

EDUCACIÓN FINANCIERA

Pregunta 1

	SI	NO
¿La empresa cuenta con políticas y/o procedimientos de EF?	X	
EXPLICACION: <ul style="list-style-type: none"> El banco cuenta con políticas sobre Educación Financiera, es parte de nuestro compromiso de Responsabilidad Social, las podemos ver en el siguiente link. <p>// https://www.bancofalabella.pe/bancofalabella-pe/reporte-sostenibilidad.html</p>		

Pregunta 2

	SI	NO
¿Las políticas y/o procedimientos de EF son revisados periódicamente?	X	
EXPLICACION: <ul style="list-style-type: none"> Las Políticas, procedimientos y cronogramas de trabajo son revisados una vez al año. Su ejecución esta bajo la supervisión del área de Responsabilidad Social. <p><u>Logros 2015:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ 17 talleres para 1,250 alumnos de 4 colegios (nivel secundaria) ✓ 5 talleres para 240 profesores de 4 colegios ✓ 2 talleres para 150 padres de familia de 2 colegios ✓ 1 Curso Virtual para colaboradores del Banco ✓ Evaluación y monitoreo del nivel crediticio de colaboradores en Enero, Abril, Julio y Setiembre 2015 ✓ 1 Curso presencial para colaboradores sobreendeudados y con morosidad 		

Pregunta 3

	SI	NO
¿La organización de la empresa impulsa la ejecución de las políticas de EF?	X	
EXPLICACION: <ul style="list-style-type: none"> Falabella Financiero lidera las prácticas de educación financiera no solo en Banco Falabella Peru sino también en las demás empresas del grupo como Seguros Falabella y Viajes Falabella, y también en los demás países donde Falabella está presente. El compromiso con el fomento de las buenas prácticas y el endeudamiento responsable para proteger la salud financiera de la comunidad y sus colaboradores lo podemos apreciar en el reporte de Sostenibilidad 2015 el cual se encuentra colgado en nuestra página Web. 		

Pregunta 4

	SI	NO
¿La empresa cuenta con indicadores que miden sus esfuerzos respecto a la EF?	X	
EXPLICACION: <ul style="list-style-type: none"> El área de Recursos Humanos del Banco, es la encargada de cumplir con los indicadores que se elaboran en el banco en cuanto a las horas dedicadas en el año para la Educación Financiera. 		

Pregunta 5

	SI	NO
¿La empresa capacita a sus colaboradores en EF?	X	
EXPLICACION: <ul style="list-style-type: none"> El Banco cuenta con un curso virtual en su página web que recoge los temas principales de educación financiera el cual sirve para reforzar en los colaboradores del Banco Falabella sus conocimientos y generar conciencia de la importancia de administrar sus finanzas personales, optimizar sus gastos y crear cultura de ahorro para tomar mejores decisiones. Asimismo se realizan cursos especiales para colaboradores que se encuentran con sobreendeudamiento y/o morosidad. Adicionalmente, se monitorea semestralmente las deudas de los colaboradores del Banco a fin de conocer su endeudamiento global y su morosidad, para luego, a través de sus jefaturas, instarlos a ordenarse financieramente, ofreciéndoles una compra de deuda o crédito efectivo con foco en el objetivo principal de ordenamiento financiero. 		

INFORMACIÓN AL USUARIO

Pregunta 6

	SI	NO
¿La empresa brinda información sobre sus productos y servicios antes, durante y después de establecida la relación de consumo?	X	
EXPLICACION: <ul style="list-style-type: none"> El Banco cuenta con información de todos sus productos en sus canales virtuales (Web y Kioskos electrónicos ubicados en las agencias a nivel nacional). Tales Como: Beneficios, Características, Requisitos, Contratos, Promociones, Preguntas Frecuentes entre otros En la Atención Presencial (Plataforma y Ventanilla) y en la Banca Telefónica el protocolo de atención incluye información precisa y relevante para el cliente antes, durante y después de contratar un producto. Existe también folletería en las Agencias sobre las características y beneficios de los productos ofrecidos. 		

