

CUESTIONARIO DE AUTOEVALUACIÓN

EDUCACIÓN FINANCIERA

Pregunta 1

	SI	NO
¿La empresa cuenta con políticas y/o procedimientos de EF?	X	
<p>EXPLICACION:</p> <p>Sí, el último año el Banco de Comercio reforzó la normativa vigente, habiendo aprobado recientemente (30.06.17) una última actualización en la Circular de Educación Financiera para colaboradores, clientes y/o público en general (NBC-123-2017), incorporando un nuevo indicador, el mismo que permitirá monitorear con mayor precisión la evolución de los esfuerzos del Banco en temas de inclusión financiera. Los procedimientos internos de capacitación se mantienen igual al año anterior y 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>EXPLICACION:</p> <p>Sí, tal como se indicara el año anterior, el Banco de Comercio cuenta en su interna con el Manual de Políticas de Documentos Normativos NBP-GP-01, 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>1.7.4.4. 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>Para el caso puntual del principio de Educación Financiera, es la Unidad de Calidad – Dpto. de Marketing, la encargada de revisar periódicamente la normativa del Banco relacionada a dicho principio. Así, en el último año se han actualizado:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Circular NBC-189-2016 Educación Financiera para colaboradores, clientes y/o público en general (ahora denominada NBC-123-2017) ✓ Circular NBC-144-2016 Cuestionario de Autoevaluación del Código de Buenas Prácticas (ahora denominada NBC-096-2017) 		

Pregunta 3

	SI	NO
¿La organización de la empresa impulsa la ejecución de las políticas de EF?	X	
<p>EXPLICACION:</p> <p>Si, para ello el Banco asigna anualmente (<i>a partir del año 2017</i>) una partida presupuestaria al Departamento de Marketing – Unidad de Calidad para la ejecución de las iniciativas relacionadas al principio de Educación Financiera (EF). Además, se establece en la Circular NBC-123-2017 Educación Financiera para 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 a la EF.</p> <p>Adicional a ello, el Departamento de Marketing debe presentar al Comité de Gerentes un plan anual de charlas y/o talleres para clientes y/o público en general, siendo que los avances son <i>revisados (a partir del año 2017)</i> bimensualmente en el Comité de Calidad.</p>		

Pregunta 4

	SI	NO
¿La empresa cuenta con indicadores que miden sus esfuerzos respecto a la EF?	X	
<p>EXPLICACION:</p> <p>A partir de la actualización de la Circular NBC-189-2016 (<i>ahora NBC-123-2017</i>), publicado con fecha 30.06.17, se establece como indicadores para medir los esfuerzos del Banco respecto a la EF:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Externamente, para clientes y/o público en general = (Número de charlas de Educación Financiera + otras iniciativas relacionadas) / Capacidad máxima del Banco (18). 2. Internamente, para el personal del Banco= Porcentaje del personal capacitado en el último año. <p>Referencia numeral 3. NORMAS de la mencionada circular, que en el punto 3.3 especifica ambos indicadores.</p>		

Pregunta 5

	SI	NO
¿La empresa capacita a sus colaboradores en EF?	X	
<p>EXPLICACION:</p> <p>Sí. Se realiza en dos niveles:</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Una vez al año, se convoca al personal a realizar el curso de Educación Financiera. En el año 2017 se ha desarrollado un curso virtual para tal efecto. Esta actividad está incorporada dentro del Plan de Capacitación. Porcentaje de colaboradores capacitados 2017 = 48% 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. Algunos 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> Porcentaje de colaboradores (front office) capacitados 2017 = 97% 		

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	
<p>EXPLICACION:</p> <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 Especiales e Informativas.</p>		

Pregunta 7

	SI	NO
¿La empresa brinda información al usuario sobre las características de los canales de atención con los que cuenta?	X	
<p>EXPLICACION:</p> <p>Si, para ello tenemos un folleto “Canales de Atención” donde se brinda toda la información sobre los puntos de atención. También se indica en la página web, chat en línea, Call Center (<i>línea gratuita</i>), Redes Sociales y por último la Red de Agencias, Oficinas Especiales e Informativas.</p>		

