

## ANEXO CUESTIONARIO DE AUTOEVALUACIÓN

### EDUCACIÓN FINANCIERA

#### Pregunta 1

|   | SI | NO |
|---|----|----|
| ¿La empresa cuenta con iniciativas de EF dirigidas a sus usuarios?<br>Explique sobre las iniciativas desarrolladas  | X  |    |
| <p><b>EXPLICACION:</b></p> <p>Compartamos Financiera desarrolla programas de educación financiera para sus usuarios:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Mujeres de Éxito (octubre 2022): es una iniciativa de responsabilidad social de Compartamos Financiera que buscó impulsar el desarrollo de sus clientes de Crédito Grupal brindándoles recursos financieros de libre disposición (capital semilla). El programa contempló 3 componentes: audio novela, taller y concurso, los cuales contribuyeron en el fortalecimiento de capacidades digitales.</li> <li>- Programa Fortalecimiento de las capacidades empresariales y reactivación de los negocios del Mercado de Flores Santa Rosa (julio 2023): talleres dirigidos a comerciantes del Mercado de Flores del Rímac enfocados en comunicación asertiva con clientes, elaboración de planes de negocios y educación financiera en general.</li> <li>- Semana Mundial del Ahorro (marzo 2023): talleres de educación financiera en dos colegios de SJM y Comas con participación de 67 escolares, dentro de los cuáles se encontraban hijos de nuestros clientes. Donación de mochilas escolares y merch de Compartamos.</li> </ul> |    |    |

#### Pregunta 2

|   | SI | NO |
|---|----|----|
| ¿La empresa cuenta con indicadores que miden el impacto de sus esfuerzos en EF? Explique el impacto que han tenido en la sociedad.  | X  |    |
| <p><b>EXPLICACION:</b></p> <p>- Programa Mujeres de Éxito, se midieron diversos puntos:</p> <p>88% consideraron que los contenidos brindados fueron útiles y fáciles de aplicar en sus negocios.<br/>90% muy de acuerdo en que los ejemplos, dinámicas, etc., fueron fáciles de aplicar.<br/>82% de satisfacción con el programa.</p> |    |    |

#### Pregunta 3

|   | SI | NO |
|---|----|----|
| ¿La empresa involucra a sus colaboradores en las iniciativas de EF que desarrolla?  | X  |    |
| <p><b>EXPLICACION:</b></p> <p>Durante la Semana Mundial del Ahorro se invitó a que los colaboradores se sumen como expositores de las clases que se brindaron a los niños. Además, dentro del programa Mujeres de Éxito, se invitó también a los colaboradores para que sean jurado de los proyectos finales.</p> |    |    |

## TRANSPARENCIA DE INFORMACIÓN

### Pregunta 4

|   | SI | NO |
|---|----|----|
| ¿La empresa realiza esfuerzos por identificar las necesidades de información de sus usuarios?   | X  |    |
| <b>EXPLICACION:</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 5

|  | 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>EXPLICACION:</b>  |    |    |
| <p>Compartamos Financiera, se preocupa porque el cliente tenga una experiencia gratificante en todo su ciclo de vida. 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 mencionado la empresa ha desarrollado políticas 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 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 6

|  | SI | NO |
|--|----|----|
| ¿La empresa cuenta con mecanismos de revisión y control de la claridad de la información antes de difundir su publicidad?  | X  |    |
| <b>EXPLICACION:</b>  |    |    |
| <p>Compartamos Financiera cuenta con un proceso de control interno a fin de poder realizar la revisión del material publicitario y comunicaciones dirigidas a nuestros clientes, de manera que podamos verificar la correcta aplicación de las políticas y procedimientos relacionados a Transparencia de Información y Atención al Usuario cuya finalidad es que los clientes puedan comprender la información respecto a las tasas de interés, tarifas u otras características y condiciones de los productos ofrecidos.</p> |    |    |

