

CUESTIONARIO DE AUTOEVALUACIÓN

EDUCACIÓN FINANCIERA

Pregunta 1

	SI	NO
¿La empresa cuenta con iniciativas dirigidas a EF de sus usuarios?	X	
<p>EXPLICACION: Si, Mibanco cuenta con iniciativas dirigidas a fortalecer las capacidades de los empresarios de la micro y pequeña empresa (clientes y no clientes). Los contenidos están orientados a promover la gestión del presupuesto familiar, el buen uso del crédito y la gestión de su negocio, mediante la difusión, asesoría y orientación de contenido elaborado internamente y con aliados especializados en la industria de las microfinanzas.</p> <p>Asimismo, en enero de 2020 se creó el área de Sostenibilidad e Inclusión Financiera con el objetivo de mantener la esencia de la organización (propósito de Mibanco), generando confianza en el cliente y evidenciándola (Reputación) a través de acciones concretas frente a sus distintos grupos de interés. A partir de este año, además, la estrategia de Sostenibilidad del banco se aprueba y monitorea desde El Comité de Desempeño Social y Ambiental que se instaló en junio de 2020.</p> <p>Por otro lado, y en el marco de la emergencia sanitaria del COVID19, Mibanco ha diseñado y puesto en marcha programas adicionales de capacitación y asesoría que tiene como objetivo acompañar a nuestros clientes en su proceso de reinversión y recuperación de sus negocios.</p>		

Pregunta 2

	SI	NO
¿La empresa impulsa iniciativas de EF?	X	
<p>EXPLICACION: Si, durante el 2019 mantuvimos 4 iniciativas y hemos incorporado 3 nuevos programas, 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 de Mibanco: semanalmente, Mibanco comparte de manera masiva (a través de los diferentes medios de prensa y redes sociales) contenido y consejos sobre cómo gestionar un negocio, cómo funcionan los productos financieros y cómo aprovechar las oportunidades de negocio. 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: 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. Los espacios de difusión son a través de nuestro personal de agencias, en eventos con aliados (MuniLima, Emprende UP). 4. Programa Escolares Útiles: proyecto que busca impulsar la cultura del emprendimiento en los chicos entre 2do y 5to año de secundaria de colegios ubicadas en zonas vulnerables en las regiones de Cajamarca, Huancayo, Huancavelica, Puno y Cusco. Este programa se despliega dentro de la currícula escolar durante todo el año lectivo a través de sesiones teórico – prácticas que imparten los mismos docentes a quienes también se capacita intensamente y previo al inicio del año escolar. Son 11 los colegios. Más de 700 estudiantes y alrededor de 60 docentes los beneficiados del programa al cierre de 2019. <p>Miconsultor, los talleres de EF y Escolares Útiles, al ser programas presenciales, vienen siendo replanteados con los diferentes aliados al no haberse podido iniciar su despliegue por la emergencia sanitaria del COVID 19. Esperamos retomarlos durante el 2021; sin embargo, incorporamos 3 nuevas iniciativas en el marco de la emergencia sanitaria:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Programa de Voluntariado Digital: a principios de abril Mibanco fue convocado a participar en #Juntos Nos Hacemos Cargo, iniciativa confirmada por voluntarios de distintas empresas con el objetivo de asesorar a los emprendedores en su proceso de recuperación. Esta participación dio origen al Programa de Voluntariado Digital de Mibanco, proyecto que busca acompañar a nuestros clientes en el proceso de reinversión y recuperación de sus negocios, a través de sesiones articuladas y lideradas 		

- por los voluntarios de Mibanco, quienes son especialmente capacitados para tal fin.
2. **Piloto de Inclusión Financiera Digital:** iniciativa piloto que tenía como objetivo acompañar a nuestros clientes en su proceso de adopción de nuevas herramientas digitales, desde la importancia de reinventar sus negocios, pasando por entender la importancia de tener una cuenta de ahorros y adoptar herramientas de pago digitales.
 3. **Programa Básico de Asesoría Digital:** este programa busca cubrir una necesidad urgente e inmediata de nuestros clientes: asesoría y acompañamiento a los clientes del banco en su proceso de reinversión y adopción de nuevas herramientas digitales que los ayuden a reactivar rápidamente su negocio. Este programa consta de 4 módulos de capacitación para que la curva de aprendizaje de nuestros clientes se de en el menor tiempo posible. Este rol estará a cargo de nuestros más de 5,500 ADNs.

