

## 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 dirigidas a EF de sus usuarios?	X	
<p><b>EXPLICACION:</b>            Aprende y Crece es el Programa de Educación Financiera y Negocios de Banco Azteca, y tiene como objetivo enseñar a la población el buen manejo de las finanzas personales y promover una cultura emprendedora.</p> <p>Ofrecemos educación financiera y de negocios a los clientes de Banco Azteca y a la población en general, a través de los medios más vanguardistas de aprendizaje como eventos presenciales con juegos interactivos por medio de realidad virtual y aumentada, tercera dimensión y pantallas multitouch, aplicaciones para smartphones, e-learning, programas de televisión, nuestra página web y redes sociales.</p> <p>Con el fin de lograr un mayor impacto, sumamos esfuerzos con instituciones públicas y privadas, autoridades financieras y académicas.</p> <p>En el <b>segundo semestre de 2019</b> llevamos a cabo la elaboración e impartición de 5 talleres:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cultura de salud financiera.</li> <li>• Cómo salir de deudas sin morir en el intento.</li> <li>• Reinventando tu negocio.</li> <li>• Hacia dónde van los negocios.</li> <li>• Impulso de las finanzas con las TIC.</li> </ul> <p>En el <b>primer semestre de 2020</b> llevamos a cabo campañas de difusión permanente por todos los medios (tradicionales y digitales) sobre los siguientes temas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cultura de salud financiera.</li> <li>• Presupuesto e Inventario de Deudas.</li> <li>• Ciberseguridad y Seguridad Financiera.</li> <li>• Adultos mayores.</li> <li>• Emprendimiento y Negocios.</li> <li>• Banca Digital.</li> </ul>		

### Pregunta 2

	SI	NO
¿La empresa impulsa iniciativas de EF?	X	
<p><b>EXPLICACION:</b>            Para Banco Azteca es fundamental la inclusión financiera, ya que nacimos con la vocación de incluir a los que han sido excluidos del sistema financiero tradicional. Sin embargo, existe una importante brecha entre el acceso a los servicios financieros y el entendimiento de su uso, es por ello que la educación financiera es uno de los temas más relevantes de nuestra agenda.</p> <p>Fomentamos una inclusión financiera responsable mediante nuestro Programa de Educación Financiera y Negocios “Aprende y Crece”, que tiene como objetivo enseñar a la población el buen manejo de las finanzas personales y promover una cultura emprendedora.</p>		

### 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><b>EXPLICACION:</b>            En 2019 “Aprende y Crece” benefició a 34,300 niños, jóvenes, mujeres, emprendedores, empresarios, usuarios de servicios financieros, socios y clientes de Banco Azteca en el Perú a través de:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Nuestro portal de internet <a href="http://www.aprendeycrece.pe">www.aprendeycrece.pe</a> y redes sociales (25,300 usuarios).</li> <li>• Eventos presenciales (3,500 participantes).</li> <li>• Publicaciones educativas (5,500 publicaciones distribuidas).</li> </ul> <p>Actualmente realizamos evaluaciones Ex Ante (evaluación inicial) y Ex Post (evaluación sumativa). Su finalidad es determinar el grado de consecución de los objetivos de aprendizaje. Los resultados arrojan que el grado de aprendizaje, nivel obtenido y aplicabilidad en la vida diaria es de un 85% a un 95%, es decir, posterior a participar en las diferentes estrategias de aprendizaje con las que cuenta Aprende y Crece, los educandos demuestran adquirir conocimientos financieros y de negocios, además de considerarlos útiles para su vida.</p> <p>Además de contar con los indicadores cualitativos y cuantitativos tradicionales, estamos generando un modelo de monitoreo y evaluación, educativa y de impacto, para generar resultados que fortalezcan nuestra planeación estratégica y así, mejorar las acciones encaminadas a mejorar las capacidades financieras de las personas y los negocios.</p> <p>Cabe señalar, que también contratamos servicios de consultoría externa para tener una evaluación más objetiva y desde otro punto de vista, por parte de expertos en el tema.</p>		

