

REPORTE DE SOSTENIBILIDAD 2017





03 Buenas prácticas con el medio ambiente

04. Comprometidos responsablemente

05 Nuestro Equipo

06. Gestión de colaboradores
07. Beneficios Corporativos

11 Nuestros clientes

12. Buenas prácticas hacia nuestros clientes
13. Enfocados en la calidad de atención
14. Canales de atención y reclamos

15 Nuestros proveedores

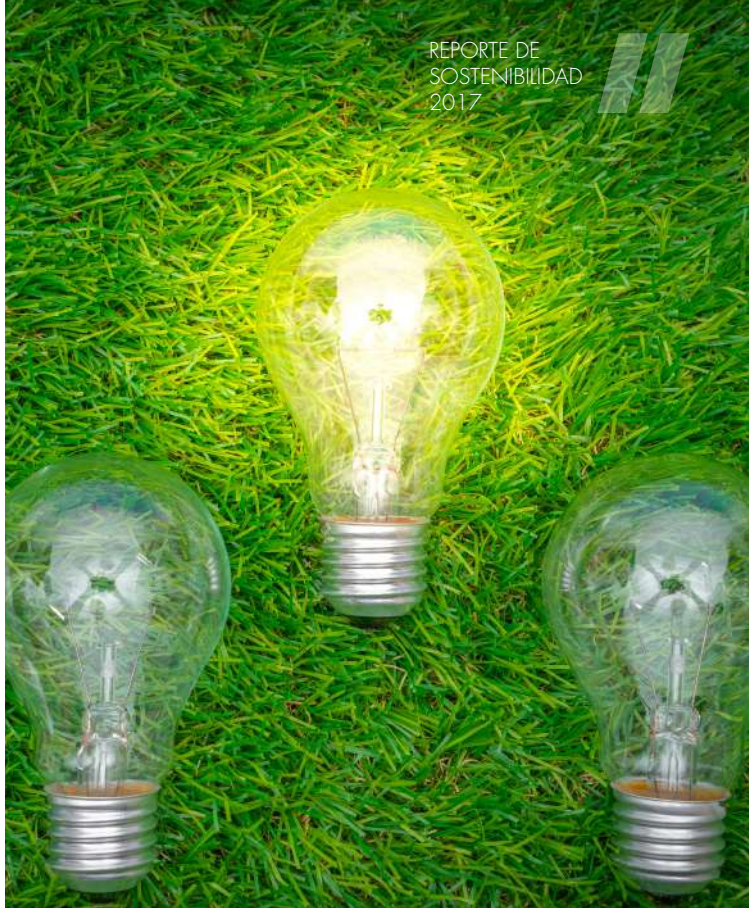
16. Relaciones con socios estratégicos

17 Comunicación de Marketing

18. Lineamientos a cumplir en las comunicaciones de marketing

BUENAS PRÁCTICAS CON EL MEDIO AMBIENTE

REPORTE DE
SOSTENIBILIDAD
2017



COMPROMETIDOS RESPONSABLEMENTE



Implementamos las siguientes buenas prácticas referentes al cuidado del medio ambiente:

- > **Sistema de luminarias LED** que garantiza una mayor eficiencia energética.
- > Luminarias con sensores de movimiento que permanecen encendidas sólo si alguien está usándolas.
- > Adecuado consumo de energía con programación de encendido y apagado en oficina principal.
- > **Iluminación de letreros con sistema timer**, controlados por horarios para no generar un sobre uso de la energía eléctrica.
- > Aprovechamiento de luz natural en las fachadas con el uso de mamparas y puertas de vidrio.
- > Medida de ahorro de agua: **Llaves ahorradoras implementadas en todos los servicios higiénicos** de oficina principal y nuevas agencias en implementación.
- > Climatización: Los equipos de **aire acondicionado** tienen un estricto **cronograma de mantenimiento** con el objetivo de evitar fugas y daños al medio ambiente y a los colaboradores.
- > Aparatos electrónicos y eléctricos: Los **tomacorrientes están ubicados estratégicamente** para el uso de equipos de oficina con el fin de no malgastar energía.
- > Campañas de sensibilización del uso adecuado del papel, energía y agua.
- > Usamos impresoras con clave para la impresión de documentos, que permiten la eficiencia y control sobre el uso del papel. Durante el tiempo que no se utiliza, entra en modo "ahorro de energía".
- > **Reducción en la impresión de documentos**, porque se cuenta con un soporte informático para el envío y almacenamiento de manera virtual de algunos documentos.

NUESTRO EQUIPO



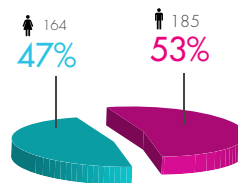
GESTIÓN DE COLABORADORES



Estamos comprometidos a que nuestras acciones aseguren los principios y derechos fundamentales del equipo.

