

RESULTADOS DEL CUESTIONARIO DE AUTOEVALUACIÓN DEL CODIGO DE BUENAS PRÁCTICAS (Información al 31 de agosto 2021)

❖ EDUCACIÓN FINANCIERA

• Pregunta N° 1

	SI	NO
¿La empresa cuenta con iniciativas de Educación Financiera dirigidas a sus usuarios? Explique sobre las iniciativas desarrolladas.	X	
<p>Como parte de las acciones realizadas por el Banco, dirigidos a nuestros colaboradores, se despliega contenidos de educación financiera como: Finanzas Personales, Finanzas para no Financieros. Estos contenidos se desarrollan en diferentes grupos a lo largo del año.</p> <p>Con respecto a nuestros clientes externos, el banco despliega una serie de comunicaciones vía correo electrónico, con el objetivo de informar y educar a los clientes nuevos sobre varios temas de interés tales como: información referida al producto que adquieren, los canales que tenemos a disposición para su uso conveniente, y además Tips financieros como: Importancia del ahorro, Importancia de pagar a tiempo las deudas, Importancia de tener una clave segura para operar en digital, etc. Esta iniciativa actualmente funciona para los clientes que adquieren cuentas de ahorro y Préstamo personal, pero existe el plan para su despliegue de forma progresiva para todos los demás productos del banco.</p>		

• Pregunta N° 2

	SI	NO
¿La empresa cuenta con indicadores que miden el impacto de sus esfuerzos en Educación Financiera? Explique el impacto que han tenido en la sociedad.	X	
<p>El Banco cuenta con métricas que miden el impacto que generan todas nuestras iniciativas dirigidas a los clientes.</p>		

• Pregunta N° 3

	SI	NO
¿La empresa involucra a sus colaboradores en las iniciativas de Educación Financiera que desarrolla?	X	
<p>El Banco dentro de sus objetivos de formación, involucra a líderes del negocio que brindan cursos y/o talleres sobre Finanzas para no Financieros y Finanzas Personales, contribuyendo de este modo al conocimiento de finanzas y administración de gastos personales.</p>		

❖ TRANSPARENCIA DE INFORMACIÓN

• Pregunta N° 4

	SI	NO
¿La empresa realiza esfuerzos por identificar las necesidades de información de sus usuarios?	X	
El Banco ejecuta 4 mediciones de satisfacción a nuestros clientes de los productos de la Banca Personas, Banca Mayorista y Banca Emprendedora realizando una medición mensualmente referido a la experiencia del cliente a través de nuestros canales (Agencias, Banca. telefónica, App, Homebanking, Facebook y agentes) y además referidos a la atención de los reclamos.		

• Pregunta N° 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	
El Banco utiliza un lenguaje claro y comprensible para brindar información a sus usuarios. Los protocolos utilizados en los Canales de Atención son revisados periódicamente y modificados en caso se requiera. Procurando siempre brindar información clara, sencilla y transparente, respetando los derechos de los consumidores.		

• Pregunta N° 6

	SI	NO
¿La empresa cuenta con mecanismos de revisión y control de la claridad de la información antes de difundir su publicidad?	X	
Como parte de nuestras políticas internas, de forma previa a la publicación de cualquier comunicación, estas son revisadas por los responsables (Productos y/o Canales), quienes a su vez solicitan la revisión de las áreas de Asesoría Legal, Conducta de Mercado y Fraudes, dependiendo de la pieza. Una vez que nuestros clientes internos cuentan con dichos conformidades, se comparte al área de Publicidad para su difusión. El área de Publicidad revisa y aprueba los temas de lineamientos de marca y tono de comunicación.		

• Pregunta N° 7

	SI	NO
¿La empresa incorpora en su publicidad las disposiciones establecidas en los mecanismos de autorregulación?	X	
Efectivamente, toda comunicación trabajada con nuestra Agencia de Publicidad o por nuestras diseñadoras in-house, cuenta con los lineamientos establecidos en el manual vigente de ASBANC. Asimismo, contamos con la "Guía para promover la Igualdad entre Hombres y Mujeres en la Publicidad Comercial y en las Relaciones de Consumo" establecida por INDECOPI para moderar los tonos de comunicación de la marca.		

