

## ANEXO CUESTIONARIO DE AUTOEVALUACIÓN

### INCLUSIÓN FINANCIERA Y EDUCACIÓN FINANCIERA

#### Pregunta 1

	SI	NO
¿La empresa realiza esfuerzos destinados a promover la inclusión financiera?	X	
<b>EXPLICACION:</b>		
<p>Compartamos Financiera si promueve la inclusión financiera de sus clientes y usuarios, esto debido a que contamos con el producto Crédito Grupal mediante el cual se ayuda a la reinserción al sistema financiero a personas que no cuenten con una buena calificación.</p> <p>Asimismo, se ha realizado la distribución de las principales cláusulas de los contratos en formato braille, a toda la red de agencias a fin de que las personas con discapacidad visual puedan acceder a esta información para realizar la contratación de sus créditos.</p> <p>Adicionalmente, en nuestra página web contamos con las principales cláusulas de los contratos en quechua de manera que las personas quechua hablantes tengan la información en su idioma nativo.</p>		

#### Pregunta 2

	SI	NO
¿La empresa cuenta con iniciativas de educación financiera dirigidas a sus usuarios? Explique sobre las iniciativas desarrolladas	X	
<b>EXPLICACION:</b>		
<p>En Compartamos se desarrollaron talleres de educación financiera en la cual se capacitaron a los escolares en temas financieros, de ahorro, gastos, importancia del trabajo, etc.</p> <p>Asimismo, se viene trabajando en el desarrollo del lanzamiento de un landing con videos sobre diversos temas en educación financiera, pensados en nuestros clientes.</p>		

#### 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	
<b>EXPLICACION:</b>		
Actualmente nuestro indicador es el número de personas beneficiadas por nuestros talleres dictados.		

#### Pregunta 4

	SI	NO
¿La empresa involucra a sus colaboradores en las iniciativas de educación financiera que desarrolla?	X	
<b>EXPLICACION:</b>		
Si, Compartamos Financiera invita a sus colaboradores a participar de los talleres realizados.		

## TRANSPARENCIA DE INFORMACIÓN

### Pregunta 5

	SI	NO
¿La empresa realiza esfuerzos por identificar las necesidades de información de sus usuarios?	X	
<b>EXPLICACIÓN:</b>		
<p>Compartamos Financiera pone a disposición de sus clientes y usuarios distintos canales de atención (Red de agencias, página web, redes sociales y Contact Center) con la finalidad de atender las consultas, requerimientos y reclamos que se puedan presentar, y mejorar la experiencia percibida. Gracias a la información obtenida de la voz de los clientes y usuarios, Compartamos Financiera puede idear estrategias para generar continua mejora en productos y servicios buscando una óptima atención.</p>		

### 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	
<b>EXPLICACIÓN:</b>		
<p>Compartamos Financiera, se preocupa porque el cliente tenga una experiencia gratificante en todo momento. Por lo antes mencionado, nuestros colaboradores se encuentran calificados 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 expuesto, la empresa ha desarrollado lineamientos que se encuentran dentro del Manual de Gestión de Conducta de Mercado y el Código de Ética y Conducta, siendo estos documentos la guía del correcto comportamiento de las personas que conforman la empresa y, además, permite asegurar el cumplimiento de las mismas, dentro de las políticas más importantes tenemos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Brindar información correcta y transparente de los servicios y productos al cliente y/o usuario con la finalidad de no a inducir a error.</li> <li>- Evitar realizar métodos comerciales coercitivos para concluir ventas o recibir beneficios.</li> <li>- Los colaboradores de Compartamos no deben mantener una relación con el cliente ya que representaría una desventaja por asimetría de información.</li> </ul>		

### 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	
<b>EXPLICACIÓN:</b>		
<p>Compartamos Financiera cuenta con un proceso de control interno alineado a sus políticas y procedimientos para la revisión del material publicitario y comunicaciones dirigidas a los clientes y/o usuarios relacionados a Transparencia de Información y Atención al Usuario, cuya finalidad es que los clientes puedan comprender la información respecto a la aplicación de tasas de interés, comisiones y gastos u otras características y condiciones de los productos ofrecidos.</p>		

Pregunta 8

	SI	NO
¿La empresa incorpora en su publicidad las disposiciones establecidas en los mecanismos de autorregulación?	X	
<b>EXPLICACIÓN:</b>		
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”.		