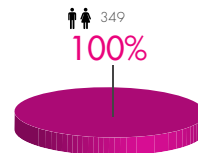
- > Involucramos a nuestros colaboradores en el cumplimiento de los objetivos de nuestra promesa: **Mejorar la calidad de vida de los peruanos brindando soluciones financieras inclusivas.**
- > Contamos con un grupo interno de Facebook llamado: “Cada Vez Más Grandes”, en el cual fomentamos la cultura organizacional a través de contenido generado por nuestros colaboradores a nivel nacional y nuestra mascota interna, Quipu. En el grupo, podemos encontrar las últimas noticias de TFC, videos de productos, activaciones comerciales, participación en ferias y actividades de integración.
- > Indicadores de seguridad y salud ocupacional: Se cuenta con una Ficha Clínica de los colaboradores de Oficina Principal.
- > Tips de Ergonomía y SST: Una vez al mes, se envía tips sobre el tema a nivel nacional, por medio de los canales de comunicación interna.

> Indicadores



2%

Nivel de Rotación



Capacitaciones

Para nuestros colaboradores tanto virtuales como presenciales en un promedio total de 10 horas.

Fuente: Área de RR.HH.-TFC. Información a agosto 2017

BENEFICIOS CORPORATIVOS



Contamos con “Vive”, un programa de beneficios pensado en el bienestar y oportunidades de nuestros colaboradores.

- > **Plan de Salud EPS:** Subsidiarnos adicionalmente al 2.25% de ley, el 50%, 65% y 70%, según composición familiar para colaboradores y para gerentes el 100% .
- > **Seguro Oncológico:** Cubierto al 100% para todos los colaboradores que se encuentran inscritos a la EPS.
- > **Chequeo Médico Anual:** Se realiza exámenes médicos anuales a los colaboradores que cuenten con la EPS, así como a los dependientes inscritos en la EPS. Es coberturado al 100% sin copago. Por ejemplo:
 - Consulta médica preventiva anual
 - Consulta preventiva Ginecológica anual
 - Consulta preventiva Oftalmológica anual
 - Consulta preventiva Odontológica anual
- > **Campañas de Prevención:** Una vez al mes realizamos ferias para el cuidado de la salud, donde los colaboradores pueden pasar por exámenes con especialistas médicos.
- > **Seguro Vida Ley:** Cubrimos el 100% desde el primer día que el colaborador ingresa a planilla.
- > **Compra y Venta de Divisas:** Brindamos a cada colaborador el beneficio de comprar y vender dólares a un tipo de cambio preferencial. Se comunica diariamente a través del buzón de nuestra mascota interna.
- > **CTS:** Contamos con una tasa preferencial para colaboradores de 7.5% en soles.
- > **Seguros vehiculares:** A través de Latina Broker, empresa que pertenece al directorio de TFC, nuestros colaboradores cuentan con precios preferenciales en asesoría especializada, asistencia de grúa, choferes de reemplazo, entre otros.

BENEFICIOS CORPORATIVOS



Contamos con “Vive”, un programa de beneficios pensado en el bienestar y oportunidades de nuestros colaboradores.

- > **Vales de Escolaridad:** Todos los colaboradores con hijos en edad escolar, pueden acceder a este beneficio para la compra de útiles escolares. El pago se puede realizar a través de descuento por planilla (máximo hasta 6 cuotas).
- > **Préstamos a colaboradores:** Sujeto a evaluación crediticia:
 - Hasta S/ 5000
 - Tasa preferencial de 8.9%
 - La cuota no debe exceder del 25% de su sueldo.
- > **Préstamo Hipotecario con Tasas Preferenciales:** Otorgamos préstamos hipotecarios de vivienda social con tasas preferenciales para los colaboradores de TFC.
- > **Celular Plan Familia:** Ofrecemos planes y equipos celulares Intel a precios especiales, que podrán ser adquiridos a través de descuento por planilla.
- > **Estacionamiento:** Brindamos espacios físicos para estacionar los automóviles de los colaboradores en función a la disponibilidad de sus instalaciones y sujetos a los lineamientos contenidos de la política vigente:
 - A. Gerentes, Jefes y aquellas posiciones que le reporten directamente a la Gerencia General.
 - B. Los demás colaboradores según disponibilidad y por orden de llegada.
- > **Aguinaldos Navideños:** En diciembre, se entrega a todos los colaboradores un regalo especial por navidad.
- > **Ferías de RR.HH:** Una vez al mes se invitan a diferentes proveedores para que ofrezcan productos con descuentos especiales para los colaboradores. Además, se realizan ferias de beneficios y educación. Se podrá pagar a través de descuento por planilla.

