

## CUESTIONARIO DE AUTOEVALUACIÓN

### EDUCACIÓN FINANCIERA

#### Pregunta 1

	SI	NO
¿La empresa cuenta con políticas y/o procedimientos de EF?	X	
<p><b>EXPLICACION:</b></p> <p>El Banco de Comercio, atendiendo el compromiso adquirido con ASBANC en relación al Código de Buenas Prácticas y los principios que allí se establecen, aprobó recientemente (el 10.08.16) la <b>Circular NBC-189-2016</b> Educación Financiera para colaboradores, clientes y/o público en general, la misma que establece las normas relacionadas a dicho principio. Los procedimientos internos de capacitación se encuentran precisados en la Directiva de Gerencia General de Capacitación (NBD-RH-04).</p>		

#### Pregunta 2

	SI	NO
¿Las políticas y/o procedimientos de EF son revisados periódicamente?	X	
<p><b>EXPLICACION:</b></p> <p>El Banco de Comercio cuenta en su interna con el <b>Manual de Políticas de Documentos Normativos NBP-GP-01</b>, el mismo que establece en el numeral 1.7 Responsabilidades, 1.7.4. De los Sponsors (Patrocinadores) y Dueños de los diferentes Procesos/Subprocesos del Banco, lo siguiente:</p> <p>1.7.4.2. Los Dueños de Procesos/Subprocesos deberán velar en coordinación con el Departamento de Gestión de Procesos para que las normas y procedimientos de los procesos/subprocesos a su cargo se encuentren actualizados y su ejecución sea correcta.</p> <p>1.7.4.3. Revisar o aprobar los Documentos Normativos, de los Procesos/Subprocesos a su cargo, en la parte que funcionalmente les compete, dentro de las fechas límite establecidas, cumpliendo oportunamente con este cometido.</p> <p>1.7.4.4. Aplicar y supervisar el cumplimiento de lo establecido en los Documentos Normativos, así como de su permanente actualización. Del mismo modo, son responsables de instruir al personal a su cargo el contenido de los Documentos Normativos.</p> <p>1.7.4.5. Son responsables de identificar las áreas o actividades que presenten oportunidad de mejoras y proponerlas al Departamento de Gestión de Procesos para su actualización o modificación de la Normativa respectiva.</p> <p>1.7.4.8. Los Dueños de Procesos/subprocesos son responsables de solicitar la derogación de sus documentos normativos, por caducidad del documento.</p>		

#### Pregunta 3

	SI	NO
¿La organización de la empresa impulsa la ejecución de las políticas de EF?	X	
<p><b>EXPLICACION:</b></p> <p>Si, para ello el Banco establece en la Circular NBC-189-2016 Educación Financiera para</p>		

colaboradores, clientes y/o público en general, las áreas responsables (División de Recursos Humanos y Departamento de Marketing) de programar y gestionar las capacitaciones, ya sea charlas, talleres o cursos, relacionados al principio de Educación Financiera. Adicional a ello, el Departamento de Marketing deberá presentar al Comité de Gerentes un plan anual de charlas y/o talleres para clientes y/o público en general.

#### Pregunta 4

	SI	NO
¿La empresa cuenta con indicadores que miden sus esfuerzos respecto a la EF?	X	
<b>EXPLICACION:</b>		
<p>A partir de la publicación de la Circular NBC-189-2016, con fecha 10.08.16, se establece como indicador para medir los esfuerzos del Banco respecto a la EF, el porcentaje de cumplimiento de los cursos, talleres o charlas que sean presentados al comité de gerentes.</p> <p>Referencia numeral <b>3. NORMAS</b> de la mencionada circular, que en el punto 3.2 dice: <i>El Departamento de Marketing presentará al comité de gerentes un plan anual de charlas y/o talleres para clientes y/o público en general como parte del compromiso adquirido con ASBANC.</i></p>		

#### Pregunta 5

	SI	NO
¿La empresa capacita a sus colaboradores en EF?	X	
<b>EXPLICACION:</b>		
<p>Sí. Se realiza en dos niveles:</p> <p>a. Una vez al año, se convoca a la Superintendencia de Banca y Seguros (SBS) para que realice charlas de educación financiera, dirigidas a nuestros colaboradores. Esta actividad está incorporada dentro del Plan de Capacitación.</p> <p>b. Todo el personal que tiene contacto directo con los clientes recibe capacitaciones adicionales, orientadas a fortalecer sus conocimientos de educación financiera, para que, de esta manera, asesoren adecuadamente a los clientes y usuarios. Algunas de los temas brindados son: <i>Transparencia de la Información, Sistema de Atención al Usuario, Calidad de Servicio, Sistema de Prevención de Lavado de Activos, Productos financieros, entre otros.</i></p>		