**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	
<b>EXPLICACIÓN:</b>		
Compartamos Financiera recoge y analiza la información brindada por nuestros clientes a través de los reclamos recibidos, así como de los estudios de mercado realizados mediante los cuales se recoge la percepción de nuestros clientes sobre nuestros productos y servicios, a fin de gestionar oportunidades de mejora correspondiente en cuanto a la calidad de atención y procesos internos.		

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	
<b>EXPLICACIÓN:</b>		
Compartamos Financiera pone a disposición de todos nuestros clientes, diferentes canales de atención, los mismos que permiten un estrecho contacto con el cliente, ya que pueden ser utilizadas convenientemente desde el lugar donde se encuentre, a fin de realizar diversas operaciones o consultas. Asimismo, contamos con una amplia red de agencias, la misma que tiene más de 100 agencias a nivel nacional, una red de canales afiliados para realizar operaciones de pago o desembolsos, una línea telefónica de atención al cliente, redes sociales, APP, entre otros. Los diversos canales de atención se pueden visualizar en el siguiente enlace: <a href="https://www.compartamos.com.pe/Peru/Canales">https://www.compartamos.com.pe/Peru/Canales</a>		

Pregunta 11

	SI	NO
¿La empresa verifica si sus colaboradores están capacitados para atender a sus usuarios?	X	
<b>EXPLICACIÓN:</b>		
Todos los nuevos colaboradores cuentan con una inducción, el cual tiene una malla específica para entrenarlos para la posición a la que ingresan, y los colaboradores cuentan con refuerzos y actualizaciones en metodología/producto. Adicionalmente, cada año se aplican certificaciones regulatorias.		

Pregunta 12

	SI	NO
¿La empresa adopta medidas para que su personal ofrezca al usuario un trato cordial, respetuoso y no discriminatorio?	X	
<p><b>EXPLICACION:</b></p> <p>En Compartamos Financiera la Experiencia del Cliente considera variables como el buen trato, el respeto, la amabilidad, rechazo a la discriminación, entre otros, que es replicado en todos los canales de atención promoviendo la satisfacción general del cliente. Asimismo, a través del código de ética y conducta se asegura la existencia de un mecanismo para detectar y corregir los eventos de trato inadecuado con los clientes, especialmente durante los procesos de colocación y cobranza.</p>		

**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	
<p><b>EXPLICACION:</b></p> <p>Si, en Compartamos Financiera, contamos con diversos canales de atención accesibles para nuestros clientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 114 agencias a nivel nacional</li> <li>• Libro de reclamaciones de nuestra página web</li> <li>• Central Telefónica</li> </ul> <p>En Compartamos Financiera nos comprometemos a ofrecer una atención ágil y eficiente, buscando constantemente oportunidades de mejora que nos permitan reducir los tiempos de respuesta y superar los plazos establecidos por la regulación. Nuestro objetivo es asegurar que los reclamos sean atendidos de manera oportuna.</p>		

Pregunta 14

	SI	NO
¿La empresa atiende todos los aspectos de los reclamos en forma comprensible y sencilla?	X	
<p><b>EXPLICACION:</b></p> <p>Sí, en Compartamos Financiera nos aseguramos de atender todos los aspectos de los reclamos de manera comprensible y sencilla. Nuestro equipo de atención al cliente está capacitado para ofrecer explicaciones claras y detalladas, utilizando un lenguaje accesible para que nuestros clientes puedan entender fácilmente las respuestas y soluciones brindadas.</p>		

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	
<b>EXPLICACION:</b>		
<p>Sí, en Compartamos Financiera nos esforzamos por analizar las causas de los reclamos de nuestros clientes, con el objetivo de mejorar continuamente la calidad de nuestra atención. Revisamos detalladamente cada reclamo para identificar patrones y áreas de mejora, y tomamos acciones correctivas que permitan ofrecer un servicio más comprensible y sencillo para todos nuestros clientes.</p>		

**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	
<b>EXPLICACION:</b>		
<p>A través de técnicas de estudios de mercado y de los pilotos realizados, se recaba y procesa la información de las necesidades y percepciones de los clientes, de esa manera se orienta la toma de decisiones informadas en el proceso de diseño de nuestros productos y servicios que se ofrecen. La Oficialía de Conducta de Mercado participa revisando la fase de piloto con la finalidad de identificar temas que puedan atentar contra una adecuada Conducta de Mercado y tomar acciones correctivas.</p>		

