

PLAN DE EDUCACIÓN FINANCIERA GESTIÓN 2017

Introducción

Ante la necesidad de la población de fortalecer la comprensión sobre servicios financieros, se buscó como respuesta el desarrollo de el Plan de Educación Financiera, a fin de que se logre desarrollar en las familias las habilidades y confianza necesarias para tomar decisiones informadas y con ello mejoren su calidad de vida. Así mismo en concordancia con el artículo 79, de la Ley N° 393 de Servicios Financieros, se ha elaborado el presente Plan de Educación Financiera.

En concordancia con las buenas y sanas prácticas destinadas a clientes y usuarios de los servicios otorgados por esta Institución se ha establecido un plan que permita ampliar el conocimiento sobre sus derechos y obligaciones generales como consumidor financiero y al mismo tiempo le permita tener el control y gestión de los recursos con los que cuenta permitiendo la administración de los mismos en relación a su capacidad financiera y de endeudamiento.

Para lo anterior, se ha diseñado un Plan de Educación Financiera, que permita llegar al público a través de diferentes medios de difusión.

El programa comprende una misión, los lineamientos estratégicos de actuación, los diferentes públicos que se pretende cubrir, los medios para la difusión.

La finalidad del programa es lograr que individuos y familias, manejen sus finanzas adecuadamente y de conformidad a sus necesidades.

Fundamentos del Plan de Educación Financiera

El Programa de Educación Financiera surge como una respuesta interinstitucional ante la necesidad de que la población comprenda en mejor forma los beneficios, costos y riesgos asociados a los servicios financieros, tales como créditos, ahorros, medios de pago.

Esfuerzos educativos, son cada vez más importantes, especialmente porque la globalización y la innovación aumentan la gama y complejidad de los servicios financieros, por lo cual los usuarios requieren mayor información para lograr comprenderlos a plenitud.

De esta manera se potencia la utilización de diversos productos y servicios financieros, contribuyendo así al desarrollo financiero y económico del país. A nivel internacional, se puede observar cómo la educación financiera ha cobrado relevancia.

Durante la ejecución de las diferentes actividades, se estimulará de manera permanente, la difusión pública de los temas que más impactan en la calidad de vida de la población.

I. VISION, MISION, OBJETIVO GENERAL

a) Visión

Ser una cooperativa líder en la administración de servicios financieros, ofreciendo excelencia en la atención al cliente, buscando un desarrollo integral y el bienestar de la comunidad

b) Misión

Brindar servicios de calidad que contribuyan al bienestar de los socios y consumidores financieros, con soluciones ágiles y adaptables, enfocados en la responsabilidad social empresarial

c) Objetivo General

“Fortalecer la comprensión de funcionarios y usuarios, actuales y potenciales, sobre los beneficios, costos y riesgos de los servicios financieros para tomar decisiones informadas que permitan mejorar el bienestar y calidad de vida”.

II. LINEAMIENTOS ESTRATÉGICOS

Para la implementación del Programa de Educación Financiera en la Cooperativa San Antonio se tendrá en cuenta lo siguiente:

- 1) Temáticas que respondan a las necesidades de información de los funcionarios, directores y socios en general y así fortalecer la cultura financiera.
- 2) Programa ejecutado de manera permanente, integrado dentro de los planes operativos de la institución.
- 3) Ejecución de los diferentes componentes del Programa de manera conjunta con adecuada coordinación e integración de esfuerzos.
- 4) Se reforzará, en cada actividad que se desarrolle, una visión integral del Programa.

PROGRAMAS DE INFORMACIÓN

PUBLICO META-- Socios, personal de la entidad, clientes y usuarios financieros

TEMÁTICA:

- Derechos y obligaciones del Consumidor financiero y Mecanismos de reclamo en primera y segunda instancia
- Legitimación de ganancias ilícitas, financiamiento al terrorismo y demás delitos precedentes con un enfoque basada en gestión de riesgos
- Sistema Financiero, rol de ASFI, alcance de la normativa
- Cooperativismo, Principios fundamentales
- Características principales de los servicios de intermediación financiera y servicios complementarios financieros, sus usos y aplicaciones, informando sobre los beneficios y riesgos que representan su contratación.
- Garantías no Convencionales
- ¿Qué es la Central de Información Crediticia? ¿Quiénes y qué informan a la Central de Riesgos?
- ¿Qué es el Punto de Reclamo?
- Medidas de seguridad de los billetes

Esta información difundida facilitará para que los usuarios puedan discernir la función de nuestra entidad e identificar cuándo y por qué acudir a nuestra cooperativa.