### INFORMACIÓN AL USUARIO

#### Pregunta 6

	SI	NO
¿La empresa brinda información sobre sus productos y servicios antes, durante y después de establecida la relación de consumo?	X	
<b>EXPLICACION:</b>		
<p>Si, durante todo el vínculo contractual con el cliente se brinda información sobre productos y servicios del Banco. Para ello tenemos los siguientes mecanismos de comunicación: Folletos, página web, chat en línea, call center, línea gratuita, Redes Sociales y por último la red de agencias, oficinas</p>		

especiales e informativas.

### Pregunta 7

	SI	NO
¿La empresa brinda información al usuario sobre las características de los canales de atención con los que cuenta?	X	
<p><b>EXPLICACION:</b> Si, existen folletos específicos para ello como:</p> <p>1.Canales de Atención, en el que se brinda información sobre:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•Agencias, Oficinas Especiales y Oficinas Informativas – direcciones y teléfonos</li> <li>•Call Center</li> <li>•Chat en línea</li> <li>•Página web</li> <li>•Banca Móvil</li> </ul> <p>2.Atención de Reclamos y Requerimientos, en el que se brinda información sobre:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•Agencias, Oficinas Especiales y Oficinas Informativas – direcciones y teléfonos</li> </ul>		

### Pregunta 8

	SI	NO																				
¿La empresa brinda información clara y oportuna sobre sus tasas y tarifas?	X																					
<p><b>EXPLICACION:</b> El Banco brinda información clara y oportuna sobre tasas y tarifas, para tales fines se evaluaron 10 aspectos, de los cuales se concluyó que el nivel de información que se brinda es "Bueno" y que tenemos aspectos donde podemos mejorar para mayor satisfacción de nuestros clientes.</p> <table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <thead> <tr> <th>Indicador de Evaluación</th> <th>Deficiente</th> <th>Mejorable</th> <th>Bueno</th> <th>Excelente</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td style="background-color: #cccccc;"></td> <td></td> </tr> </tbody> </table> <div style="display: flex; justify-content: space-between; margin-top: 10px;"> <div style="width: 60%;"> <ol style="list-style-type: none"> <li>1.- La tasa de interés compensatorio es presentada en forma efectiva anual</li> <li>2.- La tasa de interés moratorio es presentada en forma efectiva anual</li> <li>3.- Se informa la penalidad aplicable en caso de incumplimiento</li> <li>4.- Se informa las comisiones</li> <li>5.- Se informa los gastos y tributos</li> <li>6.- Se actualiza en forma conjunta el tarifario en soporte virtual y fisico</li> <li>7.- Se informa en las agencias, en aviso destacado, la existencia del tarifario</li> <li>8.- La información se revela para cada producto o servicio</li> <li>9.- Se revela la oportunidad de su cobro</li> <li>10.- Esta redactado con caracteres legibles no inferiores a tres (3) milímetros.</li> </ol> </div> <div style="width: 35%; border: 1px solid black; padding: 5px;"> <table style="width: 100%; text-align: center;"> <tr><td>Bueno</td></tr> <tr><td>Bueno</td></tr> <tr><td>Mejorable</td></tr> <tr><td>Bueno</td></tr> <tr><td>Bueno</td></tr> <tr><td>Excelente</td></tr> <tr><td>Bueno</td></tr> <tr><td>Bueno</td></tr> <tr><td>Mejorable</td></tr> <tr><td>Bueno</td></tr> </table> </div> </div>			Indicador de Evaluación	Deficiente	Mejorable	Bueno	Excelente						Bueno	Bueno	Mejorable	Bueno	Bueno	Excelente	Bueno	Bueno	Mejorable	Bueno
Indicador de Evaluación	Deficiente	Mejorable	Bueno	Excelente																		
Bueno																						
Bueno																						
Mejorable																						
Bueno																						
Bueno																						
Excelente																						
Bueno																						
Bueno																						
Mejorable																						
Bueno																						

