

**ANEXO**

**CUESTIONARIO DE AUTOEVALUACIÓN**

**INCLUSIÓN FINANCIERA Y EDUCACIÓN FINANCIERA**

Pregunta 1

	SI	NO
¿La empresa realiza esfuerzos destinados a promover la inclusión financiera?	X	
<b>EXPLICACION:</b> Sí, Banco GNB tiene una diversidad de productos y servicios financieros de calidad puestos a disposición de la población. Asimismo, cuenta con canales de pagos digitales, así como las cuentas recaudadoras de otros bancos y Kasnet a fin de facilitar las operaciones de nuestros clientes a nivel nacional.		

Pregunta 2

	SI	NO
¿La empresa cuenta con iniciativas de educación financiera dirigidas a sus usuarios? Explique sobre las iniciativas desarrolladas	X	
<b>EXPLICACION:</b> Sí, Banco GNB cuenta con la sección “Banca Simple” en la página web, mediante la cual fomenta la Educación Financiera de los usuarios.		

Pregunta 3

	SI	NO
¿La empresa cuenta con indicadores que miden el impacto de sus esfuerzos en educación financiera? Explique el impacto que han tenido en la sociedad.	X	
<b>EXPLICACION:</b> Sí, Banco GNB ha implementado indicadores que le permiten detectar aspectos de mejoras en diversos procesos, como parte de su compromiso con la educación financiera.		

Pregunta 4

	SI	NO
¿La empresa involucra a sus colaboradores en las iniciativas de educación financiera que desarrolla?	X	
<b>EXPLICACION:</b> En la intranet de Banco GNB se cuenta con la sección “Banca Simple”, mediante la cual se fomenta la Educación Financiera de nuestros colaboradores.		

## TRANSPARENCIA DE INFORMACIÓN

### Pregunta 5

	SI	NO
¿La empresa realiza esfuerzos por identificar las necesidades de información de sus usuarios?	X	
<b>EXPLICACIÓN:</b>  Sí, en Banco GNB se realizan revisiones y/o actualizaciones de la información contenida en la Página web del Banco y redes sociales. Asimismo, los reclamos registrados por nuestros clientes nos permiten identificar aspectos de mejoras.		

### Pregunta 6

	SI	NO
¿La empresa realiza acciones para mejorar la claridad de la información que brinda a sus usuarios, facilitando la comprensión de las características y condiciones de los productos o servicios contratados?	X	
<b>EXPLICACIÓN:</b>  Sí, Banco GNB emite comunicaciones con un lenguaje mucho más simple, a fin de que, nuestros usuarios y clientes puedan tener una mejor comprensión de la información que les queremos transmitir.		

### Pregunta 7

	SI	NO
¿La empresa cuenta con mecanismos de revisión y control de la claridad de la información antes de difundir su publicidad?	X	
<b>EXPLICACIÓN:</b>  BANCO GNB, de forma previa a difundir alguna publicidad tiene controles internos (Áreas Comerciales y Áreas de Soporte) que permiten validar la información y el lenguaje empleado.		

### Pregunta 8

	SI	NO
¿La empresa incorpora en su publicidad las disposiciones establecidas en los mecanismos de autorregulación?	X	
<b>EXPLICACIÓN:</b>  Sí, BANCO GNB cumple en aplicar los mecanismos de autorregulación como los lineamientos de publicidad de ASBANC.		

## CALIDAD DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN

### Pregunta 9

	SI	NO
¿La empresa cuenta con un sistema de mejora continua de sus mecanismos de atención al usuario?	X	
<b>EXPLICACIÓN:</b>  Sí, en Banco GNB la revisión realizada a los requerimientos y reclamos nos permite implementar mejoras, establecer iniciativas y/o realizar acciones correctivas para brindar un buen servicio de atención al usuario.		

### Pregunta 10

	SI	NO
¿La empresa brinda a sus clientes canales de atención apropiados y convenientes que facilitan la relación y el contacto no presencial?	X	
<b>EXPLICACIÓN:</b>  Sí, BANCO GNB además de sus contar con canales presenciales (agencias), cuenta con los siguientes canales de atención no presenciales, los cuales permiten tener un contacto cercano con nuestros clientes:  •Buzón de correo: servicios.peru@bancognb.com.pe •Banca por Teléfono: Lima 616-4722 y provincia 0801-00088		

### Pregunta 11

	SI	NO
¿La empresa verifica si sus colaboradores están capacitados para atender a sus usuarios?	X	
<b>EXPLICACIÓN:</b>  Sí, BANCO GNB cuenta con un plan anual de capacitaciones para sus colaboradores en el que se refuerzan los principios de Conducta de Mercado que son: Transparencia de la Información, Adecuada Gestión de Reclamos y Prácticas de Negocio. Asimismo, se realizan evaluaciones para medir el conocimiento adquirido.		

## Pregunta 12

	SI	NO
¿La empresa adopta medidas para que su personal ofrezca al usuario un trato cordial, respetuoso y no discriminatorio?	X	
<b>EXPLICACIÓN:</b>  Sí, BANCO GNB busca en todo momento otorgar un trato equitativo a todos sus clientes y/o usuarios sin excepción o discriminación alguna. En nuestras agencias adicionalmente contamos con carteles con información orientada a la No Discriminación.		