Pregunta 7

|  | SI | NO |
|--|----|----|
| ¿La empresa incorpora en su publicidad las disposiciones establecidas en los mecanismos de autorregulación?  | X  |    |
| <b>EXPLICACION:</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 8

|   | SI | NO |
|---|----|----|
| ¿La empresa cuenta con un sistema de mejora continua de sus mecanismos de atención al usuario?  | X  |    |
| <b>EXPLICACION:</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 servicio, a fin de gestionar oportunidades de mejora correspondiente en cuanto a la calidad de atención, productos y servicios ofrecidos. Asimismo, esta información permite mejorar nuestros procesos internos. |    |    |

Pregunta 9

|   | 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>EXPLICACION:</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, banca digital, APP, entre otros. Los diversos canales de atención se pueden visualizar en el siguiente enlace:<br><a href="https://www.compartamos.com.pe">https://www.compartamos.com.pe</a> |    |    |

Pregunta 10

|   | SI | NO |
|---|----|----|
| ¿La empresa verifica si sus colaboradores están capacitados para atender a sus usuarios?  | X  |    |
| <b>EXPLICACION:</b><br>Compartamos Financiera realiza diferentes acciones para garantizar que sus colaboradores se encuentran capacitados para atender a sus usuarios: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Capacitaciones en materias de conducta de mercado y protección al consumidor, las cuales son brindadas dos veces en la certificación de SBS, el cual es de carácter obligatorio.</li> <li>- Capacitaciones en servicio al cliente y técnicas de ventas dirigido a nuestro público en agencias.</li> <li>- Se realizan visitas a agencias en donde se mide el nivel de atención al cliente en el sitio.</li> </ul> |    |    |

Pregunta 11

|   | SI | NO |
|---|----|----|
| ¿La empresa adopta medidas para que su personal ofrezca al usuario un trato cordial, respetuoso y no discriminatorio?   | X  |    |
| <b>EXPLICACION:</b><br>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 una 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. |    |    |

**GESTIÓN DE RECLAMOS**

Pregunta 12

|  | 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  |    |
| <b>EXPLICACION:</b><br>Si, en Compartamos Financiera contamos con diferentes canales de atención, como: <ul style="list-style-type: none"> <li>• 128 agencias a nivel nacional</li> <li>• Libro de reclamaciones de la web</li> <li>• Call Center</li> </ul> Asimismo, nos preocupamos por brindar una respuesta ágil y sencilla, buscando oportunidades de mejora que nos permita brindar una respuesta cada vez en menor tiempo. |    |    |

Pregunta 13

|  | SI | NO |
|--|----|----|
| ¿La empresa atiende todos los aspectos de los reclamos en forma comprensible y sencilla?   | X  |    |
| <b>EXPLICACION:</b><br>En Compartamos Financiera damos respuesta a los reclamos de nuestros clientes y no clientes en un lenguaje sencillo y comprensible, lo que permite un adecuado entendimiento de nuestras cartas de respuesta. |    |    |

Pregunta 14

|   | 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>   |    |    |
| Desde Reclamos y Servicio al Cliente realizamos revisiones periódicas de los motivos y productos más reclamados para encontrar oportunidades de mejora que nos permitan mejorar nuestra atención al cliente en diferentes canales. Asimismo, realizamos revisiones de nuestras cartas de respuesta buscando mejoras continuas que nos permitan brindar un atención comprensible y sencilla. |    |    |

**PRÁCTICAS DE NEGOCIO**

Pregunta 15

|   | SI | NO |
|---|----|----|
| ¿La empresa identifica las necesidades de sus usuarios y las considera al diseñar sus productos y servicios?  | X  |    |
| <b>EXPLICACION:</b>   |    |    |
| 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. |    |    |

Pregunta 16

|  | SI | NO |
|--|----|----|
| ¿La empresa verifica que sus acciones de comercialización no induzcan a sus clientes a posibles errores?   | X  |    |
| <b>EXPLICACION:</b>  |    |    |
| 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. |    |    |

Pregunta 17

|   | 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>   |    |    |
| 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="https://www.compartamos.com.pe/Peru/">https://www.compartamos.com.pe/Peru/</a> |    |    |

Pregunta 18

|   | 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 19

|   | 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 20

|   | 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 21

|   | 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>   |    |    |
| <p>Como parte del plan de trabajo de Prevención del Fraudes, se realizan las siguientes actividades:</p> <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> <p>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.</p> |    |    |

Pregunta 22

|   | 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><br><br>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. |    |    |