

CÓDIGO DE BUENAS PRÁCTICAS EN LAS RELACIONES DE LAS EMPRESAS FINANCIERAS CON EL USUARIO

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 | |
| EXPLICACION: Incluimos esta iniciativa dentro de nuestro plan de comunicaciones, mediante Emailings, Redes Sociales, y en los Centros de Tarjeta tenemos información como tips financieros, beneficios que generan los pagos puntuales, entre otros. | | |

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 |
| EXPLICACION: Por el momento no hemos desarrollado procedimientos y/o indicadores que midan el impacto de los esfuerzos en Educación Financiera. | | |

Pregunta 3

| | SI | NO |
|--|----|----|
| ¿La empresa involucra a sus colaboradores en las iniciativas de EF que desarrolla? | X | |
| EXPLICACION: Dentro de las capacitaciones dirigidas a nuestros colaboradores incorporamos componentes de educación financiera que les permita difundir a clientes y usuarios información transparente y oportuna. Todos somos embajadores de la marca y buscamos aclarar y absolver todas las dudas de nuestros clientes, todos los canales de atención al cliente están preparados para atender las consultas con relación al manejo adecuado de nuestros productos. | | |

TRANSPARENCIA DE INFORMACIÓN

Pregunta 4

| | SI | NO |
|--|----|----|
| ¿La empresa realiza esfuerzos por identificar las necesidades de información de sus usuarios? | X | |
| EXPLICACION: Recopilamos información que encontramos en comentarios en nuestras redes sociales y ponemos en marcha planes y acciones donde podamos absolver al público en general, dudas o consultas recurrentes Por otro lado, contamos con canales de comunicación para recibir consultas de clientes y usuarios sobre los productos y servicios, atendiéndolos a través de los Centros de Tarjetas y nuestra Central | | |

Telefónica. Adicionalmente, ponemos a la disposición de nuestros clientes y usuarios el Libro de Reclamaciones (página web) o buzón de quejas, requerimientos y reclamos: contactenos@cencosudscotiabank.pe

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 | |
| <p>EXPLICACION: Tenemos un tono de comunicación cercano y siempre buscamos expresar la información financiera de manera sencilla para que sea entendida por todos nuestros clientes.</p> <p>A través de nuestros canales de atención ofrecemos a nuestros clientes y usuarios toda la información necesaria para la adecuada comprensión de las características y condiciones de los productos y servicios que ofrecemos, asimismo en los Centros de Tarjetas, nuestro público cuenta con material informativo como afiches y folleterías. De igual manera, toda la información de nuestros productos y servicios que se encuentra publicada en nuestra página, donde podrán conocer las características, requisitos, beneficios, tarifas, fórmulas y ejemplos, preguntas frecuentes, formularios contractuales, simuladores, material informativo, campañas vigentes, etc.</p> <p>Otro punto a mencionar es que en el momento de la contratación, se entrega a los clientes una copia del contrato, hoja resumen y seguro de desgravamen para el caso de productos activos y; una copia del contrato, cartilla de información para el caso de productos pasivos, con la finalidad que el cliente conozca totalmente las condiciones propias del producto contratado.</p> | | |

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 | |
| <p>EXPLICACION: Nuestros procedimientos incluye mecanismos de revisión del contenido de las piezas publicitarias nuevas enviadas por cada uno de los jefes/responsables de cada producto, este proceso es responsabilidad del área de Conducta de Mercado y del área Legal. La revisión es por cada pieza de publicidad, y se verifica que la información contenida en cada una de ellas tenga un lenguaje sencillo para los clientes y usuario, además velamos por que se cumplan los lineamientos de publicidad. En caso se presente alguna observación, éstas deberán ser adecuadas antes de su envío.</p> | | |

Pregunta 7

| | SI | NO |
|--|----|----|
| ¿La empresa incorpora en su publicidad las disposiciones establecidas en los mecanismos de autorregulación? | X | |
| <p>EXPLICACION: Incluimos en nuestra publicidad, las disposiciones detalladas en los Lineamientos de Publicidad de Productos Financieros y su Manual de Uso emitidos por el Sistema de Relaciones con el Consumidor SRC – ASBANC.</p> | | |

