



CUESTIONARIO DE AUTOEVALUACIÓN

EDUCACIÓN FINANCIERA

Pregunta 1

| | SI | NO |
|---|----|----|
| ¿La empresa cuenta con iniciativas dirigidas a EF de sus usuarios? | X | |
| EXPLICACION: Financiera TFC cuenta con iniciativas en materia de Educación Financiera a través de las cuales impulsa y promueve aspectos de ahorro y emprendimiento del público en general. | | |

Pregunta 2

| | SI | NO |
|---|----|----|
| ¿La empresa impulsa iniciativas de EF? | X | |
| EXPLICACION: Financiera TFC, a través de su estrategia digital brinda diversos enfoques en materia de educación financiera. Es así, que a través de su Fan Page en Facebook ofrece al público diversos tips de ahorros, consejos para emprendedores, ideas de negocios emergentes, con un tono de comunicación asertiva. Cabe mencionar, que Financiera TFC participa anualmente en la Semana del Ahorro organizada por la SBS. | | |

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 | |
| EXPLICACION: Sí, Financiera TFC cuenta con indicadores que miden el impacto de los contenidos digitales. Tales como el (i) Alcance de publicaciones; (ii) Interacciones de usuarios (likes, compartidos, comentarios). | | |

Pregunta 4

| | SI | NO |
|---|--------------|----|
| ¿La empresa capacita a sus colaboradores en EF? | X | |
| EXPLICACION: Financiera TFC desde el inicio del vínculo laboral con sus colaboradores, los provee de diversas herramientas a fin de coadyuvar con el cumplimiento de nuestros objetivos orientados a la cultura organizacional. Tal es así, que se ejecutan capacitaciones presenciales y virtuales a todos nuestros colaboradores de la Red de agencias y Personal Administrativo, sobre normas relacionadas a Protección al Consumidor, Transparencia de la Información, Código de Buenas Prácticas, Conducta de Mercado, Sistema de Atención al Usuario relacionado a la gestión de reclamos, entre otras análogas. | | |

TRANSPARENCIA DE INFORMACIÓN

Pregunta 5

| | SI | NO |
|--|----------|----|
| ¿La empresa realiza esfuerzos por identificar las necesidades de información de sus usuarios? | <u>X</u> | |
| EXPLICACION: Nuestra empresa <u>se encarga de brindar a los usuarios información relevante, apropiada, oportuna, transparente, confiable, y de fácil comprensión.</u> | | |

Pregunta 6

| | SI | NO |
|---|----------|----|
| ¿La empresa se esfuerza porque el usuario comprenda las características y condiciones de sus productos o servicios contratados? | <u>X</u> | |
| EXPLICACION: Financiera TFC asume el compromiso de ofrecer a sus clientes y diversos usuarios, información personalizada en un lenguaje sencillo y claro asegurándose que comprendan las características de los productos y servicios contratados, no sólo a través de su Área de Atención al Usuario sino también vía nuestra red de agencias y página web. | | |

Pregunta 7

| | SI | NO |
|--|----------|----|
| ¿La empresa cuenta con mecanismos de revisión y control de la claridad de la información antes de difundir su publicidad? | <u>X</u> | |
| EXPLICACION: Así es, ya que nuestra Área de Marketing en coordinación con la Oficialía de Conducta de Mercado, se encargan de revisar, evaluar y controlar la publicidad de todos nuestros productos y/o servicios a fin de ofrecerlos con un lenguaje claro, sencillo y de fácil comprensión, asegurándonos que las decisiones adoptadas por nuestros clientes sean las idóneas. | | |

Pregunta 8

| | SI | NO |
|--|----|----|
| ¿La empresa incorpora en su publicidad las disposiciones establecidas en los mecanismos de autorregulación? | X | |
| EXPLICACION: Financiera TFC incorpora en su publicidad principalmente las disposiciones establecidas en los mecanismos de autorregulación, así como todos aquellos lineamientos y directivas establecidas | | |

como normativa interna.

