

## CUESTIONARIO DE AUTOEVALUACIÓN

### EDUCACIÓN FINANCIERA

#### Pregunta 1

	SI	NO
¿La empresa cuenta con iniciativas de EF dirigidas a sus usuarios? Explique sobre las iniciativas desarrolladas	X	
<b>EXPLICACION:</b> Nuestra estrategia de educación financiera comprende diversas iniciativas: *Programa Básico de Asesoría Financiera y Digital: facilitar herramientas digitales y financieras a emprendedores clientes de Mibanco, a través de una asesoría virtual por parte del Asesor de Negocios. *Talleres Aprendiendo con los expertos: reforzar los conocimientos y capacidades de los emprendedores en la gestión de sus negocios, a través de conferencias desarrolladas por expertos. *Munay Voluntariado Mibanco: acompañar a los emprendedores en su proceso de adaptación y reinención, a través de una asesoría personalizada. *Miconsultor: vincular a emprendedores y estudiantes universitarios en un espacio de transformación e interaprendizaje, con impacto en la gestión del negocio y en la formación del estudiante. *Alianzas con diversas entidades: articular esfuerzos con el sector público y privado para promover la educación financiera y digital en la comunidad de emprendedores a nivel nacional.		

#### 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	
<b>EXPLICACION:</b> Todas las iniciativas cuentan con indicadores de seguimiento e impacto en términos de alcance, satisfacción, recomendación; y en algo de algunas de ellas, indicadores de mejora de digitalización, comprensión y aplicación de contenidos. Por ejemplo, Munay Voluntariado Mibanco tiene hasta la fecha este impacto: *Mejoramos la digitalización de los emprendedores: incrementamos en un 174% el uso de herramientas digitales tanto para publicidad como ventas por internet; además, el 81% de los emprendedores asesorados se afiliaron a algún canal digital (App, Yape, Culqi, etc.). *Mejoramos las capacidades financieras de los emprendedores: nuestro programa contribuyó a mejorar en un 30% el conocimiento de educación financiera de los emprendedores participantes. Asimismo, el 91% incorporó como una práctica financiera, el registro de los ingresos y gastos del negocio. *Mejoramos nuestro nivel de satisfacción: iniciamos con una satisfacción de 91% en voluntarios y 86% en emprendedores y, actualmente, logramos un 97% de satisfacción en voluntarios y 94% en emprendedores, como resultado del continuo trabajo de la mano de nuestros coaches de innovación. *Fortalecemos las capacidades de las mujeres emprendedoras: en línea con nuestro propósito, empoderar y apoyar el desarrollo de mujeres emprendedoras es clave, por ello, la mayoría de los emprendedores participantes son mujeres (59% de promedio acumulado). Esta cifra ha ido evolucionando: iniciamos con una participación femenina de 52% y en el último programa tuvimos un 61% de emprendedoras participantes.		

### Pregunta 3

	SI	NO
¿La empresa involucra a sus colaboradores en las iniciativas de EF que desarrolla?	X	
<b>EXPLICACION:</b> Tanto el Programa Básico de Asesoría Financiera y Digital como Munay Voluntariado Mibanco, se desarrollan con la participación de colaboradores. El primero es desplegado por los más de 6 mil asesores de negocio de Mibanco, a nivel nacional, quienes son previamente capacitados. En el caso de Munay, el voluntariado está conformado por más de 700 colaboradores de Mibanco de todo el país, quienes después de pasar por un proceso de formación, despliegan una asesoría personalizada a los emprendedores participantes.		

## TRANSPARENCIA DE INFORMACIÓN

### Pregunta 4

	SI	NO
¿La empresa realiza esfuerzos por identificar las necesidades de información de sus usuarios?	X	
<b>EXPLICACION:</b> En Mibanco realizamos estudios de mercado y contamos con herramientas de escucha a clientes que nos permiten identificar sus necesidades de información y puntos de dolor; y definir iniciativas de mejora alineadas a la propuesta de valor para cada segmento de clientes.		