Pregunta 17

	SI	NO
¿La empresa verifica que sus acciones de comercialización no induzcan a sus clientes a posibles errores?	X	
<b>EXPLICACION:</b>		
<p>En Compartamos Financiera nos preocupamos por nuestros clientes, para ello, difundimos y ponemos a su disposición la información de forma clara, completa y oportuna a través de nuestros colaboradores y los distintos canales que tenemos a disposición de nuestros clientes, a fin de que estos puedan tomar decisiones informadas sobre los productos y servicios ofrecidos. La Experiencia de Cliente considera variables como la satisfacción del cliente con la asesoría financiera brindada por su asesor para tomar las mejores decisiones financieras. Asimismo, los colaboradores tienen pleno conocimiento y reciben refuerzos sobre las buenas prácticas en una venta de un producto o servicio ofrecido.</p>		

Pregunta 18

	SI	NO
¿La empresa se esfuerza en ofrecer a sus usuarios canales de fácil acceso y comprensión para realizar pagos anticipados?	X	
<b>EXPLICACION:</b>		
<p>Compartamos Financiera pone a disposición toda su red de agencias a nivel nacional y los canales afiliados para realizar operaciones de pago, donde los clientes pueden realizar diversas operaciones, las mismas pueden verificarse en <a href="http://www.compartamos.com.pe">www.compartamos.com.pe</a></p>		

Pregunta 19

	SI	NO
¿La empresa se esfuerza en ofrecer a sus usuarios canales de fácil acceso y comprensión para cancelar sus productos?	X	
<b>EXPLICACION:</b>		
Compartamos Financiera pone a disposición su red de agencias en caso de que el cliente opte por cancelar algún producto obtenido, la relación de agencias actualizada se encuentra en <a href="https://www.compartamos.com.pe/Peru/Agencias">https://www.compartamos.com.pe/Peru/Agencias</a>		

Pregunta 20

	SI	NO
¿La empresa promueve adecuadas prácticas comerciales y, de identificar alguna práctica comercial distinta, adopta las medidas correctivas correspondientes?	X	
<b>EXPLICACION:</b>		
Compartamos Financiera a través de sus políticas y procesos brinda adecuadas prácticas comerciales. Asimismo, cuenta con estrategias y planes de acción en los escenarios que no cumplan con promover buenas prácticas.		

**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>EXPLICACION:</b>		
En las redes sociales de Compartamos Financiera 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	
<b>EXPLICACION:</b>		
Como parte del plan de trabajo de Prevención del Fraudes, se realizan las siguientes actividades: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Alertas preventivas para los diferentes productos de la financiera.</li> <li>• Capacitación al cliente externo a través de CCTV.</li> <li>• Consolidación de los reportes de eventos de fraude de forma mensual.</li> <li>• Determinación de puntos base.</li> <li>• Capacitación a colaboradores de las diversas modalidades de fraude y las consecuencias que conllevan.</li> </ul> Por otro lado, 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.		

Pregunta 23

	SI	NO
¿La empresa cuenta con mecanismos efectivos de ciberseguridad y de gestión adecuada de los datos personales de sus usuarios?	X	
<b>EXPLICACION:</b>		
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 lo solicitado por la Directiva de Seguridad de la Ley de Protección de Datos Personales.		

**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	
<b>EXPLICACION:</b>		
Compartamos Financiera cuenta procedimientos en los que se detallan los lineamientos para realizar una cobranza respetuosa de los derechos de los clientes y/o usuarios.		

Pregunta 25

	SI	NO
¿La empresa monitorea el adecuado cumplimiento de sus procedimientos de cobranza?	X	
<b>EXPLICACION:</b>		
Compartamos Financiera realiza un seguimiento mensual de los reclamos de los clientes y/o usuarios sobre prácticas de cobro abusivo (KRI), estableciendo un límite máximo de seis quejas al mes. En caso de exceder este límite, procedemos a elaborar planes de acción correctivas para reducir cualquier tipo de riesgo asociado. Además, este indicador (KRI) es supervisado por la Oficina de Riesgos (RO).		