Pregunta 8

	SI	NO
¿La empresa brinda información clara y oportuna sobre sus tasas y tarifas?	X	
<p>EXPLICACION:</p> <p>El Banco de Comercio brinda información clara, explícita, comprensible y oportuna sobre las tasas de interés compensatorio y moratorio, así como comisiones y gastos asociados a los diferentes productos que ofrece, mediante los canales de información que se encuentran disposición de los clientes.</p> <p>En caso exista alguna modificación en las tasas y tarifas se realiza la debida actualización en el tarifario físico y virtual con el que cuenta El Banco. Cabe resaltar que El Banco cumple con informar con claridad la forma de utilizar los tarifarios difundidos.</p>		

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>EXPLICACION:</p> <p>El Banco, a fin de que la información consignada en todo material de comunicación y/o Publicidad</p>		

que dirige a sus clientes sea clara y transparente, cuenta con los mecanismos de control de calidad y revisión, los cuales son debidamente ejecutados por el área de Marketing y por el Oficial de Atención al Usuario, quienes verifican que la misma se encuentre ajustada a las disposiciones legales vigentes y de los organismos de supervisión como: SBS, Indecopi, Asbanc y normativa interna aplicable.

Pregunta 10

	SI	NO
¿La empresa se esfuerza porque el usuario comprenda las características y condiciones de sus productos o servicios contratados?	X	
<p>EXPLICACION:</p> <p>El Banco de Comercio difunde la información clara, detallada y transparente a través de sus distintos canales de atención acerca de las características y condiciones de sus productos o servicios, con el fin que el usuario pueda tener pleno conocimiento y comprenda el alcance de las condiciones que corresponden de los productos y servicios que contrata con El Banco.</p>		

Pregunta 11

	SI	NO
¿La empresa busca difundir publicidad con información transparente, veraz y comprensible por el usuario?	X	
<p>EXPLICACION:</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, en cuanto a beneficios, características, requisitos, plazos, tasas, entre otros aspectos relacionados al producto o servicio.</p>		

Pregunta 12

	SI	NO
¿La empresa incorpora en su publicidad las disposiciones establecidas en los mecanismos de autorregulación?	X	
<p>EXPLICACION:</p> <p>Toda la información a difundir a los clientes, pasa por una exhaustiva revisión 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).</p>		

ATENCIÓN AL USUARIO

Pregunta 13

	SI	NO
¿La empresa cuenta con un sistema de mejora continua de sus mecanismos de atención al usuario?	X	
<p>EXPLICACION:</p> <p>Si, para ello se cuenta con Informes de Incidencias Registrado y se centralizado en el área de Reclamos para luego ser derivado a nuestro Help Desk, quien coordina con el área responsable de atender la incidencia con la finalidad de establecer un plan de trabajo para superar las incidencias. En dicho proceso intervienen áreas como Sistemas, Gestión de Procesos, Transparencia, Reclamos y el área usuaria</p>		

Pregunta 14

	SI	NO
¿La empresa cuenta con canales de atención que facilitan la relación con el usuario?	X	
<p>EXPLICACION:</p> <p>El Banco de Comercio ofrece a sus clientes la mayor facilidad para realizar sus operaciones contando con los siguientes canales de atención:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Red de Agencias y Oficinas Especiales • Red de Cajeros ATM • Página Web (Banca Virtual) • Chat en Línea • Call Center • Banca móvil • Empresas recaudadoras • 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	
<p>EXPLICACION:</p> <p>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.</p> <p>(*): De acuerdo a la normativa, el alcance de capacitación de RRHH es solo para el personal del Banco, mas no para empresas subcontratadas.</p>		

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	
<p>EXPLICACION:</p> <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 (virtual y presencial / vivencial), 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> <p>Adicionalmente, se desarrollaron durante el segundo semestre del año 2016, talleres de calidad de servicio dirigido a todos los colaboradores de la institución, tanto de Back Office como de Front Office, así como el taller de Atendiendo al Cliente Molesto en los primeros meses del 2017.</p>		

Pregunta 17

	SI	NO
¿La empresa evalúa la calidad de la atención que se brinda al usuario?	X	
<p>EXPLICACION:</p> <p>Sí, en el último año el Banco de Comercio ha venido reforzando el Monitoreo In house en nuestra Red de Agencias y Oficinas Especiales, optimizando el sistema de medición, ahora (<i>desde agosto 2017</i>) con un sistema web en línea, el mismo que permite tener resultados en tiempo real y un sistema de alarmas para dar atención inmediata a las quejas de los clientes. Asimismo, hemos diseñado programas de reconocimiento para las agencias y oficinas especiales más destacadas en calidad de servicio, así como para los colaboradores identificados como Talentos del Banco.</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	
<p>EXPLICACION:</p> <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 30.06.17, se publicó la Circular NBC-123-2017 (*actualización de la norma 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	
<p>EXPLICACION:</p> <p>Sí, 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 donde se detalla las características, beneficios, requisitos, excepciones etc.</p>		

