

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

## **1. ÁMBITO DE APLICACIÓN**

El presente Código (Código) es aplicable a las empresas financieras agremiadas a la Asociación de Bancos del Perú (ASBANC) en su relación con el usuario.

A efectos de la aplicación del Código, entendemos por usuario a las personas naturales o jurídicas que adquieren, utilizan o disfrutan como destinatarios finales, en beneficio propio o de su grupo familiar o social, los productos o servicios ofrecidos por la empresa, o que potencialmente podría utilizarlos.

## **2. FINALIDAD**

Las empresas agremiadas a ASBANC son conscientes de la importancia que significa mejorar y afianzar las relaciones con los usuarios. Por ello, el presente documento busca establecer principios que contribuyan a generar confianza y mejorar la relación con el usuario.

A fin de cumplir con dicho objetivo, las empresas, vía autorregulación, han identificado seis principios que contribuyen a mejorar y afianzar la relación con el usuario. Estos son: educación financiera, transparencia de información, calidad de atención y orientación, gestión de reclamos, prácticas de negocio y seguridad.

Finalmente, las empresas convienen que la adopción y puesta en práctica de estos principios incidirán positivamente en las relaciones con los usuarios.

## **3. COMPROMISO**

Las empresas se comprometen a hacer esfuerzos sistemáticos tendientes a incorporar en su cadena de valor, la implementación de los principios contenidos en el presente Código.

Las empresas están adheridas al Sistema de Relaciones con el Consumidor de ASBANC y se comprometen a cumplir con los Lineamientos que éste, a través de sus instancias de decisión, apruebe y emita para mejorar las relaciones con el usuario.

## **4. CUMPLIMIENTO**

Las empresas designarán a un funcionario responsable de lo dispuesto en el Código, quien a su vez se encargará de completar el Cuestionario de Autoevaluación que forma parte del presente documento.

Es recomendable que este funcionario cumpla con una de las siguientes condiciones:

- Ser un funcionario de primer o segundo nivel de línea de reporte al Gerente General dentro de la empresa; o,
- Realizar las funciones de Oficial de Conducta de Mercado; o,
- Ser funcionario responsable de la banca minorista de la empresa.

Dicha designación deberá ser informada, por carta o correo electrónico, a ASBANC dentro de cinco días útiles de suscrito el Código.

## **5. DIFUSIÓN E INFORMACIÓN**

Los resultados del Cuestionario de Autoevaluación que integra el Código serán publicados en la página web de la empresa, en la página web de ASBANC y, en caso la empresa lo considere pertinente, podrá emplear otros mecanismos de difusión e información.

La publicación de los resultados del Cuestionario de Autoevaluación se realizará en el mes de setiembre de cada año, a partir del 2016.

## **6. PRINCIPIOS**

**6.1. EDUCACIÓN FINANCIERA (EF):** La empresa se preocupa por fomentar la educación financiera entendida como el esfuerzo en brindar al usuario criterios básicos financieros como la importancia del ahorro y su protección, la relación entre riesgo y rentabilidad, la función de intermediación de las empresas, etc., a fin de contribuir con su bienestar financiero.

- a) La empresa cuenta con iniciativas dirigidas a EF de sus usuarios.
- b) La empresa impulsa iniciativas de EF.
- c) La empresa cuenta con indicadores que miden el impacto de sus esfuerzos en EF en los usuarios.
- d) La empresa capacita a sus colaboradores en EF.

**6.2. TRANSPARENCIA DE INFORMACIÓN:** La empresa se preocupa por brindar al usuario información relevante, veraz, apropiada, oportuna, transparente, confiable y de fácil comprensión sobre sus productos y servicios.

- a) La empresa realiza esfuerzos por identificar las necesidades de información de sus usuarios.
- b) La empresa se esfuerza porque el usuario comprenda las características y condiciones de sus productos o servicios contratados.
- c) La empresa cuenta con mecanismos de revisión y control de la claridad de la información antes de difundir su publicidad.
- d) La empresa incorpora en su publicidad las disposiciones establecidas en los mecanismos de autorregulación.
- e) La empresa se esfuerza por medir la comprensión de la información que brinda a sus usuarios.