Pregunta 7

	SI	NO
¿La empresa brinda información al usuario sobre las características de los canales de atención con los que cuenta?	X	
EXPLICACION: <ul style="list-style-type: none"> En la página web del banco existe un footer sobre los canales de atención disponibles y los horarios de atención https://www.bancofalabella.pe/bancofalabella-pe/canal-atencion/banca-internet-beneficio.html Asimismo contamos con folletería específica de canales en las Agencias. Contamos también con el procedimiento de Recepción de Consultas, Requerimientos y Reclamos y los canales a través de los cuáles puedes presentarlos, dispuestos en las Agencias y en la Página WEB Folletería y Videos en el circuito cerrado sobre los canales de Autoatención. 		

Pregunta 8

	SI	NO
¿La empresa brinda información clara y oportuna sobre sus tasas y tarifas?	X	
EXPLICACION: <ul style="list-style-type: none"> • Se brinda información clara y oportuna sobre tasas y tarifas en todo los canales, Web, Agencias, Módulos de Autoservicio, Banca Telefónica • Contamos con una encuesta de satisfacción que nos permite medir la información otorgada en la Banca Telefónica al respecto, la cual es publicada en la sección Boletín de Transparencia de la página web del banco. • El protocolo de atención tanto presencial como telefónico refuerza con una pregunta la claridad y entendimiento de la explicación otorgada. 		

Pregunta 9

	SI	NO
¿La empresa cuenta con mecanismos de revisión y control de la claridad de la información antes de difundir su publicidad?	X	
EXPLICACION: <ul style="list-style-type: none"> • El Banco cuenta con procedimientos de realización obligatoria en cuanto a la revisión y control de toda comunicación que vaya a ser dirigida a los clientes a través del cualquier medio. En dicho procedimiento participan las áreas Comercial, Marketing, Legal y Transparencia de Información, quienes velan por la mejor manera de difundir la comunicación al cliente. • El Banco como participante activo del Comité de Autorregulación, se ciñe a los lineamientos de Autorregulación aprobados y la norma de Transparencia de Información. 		

Pregunta 10

	SI	NO
¿La empresa se esfuerza porque el usuario comprenda las características y condiciones de sus productos o servicios contratados?	X	
<p>EXPLICACION:</p> <ul style="list-style-type: none"> La empresa se esfuerza porque el usuario comprenda las características y condiciones de sus productos o servicios. Por ello el Banco Falabella es parte integrante del Comité de Autorregulación, aplicando las iniciativas que este organismo ha dispuesto y tomando acciones correctivas de acuerdo a los informes que nos hace llegar El Sistema de Relaciones con el Consumidor de ASBANC. <p>El banco realiza a través de consultores externos estudios del cliente incognito que son realizadas hasta 2 veces al año. Este informe permite analizar nuestras fortalezas y debilidades, reforzando a todo el personal de contacto las deficiencias que se pudiera encontrar.</p> <ul style="list-style-type: none"> El personal de contacto es constantemente capacitado y evaluado sobre los conocimientos de los productos y servicios que ofrece el Banco. 		

Pregunta 11

	SI	NO
¿La empresa busca difundir publicidad con información transparente, veraz y comprensible por el usuario?	X	
<p>EXPLICACION:</p> <ul style="list-style-type: none"> Uno de los principales valores institucionales del banco es la transparencia. Este es uno de los principales pilares de la comunicación hacia clientes. Asimismo se han tomado las acciones pertinentes para que los establecimientos asociados cumplan con el reglamento de transparencia de información y los lineamientos de autorregulación en su publicidad. 		

Pregunta 12

	SI	NO
¿La empresa incorpora en su publicidad las disposiciones establecidas en los mecanismos de autorregulación?	X	
EXPLICACION: <ul style="list-style-type: none"> La publicidad del banco en sus diversos productos y servicios, cumple con los lineamientos de autorregulación. 		

ATENCIÓN AL USUARIO

Pregunta 13

	SI	NO
¿La empresa cuenta con un sistema de mejora continua de sus mecanismos de atención al usuario?	X	
EXPLICACION: <ul style="list-style-type: none"> El Banco a través de la Gerencia de Canales, Gerencia de Calidad y el Oficial de Atención al Usuario, evalúan y proponen los mecanismos de atención que rigen el accionar del Sistema de Atención al Usuario . Durante el 2015 implementamos diversas iniciativas para escuchar a nuestros clientes y así comprender como mejorar nuestra gestión y optimizar su experiencia y satisfacción. Tales como: <ul style="list-style-type: none"> Cliente Incógnito por IPSOS Apoyo Encuestas de Recomendación a través de correo electrónico, publicitada con folletería a disposición de los clientes en todas las Agencias. Encuestas de Calidad en la Atención a través de las llamadas realizadas por Banca Telefónica. 		

