

CUESTIONARIO DE AUTOEVALUACIÓN

EDUCACIÓN FINANCIERA

Pregunta 1

	SI	NO
¿La empresa cuenta con iniciativas dirigidas a EF de sus usuarios?	X	
<p>EXPLICACION:</p> <p>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 segundo semestre de 2018 llevamos a cabo:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Distribución material educativo traducido en Quechua. Entregamos 1,000 revistas de La Familia Luchón con los temas “Ahorro” y “Presupuesto”, a comunidades locales. <p>En el primer semestre del 2019 realizamos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 29,30 y 31 de marzo. Feria del Ahorro en Lima y Piura, en el marco de la Global Money Week, en alianza con la Superintendencia de Banca y Seguros (SBS): <ul style="list-style-type: none"> ○ Hub Galáctico “Academia Espacial de Ahorronautas” con tecnologías 3D y realidad virtual. ○ Show Comedy “CONTRA – tiempos financieros”. ○ Taller “Proyecta tú negocio” para 200 emprendedores y público en general, en el Centro Cultural de Ate. • 1 y 2 de junio. Feria de Grupo Salinas en Trujillo, instalamos nuestro Hub Galáctico “Academia Espacial de Ahorronautas” con tecnologías 3D y realidad virtual. <p>Junio. Inicio del proyecto “Finanzas en mi colegio”, donde patrocinamos la participación de 2,000 estudiantes en un curso de educación financiera formal para estudiantes de secundaria a nivel nacional, en alianza con la Asbanc.</p>		

Pregunta 2

	SI	NO
¿La empresa impulsa iniciativas de EF?	X	
<p>EXPLICACION:</p> <p>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>EXPLICACION:</p> <p>En 2018 “Aprende y Crece” benefició a 71,083 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"> • Nuestro portal de internet www.aprendeycrece.pe y redes sociales (51,783 usuarios). • Eventos presenciales (10,300 participantes). • Publicaciones educativas (9,000 publicaciones distribuidas). <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>EXPLICACION:</p> <p>Además de la capacitación que reciben los colaboradores de las sucursales de Banco Azteca, hemos realizado campañas de educación financiera para ellos.</p> <p>También contamos con diversos materiales educativos que distribuimos en forma física y que pueden ser consultados en línea mediante nuestro sitio web www.aprendeycrece.pe 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 el próximo 7 de noviembre llevaremos a cabo:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Talleres "Rumbo a la libertad financiera" impartidos por coaches de "Aprende y Crece". 		

TRANSPARENCIA DE INFORMACIÓN

Pregunta 5

	SI	NO
¿La empresa realiza esfuerzos por identificar las necesidades de información de sus usuarios?	X	
<p>EXPLICACION:</p> <p>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>EXPLICACION:</p> <p>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	
<p>EXPLICACION:</p> <p>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.</p>		

Pregunta 8

	SI	NO
¿La empresa incorpora en su publicidad las disposiciones establecidas en los mecanismos de autorregulación?	X	
<p>EXPLICACION:</p> <p>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 pautadas durante todo el año. Adicional a ello cada mes enviamos todas las piezas gráficas a ASBANC para su verificación y conformidad.</p>		

Pregunta 9

	SI	NO
¿La empresa se esfuerza por medir la comprensión de la información que brinda a sus usuarios?	X	
<p>EXPLICACION:</p> <p>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.</p>		

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>EXPLICACION:</p> <p>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>EXPLICACION:</p> <p>El Banco Azteca cuenta con más de 100 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.</p>		

Asimismo cuenta con la Línea Azteca que atiende las 24 horas del día y la página web www.bancoazteca.com.pe donde se pueden presentar reclamos y/o consultar información de nuestros productos financieros.

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.

Pregunta 12

	SI	NO
¿La empresa verifica si sus colaboradores están capacitados para atender a sus usuarios?	X	
EXPLICACION:		
El Banco tiene un proceso de inducción donde se asignan cursos relacionados a políticas de atención al usuario a los colaboradores de nuevo ingreso, así como políticas internas del Banco, de tal manera que puedan desempeñarse adecuadamente en el puesto de trabajo.		

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:		
El Banco vela porque sus colaboradores brinden un buen servicio a los clientes, para ello se les realiza capacitaciones en temas relacionados a atención al usuario y un código de ética enfocado en el compromiso, valores y respeto que tienen que tener con respecto a la empresa y al usuario.		

