

SECCIÓN B: DETALLE DE LAS ACCIONES IMPLEMENTADAS POR LA SOCIEDAD

1. ACCIONES RELACIONADAS A BUENAS PRÁCTICAS CON EL MEDIO AMBIENTE.

Alineados a nuestro código de ética y capacidad profesional, continuamos con la difusión a nivel corporativo de la campaña del uso racional de energía y agua como parte del compromiso ambiental.

2. ACCIONES QUE BUSCAN MEJORAR LA RELACIÓN CON NUESTROS CLIENTES.

Política de clientes

En la actualidad, Credinka tiene establecido diversos documentos en relación a la atención de nuestros clientes, como son:

- Política de Atención Preferente.
- Política de Gestión de Reclamos
- Procedimiento de atención de reclamos, quejas, reconsideraciones, requerimientos y solicitudes de atención.
- Manual del Sistema de Conducta de Mercado.
- Guía de atención al cliente.
- Código de Buenas Prácticas.

Documentos aprobados por nuestra gerencia general con el objetivo de establecer buenas prácticas de nuestros colaboradores en la interacción con los clientes a través de sus distintas plataformas (agencia o campo).

Nuestro departamento de gestión de mejora de procesos trabaja, activamente, actualizando los mencionados documentos para adaptarlas a las exigencias de nuestros clientes, así como, a la normativa vigente. Asimismo, difunde dichos documentos normativos y organizativos a todos los colaboradores de Credinka mediante la publicación y actualización en nuestro portal PUNKU, además de la difusión por los correos electrónicos de los colaboradores.

Adicionalmente, la Oficialía de Conducta de Mercado en el año 2023 capacitó a los colaboradores para que brinden información clara, oportuna y transparente sobre los productos, servicios y actualizaciones normativas.

En la misma línea, la empresa a fin de brindar un servicio de calidad actualmente cuenta con una sección su página web denominada "Transparencia y Atención al Cliente" donde el usuario o cliente puede encontrar diversa información sobre nuestros productos y servicios, simuladores, documentación contractual, políticas de tratamiento de datos personales, seguros, entre otras de interés.

Registro de reclamo de clientes

Durante el 2023, Credinka continuó con la optimización del sistema de atención al usuario (SAU) en cumplimiento de las resoluciones y normativas emitidas por la SBS, así como también a las necesidades propias de gestión. Asimismo, contamos con nuestro canal de atención virtual de reclamos, quejas, reclamos y reconsideraciones, disponible las 24 horas del día y los 365 días del año mediante la página web.

Actualmente, la financiera cuenta con un sistema automatizado para la atención de constancias de no adeudo, con lo cual se logra la emisión de estos documentos de manera ágil en beneficio de nuestros clientes.

Los ajustes mencionados en los párrafos anteriores, permitieron que los plazos de atención de los reclamos y requerimientos de información se reduzcan en la empresa, manteniendo estándares de atención menores a los plazos establecidos por las instituciones reguladoras como son: SBS o INDECOP, e incluso frente a nuestros plazos establecidos en la normativa interna.

Es preciso recordar, que esta aplicación informática se encuentra en toda nuestra red de agencias de atención a disposición de los usuarios que deseen interponer cualquier reclamo, queja, reconsideración o requerimiento de información, permitiendo al cliente la recepción inmediatamente de la constancia de registro de su solicitud o insatisfacción. De igual forma, este sistema permite llevar un control conveniente de los reclamos, quejas, reconsideraciones y requerimientos de información, asignándoles un código individual que permite interactuar con las unidades involucradas para resolver cada caso en el menor tiempo posible, priorizando los mismos de acuerdo a su complejidad.

Canales de atención y reclamos de productos y servicios

Actualmente, se cuenta con los siguientes canales en la empresa:

- Mediante nuestras oficinas de atención. (de manera presencial, con apoyo de nuestro personal de atención)
- Por la página web institucional www.credinka.com
- Por correo electrónico, escribiéndonos a los correos electrónicos reclamos@credinka.com o consultas@credinka.com

- Por escrito, presentando el documento en cualquiera de nuestros puntos de atención.

Asimismo, durante el 2023 se realizaron las adecuaciones y actualizaciones de nuestras políticas y procedimientos internos como lo son el Manual del Sistema de Conducta de Mercado, el cual incorporó las actualizaciones de los indicadores de Gestión del Plan Anual de Trabajo; la Política de Atención Preferente que, aunado a la actualización de la base legal, incorpora pautas de atención diferenciadas por tipo de discapacidad del usuario o cliente; y, la Política de Gestión de Reclamos, mediante la cual se incorporaron 6 indicadores de gestión para medir e identificar oportunidades de mejora.

3. ACCIONES PARA ASEGURAR LOS PRINCIPIOS Y DERECHOS FUNDAMENTALES EN EL TRABAJO DE LOS COLABORADORES.

Revisión y aplicación de normas laborales

Gracias a que se cuenta con el apoyo de la División Legal y de Cumplimiento Normativo, quienes ponen de conocimiento las normativas y/o las últimas modificaciones aplicables para la Financiera, se cumple con el marco legal laboral, alineando, modificando y/o aplicando en nuestros procesos y sistemas, lo correspondiente. La responsabilidad de estos cambios recae en Gestión Humana, pudiendo contar con la colaboración de otras áreas internas para ejecutarlos.