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 | |
| EXPLICACION: El área de Experiencia del Cliente realiza mediciones trimestrales del nivel y calidad de atención que se brinda a los clientes, con el objetivo de monitorear de manera constante cómo se percibe la experiencia de nuestros clientes, y así identificar percepciones tanto positivas como negativas, con el fin de proponer medidas correctivas y mejoras a nuestros procesos actuales. | | |

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 | |
| EXPLICACION: Contamos con canales de comunicación para recibir consultas de clientes y usuarios sobre los productos y servicios, atendiéndolos a través de los Centros de Tarjetas de forma presencial y nuestra Central Telefónica de forma no presencial. Adicionalmente, ponemos a la disposición de nuestros clientes y usuarios el Libro de Reclamaciones (página web) o buzón de quejas, requerimientos y reclamos: contactenos@cencosudscotiabank.pe | | |

Pregunta 10

| | SI | NO |
|--|----|----|
| ¿La empresa verifica si sus colaboradores están capacitados para atender a sus usuarios? | X | |
| EXPLICACION: Brindamos capacitaciones periódicas a nuestros colaboradores para que puedan brindar el mejor servicio y atención a nuestros clientes y usuarios. Todos los colaboradores tienen que cumplir con un plan de capacitación anual de diversos temas, su efectividad es medida mediante evaluaciones. Por otro lado siempre se realizan comunicaciones a la red de agencias ante cualquier cambio que impacte en nuestros productos, asimismo se realizan capacitaciones sobre los cambios aplicados. | | |

Pregunta 11

| | SI | NO |
|--|----|----|
| ¿La empresa adopta medidas para que su personal ofrezca al usuario un trato cordial, respetuoso y no discriminatorio? | X | |
| EXPLICACION: Contamos con protocolos y lineamientos de atención a clientes definidos con el objetivo de brindar a nuestros clientes una experiencia de alta calidad. | | |

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 | |
| EXPLICACION: Contamos con los siguientes canales: Centros de Tarjetas, Central Telefónica y Libro de reclamaciones (página web) que son de fácil acceso para nuestros clientes y usuarios. Se realiza seguimiento constante al plazo de atención de los reclamos, cuidando el no superar el plazo establecido por la regulación, tenemos en promedio un 97% de reclamos atendidos dentro del plazo regulatorio. Asimismo, se trabajan mejoras continuas en los mecanismos de resolución de reclamos, con el objetivo de reducir los plazos de atención. | | |

Pregunta 13

| | SI | NO |
|--|----|----|
| ¿La empresa atiende todos los aspectos de los reclamos en forma comprensible y sencilla? | X | |
| EXPLICACION: Nuestro equipo de Soluciones al Cliente realiza una evaluación completa del reclamo y emite una carta de respuesta, con un lenguaje claro, sencillo de fácil entendimiento para nuestros clientes y usuarios. Nos esforzamos para ofrecer a nuestros clientes y usuarios respuestas eficientes, objetivas y oportunas. | | |

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 | |
| EXPLICACION: Nuestro equipo de Soluciones al Cliente monitorea los motivos causales de reclamos, coordinando internamente con las áreas que correspondan, a fin de tomar una rápida acción correctiva, cuidando permanentemente la experiencia de nuestros clientes. | | |

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 | |
| EXPLICACION: Recopilamos la toda información valiosa que nuestros clientes y usuarios envían a través de nuestras redes sociales y canales de atención, las cuales son tomadas en cuenta a la hora del desarrollo y mejora de nuestros productos, así como de nuestros planes de comunicación. Adicional nuestros procedimientos incluyen la participación de la Oficialía de Conducta de Mercado en las iniciativas comerciales; esta acción permite custodiar las necesidades de los usuarios (procesos, campañas, publicidad, entre otros). Para la evaluación de riesgos de nuevos productos o servicios, modificaciones sustanciales o | | |

cambios importantes, cambios organizacionales o de procesos, etc. Se encuentra la categoría de Riesgo "Cliente" y el Oficial de Conducta de Mercado es responsable de evaluar esta categoría de riesgo, permitiéndole tomar conocimiento desde el diseño de los nuevos Productos y/o Servicios y validar que se cumpla con el Reglamento.