BENEFICIOS CORPORATIVOS



Contamos con “Vive”, un programa de beneficios pensado en el bienestar y oportunidades de nuestros colaboradores.

- > **Línea de Carrera:** Buscamos promover el talento a través de la estructuración de una línea de carrera interna para potenciar el desarrollo laboral y profesional de sus colaboradores, ubicándolos de manera estratégica en el esquema de crecimiento de la empresa.
- > **Programa de Reconocimiento:** Realizamos reconocimientos periódicos en base a los resultados de la evaluación de desempeño, por crecimiento profesional y por tiempo de servicio.
- > **Actividades de integración:** Eventos Corporativos (Día de la Amistad, Día de la Mujer, Día de la Secretaria, Día de la Madre, Día del Padre, Fiestas Patrias, Fiesta de la Navidad).
- > **Casa TFC:** Para los colaboradores que viven como mínimo a dos horas de distancia. En esta casa, viven actualmente 7 colaboradores (4 hombres y 3 mujeres) y esta ubicada a diez cuadras de la oficina principal, en San Isidro.
- > **Tus Horas, Tu Tiempo:** Con el objetivo de contar con un mejor equilibrio laboral – personal se implementó el programa "Tus Horas, tu tiempo", donde los colaboradores, previa coordinación con sus jefaturas, tendrán la posibilidad de elegir entre dos opciones para horas libres:
 - Temas personales*: 12 horas libres en el año. Para citas médicas, trámites personales, entre otros.
 - Fechas especiales*: 20 horas libres en el año. Para celebraciones del personal como: su cumpleaños, cumpleaños de un familiar directo*, bodas de familiar directo**, aniversarios, graduaciones.

*En ambos casos, el uso máximo es de 4 horas continuas.
**Familiar Directo: Cónyuge, hijos, hermanos y padres.
- > **Desayunos en Agencia:** Brindamos un desayuno mensual a los colaboradores de agencia a nivel nacional.

BENEFICIOS CORPORATIVOS



Contamos con “Vive”, un programa de beneficios pensado en el bienestar y oportunidades de nuestros colaboradores.

- > **Gimnasia laboral:** Contamos con un terapeuta físico, quien se encarga de realizar pausas activas: una vez a la semana en oficina principal y una vez al mes en agencias de Lima.
- > **Terapia física «Libérate del Estrés»:** Realizada por nuestro terapeuta físico en la oficina principal y agencias de Lima. Un promedio de 15 colaboradores se atienden por día, según su diagnóstico y dolencia.
- > **Programa Vida Sana:** Dos veces a la semana, se brinda una fruta de estación a los colaboradores de oficina Principal. En agencias, se realiza una vez al mes.
- > **Mes adicional de licencia pre y post:** Se brinda a las madres gestantes un mes de licencia con goce de haber adicional a los 98 días de ley pre y post natal.
- > **Bebe TFC:** Brindamos un obsequio a los bebés recién nacidos.
- > **Juegos Interactivos:** Contamos con un fulbito de mesa, ping pong y dardos, que los colaboradores pueden usar cuando deseen.
- > **TFCito:** Cada quince días todos los colaboradores de la oficina principal son invitados al área de RR.HH. para compartir un momento entre equipo degustando de un café y un postre.
- > **Uniformes:** Se realiza la entrega de uniformes a los colaboradores de la red de agencias.
- > Se realiza el envío de arreglos florales para el fallecimiento de familiares.

NUESTROS CLIENTES



REPORTE DE
SOSTENIBILIDAD
2017

BUENAS PRÁCTICAS HACIA NUESTROS CLIENTES



Implementamos acciones que buscan mejorar la relación con nuestros clientes:

- > Tenemos una alianza comercial con la **Red Unibanca**. Gracias a ella, nuestros clientes pueden utilizar su red de cajeros automáticos.
- > Contamos con **Banca por Internet Consultiva**, para que nuestros clientes puedan revisar y monitorear en cualquier momento los saldos en sus cuentas.
- > Los **proyectos inmobiliarios** que financiamos están enfocados en mejorar la calidad de vida de nuestros clientes y en el cuidado de medio ambiente. Por ejemplo, el **proyecto Valle Camila, ubicado en Chulucanas**, cuenta con una planta de tratamiento de agua potable que funciona a base de paneles solares. Además, posee un sistema de drenaje, que le permitió durante la época del fenómeno del niño costero, no sufrir de daños ni inundaciones.
- > Financiamos proyectos de vivienda social para la población de escasos recursos, ya que ellos son los menos atendidos por la banca tradicional.
- > A través de nuestras redes sociales **promovemos la educación financiera** con contenido didáctico y de fácil de entender. Por ejemplo: tips de ahorro, conceptos sobre la cts o depósitos, recomendaciones para comprar la casa propia, entre otros.