### Pregunta 9

	SI	NO																				
¿La empresa cuenta con mecanismos de revisión y control de la claridad de la información antes de difundir su publicidad?	X																					
<p><b>EXPLICACION:</b></p> <p>En el Banco de Comercio contamos con mecanismos de revisión de la información, que nos permiten identificar que la información a difundir sea transparente y accesible para nuestro público objetivo. Para ello, el Oficial de Atención al Usuario verifica que la información se encuentre debidamente alineada a la normativa de protección al consumidor, transparencia de información, competencia desleal y normativa interna aplicable.</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; margin: 10px 0;"> <thead> <tr> <th style="width: 20%;">Indicador de Evaluación</th> <th style="width: 15%;">Deficiente</th> <th style="width: 15%;">Mejorable</th> <th style="width: 15%;">Bueno</th> <th style="width: 15%;">Excelente</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td style="background-color: #cccccc;"></td> <td></td> </tr> </tbody> </table> <table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 35%;">1.- Página web</td> <td style="border: 1px solid black; text-align: center;">Mejorable</td> </tr> <tr> <td>2.- Agencias y/u oficinas</td> <td style="border: 1px solid black; text-align: center;">Bueno</td> </tr> <tr> <td>3.- Tarifario</td> <td style="border: 1px solid black; text-align: center;">Bueno</td> </tr> <tr> <td>4.- Folletos</td> <td style="border: 1px solid black; text-align: center;">Bueno</td> </tr> <tr> <td>5.- Cajeros automáticos</td> <td style="border: 1px solid black; text-align: center;">Mejorable</td> </tr> </table>			Indicador de Evaluación	Deficiente	Mejorable	Bueno	Excelente						1.- Página web	Mejorable	2.- Agencias y/u oficinas	Bueno	3.- Tarifario	Bueno	4.- Folletos	Bueno	5.- Cajeros automáticos	Mejorable
Indicador de Evaluación	Deficiente	Mejorable	Bueno	Excelente																		
1.- Página web	Mejorable																					
2.- Agencias y/u oficinas	Bueno																					
3.- Tarifario	Bueno																					
4.- Folletos	Bueno																					
5.- Cajeros automáticos	Mejorable																					

### Pregunta 10

	SI	NO
¿La empresa se esfuerza porque el usuario comprenda las características y condiciones de sus productos o servicios contratados?	X	
<p><b>EXPLICACION:</b></p> <p>Sí, el Banco se esfuerza para que el usuario comprenda las características y condiciones de sus productos o servicios contratados, para tales fines difunde la información clara, detallada y transparente a través de sus distintos canales de atención de atención al público.</p> <p>Asimismo, se promueve a través de la aplicación del actual Modelo de Calidad de Servicio y de los distintos talleres de calidad, una asesoría personalizada hacia nuestros clientes y público general, explicación clara de los intereses, de las comisiones y gastos , características del producto, beneficios, requisitos, plazos, entre otros.</p>		

### Pregunta 11

	SI	NO
¿La empresa busca difundir publicidad con información transparente, veraz y comprensible por el usuario?	X	
<p><b>EXPLICACION:</b></p> <p>Todo el material, impreso y audiovisual, que difunde información de nuestros productos y servicios, es preparada tomando en cuenta la correcta receptividad por parte del cliente, para su correspondiente entendimiento y claridad. De otro lado, la folletería se ajusta a la normativa vigente,</p>		

en cuanto a beneficios, características, requisitos, plazos, tasas, entre otros aspectos relacionados al producto o servicio.

### Pregunta 12

	SI	NO
¿La empresa incorpora en su publicidad las disposiciones establecidas en los mecanismos de autorregulación?	X	
<b>EXPLICACION:</b>  Toda la información a difundir a los clientes, pasa por una exhaustiva revisión de del Oficial de Atención al Usuario (OAU), lo que permite que toda la información sea clara y acorde a la normativa vigente. Así también, se siguen y cumplen los lineamientos de publicidad de productos financieros, que son supervisados por la Asociación de Bancos (ASBANC).		