**6.3. CALIDAD DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN:** La empresa vela porque el usuario sea debidamente atendido.

- a) La empresa cuenta con un sistema de mejora continua de sus mecanismos de atención al usuario.
- b) La empresa cuenta con canales de atención que facilitan la relación y son convenientes para el usuario.
- c) La empresa verifica si sus colaboradores están capacitados para atender a sus usuarios.
- d) Durante la atención al usuario, la empresa realiza esfuerzos para que sus colaboradores y los subcontratados ofrezcan un trato cordial, respetuoso y no discriminatorio.

**6.4. GESTIÓN DE RECLAMOS:** La empresa promueve una adecuada gestión de los reclamos de sus usuarios.

- a) La empresa atiende los reclamos propiciando mantener una buena relación con el usuario.
- b) La empresa atiende todos los aspectos de los reclamos en forma comprensible y sencilla.
- c) La empresa se esfuerza por analizar las causas de los reclamos de sus usuarios con la finalidad de mejorar sus productos y servicios.

**6.5. PRÁCTICAS DE NEGOCIO:** La empresa vela porque sus prácticas de negocio se encuentren alineadas a la conducta de mercado, promoviendo la confianza de los usuarios.

- a) La empresa identifica las necesidades de sus usuarios y las considera al diseñar sus productos y servicios.
- b) La empresa verifica que sus acciones de comercialización no induzcan a sus clientes a posibles errores.
- c) La empresa se esfuerza en ofrecer a sus usuarios canales de fácil acceso y comprensión para realizar pagos anticipados.
- d) La empresa se esfuerza en ofrecer a sus usuarios canales de fácil acceso y comprensión para cancelar sus productos.

**6.6. SEGURIDAD:** La empresa promueve mecanismos de seguridad integral para el usuario.

- a) La empresa pone a disposición de los usuarios recomendaciones sobre el uso seguro de los productos y servicios que ofrece.
- b) La empresa verifica la efectividad de sus medidas de seguridad física en sus oficinas y mecanismos de prevención de fraude.

## **7. VIGENCIA**

La empresa se compromete a desarrollar esfuerzos sistemáticos para implementar las disposiciones del presente código sobre la base de la realidad específica de cada entidad.

Este compromiso se pone en vigencia al momento que el Gerente General de la empresa lo suscribe.

## **8. SUPERVISION**

La Dirección de Relaciones con el Consumidor de ASBANC supervisará: (i) el envío oportuno del Cuestionario de Autoevaluación de la empresa, que será desarrollado en el mes agosto de cada año, a partir del 2016; y, (ii) la publicación del mismo en la página web de cada empresa.

El resultado de la supervisión será comunicado al Comité de Relaciones con el Consumidor, quien decidirá si debe ser puesto en conocimiento de la Gerencia General de la entidad supervisada.

## **9. ACTUALIZACIÓN**

Este Código será revisado y actualizado con una frecuencia no mayor a dos años, contado a partir desde su entrada en vigencia.

## ANEXO

### CUESTIONARIO DE AUTOEVALUACIÓN

#### EDUCACIÓN FINANCIERA

##### Pregunta 1

	SI	NO
¿La empresa cuenta con iniciativas dirigidas a EF de sus usuarios?	X	
<b>EXPLICACION:</b>		
<p><b>Nuestra principal iniciativa en materia de Educación Financiera es el producto Palabra de Mujer, este producto está destinado a las mujeres de menores ingresos de áreas rurales y urbanas, quienes reunidas en grupos de apoyo mutuo pueden acceder a este “Crédito con Educación”.</b></p>		