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	
<p>EXPLICACION: Si, el impacto de El Consultorio Financiero de Mibanco se mide con el siguiente indicador:</p> <ol style="list-style-type: none"> 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, importancia y relevancia del medio 2. Los indicadores en el Facebook oficial son: <ul style="list-style-type: none"> - Alcance - Interacciones (likes, compartidos, comentarios) <p>Miconsultor, los Talleres de EF, Escolares Útiles, el Programa de Voluntariado, se miden en número de clientes asesorados; sin embargo, se busca incorporar dentro del monitoreo cómo estas asesorías han mejorado la gestión de sus negocios.</p> <p>El Piloto de Inclusión Financiera Digital y el Programa Básico de Asesoría Digital tiene un componente de adopción de herramientas digitales dentro del mecanismo de seguimiento y monitoreo de cada cliente.</p>		

Pregunta 4

	SI	NO
¿La empresa capacita a sus colaboradores en EF?	X	
<p>EXPLICACION: En Mibanco contamos con Programas de Inducción Funcional, Regulatoria y Actualización, 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, el propósito y principios culturales, y ponen énfasis en la ética y la orientación al cliente, entendidos como transparencia, buen trato, información oportuna, entre otros. Desde el 2019 se ha elaborado un curso libre de Finanzas Personales, para todos los colaboradores a través de la plataforma virtual de aprendizaje y está vigente durante todo el 2020.</p>		

TRANSPARENCIA DE INFORMACIÓN

Pregunta 5

	SI	NO
¿La empresa realiza esfuerzos por identificar las necesidades de información de sus usuarios?	X	

EXPLICACION:

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	
<p>EXPLICACION: 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.</p>		

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	
<p>EXPLICACION: 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.</p>		

Pregunta 8

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

Pregunta 9

	SI	NO
¿La empresa se esfuerza por medir la comprensión de la información que brinda a sus usuarios?	X	
<p>EXPLICACION: 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.</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: 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	
EXPLICACION: 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 7,100 agentes BCP para pagar cuotas de préstamos y realizar depósitos. • Más de 8,000 Agentes KasNet donde se pueden hacer retiros, depósitos y pagos de préstamos. • Banca por Teléfono (01) 319-9999 de 9am a 7pm los 7 días de la semana. • App Mibanco Móvil y Mibanco por Internet donde los clientes pueden consultar los saldos y movimientos de sus cuentas y préstamos, hacer transferencias, abrir DPF's, pagar préstamos, etc. 		

Pregunta 12	SI	NO
¿La empresa verifica si sus colaboradores están capacitados para atender a sus usuarios?	X	
EXPLICACION: 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 capacitaciones virtuales con los colaboradores de la red de agencias para capacitarlos en la mejora de la experiencia del cliente. Estos cursos se realizan de forma periódica durante el 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	

EXPLICACION:

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	
<p>EXPLICACION: En Mibanco, a través de la Unidad de Reclamos e Información 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 hasta la recepción de la respuesta por parte del cliente, buscando anteponernos al plazo normativo de la SBS (30 días).</p>		

Pregunta 15

	SI	NO
¿La empresa atiende todos los aspectos de los reclamos en forma comprensible y sencilla?	X	
<p>EXPLICACION: 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.</p>		

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	
<p>EXPLICACION: En Mibanco, a través de la Unidad de Reclamos e Información realizamos comités de gerencia con la finalidad de atacar la 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 periódicos con la finalidad de identificar oportunidades de mejoras e implementar medidas correctivas.</p>		

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	
<p>EXPLICACION: 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,</p>		

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	
EXPLICACION: 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	
EXPLICACION: 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 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 20

	SI	NO
¿La empresa se esfuerza en ofrecer a sus usuarios canales de fácil acceso y comprensión para cancelar sus productos?	X	
EXPLICACION: 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	

EXPLICACION:

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	
<p>EXPLICACION: 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. 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.</p>		