

CUESTIONARIO DE AUTOEVALUACIÓN

EDUCACIÓN FINANCIERA (EF)

Pregunta 1

| | SI | NO |
|--|----|----|
| ¿La empresa cuenta con iniciativas dirigidas a EF de sus usuarios? | X | |
| <p>EXPLICACIÓN: Si, Mibanco cuenta con iniciativas dirigidas a fortalecer las capacidades de los emprendedores (clientes y no clientes). A partir de ellas, se busca impulsar a futuro la adopción de políticas de Educación Financiera en la organización.</p> <p>Asimismo, a través del área Relaciones Institucionales difundimos anualmente “consejos” para los emprendedores a través de la plataforma de contenidos denominada “El Consultorio Financiero de Mibanco”. El Consultorio Financiero de Mibanco difunde a través de publicaciones en prensa tips de negocio y contenido sobre servicios financieros las cuales se replican dentro de los contenidos del Facebook oficial de Mibanco.</p> | | |

Pregunta 2

| | SI | NO |
|--|----|----|
| ¿La empresa impulsa iniciativas de EF? | X | |
| <p>EXPLICACIÓN: Si, en el 2018 tenemos 3 iniciativas, que buscan impulsar a futuro la adopción de políticas de Educación Financiera en la organización:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.- Consultorio Financiero: Publicaciones en prensa de conceptos y contenidos de los productos y servicios financieros, sus características, ventajas, manejo, etc. 2.- Miconsultor: Programa de Asesoría empresarial dirigido a clientes de alto valor que busca fortalecer sus conocimientos y capacidad de gestión de sus respectivos negocios. Está alineado a la estrategia de fidelización. 3.- Talleres de Educación Financiera: Proyecto piloto realizado en alianza con la Fundación Alemana, que consiste en ofrecer contenidos de educación con el objetivo de promover la planificación y buen uso del dinero, identificar oportunidades de ahorro, entre otros temas de cultura financiera. <p>Asimismo, actualmente nos encontramos trabajando en dos proyectos:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.- Proyecto de capacitación a clientes, involucra trasladar “tips” de negocio de manera presencial, lúdica y digital a la base de la pirámide de nuestros clientes. 2.- Programa “Escolares útiles”, busca propiciar y fomentar la cultura emprendedora en los niños, niñas y adolescentes, a través de la innovación y adecuación curricular de la educación secundaria pública; implementando programas de formación, que buscan mejorar la calidad educativa con perspectiva de futuro. Este programa se ha desplegado inicialmente en Huancavelica, Puno y Cajamarca. | | |



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 | |
| EXPLICACIÓN: Si, el impacto de El Consultorio Financiero de Mibanco se mide con el siguiente indicador: 1.- Valoración en soles (S/) de la publicación de la Nota de Prensa en medios. Todo rebote en medios tiene un valor monetario, y este es monitoreado para ver el alcance por publicación. Los indicadores en el Facebook oficial son: 1.- Alcance 2.- Interacciones (likes, compartidos, comentarios) | | |

Pregunta 4

| | SI | NO |
|---|----|----|
| ¿La empresa capacita a sus colaboradores en EF? | X | |
| EXPLICACIÓN: En Mibanco contamos con Programas de Inducción Funcional, Regulatoria, Actualización y Especializaciones en convenios con universidades de primer nivel, los cuales ofrecen contenidos de Educación Financiera que inciden en las funciones y desempeño de los colaboradores. Los contenidos están alineados a la cultura organizacional, a la misión, visión y principios culturales, y ponen énfasis en la ética y la orientación al cliente, entendidos como transparencia, buen trato, información oportuna, entre otros. La capacitación incluye contenidos teóricos y experiencias vivenciales con los clientes. Adicional a ello en el 2018, se introdujo el curso libre de matemática financiera, para todos los colaboradores a través de la plataforma virtual de aprendizaje. | | |

TRANSPARENCIA DE INFORMACIÓN

Pregunta 5

| | SI | NO |
|---|----|----|
| ¿La empresa realiza esfuerzos por identificar las necesidades de información de sus usuarios? | X | |
| EXPLICACIÓN: En Mibanco utilizamos técnicas de co creación para el diseño de nuevos productos y servicios, con esta práctica aseguramos cubrir las necesidades de nuestros clientes; asimismo, realizamos test con clientes antes de lanzar los productos y los medimos a través de encuestas de satisfacción de esta manera identificamos sus necesidades. | | |

