

ANEXO CUESTIONARIO DE AUTOEVALUACIÓN

INCLUSIÓN FINANCIERA Y EDUCACIÓN FINANCIERA

Pregunta 1

	SI	NO
¿La empresa realiza esfuerzos destinados a promover la inclusión financiera?	X	
EXPLICACION: Como negocio, Compartamos Banco tiene la misión de promover la inclusión financiera de personas tradicionalmente excluidas del sistema financiero, poniendo a su disposición productos y servicios como créditos individuales y grupales, seguros y ahorros. Desde Responsabilidad Social y Sostenibilidad, nuestro propósito es contribuir al desarrollo de las comunidades donde operamos mediante programas que fortalecen las capacidades de las personas, especialmente a través de la educación financiera, el emprendimiento, la educación, la primera infancia y el voluntariado. Si bien estas iniciativas pueden favorecer la inclusión financiera al brindar conocimientos y herramientas para una mejor toma de decisiones económicas, su objetivo principal no es la captación de clientes, sino generar valor social y mejorar las oportunidades de desarrollo de nuestros beneficiar Nuestros programas son: - Concurso Nacional de Emprendimiento Escolar: Concurso nacional dirigido a estudiantes de 3.º, 4.º y 5.º de secundaria de todo el país, quienes presentan ideas de negocio innovadoras y participan en un proceso de formación, mentoría y acompañamiento para fortalecer sus proyectos. Los mejores emprendimientos reciben un capital semilla que les permite iniciar la implementación de sus iniciativas - Compartamos Impulsa: Jóvenes que Emprenden y Transforman: programa que apoya a jóvenes emprendedores de CETPROs (Centros de Educación Técnico-Productiva) con capacitaciones para que tengan herramientas para formalizar sus emprendimientos y hacerlos sostenibles en el tiempo, esto gracias a los cursos de educación financiera y formalización de negocios que son solventados por Compartamos Banco. - Creadoras del Futuro: El programa de empoderamiento femenino "Creadoras del Futuro" son talleres contruidos en alianza con Enseña Perú y dirigidos a las adolescentes de 4to y 5to de secundaria de colegios públicos del país y en el que les damos las herramientas para auto conocerse, empoderarse e impactar en su comunidad. Los talleres son virtuales, se dan también talleres de educación financiera como cultura del ahorro, importancia del dinero, etc. Estos son algunos de los programas que reflejan nuestro compromiso con la educación financiera como herramienta para el desarrollo de las comunidades. Si bien estas iniciativas pueden contribuir a que más personas accedan en el futuro al sistema financiero formal, su finalidad no es convertir a los participantes en clientes del banco, sino fortalecer sus conocimientos, capacidades y oportunidades para mejorar su bienestar y el de sus familias. Este mismo enfoque orienta nuestros programas de educación, emprendimiento, primera infancia, voluntariado y demás iniciativas de Responsabilidad Social y Sostenibilidad.		

Pregunta 2

	SI	NO
¿La empresa cuenta con iniciativas de educación financiera dirigidas a sus usuarios? Explique sobre las iniciativas desarrolladas	X	
EXPLICACION: Si, a continuación, se detallan los programas desarrollados: - Tu Educación Financiera: Plataforma de Educación Financiera conformada por 12 videos educativos dirigidos a clientes y público en general, desarrollados a partir de un estudio que identificó las principales necesidades de educación financiera. Los contenidos abordan temas como el funcionamiento del crédito grupal, la prevención de la mora, los gastos hormiga, técnicas de ahorro y otras herramientas para fortalecer la toma de decisiones financieras responsables. - Aula Magenta: es un aula itinerante de educación financiera que brinda talleres prácticos e interactivos sobre ahorro, manejo responsable del dinero, prevención de fraudes e inclusión financiera. Los talleres son impartidos por colaboradores voluntarios de Compartamos Banco, con el acompañamiento metodológico de nuestro aliado Aprende. - Impulsa tu Money: es el streaming de educación financiera de Compartamos Banco, transmitido por Facebook, YouTube y TikTok, que ofrece contenidos prácticos sobre ahorro, presupuesto, prevención de fraudes y manejo responsable de las finanzas, complementados con historias y experiencias de emprendedores para promover una mejor toma de decisiones financieras.		

