

CUESTIONARIO DE AUTOEVALUACIÓN

EDUCACIÓN FINANCIERA

Pregunta 1

| | SI | NO |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|----|
| ¿La empresa cuenta con iniciativas dirigidas a EF de sus usuarios? | x | |
| EXPLICACION: Hemos rediseñado la capacitación dirigida a nuestros colaboradores de los canales propios de la Caja; incorporando componentes de educación financiera que les permita difundir a clientes y usuarios información transparente y oportuna. | | |

Pregunta 2

| | SI | NO |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|----|
| ¿La empresa impulsa iniciativas de EF? | x | |
| EXPLICACION: Uno de nuestros compromisos sigue siendo participar activamente en el impulso de la Educación Financiera, ello con la finalidad de que nuestros usuarios tomen decisiones de consumo informadas correctamente. Nuestras iniciativas son impulsadas a través de las capacitaciones que se realiza al personal de la empresa (ver Pregunta 1). | | |

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

Pregunta 4

| | SI | NO |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|----|
| ¿La empresa capacita a sus colaboradores en EF? | x | |
| EXPLICACION: Nuestros colaboradores desde la inducción en nuestros Centro de Capacitación reciben capacitaciones sobre Educación Financiera. Asimismo, está incluida en el programa de capacitación del Plan Anual de Conducta de Mercado. | | |

TRANSPARENCIA DE INFORMACIÓN

Pregunta 5

| | SI | NO |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|----|
| ¿La empresa realiza esfuerzos por identificar las necesidades de información de sus usuarios? | x | |
| EXPLICACION: Nos encontramos comprometidos con la tarea de difundir información oportuna y transparente sobre nuestros productos y servicios, ello con el objetivo que los clientes o usuarios, tomen una correcta decisión de consumo, este principio se encuentra dentro de la capacitación a los colaboradores. Por otro lado, contamos con canales de comunicación para recibir consultas de clientes y usuarios sobre sus productos y servicios, atendiendo estos requerimientos a través de su Agencia Principal, Centros de Tarjetas y Central Telefónica. Adicionalmente, ponemos a la disposición de nuestros clientes y usuarios el buzón quejas, requerimientos y reclamos contactenos@cencosudscotiabank.pe | | |

Pregunta 6

| | SI | NO |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|----|
| ¿La empresa se esfuerza porque el usuario comprenda las características y condiciones de sus productos o servicios contratados? | x | |
| EXPLICACION: 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. 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. | | |

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 | |
| EXPLICACION: Uno de nuestros procedimientos incluye mecanismos de revisión del contenido de las piezas publicitarias enviadas por cada uno de los jefes/responsables de cada producto, este proceso es responsabilidad del área de Conducta de Mercado y, cuando corresponda, del área Legal. La revisión es por cada pieza de publicidad, y se verifica que la información contenida en cada una de ellas sea en un lenguaje sencillo y comprensible para los clientes, además de que se cumpla con cada uno de los lineamientos de publicidad, en caso se presente alguna observación, están deberán ser adecuadas antes de su envío para impresión o envío por medios electrónicos. | | |

Pregunta 8

| | SI | NO |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|----|
| ¿La empresa incorpora en su publicidad las disposiciones establecidas en los mecanismos de autorregulación? | x | |
| 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. | | |

Pregunta 9

| | SI | NO |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|----|
| ¿La empresa se esfuerza por medir la comprensión de la información que brinda a sus usuarios? | | x |
| EXPLICACION: Por el momento no hemos desarrollado procedimientos y/o indicadores que midan la comprensión de la información que brindamos a nuestros clientes y usuarios. | | |

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: El área de Atención al Cliente, en forma periódica, detecta oportunidades de mejora que permitan la reevaluación de los procesos vigentes, y la generación de otros nuevos, ello con la finalidad de mejorar el servicio que brindamos a los usuarios. Es en esta línea que hemos desarrollando un nuevo sistema de atención de reclamos (CPR), que permitirá un mejor control y seguimiento de los requerimientos, solicitudes y reclamos. | | |