##### Pregunta 2

	SI	NO
¿La empresa impulsa iniciativas de EF?	X	
<b>EXPLICACION:</b>		
<p><b>Financiera Confianza promueve las iniciativas como parte de sus políticas estratégicas, y se encuentran alineados a nuestros principios, visión y misión institucional. Desde el año 2016 se lanzó el programa de Circuito Cerrado de Televisión “Canal Confianza”, con material de educación financiera dirigido a nuestros clientes y usuarios.</b></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	
<b>EXPLICACION:</b>		
<p><b>Los resultados del producto “Palabra de Mujer” son medidos con indicadores específicos, los cuales nos permiten conocer el avance y la profundización lograda. Medidos entre otros indicadores: el nivel de sobreendeudamiento de nuestras clientes, el ratio de mora, la tasa de retención, la composición entre urbano y rural, etc.</b></p>		

##### Pregunta 4

	SI	NO
¿La empresa capacita a sus colaboradores en EF?	X	
<b>EXPLICACION:</b>		

**Financiera Confianza capacita a sus colaboradores a través de un curso denominado “Finanzas Personales”, La realización de dicho curso es obligatoria para el personal incorporado a la red a través del proceso de inducción. El material del curso es permanentemente actualizado.**

## TRANSPARENCIA DE INFORMACIÓN

### Pregunta 5

	SI	NO
¿La empresa realiza esfuerzos por identificar las necesidades de información de sus usuarios?	X	
<b>EXPLICACION:</b>		
<p><b>Financiera Confianza busca atender las necesidades de información de sus usuarios, por ello continuamente actualiza la información que publica en su página web y en su red de agencias, para tal fin mantiene a disposición del público sus canales de recepción de reclamos y requerimientos de información.</b></p>		

### Pregunta 6

	SI	NO
¿La empresa se esfuerza porque el usuario comprenda las características y condiciones de sus productos o servicios contratados?	X	
<b>EXPLICACION:</b>		
<p><b>Financiera Confianza pone a disposición de sus usuarios las características y condiciones de sus productos y servicios, de manera sencilla, en su página web y red de agencias, asimismo brinda información personalizada sobre los mismos a través de su sistema de atención al usuario.</b></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>		
<p><b>Financiera Confianza cuenta con un Comité de Publicidad interno, el cual revisa y controla la claridad de la información antes de difundir su publicidad.</b></p>		

### Pregunta 8

	SI	NO
¿La empresa incorpora en su publicidad las disposiciones establecidas en los mecanismos de autorregulación?	X	
<b>EXPLICACION:</b>		

**Financiera Confianza incorpora en su publicidad disposiciones propias establecidas internamente como mecanismos de autorregulación.**

**Pregunta 9**

	SI	NO
¿La empresa se esfuerza por medir la comprensión de la información que brinda a sus usuarios?	X	
<b>EXPLICACION:</b>		
<b>Financiera Confianza realiza encuestas de satisfacción para recabar la opinión de sus usuarios respecto de sus productos y servicios.</b>		

**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	
<b>EXPLICACION:</b>		
<b>Financiera Confianza evalúa permanentemente sus mecanismos de atención al usuario a través de su Jefe de Gestión de Reclamos y su Oficial de Conducta de Mercado, quienes son los encargados de vigilarlos continuamente.</b>		

**Pregunta 11**

	SI	NO
¿La empresa cuenta con canales de atención que facilitan la relación y son convenientes para el usuario?	X	
<b>EXPLICACION:</b>		
<b>Financiera Confianza cuenta con los siguientes canales de atención:</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Red de Oficinas de Atención al Público,</li> <li>- Vía Telefónica</li> <li>- Página web <a href="http://www.confianza.pe">www.confianza.pe</a>.</li> </ul>		

**Pregunta 12**

	SI	NO
¿La empresa verifica si sus colaboradores están capacitados para atender a sus usuarios?	X	
<b>EXPLICACION:</b>		
<b>Realizamos jornadas de capacitación virtual dirigidas a todo el personal, con su respectiva evaluación de conocimientos para verificar la referida capacitación, además ejecutamos certificaciones para los jefes de operaciones quienes a su vez socializan los temas en sus</b>		

agencias.

