



## CUESTIONARIO DE AUTOEVALUACIÓN

### EDUCACIÓN FINANCIERA

#### Pregunta 1

	SI	NO
¿La empresa cuenta con políticas y/o procedimientos de EF?	X	
<b>EXPLICACION:</b> Financiera TFC ha establecido políticas y/o procedimientos de Transparencia que contienen información detallada sobre los productos y servicios que ofrece. Asimismo, el área de Marketing, que tiene a cargo la página oficial de Facebook de la empresa, gestiona los contenidos relacionados a 'Consejos TFC' a fin de transmitir a los usuarios los criterios básicos financieros que debe conocer para contratar productos financieros y que son aplicables a cualquier institución.		

#### Pregunta 2

	SI	NO
¿Las políticas y/o procedimientos de EF son revisados periódicamente?	X	
<b>EXPLICACION:</b> Las políticas y/o procedimientos de Transparencia de la Información son revisados cada vez que se necesite incluir o actualizar su contenido.		

#### Pregunta 3

	SI	NO
¿La organización de la empresa impulsa la ejecución de las políticas de EF?	X	
<b>EXPLICACION:</b> A través de las capacitaciones que se realiza al personal de la empresa.		

#### Pregunta 4

	SI	NO
¿La empresa cuenta con indicadores que miden sus esfuerzos respecto a la EF?		X
<b>EXPLICACION:</b> Se viene trabajando en su definición.		

## Pregunta 5

	SI	NO
¿La empresa capacita a sus colaboradores en EF?	X	
<b>EXPLICACION:</b> Está incluido en el programa de capacitación de la empresa.		

## 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	
<b>EXPLICACION:</b> Financiera TFC a través de su red de agencias, sitio web, página en Facebook y folletos informativos, brinda información suficiente para asegurar que sus clientes tomen decisiones informadas antes, durante y después de establecida la relación comercial.		

### Pregunta 7

	SI	NO
¿La empresa brinda información al usuario sobre las características de los canales de atención con los que cuenta?	X	
<b>EXPLICACION:</b> Financiera TFC a través de su red de agencias, sitio web, página en Facebook y folletos informativos, brinda información suficiente respecto a los canales a los que sus clientes y público en general puede acceder para contactarse con nuestra empresa.		

### Pregunta 8

	SI	NO
¿La empresa brinda información clara y oportuna sobre sus tasas y tarifas?	X	
<b>EXPLICACION:</b> Financiera TFC a través de los tarifarios físicos y folletos informativos ubicados en nuestra red de agencia y sitio web brinda información clara y oportuna de sus tasas y tarifas. Además, nos preocupamos que las personas que ingresan a nuestra página en la red social de Facebook puedan conocer sobre los cambios de tasas.		

### 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	
<b>EXPLICACION:</b> En las políticas y procedimientos definidos por la Financiera se han establecido tales mecanismos que aseguran que nuestras áreas de Marketing, Legal y Transparencia trabajen coordinadamente para asegurar la claridad de la información que se brindará al público, previo a su difusión.		

### Pregunta 10

	SI	NO
¿La empresa se esfuerza porque el usuario comprenda las características y condiciones de sus productos o servicios contratados?	X	
<b>EXPLICACION:</b> Financiera TFC se esfuerza porque el personal a cargo de la atención de clientes en su red de agencias esté óptimamente capacitado respecto a las condiciones y características de los productos que ofrece, información que también se refleja en su sitio web, Facebook y folletos informativos.		

### Pregunta 11

	SI	NO
¿La empresa busca difundir publicidad con información transparente, veraz y comprensible por el usuario?	X	
<b>EXPLICACION:</b> En las políticas y procedimientos definidos por la Financiera se han establecido mecanismos que aseguran que nuestras áreas de Marketing, Legal y Transparencia trabajen coordinadamente para asegurar que la publicidad que se brinde contenga información transparente, veras y comprensible para el usuario.		

