarifarios virtuales publicados en la página web <a href="http://www.compartamos.com.pe">www.compartamos.com.pe</a> . Asimismo, Compartamos traslada a los clientes en cada oportunidad las condiciones aplicables a cada producto contratado, tales como: tasas, tarifas, comisiones y gastos.		

### Pregunta 9

	SI	NO
<b>¿La empresa cuenta con mecanismos de revisión y control de la claridad de la información antes de difundir su publicidad?</b>	x	
Compartamos Financiera cuenta con un proceso de control interno para verificar la aplicación de sus políticas y procedimientos relacionados a Transparencia de la Información, a fin de brindar a sus clientes la comprensión de la información respecto de tasas de interés, tarifas u otras características y condiciones.		

### Pregunta 10

	SI	NO
<b>¿La empresa se esfuerza porque el usuario comprenda las características y condiciones de sus productos o servicios contratados?</b>	x	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Entrega de volante multiproducto, con información de los productos y requisitos de los mismos.</li> <li>• Ejecución de los procesos internos de atención de requerimientos del cliente, donde se señala la forma correcta de atender al cliente en cualquier solicitud, requerimiento o duda que esté presente.</li> </ul>		

### Pregunta 11

	SI	NO
<b>¿La empresa busca difundir publicidad con información transparente, veraz y comprensible por el usuario?</b>	x	
<p>Compartamos Financiera es una empresa preocupada por fomentar relaciones duraderas con sus clientes y brindar un servicio de calidad en cada interacción con ellos. En consecuencia, capacita a los colaboradores que tienen contacto con el público por lo menos una vez al año, a fin de generar habilidades necesarias para garantizar que el cliente entienda la información que se le traslada y que le permita tomar decisiones acertadas.</p> <p>Los documentos que se difunden y entregan al cliente son: Tarifarios, simuladores de productos activos y pasivos de crédito individual y grupal, folletos, volantes, entre otros.</p>		

### Pregunta 12

	SI	NO
<b>¿La empresa incorpora en su publicidad las disposiciones establecidas en los mecanismos de autorregulación?</b>	x	
<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 2017 Compartamos Financiera ha sido supervisada en dos ocasiones por la “Dirección de Relaciones con el Consumidor” en el cumplimiento de los citados lineamientos, teniendo como resultado que, los materiales analizados se adecuaron a las medidas autorregulatorias al 100%.</p>		

## ATENCIÓN AL USUARIO

### Pregunta 13

	SI	NO
<b>¿La empresa cuenta con un sistema de mejora continua de sus mecanismos de atención al usuario?</b>		x
<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> <p>La Oficialía de Atención al Usuario 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 y mejorar las deficiencias identificadas.</p>		

### Pregunta 14

	SI	NO
<b>¿La empresa cuenta con canales de atención que facilitan la relación con el usuario?</b>	x	
<p>Compartamos Financiera cuenta con una red de 79 agencias a nivel nacional donde puede 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>Por otro lado, Compartamos Financiera 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 15

	SI	NO
<b>¿La empresa capacita periódicamente a sus colaboradores y vela porque los subcontratados estén capacitados en relación a sus políticas de atención al usuario e información relevante?</b>	x	
<p>Compartamos Financiera capacita en temas relacionados a Transparencia de la Información y Atención al Usuario a los colaboradores nuevos en el momento de su incorporación a la empresa. Asimismo, los colaboradores vigentes reciben capacitaciones de actualización por los menos una vez al año.</p>		

### Pregunta 16

	SI	NO
<b>¿Durante la atención al usuario, la empresa realiza esfuerzos para que sus colaboradores y los subcontratados ofrezcan un trato cordial, respetuoso y no discriminatorio?</b>	x	
<p>Compartamos Financiera trata a los clientes con respeto a su dignidad, de manera justa y respetuosa, rechazando todo tipo de discriminación. 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.</p>		

### Pregunta 17

	SI	NO
<b>¿La empresa evalúa la calidad de la atención que se brinda al usuario?</b>	x	
<p>Compartamos evalúa la calidad de atención a través de un estudio de satisfacción que lo realiza una empresa especialista en el tema.</p>		

### Pregunta 18

	SI	NO
<b>¿La empresa cuenta con mecanismos orientados a promover el balance entre los objetivos comerciales y la relación con el usuario?</b>		X
<p>Actualmente Compartamos Financiera no cuenta con mecanismos orientados a promover el balance entre los objetivos comerciales y la relación con el usuario, se está evaluando implementar esta acción para el 2017. Se va a implementar en el 2018.</p>		

## SEGURIDAD

### Pregunta 19

	SI	NO
<b>¿La empresa pone a disposición de los usuarios recomendaciones sobre el uso seguro de los productos y servicios que ofrece?</b>	X	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• A través de tips y recomendaciones dentro del programa de Educación Financiera</li> <li>• Taller de Educación Financiera en Crédito Grupal</li> <li>• El asesor de negocios recomienda de acuerdo a la necesidad y las características propias del cliente los productos que cumplan con sus necesidades.</li> </ul>		

### Pregunta 20

	SI	NO
<b>¿La empresa revisa sus políticas de seguridad periódicamente?</b>	X	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• A través del área de Riesgos Operacionales y Auditoría.</li> </ul>		

### Pregunta 21

	SI	NO
<b>¿La empresa cuenta con medidas de seguridad física en sus oficinas de atención al usuario?</b>	X	
<p>Como parte del proceso de implementación de las oficinas de atención (agencias), se cumple con las medidas de seguridad exigidas por defensa civil, SUCAMEC y SBS.</p>		

## Pregunta 22

	SI	NO
<b>¿La empresa cuenta con mecanismos de prevención del fraude?</b>	X	
<p>Cómo parte de Gentera seguimos las políticas de prevención del fraude del grupo, las cuáles se están adaptando a Compartamos Financiera.</p>		

## ATENCIÓN DE RECLAMOS

### Pregunta 23

	SI	NO
<b>¿La empresa informa al usuario los canales con los que cuenta para presentar reclamos?</b>	X	
<p>Compartamos Financiera, difunde en sus agencias a nivel nacional y en la página web <a href="http://www.compartamos.com.pe">www.compartamos.com.pe</a> el “Proceso de atención de reclamos” los canales para la presentación de un reclamo son:</p> <p>En Agencias</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• De manera presencial</li> <li>• Mediante carta</li> </ul> <p>En la Página web</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <a href="https://www.compartamos.com.pe/wps/portal/Peru/Reclamos">https://www.compartamos.com.pe/wps/portal/Peru/Reclamos</a></li> </ul>		

### Pregunta 24

	SI	NO
<b>¿La empresa atiende los reclamos propiciando mantener una buena relación con el usuario?</b>	X	
<p>Compartamos Financiera trabaja bajo los más altos estándares éticos a la hora de resolver los reclamos de los clientes, atendiendo los mismos de una manera justa y razonable, debido que, para Compartamos es muy importante construir una buena relación con los clientes y aumentar el grado de fidelización con los mismos.</p>		