Pregunta 3

	SI	NO
¿La empresa cuenta con indicadores que miden el impacto de sus esfuerzos en educación financiera? Explique el impacto que han tenido en la sociedad.	X	
EXPLICACIÓN: Sí. Compartamos Banco cuenta con indicadores que permiten medir el alcance y resultados de sus iniciativas de educación financiera, tales como número de participantes, beneficiarios, visualizaciones, interacciones y alcance de las actividades desarrolladas. Los resultados corresponden al cierre de 2025; los programas ejecutados durante 2026 aún se encuentran en desarrollo. Principales resultados: • Tu Educación Financiera: +1.2 millones de visualizaciones. • Impulsa tu Money: +147 mil visualizaciones aproximadamente. • Aula Magenta: +300 personas capacitadas. • Semana Mundial del Ahorro: 93 estudiantes participantes. • Concurso Nacional de Emprendimiento Escolar 2025: 563 estudiantes participantes. • Compartamos Impulsa: Jóvenes que Emprenden y Transforman: 338 jóvenes participantes. • Creadoras del Futuro: 187 estudiantes participantes en 2025 y 310 estudiantes participantes en 2026. Estos indicadores permiten evidenciar el alcance de nuestras iniciativas y el compromiso de Compartamos Banco con la educación financiera como herramienta para fortalecer las capacidades de las comunidades donde tenemos presencia.		

Pregunta 4

	SI	NO
¿La empresa involucra a sus colaboradores en las iniciativas de educación financiera que desarrolla?	X	
EXPLICACIÓN: Sí. Compartamos Banco involucra activamente a sus colaboradores en iniciativas de educación financiera, permitiéndoles compartir sus conocimientos y vivir nuestra Filosofía a través del voluntariado y el servicio a la comunidad. Participan como facilitadores en Aula Magenta y en los talleres de educación financiera de la Semana Mundial del Ahorro, acercando conocimientos sobre ahorro, planificación y manejo responsable del dinero. Asimismo, colaboradores especialistas participan como invitados en el streaming Impulsa tu Money y como jurados en el Concurso Nacional de Emprendimiento Escolar, aportando su experiencia para impulsar el desarrollo de jóvenes emprendedores. De esta manera, nuestros colaboradores se convierten en agentes de cambio y fortalecen nuestro compromiso con la educación financiera y el desarrollo de las comunidades donde tenemos presencia.		

TRANSPARENCIA DE INFORMACIÓN
Pregunta 5

	SI	NO
¿La empresa realiza esfuerzos por identificar las necesidades de información de sus usuarios?	X	
EXPLICACIÓN: Sí. Compartamos Banco ofrece a las personas con discapacidad visual la posibilidad de acceder a contratos en sistema Braille, los cuales incluyen las principales cláusulas del producto financiero contratado. Esta iniciativa refleja el compromiso de la entidad con la identificación y atención de las necesidades de información de todos sus clientes, promoviendo un acceso equitativo y oportuno a la información sobre sus productos financieros.		

Pregunta 6

	SI	NO
¿La empresa realiza acciones para mejorar la claridad de la información que brinda a sus usuarios, facilitando la comprensión de las características y condiciones de los productos o servicios contratados?	X	
EXPLICACIÓN: Sí. Compartamos Banco implementa distintas iniciativas orientadas a hacer más clara y comprensible la información que proporciona a sus usuarios, con el propósito de facilitar el entendimiento de las características, beneficios y condiciones de los productos y servicios que ofrece. Entre estas acciones se encuentran la elaboración de material publicitario con un diseño sencillo y lenguaje accesible, la difusión de información completa a través de su página web y redes sociales, y la capacitación continua de su personal para brindar explicaciones claras y de fácil comprensión sobre los productos financieros.		

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	
EXPLICACIÓN: Sí. Compartamos Banco dispone de un proceso de revisión interna mediante el cual el equipo de Conducta de Mercado evalúa y valida las campañas publicitarias y las grillas mensuales elaboradas por el área de Marketing. Este procedimiento permite verificar que la información difundida sea clara, precisa y de fácil comprensión para los clientes, especialmente en lo referente a tasas, comisiones y demás características de los productos y servicios ofrecidos.		

Pregunta 8

	SI	NO
¿La empresa incorpora en su publicidad las disposiciones establecidas en los mecanismos de autorregulación?	X	
EXPLICACIÓN: Compartamos Banco desarrolla sus materiales publicitarios de conformidad con 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", con el propósito de asegurar que la información difundida cumpla con los criterios y estándares aplicables.		

CALIDAD DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN
Pregunta 9

	SI	NO
¿La empresa cuenta con un sistema de mejora continua de sus mecanismos de atención al usuario?	X	
EXPLICACIÓN: Compartamos Banco implementa un proceso de mejora continua sustentado en la realización de supervisiones internas periódicas y en el análisis de los reclamos recibidos. Los resultados obtenidos permiten detectar oportunidades de mejora, optimizar los procesos y adoptar las medidas necesarias para fortalecer la experiencia y atención de los usuarios.		