Pregunta 6

| | SI | NO |
|---|----|----|
| ¿La empresa se esfuerza porque el usuario comprenda las características y condiciones de sus productos o servicios contratados? | X | |
| EXPLICACIÓN: En Mibanco informamos a nuestros clientes de manera previa, durante y luego de establecida la relación de consumo sobre las características y condiciones de los productos y servicios que se les ofrece. Para ello, contamos con canales de información como nuestra red de agencias a nivel nacional que, a través de su personal de Atención, brinda asesoría especializada sobre productos y servicios, la que es apoyada con folletería e información publicitaria. Además, en nuestra página web se puede encontrar información sobre las características, requisitos e información relevante de cada uno de nuestros productos y servicios que ofrecemos. | | |



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: Todas nuestras piezas publicitarias pasan por aprobación de las áreas de Legal y Conducta de Mercado, para asegurarnos de que cumplan con los lineamientos de ASBANC y SBS así como temas relacionados a Indecopi. Esto se encuentra normado en el manual "Desarrollo de campañas publicitarias"; Asimismo, a través del equipo de experiencia del cliente se procura que la información de cara al cliente sea sencilla y clara evitando utilizar tecnicismos. | | |

Pregunta 8

| | SI | NO |
|---|----|----|
| ¿La empresa incorpora en su publicidad las disposiciones establecidas en los mecanismos de autorregulación? | X | |
| EXPLICACIÓN: En Mibanco estamos comprometidos con el cumplimiento de los lineamientos de autorregulación en publicidad emitido por el Sistema de Relaciones con el Consumidor de ASBANC, para ello incorporamos en nuestra publicidad los legales, el sello y la franja de compromiso que exige los lineamientos. | | |

Pregunta 9

| | SI | NO |
|--|----|----|
| ¿La empresa se esfuerza por medir la comprensión de la información que brinda a sus usuarios? | X | |
| EXPLICACIÓN: En Mibanco estamos comprometidos con brindar información clara y completa a nuestros clientes, por ello, utilizamos un lenguaje sencillo en la comunicación presencial y la que se pone a disposición a través de medios publicitarios (televisión, folletería, afiches, etc.). Asimismo, incorporamos en nuestros protocolos de atención pautas para facilitar la comprensión de nuestros clientes en cuanto a las condiciones de los productos que contratan y a través de las mediciones de satisfacción del cliente externo medimos los atributos como la claridad, empatía y la transparencia etc. | | |



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 | |
| EXPLICACIÓN: Desde el 2016, hemos implementado una guía de pautas y protocolos de atención para brindar un servicio estandarizado a nuestros clientes. Asimismo, se realizan evaluaciones periódicas para monitorear la calidad del servicio brindado e identificar oportunidades de mejora. | | |

Pregunta 11

| | SI | NO |
|--|----|----|
| ¿La empresa cuenta con canales de atención que facilitan la relación y son convenientes para el usuario? | X | |
| EXPLICACIÓN: En Mibanco contamos con los siguientes canales: <ul style="list-style-type: none"> - Una red de más de 280 agencias en 23 departamentos del país. - Más de 6000 asesores de negocio que llegan a los establecimientos de los clientes para atender sus necesidades financieras. - En alianza con el Banco de la Nación, se cuenta con 38 agencias compartidas en los lugares más alejados del país. - Más de 2,300 cajeros de la red BCP donde el cliente puede hacer retiros y consultas. - Más de 6,100 agentes BCP para pagar cuotas de préstamos. - Más de 6,200 Agentes KasNet donde se pueden hacer retiros, depósitos y pagos. - Banca Telefónica (01) 319-9999 las 24 horas del día los 7 días de la semana. - Banca por internet donde los clientes pueden ver los saldos de sus depósitos y préstamos. | | |

Pregunta 12

| | SI | NO |
|--|----|----|
| ¿La empresa verifica si sus colaboradores están capacitados para atender a sus usuarios? | X | |
| EXPLICACIÓN: En Mibanco contamos con Programas de Inducción Funcional, Regulatoria, Actualización y Especialización los cuales tienen contenidos alineados a brindar una educación financiera a nuestros colaboradores para que se desempeñen mejor en sus puestos de trabajo y labor diaria. Adicionalmente, se realizan talleres a nivel nacional con los colaboradores de la red de agencias para capacitarlos en la mejora de la experiencia del cliente. Estos talleres se realizan 03 veces al año. | | |