### 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> El equipo de Experiencia de Cliente de Mibanco participa del flujo de aprobaciones de comunicaciones de productos y servicios a clientes y/o usuarios, asegurándose que la información brindada sea de fácil comprensión tanto para quien la explica como para quien la recibe. Además, de ser el caso, sugiere y apoya a los equipos responsables en la construcción de comunicaciones de apoyo que sirven para fortalecer el entendimiento.		

### 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> Como parte del compromiso por cuidar y asegurar el contenido e información que brinda Mibanco a sus clientes, todas las piezas publicitarias desarrolladas son aprobadas previamente por las áreas de Conducta de mercado, cumplimiento y legal. Con ello se asegura la correcta información al usuario y		

el cumplimiento de los lineamientos de publicidad de productos financieros de la SBS, así como la autorregulación de Asbanc.

### Pregunta 7

	SI	NO
¿La empresa incorpora en su publicidad las disposiciones establecidas en los mecanismos de autorregulación?	X	
<b>EXPLICACION:</b> Respecto a este último punto, las piezas publicitarias desarrolladas por Mibanco cumplen con lo detallado en el manual de uso de la iniciativa “Hablemos más simple” de esta asociación, con la cual el banco está comprometido como adherente al Sistema de Relaciones con el Consumidor de Asbanc desde su implementación, siendo además sujeto de evaluación y auditoría de manera mensual.		

## 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> Contamos con un sistema de medición articulado que nos permite medir la experiencia de nuestros clientes (a través de indicadores como el NPS y el índice de satisfacción) en distintos momentos de su interacción con nuestros diversos canales de atención de manera diaria. Esto hace posible que podamos identificar oportunidades de mejora y desarrollar soluciones hechas a la medida de nuestros clientes.		

### 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> En Mibanco contamos con una serie de canales de atención alternativos a nuestra red de agencias, las cuales facilitan el contacto no presencial y permiten hacer una serie de operaciones de manera rápida, segura y sin costo como el App Mibanco Móvil y la web Mibanco por Internet.		

### Pregunta 10

	SI	NO
¿La empresa verifica si sus colaboradores están capacitados para atender a sus usuarios?	X	
<b>EXPLICACION:</b>		

Dentro de nuestro proceso de Onboarding, contamos con la “Inducción Modo Mibanco”, donde abordamos aspectos como el triple check, es decir que en cada decisión que tomemos, debemos pensar si es bueno para el banco, para el colaborador y para nuestro cliente, con ello, enfatizando que somos una organización que pone al cliente en el centro de sus decisiones pues buscamos su desarrollo, así formar parte de su Espiral del Progreso. También tenemos la Inducción Funcional para nuestros compañeros de la red donde les explicamos la importancia de su rol para brindar una experiencia memorable a nuestros clientes donde cumplamos con nuestros principios culturales: Asesoramos, Cuidamos y Jugamos Limpio.

### 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> Mibanco realiza continuos esfuerzos para que la comunicación y el trato de los colaboradores hacia los clientes sea siempre cercano, sencillo, respetuoso, transparente y personalizado según las distintas zonas geográficas y culturales del país. Estos esfuerzos van desde capacitaciones al personal, cursos virtuales y materiales de apoyo que van actualizándose durante el año.		

## 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> Tenemos 3 canales para el ingreso de reclamos de nuestros clientes, los cuales son registrados en el libro de reclamaciones virtual en nuestro sistema JIRA: Agencias, Banca por Teléfono y nuestra WEB. Asimismo, tenemos un SLA interno que mide el tiempo de atención con la finalidad de brindar las respuestas antes del plazo regulatorio.		

### Pregunta 13

	SI	NO
¿La empresa atiende todos los aspectos de los reclamos en forma comprensible y sencilla?	X	
<b>EXPLICACION:</b> En la atención de los reclamos se responden todos los puntos requeridos por nuestros clientes y nuestras respuestas se redactan en un lenguaje sencillo y claro para la comprensión de nuestros clientes.		