Pregunta 9

| | SI | NO |
|---|----|----|
| ¿La empresa se esfuerza por medir la comprensión de la información que brinda a sus usuarios? | X | |
| EXPLICACION: A través de nuestros protocolos de atención, Financiera TFC asegura que los clientes y/o usuarios comprendan con un lenguaje sencillo y claro, el proceso de contratación de los productos y/o servicios que brindamos. | | |

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 | |
| EXPLICACION: La Financiera ha establecido alertas automatizadas que definen la frecuencia y cuantía de los motivos que generan más insatisfacción en nuestros clientes, permitiendo implementar las acciones correctivas inmediatas a fin de darle solución. | | |

Pregunta 11

| | SI | NO |
|---|----|----|
| ¿La empresa cuenta con canales de atención que facilitan la relación y son convenientes para el usuario? | X | |
| EXPLICACION: Financiera TFC cuenta con los siguientes canales de atención: <ul style="list-style-type: none">- Presenciales: Red de Agencias – Ejecutivos de Operaciones - No Presenciales: Correo electrónico: atencionalusuario@tfc.com.pe Página web: www.tfc.com.pe, Página oficial en Facebook – TFC Perú Vía telefónica: 313-3600 opción 5 | | |

Pregunta 12

| | SI | NO |
|--|----------|----|
| ¿La empresa verifica si sus colaboradores están capacitados para atender a sus usuarios? | <u>X</u> | |
| EXPLICACION: Así es, la Financiera realiza evaluaciones a sus colaboradores con una frecuencia de 2 veces al año. | | |

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? | <u>X</u> | |
| EXPLICACION: Como parte de las acciones implementadas por la Financiera en cumplimiento de nuestras Buenas Prácticas, es que contamos con Protocolos de Atención, a nivel de toda nuestra red de Agencias, a través del cual nos aseguramos de brindar un trato cordial, respetuoso y no discriminatorio a nuestros clientes y/o usuarios que requieran de los servicios y/o productos ofrecidos por nuestra empresa. | | |

GESTIÓN DE RECLAMOS

Pregunta 14

| | SI | NO |
|--|----------|----|
| ¿La empresa atiende los reclamos propiciando mantener una buena relación con el usuario? | <u>X</u> | |
| EXPLICACION: El objetivo principal de Financiera TFC es mantener una buena relación con sus clientes y usuarios, por lo que cuenta con políticas internas que definen los parámetros para el registro de reclamos por cualquiera de nuestros canales de atención, así como la gestión y trámite hasta su respuesta, para que dichos reclamos sean atendidos en todos sus extremos y el cliente y/o usuario quede satisfecho con la razón de la respuesta. | | |

Pregunta 15

| | SI | NO |
|--|----|----|
| ¿La empresa atiende todos los aspectos de los reclamos en forma comprensible y sencilla? | X | |
| EXPLICACION: Nuestra preocupación principal es asegurarnos que los reclamos sean atendidos en todos sus | | |

extremos y que nuestros clientes y/o usuarios se sientan satisfechos con la respuesta brindada.

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: La Financiera atiende todos los aspectos de los reclamos de acuerdo a su tipología y analiza las causas de los mismos, con la finalidad de mejorar el problema de los productos y/o servicios reclamados. | | |

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 | |
| EXPLICACION: Financiera TFC ha definido como política general ser innovadores en productos y servicios financieros, de acuerdo a las necesidades de nuestros clientes y/o usuarios. | | |

Pregunta 18

| | SI | NO |
|---|----|----|
| ¿La empresa verifica que sus acciones de comercialización no induzcan a sus clientes a posibles errores? | X | |
| EXPLICACION: Financiera TFC a través de su Área de Atención al Usuario, pagina web y red de Agencias verifica que la información brindada a nuestros clientes sea en un lenguaje sencillo y claro, asegurándose que comprendan las características de los productos y servicios contratados. | | |

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: Financiera TFC se preocupa porque sus clientes tengan la información oportuna, clara y sencilla, a | | |

través de sus mecanismos presenciales y no presenciales, la misma que se refleja en nuestra red de agencia, página web, página oficial en Facebook y folletos informativos.

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: Financiera TFC a través de su página Web difunde la dirección de su red de agencias, así como de las entidades bancarias (cuentas recaudadoras) donde nuestros clientes pueden realizar el pago y/o cancelación de sus productos. | | |

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: Financiera TFC a través de sus diversos canales de atención se asegura que sus clientes comprendan las características de los productos y servicios contratados. | | |

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: Nuestra Área de Auditoría Interna, en las visitas que realiza a toda la red de la agencias, verifica la efectividad de las medidas de seguridad física implementadas, así como el cumplimiento de éstas para prevenir la comisión de fraude interno y externo. | | |