

CÓDIGO DE BUENAS PRÁCTICAS DE RELACIONES DE LAS EMPRESAS FINANCIERAS CON EL USUARIO

1. ÁMBITO DE APLICACIÓN

El presente Código (Código) es aplicable a las empresas financieras agremiadas a la Asociación de Bancos del Perú (ASBANC) en su relación con el usuario.

A efectos de la aplicación del Código, entendemos por usuario a las personas naturales o jurídicas que adquieren, utilizan o disfrutan como destinatarios finales, en beneficio propio o de su grupo familiar o social, los productos o servicios ofrecidos por la empresa, o que potencialmente podría utilizarlos.

2. FINALIDAD

Las empresas agremiadas a ASBANC son conscientes de la importancia que significa mejorar y afianzar las relaciones con los usuarios. Por ello, el presente documento busca establecer principios y/o lineamientos que contribuyan a mejorar la relación con el usuario.

A fin de cumplir con dicho objetivo, las empresas, vía autorregulación, han identificado cinco principios que contribuyen a mejorar y afianzar la relación con el usuario, pues son los que se encuentran presentes desde el inicio hasta la culminación de la relación comercial. Estos son: educación financiera, información al usuario, atención al usuario, seguridad y atención de reclamos.

Finalmente, las empresas convienen que la adopción y puesta en práctica de estos principios incidirán positivamente en las relaciones con nuestros usuarios.

3. COMPROMISO

Las empresas se comprometen a hacer esfuerzos sistemáticos tendientes a la implementación de los principios contenidos en el presente Código.

Las empresas están adheridas al Sistema de Relaciones con el Consumidor de ASBANC y se comprometen a cumplir con los Lineamientos que éste emita para mejorar las relaciones con el usuario.

4. CUMPLIMIENTO

Las empresas designarán a un funcionario responsable de lo dispuesto en el Código, quien a su vez se encargará de completar el Cuestionario de Autoevaluación que forma parte del presente documento.

Este funcionario deberá cumplir con las siguientes condiciones:

- Ser un funcionario de primer o segundo nivel de línea de reporte al Gerente General dentro de la empresa; y,
- Ser funcionario responsable de la banca minorista de la empresa.

Dicha designación deberá ser informada, por carta o correo electrónico, a ASBANC dentro de cinco días útiles de suscrito el Código.

5. DIFUSIÓN E INFORMACIÓN

Los resultados del Cuestionario de Autoevaluación que integra el Código serán publicados en la página web de la empresa, en la página web de ASBANC y, en caso la empresa lo considere pertinente, podrá emplear otros mecanismos de difusión e información.

La publicación de los resultados del Cuestionario de Autoevaluación se realizará en el mes de setiembre de cada año, a partir del 2016.

6. PRINCIPIOS

6.1. EDUCACIÓN FINANCIERA (EF): La empresa se preocupa por fomentar la educación financiera.

- a) La empresa cuenta con políticas y/o procedimientos de EF.
- b) Las políticas y/o procedimientos de EF son revisados periódicamente.
- c) La organización de la empresa impulsa la ejecución de las políticas de EF.
- d) La empresa cuenta con indicadores que miden sus esfuerzos respecto a la EF.
- e) La empresa capacita a sus colaboradores en EF.

6.2. INFORMACIÓN AL USUARIO: La empresa se preocupa por brindar al usuario información relevante, veraz, apropiada, oportuna, transparente, confiable y de fácil comprensión sobre sus productos y servicios.

- a) La empresa brinda información sobre sus productos y servicios antes, durante y después de establecida la relación de consumo.
- b) La empresa brinda información al usuario sobre las características de los canales de atención con los que cuenta.

- c) La empresa brinda información clara y oportuna sobre sus tasas y tarifas.
- d) La empresa cuenta con mecanismos de revisión y control de la claridad de la información antes de difundir su publicidad.
- e) La empresa se esfuerza porque el usuario comprenda las características y condiciones de sus productos o servicios contratados.
- f) La empresa busca difundir publicidad con información transparente, veraz y comprensible por el usuario.
- g) La empresa incorpora en su publicidad las disposiciones establecidas en los mecanismos de autorregulación.

6.3. ATENCIÓN AL USUARIO: La empresa vela porque el usuario sea debidamente atendido.

- a) La empresa cuenta con un sistema de mejora continua de sus mecanismos de atención al usuario.
- b) La empresa cuenta con canales de atención que facilitan la relación con el usuario.
- c) 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.
- d) Durante la atención al usuario, la empresa realiza esfuerzos para que sus colaboradores y los subcontratados ofrezcan un trato cordial, respetuoso y no discriminatorio.
- e) La empresa evalúa la calidad de la atención que se brinda al usuario.
- f) La empresa cuenta con mecanismos orientados a promover el balance entre los objetivos comerciales y la relación con el usuario.

6.4. SEGURIDAD: La empresa promueve mecanismos de seguridad integral.

- a) La empresa pone a disposición de los usuarios recomendaciones sobre el uso seguro de los productos y servicios que ofrece.
- b) La empresa revisa sus políticas de seguridad periódicamente.
- c) La empresa cuenta con medidas de seguridad física en sus oficinas de atención al usuario.

d) La empresa cuenta con mecanismos de prevención del fraude.