### 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> Tenemos reuniones con las áreas responsables del origen del reclamo, a fin de que tomen las medidas correctivas a las oportunidades de mejora detectadas.		

## 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> En Mibanco utilizamos técnicas de co-creación para el diseño de nuevos productos y servicios, con esta práctica aseguramos que los productos y servicios ofrecidos cubran las necesidades de nuestros clientes; así mismo, tenemos encuestas para medir la satisfacción de nuestros clientes por los productos, servicios y canales que ponemos a su disposición. nuestros clientes por los productos, servicios y canales que ponemos a su disposición.		

### 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 Mibanco hemos tenido campañas como "Juguemos Limpio", donde buscamos que nuestros colaboradores durante la venta de productos y servicios atiendan la necesidad real del cliente, respetando las normas operativas establecidas para cada producto sin alterarla, flexibilizarla o distorsionarla y siempre debe estar acompañada de un correcto asesoramiento. Estamos próximos a formalizar esta iniciativa a través de la política de Venta Responsable.		

### 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> Nuestros clientes pueden hacer el pago anticipado de sus créditos en cualquiera de nuestras agencias a nivel nacional incluyendo las oficinas compartidas con el Banco de la Nación. Es importante para nosotros que el cliente conozca los beneficios de realizar pagos anticipados por ello hemos publicado en nuestra página web y en nuestras agencias información importante sobre el derecho del cliente a		

realizar pagos anticipados y el procedimiento para ejecutarlos; asimismo, nuestros colaboradores están constantemente capacitados sobre los procedimientos y la forma de asesorar al cliente al momento de solicitar el pago anticipado de sus créditos.

### 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> Todos nuestros clientes tienen derecho a solicitar en cualquier momento la resolución del contrato suscrito con Mibanco y lo pueden realizar en cualquiera de nuestras agencias a nivel nacional, bastando para ello que el cliente cancele todas sus obligaciones derivadas del Contrato y recibirá la orientación del Asesor de Negocios o Personal de Operaciones de la agencia quienes le proporcionaran la liquidación total de su deuda.		

### 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> La empresa a través de su Reglamento Interno regula todas aquellas actividades que se encuentran permitidas y/o prohibidas y que son de estricto cumplimiento por parte de los trabajadores del banco.		

## 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> Sí, Mibanco pone a disposición de sus usuarios recomendaciones y consejos sobre el buen uso de sus productos y servicios a través de distintos canales, como por ejemplo, a través del documento "Información referida a Beneficios, Riesgos y Condiciones del producto o servicio financiero" que detalla información complementaria a la brindada a través de los documentos contractuales, dicho documento se encuentra publicado tanto en la página web como en Manual de Transparencia de la agencia.		

### 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> Si Cumplimos con las medidas de Seguridad Física, las cuales son evaluadas por la SUCAMEC y SBS en inspecciones que realizan y adicionalmente también personal propio del Banco supervisa que visitas de auditoria realizadas como área de Seguridad Física. Asimismo, el Banco cuenta con un equipo especializado en Gestión del Fraude el cual, mediante la capacitación y concientización, evaluación de riesgos, monitoreo Investigación y respuesta; busca prevenir y gestionar los riesgos de fraude en la organización.		

## 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> El esquema de seguridad del banco está determinada principalmente en base a dos frentes: - ISMS (ISO 27001): Se establecen metas anuales de cumplimiento de los niveles de madurez en base a la complejidad del Banco, el cumplimiento de los niveles establecidos son reportados a foros internos y a nivel corporativo. - FFIEC - CAT: Se ha identificado el nivel de riesgo inherente de la empresa para poder determinar el nivel de madurez al que está sujeto el Banco, en base a ello, se han definido proyectos y actividades que permitan llegar a las metas establecidas. Adicionalmente, se considera la LPDP como marco de cumplimiento para la protección de datos personales que gestiona el Banco.		