GESTIÓN DE RECLAMOS

Pregunta 14

	SI	NO
¿La empresa atiende los reclamos propiciando mantener una buena relación con el usuario?	X	
EXPLICACION:		
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	
EXPLICACION:		
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	
EXPLICACION:		
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>EXPLICACION:</p> <p>Todos nuestros productos y servicios tienen como foco principal al cliente. Nuestro modelo se enfoca en la base de la pirámide, por lo tanto, construimos productos y servicios que se adecúen a su necesidad: forma de pago, requisitos, horarios de atención, entre otros.</p> <p>El desarrollo de productos está sustentado en análisis de mercado, bien sea mediante estudios cualitativos y/o análisis de competencia, donde se identifican necesidades o tendencias que cada producto debe satisfacer.</p>		

Pregunta 18

	SI	NO
¿La empresa verifica que sus acciones de comercialización no induzcan a sus clientes a posibles errores?	X	
<p>EXPLICACION:</p> <p>Efectivamente, mediante el material adecuado de difusión de nuestros productos, sea por medios virtuales o presenciales, nos preocupamos por tomar en cuenta los lineamientos que ASBANC nos solicita. Asimismo, se valida la información internamente con las áreas competentes con la finalidad de que la información sea correcta y comprensible para el cliente.</p> <p>Constantemente se capacita a los colaboradores en los beneficios de cada producto a fin que puedan ofrecerlo dependiendo de la necesidad del cliente y sus capacidades para acceder al mismo. Adicionalmente a ello, ponemos a su disposición, diferentes canales donde pueden verificar las características de los productos, sus beneficios y costos. Además de contratos y tarifarios que les permiten estar informado previamente a la contratación de los mismos.</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	
EXPLICACION:		
<p>Los canales de pago son nuestras oficinas distribuidas a nivel nacional. Horario de lunes a domingo de 9 am a 9 pm. Teniendo el cliente todas las facilidades para poder realizar el pago. Asimismo, a través de nuestra página web se explica de manera sencilla los conceptos de pagos anticipados y adelantados para poder entender las diferencias y los clientes tomen decisiones de acuerdo a sus necesidades.</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	
EXPLICACION:		
<p>Banco Azteca implementa sus procesos de contratación y de cancelación de productos en los mismos canales, de manera tal que, si el cliente contrató, por ejemplo, un seguro por el canal de agencia, puede acudir a cualquier otra agencia a cancelarlo. Esto se hace buscando equidad en los canales de contratación y cancelación para los clientes.</p> <p>Los canales son nuestras oficinas distribuidas a nivel nacional. Horario de lunes a domingo de 9 am a 9 pm. Teniendo el cliente todas las facilidades para poder realizar el trámite correspondiente.</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	
EXPLICACION:		

Banco Azteca ha implementado en la página Web las siguientes recomendaciones referentes a la seguridad de nuestras tarjetas, tanto de Débito como de la Tarjeta Azteca.

La ruta es la siguiente:

<https://www.bancoazteca.com.pe/BancoAztecaPeru/ayuda/informacion-adicional.jsp>

Se adjunta imagen,

Recomendamos seguir las siguientes medidas de seguridad para preservar tu Tarjeta Azteca y Tarjeta de Débito (en lo aplicable).

- ✓ **Firma tu tarjeta** al momento de recibirla.
- ✓ **Leer detenidamente las recomendaciones de seguridad** que vienen incluidas en el pack que contiene la Tarjeta Azteca o de Débito.
- ✓ **Custodiar la clave secreta en un lugar seguro.**
- ✓ **No anotar o registrar el número de la clave secreta en la Tarjeta Azteca o de débito.**
- ✓ **Nunca proporciones** tu Número de Identificación Personal (NIP)
- ✓ **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.**
- ✓ **Verificar que la ranura del cajero automático donde se ingresa la tarjeta no tenga ningún elemento extraño adherida a dicha ranura.**
- ✓ **No permitas que nadie vea la clave secreta al momento de digitarla; sugerimos cubrir el teclado con la mano al momento de digitarla.**

Mediante la difusión del material publicitario adecuado, información en la página web de productos y de preguntas frecuentes, capacitaciones constantes, refuerzos y comunicaciones internas a las oficinas y mediante la Línea Azteca disponible los 365 días del año.

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:		
A través de los comunicados de Marketing por ocurrencias de fraudes en las demás instituciones, cursos de Seguridad Física (En Línea) y visitas de Inspección de Seguridad.		