

CUESTIONARIO DE AUTOEVALUACIÓN

EDUCACIÓN FINANCIERA

Pregunta 1

	SI	NO
¿La empresa cuenta con iniciativas dirigidas a EF de sus usuarios?	X	
EXPLICACION: Sí, dentro de la metodología de Crédito Grupal se brindan charlas de Educación Financiera a todos los clientes que contratan el producto, el proceso de la realización de esta actividad se encuentra inserto en la Guía de producto. Con el fin de incrementar el impacto en el cliente, el programa de Educación Financiera es constantemente actualizado y debido a los cambios que se están viviendo en la actualidad este programa está migrando a ser totalmente digital.		

Pregunta 2

	SI	NO
¿La empresa impulsa iniciativas de EF?	X	
EXPLICACION: Sí, Compartamos Financiera orienta sus esfuerzos en impulsar iniciativas de Educación Financiera a todos sus clientes y colaboradores. La Educación Financiera es uno de los pilares de comunicación dentro de la estrategia de contenidos a través de redes sociales y dentro de las agencias. Se realizan publicaciones semanales en el Facebook oficial de Compartamos además de videos con consejos y recomendaciones dentro de las agencias en “Compartamos TV” una red interna de comunicación. Asimismo, todos nuestros colaboradores reciben una capacitación de Educación Financiera al momento de ingresar a la empresa de esa manera pueden interiorizarla en su vida personal estando preparados para asesorar de la mejor manera a los clientes.		

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	
EXPLICACION: Sí, con las siguientes acciones podemos medir nuestro esfuerzo en fomentar Educación a nuestros clientes y usuarios: <ul style="list-style-type: none"> • Cantidad de colaboradores capacitados • Cantidad de clientes capacitados • Índice de satisfacción del taller de EF 		

Pregunta 4

	SI	NO
¿La empresa capacita a sus colaboradores en EF?	X	
EXPLICACION: <p>Además de la inducción, todos los colaboradores se certifican en una capacitación evaluada de Educación Financiera en productos, servicios, transparencia de información, protección al cliente, atención de reclamos y requerimientos que es desplegada de manera anual. Adicionalmente, los asesores de negocios son formados en temas de Educación Financiera, de esa manera puedan ser capaces de desplegar la información sus clientes.</p>		

TRANSPARENCIA DE INFORMACIÓN

Pregunta 5

	SI	NO
¿La empresa realiza esfuerzos por identificar las necesidades de información de sus usuarios?	X	
EXPLICACION: <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 se esfuerza porque el usuario comprenda las características y condiciones de sus productos o servicios contratados?	X	
EXPLICACION: <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 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 estas, entre otras las políticas más importantes son:</p> <p>Se encuentra prohibido</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Brindar información en cualquier etapa del ciclo del cliente que induzca a error a los usuarios ▪ Realizar métodos comerciales coercitivos para concluir ventas o recibir beneficios ▪ Obtener una relación con el cliente que le represente a este una desventaja por asimetría de información. 		

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.

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, ponemos a disposición de los clientes toda la información de nuestros productos y servicios en nuestros distintos canales de atención.

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	
EXPLICACION:		
<p>Toda la revisión del material publicitario y comunicación cuenta con un proceso de control interno en donde se verifica la aplicación correcta de las políticas y procedimientos relacionados a Transparencia de Información y Atención al Usuario de manera que los clientes puedan comprender claramente la información respecto de tasas de interés, tarifas u otras características y condiciones de los productos comercializado. La Oficialía de Conducta de Mercado se encarga de la revisión de 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	
EXPLICACION:		
<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>		

Pregunta 9

	SI	NO
¿La empresa se esfuerza por medir la comprensión de la información que brinda a sus usuarios?	X	
EXPLICACION:		
<p>Compartamos Financiera utiliza la información de los reclamos recibidos y de los estudios de mercado de los clientes para gestionar acciones de mejora de la calidad de atención, de 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	
EXPLICACION: Para Compartamos Financiera es importante la mejora continua, por tal motivo se ha implementado encuestas para mejorar la Experiencia del Cliente que consiste en llamadas trimestrales a los clientes de nuestras agencias a nivel nacional, en donde se le realizan una serie de preguntas sobre el nivel de satisfacción con la atención brindada por nuestro personal durante el tiempo que mantienen un crédito; con el resultado obtenido se inician los proyectos que impactarán positivamente en el cliente.		

Pregunta 11

	SI	NO
¿La empresa cuenta con canales de atención que facilitan la relación y son convenientes para el usuario?	X	
EXPLICACION: Sí, Compartamos Financiera pone a disposición de los clientes una serie de canales de atención que puede utilizar convenientemente en el lugar donde se encuentre, realizando diversas operaciones o consultas. Contamos con una red de más de 90 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 link: https://www.compartamos.com.pe		

Pregunta 12

	SI	NO
¿La empresa verifica si sus colaboradores están capacitados para atender a sus usuarios?	X	
EXPLICACION: 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	
EXPLICACION: 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 14

	SI	NO
¿La empresa atiende los reclamos propiciando mantener una buena relación con el usuario?	X	
EXPLICACION: 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. Asimismo, se realizan esfuerzos para que los reclamos sean atendidos de manera oportuna, respondiente en plazos menores a lo establecido por ley.		

Pregunta 15

	SI	NO
¿La empresa atiende todos los aspectos de los reclamos en forma comprensible y sencilla?	X	
EXPLICACION: Compartamos Financiera brinda atención a sus clientes en 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	
EXPLICACION: 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	
EXPLICACION:		
<p>A través de técnicas de estudios de mercado y de pilotos se recaba y procesa la información de los 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 18

	SI	NO
¿La empresa verifica que sus acciones de comercialización no induzcan a sus clientes a posibles errores?	X	
EXPLICACION:		
<p>En Compartamos Financiera nos preocupamos por impulsar los sueños de nuestros clientes, para ello, difundimos y ponemos a su disposición la información de forma clara, completa y oportuna a través de los colaboradores y distintos canales para que pueda 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.</p> <p>Asimismo, los colaboradores tienen pleno conocimiento y reciben refuerzos sobre las buenas prácticas en una venta de un producto o servicio ofrecido. Al mismo tiempo, mediante encuestas a clientes se verifica el cumplimiento de lo antes citado.</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	
EXPLICACION:		
<p>Compartamos Financiera pone a disposición toda su red de agencias y los canales afiliados para realizar operaciones de pago, donde los clientes pueden realizar diversas operaciones, las mismas pueden verificarse en https://www.compartamos.com.pe/Peru/</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	
EXPLICACION: 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 https://www.compartamos.com.pe/Peru/Agencias		

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