Pago de beneficios y compensaciones en plazo según normativa

De acuerdo a nuestras políticas internas, los abonos de remuneraciones y de los beneficios sociales, como la compensación por tiempo de servicios y las gratificaciones, se realizan incluso con anticipación al plazo de ley y se comunican al personal para que puedan disponer de sus haberes de inmediato.

Capacitación a trabajadores en normativa laboral

Siendo nuestro propósito general promover en los trabajadores, prácticas y actitudes que contribuyan a un correcto conocimiento de las normas, desde el momento que ingresan a la Financiera, se les comparte información sobre sus derechos laborales y se les indican cuáles son nuestros canales de comunicación interna. Allí encuentran toda la información pertinente, así como con quiénes presentar sus consultas y dudas para recibir apoyo directo.

Contamos con una inducción a todo quien ingresa a la institución, la misma que incorpora importantes temas normativos de seguridad y salud, de hostigamiento sexual, de ética, entre otros. Asimismo, una vez al año, reforzamos diferentes aspectos de materia regulatoria, entre los que se encuentran la seguridad y la salud en el trabajo.

Atención permanente de consultas a los trabajadores

Ponemos a disposición diferentes canales de comunicación, entre ellos, portal de comunicación interna, buzones de correo electrónico, chats de mensajería instantánea, anexos internos y números celulares, para atender todas las preguntas, consultas, y/o reclamos. Las respuestas se brindan por comunicación telefónica o escrita, de parte de los integrantes del equipo de Gestión Humana y/o de otras áreas internas según el asunto de la consulta.

Bienestar de nuestros trabajadores

Durante el año 2023 se mantuvieron activas las acciones preventivas que salvaguardaron la integridad de nuestros equipos alineados a la vigencia de la normativa nacional.

En línea con la cultura organizacional se mantuvo el despliegue comunicacional con información veraz, a fin de sensibilizar a los colaboradores en materias de seguridad, salud y bienestar integral del trabajador.

4. ACCIONES RELACIONADAS CON LA COMUNIDAD

Durante el 2023 Financiera Credinka ha mantenido su compromiso con la comunidad desarrollando las siguientes iniciativas:

- **Proyecto Educación Financiera en el área rural:** Financiera Credinka en el desarrollo de su propósito busca constantemente acrecentar la inclusión financiera, por eso contamos con personal destinado a la educación financiera de poblaciones donde tenemos influencia. A fin de llegar un paso más lejos en incentivar la educación financiera, continuamos con el Microprograma inclusivo: «Credinka Yachachisunki» en radios y redes sociales.
- **Participación en la lucha contra la pobreza:** Financiera Credinka tiene presencia en 7 de los 15 departamentos con mayor nivel de pobreza monetaria total (INEI). Estos departamentos son: Cajamarca, Ayacucho, Puno, Apurímac, La libertad y Lima. Cabe acotar que el 43% del stock total de cartera de colocaciones y el 52% del saldo total de captaciones se concentra en estos departamentos.

- **Nivel de bancarización:** La Financiera logró bancarizar a 7071 clientes durante el año 2023 logrando representar el 12.4% del total de clientes al cierre del año.
- **Productos inclusivos:** La Financiera también busca ofrecer productos inclusivos relacionados tanto al crédito como al ahorro, por lo que trabaja con los productos: Crédito Mujer – Crediwarmi (activo), Crédito Multifinancios (activo), Crédito UNU (activo) y Ahorro Proyecto Desarrollo (pasivo).

5. ACCIONES RELACIONADAS A BUENAS PRÁCTICAS CON NUESTROS PROVEEDORES.

Las acciones relacionadas con buenas prácticas con nuestros proveedores son las siguientes:

- Establecer políticas claras y criterios de selección para los proveedores, priorizando aquellos que cumplan con estándares éticos, de sostenibilidad y de transparencia.
- Realizar evaluaciones periódicas del desempeño de los proveedores en áreas como la calidad del servicio, cumplimiento de regulaciones financieras, integridad empresarial y responsabilidad social corporativa.
- Proporcionar a los proveedores orientación y capacitación sobre las regulaciones financieras y los estándares éticos que deben cumplir al hacer negocios con la institución financiera.
- Promover la transparencia en las operaciones y en la cadena de suministro.
- Fomentar la diversidad y la inclusión entre los proveedores, promoviendo la participación de Proveedores nacionales y extranjeros, proveedores locales y pequeñas empresas.
- Establecer mecanismos de resolución de conflictos para garantizar que los proveedores puedan reportar problemas de manera segura y confidencial.
- Realizar auditorías periódicas para garantizar el cumplimiento de las buenas prácticas y estándares acordados.

Estas acciones ayudan a fortalecer las relaciones con los proveedores, mitigar riesgos relacionados con la cadena de suministro y promover prácticas éticas y sostenibles dentro de la financiera.