Pregunta 10

	SI	NO
¿La empresa brinda a sus clientes canales de atención apropiados y convenientes que facilitan la relación y el contacto no presencial?	X	
EXPLICACIÓN: Sí. Compartamos Banco fomenta activamente el uso de canales de atención no presenciales, como la App Compartamos y su página web. Durante las visitas a las agencias, se ha podido evidenciar que los colaboradores brindan acompañamiento y orientación a los clientes, explicándoles paso a paso el funcionamiento de la aplicación para que puedan utilizarla desde sus propios dispositivos móviles. Asimismo, se desarrollan campañas como "Realiza tus pagos por App Compartamos y participa en sorteos", que buscan incentivar el uso de los canales digitales y promover que los clientes puedan realizar sus operaciones de manera autónoma, sin necesidad de acudir presencialmente a una agencia.		

Pregunta 11

	SI	NO
¿La empresa verifica si sus colaboradores están capacitados para atender a sus usuarios?	X	

EXPLICACIÓN:

Sí. Compartamos Banco dispone de un cronograma anual de capacitaciones dirigido a los colaboradores que mantienen contacto directo con los clientes. Asimismo, en el marco de las visitas inopinadas realizadas por la Oficialía de Conducta de Mercado (OCM), se efectúan entrevistas aleatorias al personal con el objetivo de verificar y evaluar sus conocimientos sobre aspectos relevantes, tales como pagos anticipados, características e información de los productos, así como temas relacionados con la gestión de la conducta de mercado.

Pregunta 12

	SI	NO
¿La empresa adopta medidas para que su personal ofrezca al usuario un trato cordial, respetuoso y no discriminatorio?	X	

EXPLICACIÓN:

En Compartamos Banco, la gestión de la Experiencia del Cliente contempla aspectos como el trato adecuado, el respeto, la cordialidad y la prevención de cualquier forma de discriminación, principios que son promovidos en todos los canales de atención con el objetivo de fortalecer la satisfacción de los clientes. Asimismo, mediante el Código de Ética y Conducta, la entidad cuenta con mecanismos orientados a identificar, gestionar y corregir situaciones de trato inadecuado hacia los clientes, especialmente en las etapas de colocación y cobranza.

GESTIÓN DE RECLAMOS
Pregunta 13

	SI	NO
¿La empresa cuenta con canales de atención de reclamos de fácil acceso y procura brindar respuesta en un plazo menor al establecido en la regulación?	X	

EXPLICACIÓN:

La empresa cuenta con diversos canales de atención de fácil acceso para la presentación y seguimiento de reclamos, tales como Página Web, Central telefónica, Agencias y Compartamos App. Asimismo, se realizan monitoreos permanentes de los tiempos de atención y se promueve una gestión eficiente de los reclamos, orientada a brindar respuestas oportunas y, cuando es posible, en plazos menores a los establecidos por la normativa vigente, contribuyendo a una mejor experiencia y satisfacción del cliente.

Pregunta 14

	SI	NO
¿La empresa atiende todos los aspectos de los reclamos en forma comprensible y sencilla?	X	

EXPLICACIÓN:

La empresa procura que las respuestas a los reclamos sean claras, completas y de fácil comprensión para los clientes. Para ello, se revisa permanentemente la calidad de las comunicaciones emitidas, asegurando que expliquen de manera sencilla los resultados de la evaluación realizada, los fundamentos de la decisión adoptada y, cuando corresponda, las alternativas de solución disponibles.

Pregunta 15

	SI	NO
¿La empresa se esfuerza por analizar las causas de los reclamos de sus usuarios con la finalidad de mejorar la calidad de atención en forma comprensible y sencilla?	X	
EXPLICACIÓN: La empresa realiza el análisis periódico de los reclamos recibidos con el objetivo de identificar causas recurrentes, oportunidades de mejora y riesgos operativos. Los resultados de estos análisis son compartidos con las áreas involucradas para implementar acciones correctivas y preventivas, optimizar procesos, fortalecer la calidad del servicio y contribuir a una mejor experiencia para los clientes.		

PRÁCTICAS DE NEGOCIO
Pregunta 16

	SI	NO
¿La empresa identifica las necesidades de sus usuarios y las considera al diseñar sus productos y servicios?	X	
EXPLICACIÓN: Compartamos Banco toma en consideración las necesidades de sus usuarios a partir del análisis de la información obtenida de los reclamos, consultas y supervisiones internas. Estos elementos permiten detectar oportunidades de mejora en los productos y servicios que ofrece la entidad. Asimismo, la información recopilada es revisada y evaluada por las áreas responsables antes de implementar modificaciones, mejoras o nuevos diseños.		

Pregunta 17

	SI	NO
¿La empresa verifica que sus acciones de comercialización no induzcan a sus clientes a posibles errores?	X	
EXPLICACIÓN: En Compartamos Banco se busca garantizar que los clientes cuenten con información clara, completa y oportuna sobre los productos y servicios ofrecidos. Para ello, la información es proporcionada a través de los colaboradores y de los diferentes canales de atención disponibles, facilitando que los clientes puedan evaluar sus alternativas y tomar decisiones financieras informadas. Asimismo, la gestión de la Experiencia del Cliente contempla aspectos como el nivel de satisfacción respecto de la asesoría financiera recibida por parte de su asesor, procurando que esta orientación contribuya a una adecuada toma de decisiones. De igual manera, los colaboradores reciben capacitación y refuerzos periódicos sobre las buenas prácticas que deben aplicarse durante la oferta y contratación de productos y servicios.		