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 | |
| EXPLICACIÓN: En Mibanco hemos establecido un protocolo de atención al cliente, en el cual se promueve un trato amable, claro, ágil y respetuoso hacia todos los usuarios. Además, hemos lanzado una campaña de sensibilización que muestra la importancia del servicio enfocado en el cliente; de esa forma se enfatiza al cliente como prioridad. | | |



GESTIÓN DE RECLAMOS

Pregunta 14

| | SI | NO |
|---|----|----|
| ¿La empresa atiende los reclamos propiciando mantener una buena relación con el usuario? | X | |
| EXPLICACIÓN: En Mibanco, a través de la Unidad de Reclamos brindamos una respuesta clara y oportuna a las solicitudes buscando mantener una buena relación con el cliente. Tenemos establecido un plazo interno de atención de los reclamos menor al exigido por la norma considerando la entrega de la carta respuesta, cumpliendo el ciclo total desde el registro del reclamo, buscando antepoarnos al plazo normativo de la SBS (30 días). | | |

Pregunta 15

| | SI | NO |
|---|----|----|
| ¿La empresa atiende todos los aspectos de los reclamos en forma comprensible y sencilla? | X | |
| EXPLICACIÓN: En Mibanco atendemos los reclamos de forma integral y efectiva, emitiendo respuestas en un lenguaje sencillo y sin tecnicismos. Adicionalmente a las respuestas, brindamos las evidencias, según corresponda, de las operaciones materia del reclamo. | | |

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 | |
| EXPLICACIÓN: En Mibanco, a través de la Unidad de Reclamos realizamos comités de gerencia con la finalidad de atacar causa-raíz sobre las incidencias más resaltantes las cuales originan mayor cantidad de reclamos en nuestra entidad, esta data es reportada a las distintas áreas responsables a través de comités trimestrales para poder tomar planes de acción. | | |



PRACTICAS DE NEGOCIO

Pregunta 17

| | SI | NO |
|--|----|----|
| ¿La empresa identifica las necesidades de sus usuarios y las considera al diseñar sus productos y servicios? | X | |
| EXPLICACIÓN: 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. | | |

Pregunta 18

| | SI | NO |
|---|----|----|
| ¿La empresa verifica que sus acciones de comercialización no induzcan a sus clientes a posibles errores? | X | |
| EXPLICACIÓN: En Mibanco hemos lanzado la campaña de 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 Buenas Prácticas Laborales. | | |

Pregunta 19

| | SI | NO |
|---|----|----|
| ¿La empresa se esfuerza en ofrecer a sus usuarios canales de fácil acceso y comprensión para realizar pagos anticipados? | X | |
| EXPLICACIÓN: Nuestros clientes pueden hacer el pago anticipado de sus créditos en cualquiera de nuestras agencias a nivel nacional. 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 procedimientos 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 20

| | SI | NO |
|--|----|----|
| ¿La empresa se esfuerza en ofrecer a sus usuarios canales de fácil acceso y comprensión para cancelar sus productos? | X | |
| EXPLICACIÓN: 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; asimismo, el cliente puede solicitar de forma gratuita una constancia de no adeudo, esta información sobre los procedimientos esta publicada en nuestras agencias y en nuestra página web. | | |



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: 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 de material publicitario con el folleto “Consejos de seguridad” que detalla pautas sobre el uso de tarjetas de débito y cajeros automáticos; así como también 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 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: Actualmente Mibanco tiene implementado un Modelo de Gestión del Fraude el cual es desplegado a nivel de todo el Banco con el fin de velar por la integridad de nuestros clientes y colaboradores, salvaguardar el patrimonio y activos de la organización así como proteger la marca ante eventos que intenten dañar la imagen de la institución. Asimismo, la Gerencia de Seguridad Física tiene implementado un sistema de seguridad física y electrónica en las sedes y agencias del banco. El funcionamiento de este sistema es monitoreado por el equipo de Centro de Control quién verifica y coordina la solución de posibles desviaciones o brechas al respecto. | | |