### 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>  <b>Financiera Confianza realiza acciones de carácter preventivo, a través de actividades de capacitación y el refuerzo de la cultura institucional.</b>		

## GESTIÓN DE RECLAMOS

### Pregunta 14

	SI	NO
¿La empresa atiende los reclamos propiciando mantener una buena relación con el usuario?	X	
<b>EXPLICACION:</b>  <b>La empresa busca dar solución a los reclamos de los clientes y/o usuarios en todos sus extremos; en los casos donde el reclamo del cliente y/o usuario no reúne las condiciones para ser declarado a su favor, siempre se sustenta la negativa de la resolución, con la finalidad de mantener una relación cordial.</b>		

### Pregunta 15

	SI	NO
¿La empresa atiende todos los aspectos de los reclamos en forma comprensible y sencilla?	X	
<b>EXPLICACION:</b>  <b>Financiera Confianza atiende los reclamos en forma sencilla y comprensible, se trata de utilizar lo menos posible términos técnicos o que no sean de dominio público, buscamos que las respuestas sean entendibles por nuestro segmento principal de clientes.</b>		

### 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>  <b>La Financiera determina la causa principal de las reclamaciones, con la finalidad de detectar las deficiencias de los procesos y/o productos, que llevarán posteriormente a implementar los aspectos de mejora para superar los problemas detectados. Este es un mecanismo</b>		

importante en la mejora continua de la institución.

## 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	
<b>EXPLICACION:</b>  <b>Financiera Confianza aplica la recopilación de las necesidades de los clientes, tanto para el diseño de productos nuevos como para la mejora de los productos existentes, de las siguientes formas:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- <b>Directa: Mediante encuestas de profundidad y <i>focus group</i> con los clientes o los prospectos de clientes dentro del perfil objetivo.</b></li><li>- <b>Indirecta: Mediante entrevistas y <i>focus group</i> a asesores comerciales de la empresa.</b></li></ul>		

### Pregunta 18

	SI	NO
¿La empresa verifica que sus acciones de comercialización no induzcan a sus clientes a posibles errores?	X	
<b>EXPLICACION:</b>  <b>Financiera Confianza verifica a través de la retroalimentación de las reacciones de los clientes que se obtiene durante los procesos de mejoras de productos o servicios, así como el cumplimiento de sus normas internas, entre ellas la participación del Comité de Publicidad, que se asegura del cumplimiento de las normas vigentes en materia de protección al consumidor, gestión de conducta de mercado, entre otros.</b>		

### Pregunta 19

	SI	NO
¿La empresa se esfuerza en ofrecer a sus usuarios canales de fácil acceso y comprensión para realizar pagos anticipados?	X	
<b>EXPLICACION:</b>  <b>Para pagos anticipados Financiera Confianza pone a disposición el 100% de su red de agencias, la dirección de nuestras agencias a nivel nacional son difundidas a través de nuestra página web: <a href="http://www.confianza.pe">www.confianza.pe</a>.</b>		

### Pregunta 20

	SI	NO
¿La empresa se esfuerza en ofrecer a sus usuarios canales de fácil acceso y	X	

comprensión para cancelar sus productos?		
<b>EXPLICACION:</b>		
<p><b>Para cancelar los productos Financiera Confianza pone a disposición de sus clientes el 100% de su red de agencias, la dirección de nuestras agencias a nivel nacional son difundidas a través de nuestra página web: <a href="http://www.confianza.pe">www.confianza.pe</a>.</b></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	
<b>EXPLICACION:</b>		
<p><b>Financiera Confianza informa a sus usuarios sobre sus productos, alcances, beneficios, destinos, entre otros, en nuestra página web, redes sociales, material publicitario impreso, y a través de la asesoría de nuestros asesores comerciales y personal de atención al público en nuestra red de agencias.</b></p>		

### 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>		
<p><b>La verificación se cumple a través de mecanismos de monitoreo genérico, la misma que consiste en simular escenarios de ingeniería social, las mismas que son complementadas con actividades de difusión y capacitaciones.</b></p>		