❖ CALIDAD DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN

• Pregunta N° 8

	SI	NO
¿La empresa cuenta con un sistema de mejora continua de sus mecanismos de atención al usuario?	X	

El Banco cuenta con el programa denominado "Voz del Cliente" en los canales de atención como el de las Agencias, Banca telefónica y APP Banca Móvil, el cual nos permite obtener el feedback referido a la evaluación que realizó el cliente sobre su experiencia en los canales mencionados de manera negativa, así nos permite identificar los puntos de mejora.

• Pregunta N° 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	

El Banco pone a disposición de los clientes los canales APP Banca Móvil, Banca por Internet y Página Pública con operaciones de Venta Digital para atender las diversas necesidades y consultas fomentando la relación y contacto no presencial.

• Pregunta N° 10

	SI	NO
¿La empresa verifica si sus colaboradores están capacitados para atender a sus usuarios?	X	

El Banco dentro de los objetivos de formación para nuestros colaboradores, incluye evaluaciones periódicas, con la finalidad de reforzar sus conocimientos, los cuales además, también son reforzados a través de constantes comunicados y material informativo. Adicionalmente, a estas actividades, los colaboradores tienen el acompañamiento de sus líderes de manera mensual aplicando una respectiva retroalimentación de corresponder.

• Pregunta N° 11

	SI	NO
¿La empresa adopta medidas para que su personal ofrezca al usuario un trato cordial, respetuoso y no discriminatorio?	X	

El Banco cuenta con protocolos de atención para los Canales de atención y Canales Comerciales. En ambos frentes se cuentan con evaluaciones de calidad periódicas para garantizar que los asesores tengan un trato cordial y respetuoso siguiendo con el protocolo establecido.

❖ GESTIÓN DE RECLAMOS

• Pregunta N° 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	

El Banco pone a disposición de sus clientes y usuarios su Red de Agencias, Banca Telefónica y página web para el ingreso de cualquier reclamo o queja. Asimismo, cuenta con protocolos de atención al cliente que están enfocados en la oportuna atención al reclamante y se busca reducir los plazos de atención, tales como el procedimiento para la atención de reclamos en primer contacto (FCR) que se aplica para algunas tipologías de reclamos, las misma que son atendidas a favor de los usuarios.

• Pregunta N° 13

	SI	NO
¿La empresa atiende todos los aspectos de los reclamos en forma comprensible y sencilla?	X	

Nuestros manuales y protocolos de atención de reclamos incluyen una adecuada gestión de los reclamos, en busca de garantizar que sean atendidos en todos los extremos que el reclamante solicita, utilizando para la atención un lenguaje claro, sencillo y de fácil comprensión.

• Pregunta N° 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	

El Banco se esfuerza por mejorar la experiencia de nuestros clientes y usuarios; es por ello, que dentro de las actividades que se desarrollan para la atención de los reclamos destaca el registro de la causa que originó el reclamo o queja, a fin de analizar esta causa raíz y poder implementar planes de acción, con el propósito de elevar la calidad de nuestros productos y servicios.

❖ PRACTICAS DE NEGOCIO

• Pregunta N° 15

	SI	NO
¿La empresa identifica las necesidades de sus usuarios y las considera al diseñar sus productos y servicios?	X	

El Banco viene ejecutando proyectos para mejorar los productos y servicios acorde a las necesidades de los clientes.

• **Pregunta N° 16**

	SI	NO
¿La empresa verifica que sus acciones de comercialización no induzcan a sus clientes a posibles errores?	X	
Los protocolos utilizados por los canales son previamente revisados con los equipos de Producto, Cumplimiento Normativo, Conducta de Mercado y Asesoría Legal, para garantizar que siempre se le brinde al cliente la información completa, veraz y transparente.		

