

## 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

#### 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.
- Guía de atención al cliente.
- Código de Buenas Practicas.

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, en mejorar los mencionados documentos para adaptarlas a las exigencias de nuestros clientes, así como, a la normatividad vigente. Asimismo, difundir 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 2022 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.

Por otro lado, cabe menciona que en atención a la coyuntura que vivió nuestro país en el mes de diciembre a causa de los conflictos sociales en la región sur, la empresa difundió a través página web institucional [www.credinka.com](http://www.credinka.com) y redes sociales (Facebook e Instagram), los canales alternativos que pone a su disposición para realizar operaciones y consultas de una manera fácil y segura, en particular para consultas a través de nuestra Plataforma Credinka en Línea y Aplicativo Móvil.

#### Registro de reclamo de clientes

Durante el 2022, 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](http://www.credinka.com)
- Por correo electrónico, escribiéndonos a los correos electrónicos [reclamos@credinka.com](mailto:reclamos@credinka.com) o [consultas@credinka.com](mailto:consultas@credinka.com)
- Por escrito, presentando el documento en cualquiera de nuestros puntos de atención.

Asimismo, durante el 2022 se realizaron las adecuaciones y actualizaciones de nuestras políticas y procedimiento internos como lo son el Manual del Sistema de Conducta de Mercado, el cual incorporó disposiciones referidas al monitoreo post contratación; 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.

## **Logros destacados**

INDECOPI, en el marco de la conmemoración de sus 30 años de vida institucional, convocó el Concurso “Ciudadanos al Centro” en el que las empresas privadas y públicas, emprendimientos, gremios empresariales y las entidades del Estado presentaron diversas iniciativas que van más allá del cumplimiento de sus obligaciones legales sobre protección al consumidor.

En ese contexto, la empresa fue galardonada por INDECOPI con el Segundo Puesto en la categoría de Inclusión Social por la microprograma de educación financiera “Credinka Yachachisunki”, el cual es difundido en nuestras redes sociales, retransmitido en radios de zonas alejadas y ahora disponible en nuestra página web institucional [www.credinka.com](http://www.credinka.com).

## **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 2022 se mantuvieron activas las acciones preventivas que salvaguardaron la integridad de nuestros equipos alineados a la vigencia de la normativa nacional referente a la pandemia, como registro la identificación y seguimiento de personal vulnerable.

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 2022 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 8 de los 14 departamentos con mayor nivel de pobreza monetaria total (INEI). Estos departamentos son: Cajamarca, Apurímac, Ayacucho, Huancavelica, La libertad, Puno, Junín y Lima. Cabe acotar que el 46% del stock total de cartera de colocaciones y el 55% del saldo total de captaciones se concentra en estos departamentos.
- **Nivel de bancarización:** La Financiera logró bancarizar a 5,228 clientes durante el año 2022 logrando representar el 9% 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) y Ahorro Proyecto Desarrollo (pasivo).

#### **5. ACCIONES RELACIONADAS A BUENAS PRÁCTICAS CON NUESTROS PROVEEDORES.**

El objetivo primordial para el 2022 fue buscar ejecutar la gestión de compras perfectamente alienada con la estrategia y objetivos de la Empresa. Identificamos las nuevas necesidades, adquirimos productos y servicio de la mejor calidad a través de los proveedores reduciendo el gasto pero logrando el máximo beneficio.

Para lograrlo desarrollamos y formamos continuamente las habilidades de nuestros colaboradores que trabajan en el departamento de logística; además el simplificar los procesos, observar, medir, y replantear los procesos nos ayudó a mejorar los tiempos de atención, por supuesto sin perder el control interno ni de la actuación de los proveedores y por lo tanto el control de los resultados.