Pregunta 16

| | SI | NO |
|---|----|----|
| ¿La empresa verifica que sus acciones de comercialización no induzcan a sus clientes a posibles errores? | X | |
| <p>EXPLICACION: Cumplimos con informar al cliente todo lo necesario al momento de la venta, sobre las características, riesgos y beneficios del producto que está contratando.</p> <p>La Oficialía de Conducta de Mercado fomenta a través de sus capacitaciones la venta responsable de productos y servicios financieros. Asimismo, esta área valida que la publicidad emitida sea clara y precisa.</p> | | |

Pregunta 17

| | SI | NO |
|---|----|----|
| ¿La empresa se esfuerza en ofrecer a sus usuarios canales de fácil acceso y comprensión para realizar pagos anticipados? | X | |
| <p>EXPLICACION: Siempre reforzamos cuales son las canales de pago, nuestros asesores de servicio se encuentran capacitados para orientar al cliente para realizar un pago anticipado.</p> <p>Para este fin podemos a disposición de nuestros clientes nuestros canales de atención: Centros de Tarjetas, Central Telefónica y Página Web a través de Mi Tarjeta en Línea.</p> | | |

Pregunta 18

| | SI | NO |
|--|----|----|
| ¿La empresa se esfuerza en ofrecer a sus usuarios canales de fácil acceso y comprensión para cancelar sus productos? | X | |
| <p>EXPLICACION: El cliente puede adquirir su tarjeta y cancelar productos de acuerdo a lo indicado en el Reglamento de Tarjetas.</p> <p>Para este fin ponemos a disposición de nuestros clientes nuestros canales de atención: Centros de Tarjetas, Central Telefónica y el buzón de contactenos@cencosudscotiabank.pe</p> | | |

Pregunta 19

| | SI | NO |
|---|----|----|
| ¿La empresa promueve adecuadas prácticas comerciales y, de identificar alguna práctica comercial distinta, adopta las medidas correctivas correspondientes? | X | |
| <p>EXPLICACION: Tenemos el compromiso con nuestros clientes de mejorar cada día para darles siempre la mejor atención.</p> | | |

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 | |
| EXPLICACION: Contamos con el boletín de seguridad a disposición de los clientes en nuestros Centros de Tarjetas. De igual forma, a través de la sección “Consejos de Seguridad” de nuestra página web, se brinda información relevante y preventiva sobre qué hacer en caso de robo, pérdida o uso fraudulento de la Tarjeta de Crédito. | | |

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 | |
| EXPLICACION: En materia de seguridad física, contamos con el sistema de CCTV en todas nuestras agencias y oficina principal, las mismas que reciben mantenimiento preventivo y correctivo; contamos con personal de seguridad en nuestras oficinas y en la agencia principal. Así mismo revisamos nuestras políticas de seguridad periódicamente o cuando hay algún cambio significativo en la empresa o el cambio de alguna normativa que lo amerite. En materia de prevención de fraude, contamos con un sistema de monitoreo transaccional para identificar transacciones sospechosas (posibles fraudes), a través de nuestra central telefónica el cliente puede reportar el robo/pérdida de su tarjeta, un servicio de alertas por correo electrónico cada vez que el cliente realiza alguna operación y un equipo de monitoreo que se contacta con el cliente para validar cualquier operación sospechosa que fue detectada. | | |

Pregunta 22

| | SI | NO |
|--|----|----|
| ¿La empresa cuenta con mecanismos efectivos de ciberseguridad y de gestión adecuada de los datos personales de sus usuarios? | X | |
| EXPLICACION: Contamos con una política de seguridad de información con normas, estándares y procedimientos que permiten establecer los lineamientos y guías para el uso adecuado de los sistemas informáticos y tratamiento de la información. Se tiene implementado controles en las estaciones de trabajo para evitar la fuga de información. Como bloqueo de puertos USB, CD, Bluetooth e impresión, doble factor de autenticación VPN (colaboradores que realizan trabajo remoto). Asimismo, se tiene configurado anti malware de características EDR que permite la detección, bloqueo y eliminación de programas maliciosos. A nivel de Office 365 se tiene herramientas DLP para bloquear el contenido de correo con información sensible de tarjetas hacia dominios fuera de la organización no autorizados. Canales seguros para compartir información con terceros como SFTP, One Drive y Bancared. Implementación de herramientas perimetrales a la red como Firewall, IPS, URL Filtering. Se tiene contratado servicio SOC que alerta y monitorea anomalías dentro y fuera de la red. Se vienen implementado nuevas herramientas de seguridad para salvaguardar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de los datos. | | |