ACTIVIDADES

Para que el mensaje sea efectivo, el Plan propone la difusión a través de los medios siguientes:

1) Medios Impresos

Para alcanzar amplios segmentos de población asociada y en función a la temática respectiva, se utilizará volantes, bípticos, ya sea como cobertura

noticiosa o contratando espacios publicitarios que respondan a las inquietudes vinculadas en el Plan así como la difusión de temáticas específicas del mismo.

2) Sitio Web

El sitio Web es la ventana virtual del Plan que compila, en un espacio interinstitucional, la información referente a educación financiera elaborada por las áreas correspondientes.

En el Sitio se establecen además de la sección para adultos, una sección especial dedicada a los niños, con material apropiado a su nivel de comprensión y con la debida animación que le dé un atractivo visual y motive la lectura del contenido.

Un factor de éxito en el esfuerzo del plan a través de este medio de difusión será la mejora y actualización permanente fundamentada en la retroalimentación que se tenga de los visitantes, así como la respuesta oportuna a las inquietudes recibidas.

3) Circuito Cerrado (Audiovisual)

Así mismo dentro de nuestras instalaciones, tanto en oficina Central como en Agencias, los consumidores financieros podrán acceder a presentaciones (videos, animaciones, etc) educativas, buscando abarcar los temas más importantes del rubro financiero, a través del circuito cerrado audiovisual.

4) Difusión Radial

Para alcanzar amplios segmentos de población asociada y en función a la temática respectiva, se utilizará la difusión radial para poder comunicar y transmitir el conocimiento planteado con las temáticas contenidas en el Plan.

**CUADRO RESUMEN PROGRAMAS DE
INFORMACION**

ANEXO 1: PROGRAMA DE EDUCACION FINANCIERA (SUBPROGRAMA DE DIFUSION DE INFORMACION)										
N°	NOMBRE DEL PROYECTO	ACTIVIDAD	OBJETIVO AL QUE CONTRIBUYE	TEMÁTICA	PERIODO DE IMPLEMENTACIÓN	MEDIOS DE APOYO PARA LA DIFUSIÓN				
						MATERIAL IMPRESO (FOLLETOS, CARTILLAS, OTROS)	CIRCUITO CERRADO (AUDIOVISUAL)	PÁGINA WEB DE LA ENTIDAD FINANCIERA	REDES SOCIALES	MEDIOS DE COMUNICACIÓN MASIVOS
1	Internet Página Web	Inclusión de material audiovisual por internet y circuito cerrado de televisión	Conocer acerca de los derechos y obligaciones que tienen los consumidores financieros y los mecanismos de reclamo que puede utilizar	1.- Derechos y obligaciones del Consumidor financiero y Mecanismos de reclamo en primera y segunda instancia	A partir de Marzo/2017		X	X		
			Conocer conceptos básicos acerca de lo que es la legitimación de ganancias ilícitas, lavado de dinero y financiamiento al terrorismo	2.- Legitimación de ganancias ilícitas, financiamiento al terrorismo y demás delitos precedentes con un enfoque basado en gestión de riesgos	A partir de Abril / 2017		X	X		
			Conocer que es el Sistema Financiero, su composición, así como saber cual es el rol de ASFI y tener conocimientos básicos acerca de lo que es el Cooperativismo	3.- Sistema Financiero, rol de ASFI, alcance de la normativa 4.- Cooperativismo, Principios fundamentales	A partir de Junio/2017 A partir de Julio/2017		X	X		
			Conocer acerca de los servicios de intermediación financiera y servicios complementarios, usos, aplicaciones, beneficios y riesgos al contratarlos	5.- Características principales de los servicios de intermediación financiera y servicios complementarios financieros, sus usos y aplicaciones, informando sobre los beneficios y riesgos que representan su contratación.	A partir de Agosto - Septiembre 2017		X	X		
			Conocer acerca de las distintas garantías no convencionales que pueden ser aceptadas al momento de tramitar algún financiamiento para actividades productivas	6.- Garantías no Convencionales	A partir de Septiembre/2017		X	X		
			Conocer acerca de la Central de Información Crediticia, responsables de enviar datos a la CIC. Conocer acerca del Punto de Reclamo, funcionamiento, etc	7.- ¿Qué es la Central de Información Crediticia?, ¿Quiénes y qué informan a la Central de Riesgos? ¿Qué es el Punto de Reclamo?	A partir de Noviembre/2017		X	X		
			Poder distinguir entre billetes buenos y falsos, para no ser objeto de fraudes, etc	8.- Medidas de seguridad de los billetes	A partir de Noviembre/2017		X	X		
2	Biópticos, Trípticos informativos	Elaboración, Impresión y distribución del material informativo	Socializar mediante campañas de distribución el material impreso, para que la población en general adquiera conocimientos sobre los temas especificados	1.- Derechos y obligaciones del Consumidor financiero y los mecanismos de reclamo	Marzo - Abril/2017	X				
				2.- Sistema Financiero 3.- Rol de ASFI 4.- El Cooperativismo	Junio-Julio/2017	X				
				5.- Características principales de los servicios de intermediación financiera, sus usos y aplicaciones, informando sobre los beneficios y riesgos que representan su contratación.	Agosto - Septiembre / 2017	X				
3	Jingles Radiales	Elaboración y difusión del jingle	Mediante emisoras radiales socializar jingles, para que la población en general adquiera conocimientos sobre sus derechos, obligaciones y mecanismos de reclamo	1.- Derechos y obligaciones del Consumidor financiero y los mecanismos de reclamo	Noviembre--/2017					X