Pregunta 11

| | SI | NO |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|----|
| ¿La empresa cuenta con canales de atención que facilitan la relación y son convenientes para el usuario? | x | |
| EXPLICACION: Contamos con Canales de Atención para los clientes y usuarios: Agencia Principal, Centros de Tarjetas, Central Telefónica y el buzón quejas, requerimientos y reclamos contactenos@cencosudscotiabank.pe . | | |

Pregunta 12

| | SI | NO |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|----|
| ¿La empresa verifica si sus colaboradores están capacitados para atender a sus usuarios? | x | |
| EXPLICACION: Realizamos periódicamente el seguimiento a la atención ofrecida por nuestros asesores de servicio, a los clientes y usuarios; para ello nos enfocamos en las visitas a los Centros de Tarjetas. Por otro lado, monitoreamos periódicamente la calidad de las llamadas recibidas en la Central Telefónica. | | |

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: Nuestros colaboradores que desempeñan funciones en los distintos canales de atención tienen definido protocolos y lineamientos de atención diferenciados para cada uno de sus roles con el objetivo de brindar a nuestros clientes una experiencia de alta calidad. Asimismo, recientemente hemos implementado el área de Experiencia del Cliente. | | |

GESTIÓN DE RECLAMOS

Pregunta 14

| | SI | NO |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|----|
| ¿La empresa atiende los reclamos propiciando mantener una buena relación con el usuario? | x | |
| EXPLICACION: Se han implementado políticas y protocolos de respuesta a través de nuestros canales de atención con el propósito de generar confianza y lograr un alto grado de satisfacción en la experiencia de nuestros clientes y usuarios. Asimismo, se trabaja en continuas mejoras en los mecanismos de resolución de reclamos con el objetivo de reducir los plazos de atención, uno de ellos es el procedimiento para la atención de reclamos en línea (durante la llamada del cliente a la Central Telefónica) que se aplica para algunas tipologías de reclamos que son atendidas a favor de los clientes y usuarios. | | |

Pregunta 15

| | SI | NO |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|----|
| ¿La empresa atiende todos los aspectos de los reclamos en forma comprensible y sencilla? | x | |
| EXPLICACION: Nos esforzamos para ofrecer a nuestros clientes y usuarios, respuestas eficientes, objetivas y oportunas. Durante el análisis del reclamo se consideran diversos factores, con el objetivo de verificar la correcta ejecución de nuestros procesos y regularizar cualquier impacto al cliente, de ser necesario | | |

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 | |
| EXPLICACION: El área de Soluciones al Cliente detecta oportunidades de mejora que permitan la reevaluación de los procesos vigentes, y la generación de otros nuevos, ello con la finalidad de mejorar el servicio que brindamos a los usuarios. | | |

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 | |
| EXPLICACION: Nuestros procedimientos incluyen la participación del Oficial de Conducta de Mercado en las iniciativas comerciales; esta acción permite custodiar las necesidades de los usuarios (procesos, campañas, publicidad, entre otros). | | |

Pregunta 18

| | SI | NO |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|----|
| ¿La empresa verifica que sus acciones de comercialización no induzcan a sus clientes a posibles errores? | x | |
| EXPLICACION: El área 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. | | |

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 asesores de servicio se encuentran capacitados para orientar al cliente para realizar un pago anticipado. Para este fin podemos a disposición de nuestros clientes nuestros canales de atención: Agencia Principal, Centros de Tarjetas y Central Telefónica. | | |

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: Sí, para este fin ponemos a disposición de nuestros clientes nuestros canales de atención: Agencia Principal, Centros de Tarjetas y Central Telefónica. | | |

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: Contamos con el boletín de seguridad a disposición de los clientes en nuestra Agencia Principal y Centros de Tarjetas. De igual forma, a través de la sección "Consejos de Seguridad – Prevención" 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 22

| | SI | NO |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|----|
| ¿La empresa verifica la efectividad de sus medidas de seguridad física en sus oficinas y mecanismos de prevención de fraude? | x | |
| EXPLICACION: Revisamos nuestras políticas de seguridad periódicamente o cuando hay algún cambio significativo en la empresa o el cambio de alguna normativa que lo amerite. Asimismo, cuenta con un sistema de monitoreo transaccional para identificar transacciones sospechosas (posibles fraudes), un canal a disposición del cliente para 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. | | |