• **Pregunta N° 17**

	SI	NO
¿La empresa se esfuerza en ofrecer a sus usuarios canales de fácil acceso y comprensión para realizar pagos anticipados?	X	
Dentro de los protocolos de comercialización se informa al cliente los canales que tiene a su disposición para realizar pagos anticipados a favor de sus créditos.		

• **Pregunta N° 18**

	SI	NO
¿La empresa se esfuerza en ofrecer a sus usuarios canales de fácil acceso y comprensión para cancelar sus productos?	X	
El Banco a través de sus canales comerciales y de atención, brindar información a los usuarios y clientes respecto de los canales y procedimientos para garantizar que si el usuario desea cancelar algún producto que mantenga con el Banco, pueda ser orientado y atendido de acuerdo a los procedimientos establecidos.		

• **Pregunta N° 19**

	SI	NO
¿La empresa promueve adecuadas prácticas comerciales y, de identificar alguna práctica comercial distinta, adopta las medidas correctivas correspondientes?	X	
El Banco dentro de los procesos de calidad, verifica que los canales comerciales cumplan con emplear buenas prácticas comerciales. En el caso de identificar alguna situación que no se ajuste a los procedimientos y a la regulación vigente, se procede a tomar las acciones que correspondan, de acuerdo a los procedimientos internos establecidos.		

❖ SEGURIDAD

• Pregunta N° 20

	SI	NO
¿La empresa pone a disposición de los usuarios recomendaciones sobre el uso seguro de los productos y servicios que ofrece?	X	
El Banco pone a disposición de los clientes y usuarios información referida al uso seguro de productos y servicios, a través de las redes sociales (posts) y mediante la red de agencias.		

• Pregunta N° 21

	SI	NO
¿La empresa verifica la efectividad de sus medidas de seguridad física en sus oficinas y mecanismos de prevención de fraude?	X	
<p>Nos preocupamos por la seguridad de nuestros clientes, por ello se realizan verificaciones en la Red de Agencias con la finalidad de medir la efectividad en situaciones de riesgo que se pueden presentar en el día a día como:</p> <ul style="list-style-type: none"> • La presencia y operatividad del custodio de la agencia, quien debe presionar su pulsador de asalto y comunicar al Centro de Control del Banco al advertir cualquier actitud sospechosa en su entorno, sean por personas o vehículos. • El correcto uso de los medios físicos de protección de efectivo, como la Caja Fuerte, la Caja Buzón y Caja Compartida. • La operatividad de los pulsadores de asalto de las ventanillas de atención. • La verificación de las rondas que realiza la Unidad PNP Águilas Negras. • La operatividad de las cámaras de seguridad. • La operatividad del sistema de alarmas. <p>El Banco promueve mecanismos de seguridad integral para sus clientes o usuarios:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pone a disposición de los clientes o usuarios recomendaciones sobre el uso seguro de los productos y servicios que ofrece. • Verifica la efectividad de sus medidas de seguridad física en sus agencias y de los mecanismos de prevención de fraude en los productos y servicios que ofrece. <p>Sobre los mecanismos de prevención de fraude.</p> <p>El Banco Pichincha, mide la efectividad de su sistema de prevención de fraudes mediante diversos indicadores, los cuales forman parte de la gestión integral de riesgos del banco.</p>		

• Pregunta N° 22

	SI	NO
¿La empresa cuenta con mecanismos efectivos de ciberseguridad y de gestión adecuada de los datos personales de sus usuarios?	X	
Con respecto a los mecanismos de ciberseguridad, el banco cuenta con controles razonables de acuerdo al volumen de la operación, y se encuentra en mejora continua en base a los requerimientos		

regulatorios y nuevas amenazas identificadas.

Referido a la adecuada gestión de datos personales, el Banco ha adoptado medidas técnicas organizativas y legales con el propósito de realizar un tratamiento de datos personales conforme a lo establecido por la Ley 29733, Ley de Protección de Datos Personales y de esta forma evitar la alteración, pérdida, tratamiento o acceso no autorizado a los datos personales de sus clientes y usuarios.