## GESTIÓN DE RECLAMOS

### Pregunta 13

	SI	NO
¿La empresa cuenta con canales de atención de reclamos de fácil acceso y procura brindar respuesta en un plazo menor al establecido en la regulación?	X	
<b>EXPLICACIÓN:</b>  Sí, BANCO GNB cuenta con los siguientes canales de atención, que son de fácil acceso para el registro de reclamos, y los atiende de acuerdo a los tiempos establecidos en la regulación, buscando siempre responder al cliente en plazos menores:  •Página Web: <a href="https://www.bancognb.com.pe">https://www.bancognb.com.pe</a> •Buzón de correo: <a href="mailto:servicios.peru@bancognb.com.pe">servicios.peru@bancognb.com.pe</a> •Banca por Teléfono: Lima 616-4722 y provincia 0801-00088 •Agencias en Lima y provincias.		

### Pregunta 14

	SI	NO
¿La empresa atiende todos los aspectos de los reclamos en forma comprensible y sencilla?	X	
<b>EXPLICACIÓN:</b>  Sí, en BANCO GNB los reclamos son parte de los indicadores que se revisan mensualmente para ubicar las causas que los originaron, y realizar las mejoras que correspondan.		

Pregunta 15

	SI	NO
¿La empresa se esfuerza por analizar las causas de los reclamos de sus usuarios con la finalidad de mejorar la calidad de atención en forma comprensible y sencilla?	X	
<b>EXPLICACIÓN:</b>  Sí, en BANCO GNB los reclamos son parte de los indicadores que se revisan mensualmente para ubicar las causas que los originaron, y realizar las mejoras que correspondan.		

**PRÁCTICAS DE NEGOCIO**

Pregunta 16

	SI	NO
¿La empresa identifica las necesidades de sus usuarios y las considera al diseñar sus productos y servicios?	X	
<b>EXPLICACIÓN:</b>  Sí, Banco GNB realiza un estudio previo de los productos y servicios que desea comercializar basado en las necesidades de sus usuarios, así como el contexto económico y social.		

Pregunta 17

	SI	NO
¿La empresa verifica que sus acciones de comercialización no induzcan a sus clientes a posibles errores?	X	
<b>EXPLICACIÓN:</b>  Sí, BANCO GNB difunde información actualizada constantemente y, esta se refuerza en las capacitaciones a los colaboradores, a fin de que, puedan trasladar a nuestros clientes información veraz, clara y sencilla.		

Pregunta 18

	SI	NO
¿La empresa se esfuerza en ofrecer a sus usuarios canales de fácil acceso y comprensión para realizar pagos anticipados?	X	
<b>EXPLICACIÓN:</b>  Sí, BANCO GNB brinda información a sus clientes sobre cómo y dónde realizar pagos anticipados, a través de la Pagina Web y Agencias.		

Pregunta 19

	SI	NO
¿La empresa se esfuerza en ofrecer a sus usuarios canales de fácil acceso y comprensión para cancelar sus productos?	X	
<b>EXPLICACIÓN:</b>		
Sí, BANCO GNB brinda a sus clientes información sobre los canales a los cuales puede acceder para la cancelación de sus productos.		

Pregunta 20

	SI	NO
¿La empresa promueve adecuadas prácticas comerciales y, de identificar alguna práctica comercial distinta, adopta las medidas correctivas correspondientes?	X	
<b>EXPLICACIÓN:</b>		
Banco GNB promueve adecuadas prácticas comerciales; no obstante, de identificarse alguna práctica comercial no adecuada, se adoptan las mejoras y/o medidas correctivas que correspondan, en el menor plazo posible.		

**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	
<b>EXPLICACIÓN:</b>		
Sí, se comunica a través de la página web del Banco, en las redes sociales, correo electrónico y comunicaciones frecuentes.		

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	
<b>EXPLICACIÓN:</b>		
Sí, realizamos monitoreos continuos del cumplimiento de las medidas de seguridad implementadas, además de actualizaciones continuas dependiendo de la coyuntura delictiva.		

Pregunta 23

	SI	NO
¿La empresa cuenta con mecanismos efectivos de ciberseguridad y de gestión adecuada de los datos personales de sus usuarios?	X	
<b>EXPLICACIÓN:</b>  Sí, contamos con mecanismos, normativas, procesos y activos de control para realizar una gestión de Ciberseguridad efectiva y protección de los datos personales en Banco GNB.		

**GESTIÓN DE COBRANZAS**

Pregunta 24

	SI	NO
¿La empresa cuenta con procedimientos de cobranza que garantizan el respeto de los derechos de los usuarios?	X	
<b>EXPLICACIÓN:</b>  Sí, contamos con procesos diseñados para la recuperación de las deudas de los clientes, teniendo en consideración el Código de Protección y Defensa del Consumidor-Ley N° 29571.		

Pregunta 25

	SI	NO
¿La empresa monitorea el adecuado cumplimiento de sus procedimientos de cobranza?	X	
<b>EXPLICACIÓN:</b>  Sí, realizamos monitoreos continuos del cumplimiento de las normativas vigentes, además se proponen actualización y/o mejoras continuas.		