Pregunta 18

	SI	NO
¿La empresa se esfuerza en ofrecer a sus usuarios canales de fácil acceso y comprensión para realizar pagos anticipados?	X	
EXPLICACIÓN: Compartamos Banco facilita a sus clientes la posibilidad de realizar pagos anticipados a través de su red de agencias a nivel nacional y de los canales afiliados habilitados para este fin. Asimismo, mediante la sección de Transparencia de su página web, brinda información clara, accesible y de fácil comprensión sobre las diferentes modalidades de pago anticipado, permitiendo que los clientes puedan conocer sus opciones y elegir la alternativa que mejor se adapte a sus necesidades.		

Pregunta 19

	SI	NO
¿La empresa se esfuerza en ofrecer a sus usuarios canales de fácil acceso y comprensión para cancelar sus productos?	X	
EXPLICACIÓN: Compartamos Banco brinda a sus clientes acceso a su red de agencias a nivel nacional y a los canales afiliados habilitados para efectuar operaciones de pago. A través de estos medios, los usuarios pueden realizar diversas transacciones de manera conveniente. La relación de operaciones disponibles puede ser consultada en el portal web oficial de		

Pregunta 20

	SI	NO
¿La empresa promueve adecuadas prácticas comerciales y, de identificar alguna práctica comercial distinta, adopta las medidas correctivas correspondientes?	X	
EXPLICACIÓN: Compartamos Banco, mediante sus políticas y procedimientos internos, promueve la aplicación de prácticas comerciales adecuadas en la relación con sus clientes. Asimismo, dispone de estrategias y planes de acción orientados a gestionar y corregir aquellas situaciones en las que no se evidencie el cumplimiento de las buenas prácticas comerciales establecidas.		

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	
EXPLICACIÓN: En las redes sociales de Compartamos Banco se brindan recomendaciones y datos de Educación Financiera enfocados en el uso seguro de los productos y servicios, en la página web en la sección "Tips de Seguridad" se brinda información relevante al cliente sobre prevención de fraudes y cuidado de la información relacionada al producto o servicio contratado y, también, nuestros colaboradores se encuentran capacitados para orientar a todos los clientes en el uso correcto y seguro de los productos.		

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	
EXPLICACIÓN: Desde el frente de Seguridad Interna (Física) se cuenta con: controles de dualidad de acceso físico en la gestión de efectivo, cuartos de comunicaciones y acceso a agencia. Por otro lado, como parte del plan de trabajo de Prevención del Fraudes, se realizan las siguientes actividades: • Alertas preventivas para los diferentes productos de la financiera. • Capacitación al cliente externo a través de CCTV, redes sociales. • Consolidación de los reportes de eventos de fraude de forma mensual. Capacitación a colaboradores de las diversas modalidades de fraude y las consecuencias que conllevan		

Pregunta 23

	SI	NO
¿La empresa cuenta con mecanismos efectivos de ciberseguridad y de gestión adecuada de los datos personales de sus usuarios?	X	
EXPLICACIÓN: Contamos con mecanismos de ciberseguridad que han sido alineados al framework de ciberseguridad NIST. También contamos con mecanismos de protección de información, que está acorde a la Ley de Proyección de Datos Personales y su Directiva.		

GESTIÓN DE COBRANZAS
Pregunta 24

	SI	NO
¿La empresa cuenta con procedimientos de cobranza que garantizan el respeto de los derechos de los usuarios?	x	
EXPLICACIÓN: En los manuales de funciones y contratos suscritos con las empresas encargadas de la gestión de cobranza se contemplan disposiciones orientadas al cumplimiento de la Ley de Protección al Consumidor y al respeto de los derechos de los usuarios. Asimismo, se cuenta con procedimientos internos para asegurar una adecuada gestión de cobranza y una guía específica para el tratamiento de llamadas a teléfonos de terceros, estableciendo los lineamientos que deben seguirse en estos casos.		

Pregunta 25

	SI	NO
¿La empresa monitorea el adecuado cumplimiento de sus procedimientos de cobranza?	x	
EXPLICACIÓN: A través del Área de Reclamos, se realiza el monitoreo del adecuado cumplimiento de los procedimientos establecidos para la gestión de cobranza. Asimismo, de manera periódica, se realizan capacitaciones y reforzamientos dirigidos a las empresas externas de cobranza, con el objetivo de fortalecer el cumplimiento de los lineamientos internos y la normativa aplicable.		