Pregunta 4

	SI	NO
¿La empresa capacita a sus colaboradores en EF?	X	
<p><b>EXPLICACION:</b>            Además de la capacitación que reciben los colaboradores de las sucursales de Banco Azteca, hemos realizado campañas de educación financiera para ellos en los diferentes medios de comunicación.</p> <p>Contamos con diversos materiales educativos que distribuimos en forma física y digital, que pueden ser consultados en línea mediante nuestro sitio web <a href="http://www.aprendeycrece.pe">www.aprendeycrece.pe</a> en donde también tenemos una sección de capacitación en línea que se encuentra en proceso de certificación por parte de diversas instituciones educativas de gran prestigio en el Perú.</p> <p>Queremos que nuestros colaboradores tengan finanzas personales sanas, por lo que en el marco del “Día Mundial del Ahorro” llevaremos a cabo, durante la semana del 26 al 30 de octubre, una jornada de webinars con los temas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• “A&amp;C La importancia de la Educación Financiera”.</li> <li>• “Cultura de Salud Financiera”.</li> <li>• “Cómo salir de deudas sin morir en el intento”.</li> </ul> <p>Talleres impartidos por coaches de “Aprende y Crece”.</p>		

**TRANSPARENCIA DE INFORMACIÓN**

Pregunta 5

	SI	NO
¿La empresa realiza esfuerzos por identificar las necesidades de información de sus usuarios?	X	
<p><b>EXPLICACION:</b>            A través de diversos canales tratamos de identificar las necesidades de información que tienen nuestros usuarios. Uno de ellos es el canal digital: mediante nuestro fan page recibimos consultas sobre nuestros diversos productos. Lo mismo sucede en nuestra Línea Azteca. Gracias a este <i>feedback</i> que tenemos podemos seguir mejorando en brindar la información que el usuario requiere por ello lo completamos a través de estudios de mercado para acercarnos a lo que el cliente necesita o requiere.</p>		

Pregunta 6

	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>            En nuestros diversos materiales publicitarios colocamos toda la información necesaria de forma clara y detallada, buscando que nuestros usuarios estén informados completamente sobre nuestros productos y servicios, a través de los ejemplos que se colocan puedan comprender aún mejor las tasas y comisiones que puedan estar vinculados con los productos y/o servicios que ofrecemos, es así que lo profundizamos a través de nuestros materiales físicos y digitales.</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	
<b>EXPLICACION:</b> Internamente seguimos un flujo para que cualquier material publicitario pueda difundirse de manera adecuada en estricto cumplimiento de las normas del país y de los lineamientos de autorregulación que se tiene con la Asociación de Bancos (ASBANC). Dentro de ese flujo está la supervisión y aprobación de las piezas (e información) por parte del área de Conducta de Mercado y Legal.		

Pregunta 8

	SI	NO
¿La empresa incorpora en su publicidad las disposiciones establecidas en los mecanismos de autorregulación?	X	
<b>EXPLICACION:</b> Efectivamente, nuestra empresa cumple rigurosamente las disposiciones emitidas por la SBS y el lineamiento de publicidad de ASBANC. Cada elemento usado en nuestra publicidad pasa por las evaluaciones de las áreas correspondientes para que puedan incorporarse en las campañas pauteadas durante todo el año. Adicional a ello cada mes enviamos todas las piezas gráficas a ASBANC para su verificación y conformidad.		

Pregunta 9

	SI	NO
¿La empresa se esfuerza por medir la comprensión de la información que brinda a sus usuarios?	X	
<b>EXPLICACION:</b> Efectivamente, a través de los canales que manejamos para difusión de la información como son los materiales físicos en agencia como afiches, banners, volantes, contamos con el fan page donde el usuario podrá hacer todas las preguntas necesarias con respuestas rápidas de manera clara y concisa para mayor entendimiento de nuestros clientes.		