### Pregunta 12

	SI	NO
¿La empresa incorpora en su publicidad las disposiciones establecidas en los mecanismos de autorregulación?	X	
<b>EXPLICACION:</b> En las políticas y procedimientos definidos por la Financiera se han establecido mecanismos que aseguran que nuestras áreas de Legal y Transparencia trabajen coordinadamente para definir y asegurar que se incluya en toda pieza de comunicación de nuestros productos y servicios las disposiciones 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	
<b>EXPLICACION:</b>  La empresa ha definido alertas automatizadas que definen la frecuencia y cuantía de los motivos que generan más insatisfacción a los clientes, a fin de que su análisis y solución se determine a nivel de un comité en donde con las gerencias involucradas, se definan las acciones correctivas inmediatas a tomar y los indicadores de seguimiento de esa gestión.		

### Pregunta 14

	SI	NO
¿La empresa cuenta con canales de atención que facilitan la relación con el usuario?	X	
<b>EXPLICACION:</b>  Financiera TFC ha definido mecanismos presenciales y no presenciales que facilitan la relación con el usuario, tales como: red de agencias, línea telefónica directa y gratuita, correo electrónico, sitio web y Facebook.		

### 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	
<b>EXPLICACION:</b>  Se ejecuta según el programa de capacitación anual de la empresa.		

### 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	
<b>EXPLICACION:</b>  Se han definido Protocolos de Atención, mecanismo que ha permitido a nuestra empresa asegurar el trato cordial, respetuoso y no discriminatorio del público en general que se acerca a cualquiera de nuestra red de agencias a solicitar contratar cualquiera de nuestros productos o servicios.		

### Pregunta 17

	SI	NO
¿La empresa evalúa la calidad de la atención que se brinda al usuario?	X	
<b>EXPLICACION:</b>  Financiera TFC viene realizando encuestas telefónicas a una muestra de clientes, a quienes se les formula una serie de preguntas relacionadas con la calidad en el servicio.		

### 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	
<b>EXPLICACION:</b>  La empresa a cargo del área de Atención al Usuario, realiza campañas dirigida a todo el personal a cargo de la atención de nuestros clientes en la red de agencias, cuyo objetivo fundamental es promover el correcto trato que le brindamos a nuestros clientes y usuarios, además lanzamos capacitaciones respecto a nuestro Protocolo de Atención relacionada a la pre y post venta, siendo parte sustancial del modelo de venta que Financiera TFC adopta para la comercialización de sus productos y servicios.		

## 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	
<b>EXPLICACION:</b>  La empresa mantiene exhibidos en sus agencias afiches y folletos informativos en relación.		

### Pregunta 20

	SI	NO
¿La empresa revisa sus políticas de seguridad periódicamente?	X	
<b>EXPLICACION:</b>  Cada vez que la situación lo requiera.		

### Pregunta 21

	SI	NO
¿La empresa cuenta con medidas de seguridad física en sus oficinas de atención al usuario?	X	
<b>EXPLICACION:</b>  Toda nuestra red de agencias cuenta con personal de vigilancia a cargo de la seguridad física de las instalaciones.		

### Pregunta 22

	SI	NO
¿La empresa cuenta con mecanismos de prevención del fraude?	X	
<b>EXPLICACION:</b>  A cargo de la Unidad de Auditoría Interna.		

## ATENCIÓN DE RECLAMOS

### Pregunta 23

	SI	NO
¿La empresa informa al usuario los canales con los que cuenta para presentar reclamos?	X	
<b>EXPLICACION:</b>  Financiera TFC se preocupa porque sus clientes tengan información oportuna respecto a mecanismos presenciales y no presenciales que ha definido para el registro de reclamos, la misma que se refleja en su sitio web, página oficial en Facebook y folletos informativos.		

### Pregunta 24

	SI	NO
¿La empresa atiende los reclamos propiciando mantener una buena relación con el usuario?	X	
<b>EXPLICACION:</b>  Se ha definido dentro de nuestras políticas la comunicación que debemos tener con el usuario que registra su reclamos por cualquiera de los canales dispuestos para tal fin durante diferentes momentos hasta el cierre de su atención, siendo nuestra preocupación principal asegurarnos que los reclamos sean atendidos en todos sus extremos y que el usuario se siente satisfecho y que haya entendido totalmente la razón de nuestra respuesta.		