Pregunta 14

	SI	NO
¿La empresa cuenta con canales de atención que facilitan la relación con el usuario?	X	
EXPLICACION: <ul style="list-style-type: none"> • El Banco pone a disposición de los usuarios la plataforma de atención de las Agencias, la Banca Telefónica, El correo de contáctenos a través de la web y las redes sociales para facilitar la interacción con los usuarios. • Contamos con un horario extendido de Lunes a Domingo en diversas Agencias de Lima y Provincia así como en la Banca Telefónica en un turno de 7 x 24 horas. • Contamos además con canales de Autoconsulta como son los MAS, ubicados en las agencias y retail. 		

Pregunta 15

	SI	NO
¿La empresa capacita periódicamente a sus colaboradores y vela porque los subcontratados estén capacitados en relación a sus políticas de atención al usuario e información relevante?	X	
EXPLICACION: <ul style="list-style-type: none"> • El banco capacita por lo menos dos veces en el año, a sus colaboradores en temas relacionados con la atención al cliente, protección al consumidor y transparencia de información. • Se desarrolla también talleres para el personal de atención al público con la finalidad de brindarles herramientas para la mejora continua en la atención al cliente. • Los subcontratados tienen también la obligación de seguir los lineamientos internos del banco en cuanto a la atención de sus clientes y a cumplir con las normas de protección al consumidor. 		

Pregunta 16

	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: <ul style="list-style-type: none"> • Es parte de nuestro código de Etica y de cumplimiento forzoso ofrecer un trato cordial, respetuoso y no discriminatorio, tanto a nuestros clientes internos como externos. • Asimismo los contratos con las empresas que atienden a nuestros clientes como empresas de courier, empresas de cobranza, empresas de vigilancia, contemplan cláusulas en relación al trato y atención que deben brindar a nuestros clientes, acorde a las normas de protección al consumidor. 		

Pregunta 17

	SI	NO
¿La empresa evalúa la calidad de la atención que se brinda al usuario?	X	
EXPLICACION: <ul style="list-style-type: none"> • La empresa cuenta con un área de Calidad de Servicio, ella evalúa la Calidad de la Atención que se brinda a los clientes no solo en las Agencias sino también en la Banca Telefónica. • La evaluación se realiza a través de encuestas inopinadas realizadas por empresas especializadas. Así también tenemos indicadores de niveles de servicio en nuestros diversos canales. • Asimismo se evalúa la gestión realizada por el área de atención de Reclamos y requerimientos auditándose las respuestas enviadas a los clientes y realizando el seguimiento a las propuestas de mejora y su implementación en Coordinación con el Oficial de Atención al Usuario. 		

Pregunta 18

	SI	NO
¿La empresa cuenta con mecanismos orientados a promover el balance entre los objetivos comerciales y la relación con el usuario?	X	
EXPLICACION: <ul style="list-style-type: none"> • El Banco tiene una visión orientada a ser el mejor banco de personas del sistema financiero peruano, generando relaciones sostenibles a partir de diferenciarnos por nuestra conveniencia, transparencia y simplicidad. <p style="margin-left: 40px;">Transparencia Para generar relaciones de confianza a largo plazo, sobre la base de la honestidad, el diálogo y el compromiso.</p> <p style="margin-left: 40px;">Simplicidad , en la aproximación y promesas hacia nuestros clientes internos y externos, haciendo eficientes y ágiles nuestros procesos, con miras a la competitividad y, por lo tanto, la sostenibilidad de nuestras actividades.</p> <p style="margin-left: 40px;">Conveniencia, Ofrecemos productos y servicios pensados en el cliente, que se ajusten a sus necesidades y sus etapas de la vida.</p> • Además nos encontramos en la búsqueda por atraer, desarrollar y motivar un equipo de excelencia, comprometido, colaborativo y apasionado por los clientes. 		