## 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	
<p><b>EXPLICACION:</b>            En nuestra empresa se realiza un sistema de medición continua de la experiencia del cliente que considera estudios de procesos de cara al cliente con la metodología Mystery Shopper, encuestas de satisfacción en distintos momentos de la vida del cliente, así como un estudio trimestral de recomendación con la metodología Net Promoter Score TM</p> <p>Los resultados de este sistema de medición permiten identificar los puntos de mejora que requieren los mecanismos de atención al usuario.</p>		

### Pregunta 11

	SI	NO
¿La empresa cuenta con canales de atención que facilitan la relación y son convenientes para el usuario?	X	
<p><b>EXPLICACION:</b>            El Banco Azteca cuenta con más de 80 agencias a nivel nacional con personal que realiza campañas informativas ofreciendo nuestros productos financieros en las zonas geográficas dentro de su ámbito de acción, cumpliendo, además, un rol educativo y de inclusión en muchas zonas del país. Asimismo cuenta con la Línea Azteca que atiende las 24 horas del día y la página web <a href="http://www.bancoazteca.com.pe">www.bancoazteca.com.pe</a> donde se pueden presentar reclamos y/o consultar información de nuestros productos financieros.</p> <p>Para el presente periodo, el Banco ha potenciado el uso de redes sociales generando una alta presencia a través de su Fan Page donde se atienden de manera ágil y rápida consultas e inquietudes de nuestros clientes y usuarios en general.</p>		

### Pregunta 12

	SI	NO
¿La empresa verifica si sus colaboradores están capacitados para atender a sus usuarios?	X	
<p><b>EXPLICACION:</b>            Reciben capacitación constante, de sus jefes directos y área de capacitación.</p>		

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	
<b>EXPLICACION:</b> Como parte de la capacitación, es que la atención no tenga ninguna barrera de comunicación con el cliente.		

**GESTIÓN DE RECLAMOS**

Pregunta 14

	SI	NO
¿La empresa atiende los reclamos propiciando mantener una buena relación con el usuario?	X	
<b>EXPLICACION:</b> El Banco Azteca en todo momento brinda una solución oportuna, transparente y favorable al cliente o usuario, con la finalidad de mantener una relación a largo plazo.		

Pregunta 15

	SI	NO
¿La empresa atiende todos los aspectos de los reclamos en forma comprensible y sencilla?	X	
<b>EXPLICACION:</b> El Banco Azteca da atención a sus reclamos siempre atendiendo el motivo de la insatisfacción del usuario; la comunicación de respuesta es siempre con palabras simples para un mejor entendimiento dejando abierta la posibilidad de una reconsideración.		

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	
<b>EXPLICACION:</b> El Banco Azteca canaliza cada reclamo identificando causa, productos / servicios y procesos involucrados evaluando mejoras continuas en coordinación con las diferentes áreas de gestión. Asimismo, presenta a la Gerencia General de manera trimestral estadísticas relacionadas a identificar puntos de mejora en nuestros diferentes procesos.		

## 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><b>EXPLICACION:</b>            Todos los productos y servicios ofrecidos son diseñados teniendo como eje principal al cliente. Debido a que el modelo de negocio se enfoca en la base de la pirámide, los productos y servicios toman en cuenta las necesidades para establecer requisitos, horarios de atención, formas de pago, comunicación, entre otros.            El desarrollo de productos se realiza en base a un análisis de mercado previo como estudios cualitativos, cuantitativos y/o análisis de la competencia, para identificar los atributos con los que se debería contar.</p>		

### Pregunta 18

	SI	NO
¿La empresa verifica que sus acciones de comercialización no induzcan a sus clientes a posibles errores?	X	
<p><b>EXPLICACION:</b>            El uso de material de comunicación en la difusión de productos o servicios contribuye a una mejor comprensión del cliente. Esta comunicación se realiza de manera virtual o presencial, utilizando los lineamientos brindados por las entidades del país como ASBANC. De manera previa a la comunicación, el contenido es validado por las áreas internas correspondientes para garantizar una adecuada información. También, se realizan capacitaciones a los colaboradores respecto a las modificaciones en los productos y servicios para que ofrezcan un mejor servicio a nuestros clientes. De manera adicional, contamos con la información sobre productos, beneficios, costos y condiciones en otros canales a disposición del cliente.</p>		

### Pregunta 19

	SI	NO
¿La empresa se esfuerza en ofrecer a sus usuarios canales de fácil acceso y comprensión para realizar pagos anticipados?	X	
<p><b>EXPLICACION:</b>            Los canales de pago son las oficinas ubicadas a nivel nacional, cuyo horario de atención habitual es de lunes a domingo de 9am a 9pm, debido a las indicaciones de las autoridades durante el estado de emergencia se ha visto modificado.            El cliente cuenta con todas las facilidades para realizar el pago anticipado. De manera adicional, cuenta con la información necesaria en la página web respecto las diferencias entre pagos anticipados y adelantados, así como en las oficinas donde los colaboradores les brindarán la información requerida.</p>		