ENFOCADOS EN LA CALIDAD DE ATENCIÓN

Implementamos acciones que buscan mejorar la calidad de atención a nuestros clientes:

- > Implementamos protocolos de atención en agencias diferenciados por funciones.
- > Nuestros ejecutivos de operaciones y representantes financieros son capacitados en temas orientados a mejorar la calidad de atención, con la finalidad de brindarles herramientas para una solución efectiva a nuestros clientes. Estas capacitaciones son brindadas a los nuevos ingresos durante el proceso de inducción. Además, se realizan capacitaciones virtuales al equipo de la red de agencia a nivel nacional.
- > Se brindan capacitaciones anuales a todos nuestros colaboradores (red de agencias y personal administrativo) sobre normas relacionadas a Protección al Consumidor, Transparencia de la Información, Código de buenas prácticas, Sistema de atención al usuario relacionado a la gestión de reclamos, entre otras análogas.

- > Contamos con Manuales de políticas y procedimientos sobre la gestión de Conducta de Mercado del sistema financiero, el cual incluye el Código de Buenas Prácticas.



CANALES DE ATENCIÓN Y RECLAMOS



Contamos con diversos canales de atención al público y de reclamos sobre productos y/o servicios.

- > Presencial: En cualquier agencia de nuestra red. Actualmente contamos con 19 oficinas en las principales ciudades del país.
- > Virtual: Ingresando a la página web: www.tfc.com.pe, en la sección libro de reclamaciones: <http://tfc.com.pe/libro-de-reclamaciones>.
- > Tenemos un fanpage en Facebook con cerca de 24 mil seguidores. Esta plataforma tiene como objetivo promocionar los productos de TFC, dar recomendaciones sobre educación financiera, atender consultas y reclamos de nuestros clientes.
- > Correo de atención al usuario: atencionalusuario@tfc.com.pe
- > Línea telefónica: 313 3600 (Lima) y de modo gratuito al 0 800 777 87 (Provincias) marcando la opción (05).
- > Trabajamos para que nuestros clientes tengan un servicio de calidad resolviendo sus inquietudes y/o reclamos con rapidez y eficacia.



NUESTROS PROVEEDORES

REPORTE DE
SOSTENIBILIDAD
2017



RELACIONES CON SOCIOS ESTRATÉGICOS



Consideramos que los proveedores son nuestros socios estratégicos, por ello fortalecemos las relaciones en base a:

- > Cada nuevo proveedor debe tener una calificación óptima, en base al esquema de la política de lavado de activos de TFC.
- > Trabajamos con proveedores locales debidamente constituidos para permitirles desarrollarse en el ámbito que ejercen.
- > Buscamos productos de calidad e innovación que garanticen el uso de insumos ambientalmente responsables.
- > Las empresas que nos brindan servicios de fumigación y prevención de incendios son certificadas, garantizando la seguridad del medio ambiente y de los colaboradores.
- > Supervisamos que los proveedores que nos brindan el servicio de mantenimiento cuenten con el seguro SCTR.



COMUNICACIÓN DE MARKETING

REPORTE DE
SOSTENIBILIDAD
2017





LINEAMIENTOS A CUMPLIR EN LAS COMUNICACIONES DE MARKETING

Estamos enfocados en cumplir con parámetros que permitan que la comunicación hacia nuestros clientes sea más fácil y accesible.

- > Nuestra comunicación, publicidad y promoción de productos se difunden teniendo en consideración las excepciones y/o condiciones especiales que ayuden al cliente a tener la información clara y transparente sobre lo que está adquiriendo.
- > En la difusión de nuestros productos financieros, se incluye información referente a las tasas de interés, períodos de vigencia, lugares de venta, entre otros. Además, se colocan ejemplos explicativos sobre el producto que se está ofreciendo, en caso aplique.
- > Cuidamos que la información mostrada en todos los canales que maneja TFC, guarde coherencia y uniformidad.
- > Nuestra publicidad no debe contener informaciones o imágenes que directa o indirectamente, o por omisión, ambigüedad o exageración, puedan inducir a error a los consumidores.
- > Supervisamos para que toda acción de comunicación pueda ser canalizada por el área de marketing de TFC.
- > Todas nuestras comunicaciones son revisadas por las gerencias y áreas involucradas (Comerciales, Conducta de Mercado, Legal).
- > Estamos comprometidos en que los consumidores tomen la mejor decisión de compra en base al principio de veracidad de la información.
- > Nuestras comunicaciones no deben contener ningún tipo de contenido racista y/o discriminatorio, ni que presente estereotipos raciales o que origine prejuicios o cualquier forma de discriminación.
- > Velamos los contenidos y/o imágenes publicitarios con el objetivo de no desacreditar o menospreciar a otra empresa de la competencia.