## ATENCIÓN AL USUARIO

### Pregunta 13

	SI	NO
¿La empresa cuenta con un sistema de mejora continua de sus mecanismos de atención al usuario?	X	
<b>EXPLICACION:</b>  Si, para ello se cuenta con el Informe de Incidencias, registrado y centralizado en el área de Reclamos, para luego ser derivado al área de Desarrollo de Productos y Canales y establecer un plan de trabajo, con la finalidad de superar las incidencias. En dicho proceso intervienen áreas como Sistemas, Gestión de Procesos y Transparencia de la Información.		

### Pregunta 14

	SI	NO
¿La empresa cuenta con canales de atención que facilitan la relación con el usuario?	X	
<b>EXPLICACION:</b>  Con la finalidad de facilitar la relación con sus usuarios, el Banco ha implementado los siguientes canales de atención: Red de Agencias y Oficinas Especiales, Red de cajeros ATM, Página Web ( <i>Banca Virtual</i> ), Chat en Línea, Call Center, Banca móvil, Empresas recaudadoras y Central de bloqueo.		

### Pregunta 15

	SI	NO
¿La empresa capacita periódicamente a sus colaboradores y vela porque los subcontratados estén capacitados en relación a sus políticas de atención al usuario e información relevante?	X	
<b>EXPLICACION:</b>  Sí (*). Dentro del Plan Anual para el personal del Banco se incluyen capacitaciones de políticas de atención al usuario, atención de quejas y reclamos, transparencia de la información, cumplimiento		

normativo, entre otros.

(\*): De acuerdo a la normativa, el alcance de capacitación de RRHH es solo para el personal del Banco, mas no para empresas subcontratadas.

### Pregunta 16

	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	
<b>EXPLICACION:</b>		
<p>El Banco de Comercio cuenta desde el año 2009 con un Modelo de Calidad de Servicio enfocado en brindar al cliente un trato amable en un ambiente cálido y familiar.</p> <p>Al ingresar al banco el personal nuevo participa obligatoriamente del Taller de Inducción de Calidad de Servicio, taller que tiene como objetivo que desde el primer día el colaborador se sienta identificado con la Cultura de Calidad de Servicio del Banco. <i>(se entrega el folleto de Protocolos Nuestra Imagen)</i></p> <p>Además, como parte del Modelo, todas las semanas se desarrollan en la Red de Agencias y Oficinas Especiales reuniones de Calidad, en donde se llevan a cabo clínicas de servicio y de venta, se practican los protocolos de servicio : Saludo, Sonrisa, Contacto Visual, Agradecimiento por la visita, Despedida, Venta cruzada, entre otros.</p>		

### Pregunta 17

	SI	NO
¿La empresa evalúa la calidad de la atención que se brinda al usuario?	X	
<b>EXPLICACION:</b>		
<p>Sí, el Banco cuenta con un sistema de Monitoreo In-house de la Calidad de Servicio en toda la Red de Agencias y Oficinas Especiales. Para ello, contamos con un pull de encuestadores quienes se encargan de levantar información de los clientes a la salida de la atención en ventanillas y en plataforma.</p> <p>Adicional a ello, el Banco participa periódicamente del <i>Estudio de Cliente Incógnito</i> que realiza la consultora Ipsos Apoyo en todo el sistema financiero.</p>		

### Pregunta 18

	SI	NO
¿La empresa cuenta con mecanismos orientados a promover el balance entre los objetivos comerciales y la relación con el usuario?	X	
<b>EXPLICACION:</b>		
<p>Sí, como parte del Modelo de Calidad de Servicio, el Banco establece el atributo ASESOR como uno de sus pilares. Esto quiere decir que dejamos de ser solamente vendedores para convertirnos en Asesores de nuestros clientes, ayudándolos a tomar la mejor decisión que contribuya con el progreso, bienestar y calidad de vida de los mismos y sus familias.</p>		

Además, con fecha 10.08.16, se publicó la Circular NBC-189-2016 Educación Financiera para colaboradores, clientes y/o público en general, la misma que regula la programación periódica de charlas, talleres o cursos de Educación Financiera.

## SEGURIDAD

### Pregunta 19

	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>		
Si, para ello se cuenta con folletos y un banner de información en la página web del banco detallando las consideraciones que se debe tener en materia de seguridad, por ejemplo para: Tarjetas de débito y Crédito. Adicionalmente se cuenta con folletos distribuidos en todas las agencias del banco.		