Pregunta 20

	SI	NO
¿La empresa revisa sus políticas de seguridad periódicamente?	X	
<p>EXPLICACION:</p> <p>El Banco cuenta a julio 2017 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 actualmente lo integran las siguientes áreas:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Dpto. Riesgo Operacional y Tecnología / Sección Seguridad de la Información 2. Dpto. Seguridad Informática y Control de Calidad 3. Secc. Seguridad 4. Dpto. Logística 5. Dpto. Legal 6. Dpto. Gestión de Procesos 7. Dpto. Desarrollo de Sistemas 8. Dpto. Producción de Sistemas 9. Dpto. Productividad 10. Secc. Relaciones Laborales y SST 		

Estas áreas emiten informes mensuales a la Sección de Seguridad de la Información, conteniendo las incidencias de seguridad ocurridas y acciones tomadas.

Por otro lado, la Sección de Seguridad de la Información realiza el monitoreo del cumplimiento de 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>EXPLICACION:</p> <p>Al igual que el año pasado, las acciones y/o procedimientos de Seguridad Física de permanente monitoreo, son:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Un Plan de Seguridad Física, con Planes de Contingencia y Emergencia, revisados y actualizados. 2. Servicio de Vigilancia armada, brindado por personal idóneo. 3. Dispositivos de alarma. 4. Sistema CCTV <p>Adicional a ello, se está realizando la implementación de Circuitos Eléctricos dedicados e interconectados a los equipos de respaldo (UPS/grupo electrógeno) de los sistemas de CCTV y alarmas.</p> <p>Se tiene prevista la actualización y modernización de los equipos de grabación y cámaras de las oficinas.</p>		

Pregunta 22

	SI	NO
¿La empresa cuenta con mecanismos de prevención del fraude?	X	
<p>EXPLICACION:</p> <p>Sí, los mecanismos de prevención de fraude son los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • El Banco cuenta con un Servicio de Alerta de Transacciones, a través de un canal seguro. Estas notificaciones son enviadas a los teléfonos móviles y/o correos electrónicos de los clientes. • Se rediseñó en nuestro portal web la sección de Atención al Cliente, incluyendo Consejos de Seguridad de cómo prevenir el Fraude en nuestros canales, para nuestros clientes 		

- La implementación de una base negativa, con personas que han sido sindicadas como defraudadores.
- Programación de capacitaciones al personal, en coordinación con la División de RRHH del Banco, sobre las medidas de seguridad que se deben tomar, con la finalidad de concientizarlos sobre los riesgos, modalidades de fraude y conductas irregulares para salvaguardar el patrimonio de nuestros clientes.

ATENCIÓN DE RECLAMOS

Pregunta 23

	SI	NO
¿La empresa informa al usuario los canales con los que cuenta para presentar reclamos?	X	
EXPLICACION:		
<p>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 cualquier reclamo. En adición a lo anterior, esta información también puede ser encontrada en la página web, chat en línea, Call Center (<i>línea gratuita</i>), Redes Sociales y por último la Red de Agencias, Oficinas Especiales e Informativas.</p>		

Pregunta 24

	SI	NO
¿La empresa atiende los reclamos propiciando mantener una buena relación con el usuario?	X	
EXPLICACION:		
<p>Sí, para ello contamos con lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • NBP-AL-03 - Manual y Políticas de Atención al Usuario. • NBD-OP-26 - Reclamos y Requerimientos • Folletos de Atención de Reclamos y Requerimientos, donde se detallan los canales a través de los cuales se pueden presentar un reclamo. • Directiva del Código de Buenas Prácticas para la Atención de los Clientes y Usuarios (NBD-AL-03), donde se promueve una atención efectiva de reclamos y requerimientos de nuestros clientes y usuarios. • Implementación de jalavistas para la red de agencias como herramienta de apoyo para el personal de plataforma, donde se muestran con ejemplos las diferencias entre Reclamo, Requerimiento y Queja. 		