Pregunta 20

	SI	NO
¿La empresa se esfuerza en ofrecer a sus usuarios canales de fácil acceso y comprensión para cancelar sus productos?	X	
<p><b>EXPLICACION:</b>            Los canales de contratación y cancelación son las oficinas distribuidas a nivel nacional. Los procesos de contratación y cancelación se realizan en la misma agencia, en otras palabras, si se adquirió un préstamo en una agencia se podrá realizar la cancelación del mismo en cualquier agencia, con la finalidad de brindar las facilidades a los clientes y la equidad en las condiciones.</p>		

**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	
<p><b>EXPLICACION:</b>            Banco Azteca cuenta con una página web donde los clientes pueden encontrar recomendaciones respecto a la seguridad en el uso de tarjetas, tanto crédito como débito.</p> <p>Esa información se encuentra en la siguiente ruta:</p> <p><a href="https://www.bancoazteca.com.pe/BancoAztecaPeru/tarjeta-azteca-plus/inicio.jsp">https://www.bancoazteca.com.pe/BancoAztecaPeru/tarjeta-azteca-plus/inicio.jsp</a> y  <a href="https://www.bancoazteca.com.pe/BancoAztecaPeru/ayuda/informacion-adicional.jsp">https://www.bancoazteca.com.pe/BancoAztecaPeru/ayuda/informacion-adicional.jsp</a></p> <p>A continuación, se adjunta la información mostrada en la página web respecto a la seguridad en el uso de tarjetas:</p> <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 10px; background-color: #f9f9f9;"> <p><b>Recomendamos seguir las siguientes medidas de seguridad</b> para preservar tu Tarjeta Azteca y Tarjeta de Débito (en lo aplicable).</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ <b>Firma tu tarjeta</b> al momento de recibirla.</li> <li>✓ <b>Leer detenidamente las recomendaciones de seguridad</b> que vienen incluidas en el pack que contiene la Tarjeta Azteca o de Débito.</li> <li>✓ <b>Custodiar la clave secreta en un lugar seguro.</b></li> <li>✓ <b>No anotar o registrar el número de la clave secreta en la Tarjeta Azteca o de débito.</b></li> <li>✓ <b>Nunca proporciones</b> tu Número de Identificación Personal (NIP)</li> <li>✓ <b>En establecimientos donde cuenten con terminal POS, inalámbrico, solicitar que lleven el terminal hasta tu ubicación, nunca pierdas de vista su Tarjeta Azteca o de débito.</b></li> <li>✓ <b>Verificar que la ranura del cajero automático donde se ingresa la tarjeta no tenga ningún elemento extraño adherida a dicha ranura.</b></li> <li>✓ <b>No permitas que nadie vea la clave secreta al momento de digitarla; sugerimos cubrir el teclado con la mano al momento de digitarla.</b></li> <li>✓ No aceptar ayuda de extraños.</li> <li>✓ Al momento de terminar la transacción digite la tecla "Cancelar".</li> <li>✓ Conservar el comprobante que emite el cajero automático o comprobante de pago en caso de compras en establecimientos afiliados con la finalidad de verificar las transacciones o consumos realizados contra el estado de cuenta.</li> <li>✓ Consulta tu saldo y realiza tus pagos de forma puntual, para evitar rechazos en tus compras.</li> <li>✓ Por medida de seguridad se recomienda cambiar periódicamente la clave secreta.</li> <li>✓ En caso de robo o extravío repórtalo a Línea Azteca No. 0800-53298, anota el número de reporte que te proporcionen, así como el nombre del personal que te atendió, y acude a tu sucursal para tramitar la entrega de una nueva tarjeta.</li> </ul> </div>		



Por otro lado, también se realiza difusión a través de material publicitario, preguntas frecuentes en la web, capacitaciones y comunicaciones internas a los colaboradores para que transmitan el mensaje a nuestros clientes.

Por otro lado, en la misma página web también se brindan consejos de seguridad respecto al uso de la banca online.

## 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	
<b>EXPLICACION:</b>		
Los protocolos de fraudes son gestionados desde la central en conjunto con operaciones y auditoria.		