### Pregunta 20

	SI	NO
¿La empresa revisa sus políticas de seguridad periódicamente?	X	
<b>EXPLICACION:</b>		
<p>El Banco cuenta con un Manual de Políticas y Procedimientos de Seguridad de la Información (NBP-RI-21) alineado a la Circular SBSG140- 2009, sobre esta base normativa se ha implementado el Sistema de Gestión de Seguridad de la Información (SGSI), liderado por la Sección de Seguridad de la Información, dependiente del Departamento de Riesgos de Operación y Tecnología de la División de Riesgos.</p> <p>La Sección de Seguridad de la Información, vela por el cumplimiento de las políticas relacionadas al SGSI; así como la actualización que pueden necesitar de acuerdo a los incidentes de seguridad presentados y/o cambios significativos en el ambiente operativo o informático.</p> <p>Para cumplir con ello, trabaja de manera coordinada con el Equipo de Seguridad de la Información; que lo integra actualmente nueve departamentos, relacionados con la gestión del SGSI:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dpto. Seguridad Informática y Control de Calidad</li> <li>2. Secc. Seguridad</li> <li>3. Dpto. Logística</li> <li>4. Dpto. Legal</li> <li>5. Dpto. Gestión de Procesos</li> <li>6. Dpto. Desarrollo de Sistemas</li> <li>7. Dpto. Producción de Sistemas</li> <li>8. Dpto. Productividad</li> <li>9. Secc. Relaciones Laborales y SST</li> </ol> <p>Estos departamentos emiten informes mensuales a la Sección de Seguridad de la Información, conteniendo las incidencias de seguridad ocurridas y acciones tomadas.</p> <p>Por otro lado, la Sección de Seguridad de la Información realizar el monitoreo del cumplimiento de</p>		

todas las políticas relacionadas con el Sistema de Gestión de Seguridad de la Información, de acuerdo al Plan Operativo del SGSI – Revisión de Controles de Seguridad de la Información.

Documentos de Sustento

- MPP Seguridad de la Información
- Informes de Revisión Políticas de Seguridad de la Información Agencias

### Pregunta 21

	SI	NO
¿La empresa cuenta con medidas de seguridad física en sus oficinas de atención al usuario?	X	
<p><b>EXPLICACION:</b></p> <p>Sí. El Banco de Comercio cuenta con:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Plan de Seguridad Física y Planes de Emergencia</li> <li>2. Vigilancia armada</li> <li>3. Dispositivos de alarma</li> <li>4. Monitoreo de los dispositivos de alarma</li> <li>5. Sistema de CCTV</li> </ol>		

### Pregunta 22

	SI	NO
¿La empresa cuenta con mecanismos de prevención del fraude?	X	
<p><b>EXPLICACION:</b></p> <p>Si, los mecanismos serian los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•Un mecanismo importante de Prevención es el monitoreo transaccional que realiza nuestro operador UNIBANCA a través de la herramienta anti-fraude Monitor.</li> <li>•Otro mecanismo que ayuda a mitigar los eventos de fraude transaccional seria las alertas SMS a nuestros tarjetahabientes por cada transacción realizada.</li> </ul> <p>* Actualmente se encuentra en proceso de publicación las Normas y Políticas elaboradas para la Gestión de Prevención del Fraude.</p>		



## ATENCIÓN DE RECLAMOS

### Pregunta 23

	SI	NO
¿La empresa informa al usuario los canales con los que cuenta para presentar reclamos?	X	
<b>EXPLICACION:</b>  Sí, esta información se difunde a través de todos los puntos de contacto del banco, además se cuenta con un folleto especial denominado "Atención de Reclamos y Requerimientos" con definiciones e información sobre los canales disponibles para presentar sus reclamos. En adición a lo anterior también esta información puede ser encontrada en la página web, chat en línea, call center, línea gratuita, Redes Sociales y por último la Red de Agencias, Oficinas Especiales e Informativas.		

### Pregunta 24

	SI	NO
¿La empresa atiende los reclamos propiciando mantener una buena relación con el usuario?	X	
<b>EXPLICACION:</b>  Sí, para ello cuenta con los siguientes documentos normativos. <ul style="list-style-type: none"> <li>• NBP-AL-03 - Manual y Políticas de Atención al Usuario.</li> <li>• NBD-OP-26 - Reclamos y Requerimientos</li> </ul>		