6.5. ATENCIÓN DE RECLAMOS: La empresa promueve la efectiva atención de reclamos de sus clientes

a) La empresa informa al usuario los canales con los que cuenta para presentar reclamos.

b) La empresa atiende los reclamos propiciando mantener una buena relación con el usuario.

7. VIGENCIA

La empresa se compromete a desarrollar esfuerzos sistemáticos para implementar las disposiciones del presente código sobre la base de la realidad específica de cada entidad.

Este compromiso se pone en vigencia al momento que el Gerente General de la empresa lo suscribe.

8. SUPERVISION

La Dirección de Relaciones con el Consumidor de ASBANC supervisará el Cuestionario de Autoevaluación que será desarrollado por la empresa durante el mes agosto de cada año, a partir del 2016.

El resultado de la supervisión será comunicado al Comité de Relaciones con el Consumidor, quien decidirá si debe ser puesto en conocimiento de la Gerencia General de la entidad supervisada.

9. ACTUALIZACIÓN

Este Código será revisado y actualizado con una frecuencia no mayor a dos años, contado a partir desde su entrada en vigencia.

ANEXO

CUESTIONARIO DE AUTOEVALUACIÓN

EDUCACIÓN FINANCIERA

Pregunta 1

| | SI | NO |
|--|----|----|
| ¿La empresa cuenta con políticas y/o procedimientos de EF? | | |
| EXPLICACION: | | |

Pregunta 2

| | SI | NO |
|---|----|----|
| ¿Las políticas y/o procedimientos de EF son revisados periódicamente? | | |
| EXPLICACION: | | |

Pregunta 3

| | SI | NO |
|---|----|----|
| ¿La organización de la empresa impulsa la ejecución de las políticas de EF? | | |
| EXPLICACION: | | |

Pregunta 4

| | SI | NO |
|--|----|----|
| ¿La empresa cuenta con indicadores que miden sus esfuerzos respecto a la EF? | | |
| EXPLICACION: | | |

Pregunta 5

| | SI | NO |
|---|----|----|
| ¿La empresa capacita a sus colaboradores en EF? | | |
| EXPLICACION: | | |

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? | | |
| EXPLICACION: | | |

Pregunta 7

| | SI | NO |
|--|----|----|
| ¿La empresa brinda información al usuario sobre las características de los canales de atención con los que cuenta? | | |
| EXPLICACION: | | |

Pregunta 8

| | SI | NO |
|--|----|----|
| ¿La empresa brinda información clara y oportuna sobre sus tasas y tarifas? | | |
| EXPLICACION: | | |

Pregunta 9

| | SI | NO |
|---|----|----|
| ¿La empresa cuenta con mecanismos de revisión y control de la claridad de la información antes de difundir su publicidad? | | |
| EXPLICACION: | | |

Pregunta 10

| | SI | NO |
|---|----|----|
| ¿La empresa se esfuerza porque el usuario comprenda las características y condiciones de sus productos o servicios contratados? | | |
| EXPLICACION: | | |

Pregunta 11

| | SI | NO |
|--|----|----|
| ¿La empresa busca difundir publicidad con información transparente, veraz y comprensible por el usuario? | | |
| EXPLICACION: | | |

Pregunta 12

| | SI | NO |
|---|----|----|
| ¿La empresa incorpora en su publicidad las disposiciones establecidas en los mecanismos de autorregulación? | | |
| EXPLICACION: | | |

ATENCIÓN AL USUARIO

Pregunta 13

| | SI | NO |
|--|----|----|
| ¿La empresa cuenta con un sistema de mejora continua de sus mecanismos de atención al usuario? | | |
| EXPLICACION: | | |

Pregunta 14

| | SI | NO |
|--|----|----|
| ¿La empresa cuenta con canales de atención que facilitan la relación con el usuario? | | |
| EXPLICACION: | | |

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? | | |
| EXPLICACION: | | |

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? | | |
| EXPLICACION: | | |

Pregunta 17

| | SI | NO |
|--|----|----|
| ¿La empresa evalúa la calidad de la atención que se brinda al usuario? | | |
| EXPLICACION: | | |

Pregunta 18

| | SI | NO |
|--|----|----|
| ¿La empresa cuenta con mecanismos orientados a promover el balance entre los objetivos comerciales y la relación con el usuario? | | |
| EXPLICACION: | | |

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? | | |
| EXPLICACION: | | |

Pregunta 20

| | SI | NO |
|---|----|----|
| ¿La empresa revisa sus políticas de seguridad periódicamente? | | |
| EXPLICACION: | | |

Pregunta 21

| | SI | NO |
|--|----|----|
| ¿La empresa cuenta con medidas de seguridad física en sus oficinas de atención al usuario? | | |
| EXPLICACION: | | |

Pregunta 22

| | SI | NO |
|---|----|----|
| ¿La empresa cuenta con mecanismos de prevención del fraude? | | |
| EXPLICACION: | | |

ATENCIÓN DE RECLAMOS

Pregunta 23

| | SI | NO |
|--|----|----|
| ¿La empresa informa al usuario los canales con los que cuenta para presentar reclamos? | | |
| EXPLICACION: | | |

Pregunta 24

| | SI | NO |
|--|----|----|
| ¿La empresa atiende los reclamos propiciando mantener una buena relación con el usuario? | | |
| EXPLICACION: | | |