SEGURIDAD

Pregunta 19

	SI	NO
¿La empresa pone a disposición de los usuarios recomendaciones sobre el uso seguro de los productos y servicios que ofrece?	X	
EXPLICACION: <ul style="list-style-type: none"> El banco cuenta con información acerca de las recomendaciones de Seguridad que debe aplicar el cliente para evitar fraudes. Se difunde a través de los siguientes canales. <p style="text-align: center;">Folletería Circuito Cerrado de TV Web.</p> 		

Pregunta 20

	SI	NO
¿La empresa revisa sus políticas de seguridad periódicamente?	X	
EXPLICACION: <ul style="list-style-type: none"> El banco revisa sus políticas de seguridad una vez al año o cuando hay algún cambio significativo en la empresa o el cambio de alguna normativa que lo amerite La confidencialidad de la información de nuestros clientes y su resguardo son claves en nuestras operaciones. Por ello, contamos con una Política de Seguridad de la Información que se aplica a todas las unidades de negocio y países y una estructura acorde para su supervisión, reforzada en 2015 con responsables específicos en cada unidad. Nos encontramos desarrollando la segunda etapa del plan director de seguridad de la información (iniciado en enero de 2013), enfocado particularmente en proteger los datos de las tarjetas de crédito y débito de acuerdo al estándar internacional PCI DSS12. Además, se han implementado diversas iniciativas orientadas a controlar las fugas de información, resguardar la correcta configuración de los sistemas, y proteger las aplicaciones frente al uso indebido de tarjetas, así como lograr un mayor nivel de control sobre las telecomunicaciones. 		

Pregunta 21

	SI	NO
¿La empresa cuenta con medidas de seguridad física en sus oficinas de atención al usuario?	X	
EXPLICACION: <ul style="list-style-type: none"> El banco se rige por la RM No.689-IN-2000 contamos en cada Agencia con <ul style="list-style-type: none"> Sistema de alarmas Extintores Señalización Adecuada, entre otros. Procedimientos de Seguridad para la atención de cliente, en Ventanilla y Plataforma Cámaras de CCTV . Los Agentes de Vigilancia que resguardan las Agencias cuentan con protocolos de atención en caso de situaciones de emergencia, cuentan con armamento y pulsadores de alarma y se comunican con el centro de control de seguridad BF frente a cualquier eventualidad, la señal de alarma también llega a Asbank quien de inmediato envía unidad policial para verificar el motivo de señal, por otro lado la empresa de seguridad certifica que sus agentes de seguridad cuentan con las capacitaciones necesarias para servicios de banco. 		

Pregunta 22

	SI	NO
¿La empresa cuenta con mecanismos de prevención del fraude?	X	
EXPLICACION: <p>El banco cuenta con un área especializada en prevención de fraude, la cual tiene a su cargo</p> <ul style="list-style-type: none"> Sistema de Monitoreo de transacciones realizadas por nuestros clientes en los diferentes canales de atención (el banco se comunica con el cliente para confirmar operaciones inusuales) Afiliación de tarjeta de crédito a verified by visa Campañas de concientización a cliente de las diferentes modalidades de fraudes (emailing, videos en CCTV, cursos virtuales) 		

ATENCIÓN DE RECLAMOS

Pregunta 23

	SI	NO
¿La empresa informa al usuario los canales con los que cuenta para presentar reclamos?	X	
EXPLICACION: El banco Informa a través de la página web y afiches puestos a disposición de los clientes en todas las Agencias de Lima y Provincia los canales para presentar Reclamos que son: <ul style="list-style-type: none"> • Agencias • Banca Telefónica • Web 		

Pregunta 24

	SI	NO
¿La empresa atiende los reclamos propiciando mantener una buena relación con el usuario?	X	
EXPLICACION: <ul style="list-style-type: none"> • Si el banco cuenta con un manual de atención al usuario que incluye las mejores prácticas , políticas y procedimientos para la atención de Reclamos., Requerimientos y Consultas. • Se evalúa la gestión del área de Reclamos de manera mensual con la finalidad de hallar la causa raíz de los Reclamos y de esta manera procurar la solución oportuna al problema o consulta del cliente. • El Banco está afiliado al Servicio de AlóBanco y mantiene el más alto ratio de casos procedentes a favor del cliente por medio de este canal, debido a la implementación de políticas que favorecen al cliente. • El área de calidad evalúa de manera mensual, al área de atención de requerimientos y reclamos, en las respuestas que son remitidas al cliente verificando la claridad, transparencia, contenido y oportunidad de las mismas. 		