Ver Anexo 1

PROGRAMAS DE EDUCACIÓN FINANCIERA

Se preparó un plan anual de capacitaciones organizado por la entidad, tratando de incentivar en la población en general, la inquietud por conocer un poco más sobre temas financieros, aspectos de seguridad.

Marzo:

I. Curso/Taller

Derechos y Obligaciones del Consumidor Financiero y los mecanismos de reclamo en primera y segunda instancia.

Objetivo.- Informar y aclarar sobre los derechos y obligaciones del consumidor financiero, los mecanismos de reclamo existentes (Primera y segunda Instancia), dotando de información al consumidor financiero a fin de no ser afectado en sus derechos y de que no vulnere sus obligaciones.

Contenido:

- a) Introducción*
- b) Derechos Consumidor Financiero*
- c) Obligaciones Consumidor Financiero*
- d) Mecanismos de reclamo*
- e) Preguntas del público*
- f) Realización de Cuestionario sobre el tema*

Metodología.- Presencial con desarrollo de conceptos y material de apoyo.

Facilitadores.- Por definir

Dirigido.- A todo los potenciales consumidores financieros

Inicio.- Fines de Marzo Marzo 2017

Horario.- 19:00 a 21:00 p.m. aprox.

Duración.- 1 Día aprox

Plazas.- 150 Personas aprox

Presupuesto.- Bs.- 3,000 aprox

Abril:

II. Curso/Taller

Legitimación de Ganancias ilícitas, financiamiento al terrorismo y demás delitos precedentes con un enfoque basado en gestión de riesgos.

Objetivo.- Informar y dar a conocer al público en general las consecuencias que pueden traer el lavado de dinero en las instituciones del Sistema Financiero, profundizando conceptos básicos referidos al tema.

Contenido:

- a) Introducción*
- b) Conceptos básicos*
- c) Marco legal nacional e internacional*
- d) Políticas*
- e) Gestión de Riesgo de lavado de dinero*
- f) Sanciones y conclusiones*
- g) Realización de Cuestionario sobre el tema*

Metodología.- Presencial con desarrollo de conceptos y material de apoyo.

Facilitadores.- Por definir

Dirigido.- A todo los potenciales consumidores financieros

Inicio.- 3ra Semana Abril 2017

Horario.- 19:00 a 21:00 p.m. aprox.

*Duración.- 1 Día aprox
Lugar.- Calle Tarata N° 352
Plazas.- 150 Personas aprox
Presupuesto.- Bs.- 3,000 aprox*

Junio-Julio:

III. Curso/Taller

Sistema Financiero, Regulación y características; Rol de ASFI y Cooperativismo

Objetivo.- Dotar al público en general de conocimientos acerca de lo que es el Sistema Financiero en su conjunto.

Contenido:

- a) Introducción*
- b) Sistema Financiero*
- c) Funciones del Sistema Financiero*
- d) Activos financieros*
- e) Intermediación Financiera*
- f) Ente de Regulación*
- g) Cooperativismo*
- h) Realización de Cuestionario sobre el tema*

Metodología.- Presencial con desarrollo de conceptos y material de apoyo.

Facilitadores.- Por definir

Dirigido.- A todo los potenciales consumidores financieros

Inicio.- Fines de Junio, principios de Julio 2017

Horario.- 19:00 a 21:00 p.m. aprox.

Duración.- 1 Día

Lugar.- Calle Tarata N° 352

Plazas.- 150 Personas

Presupuesto.- Bs.- 3,000 aprox

Agosto-Septiembre:

IV. Curso/Taller

Servicios de intermediación financiera y servicios financieros complementarios, usos y aplicaciones; beneficios y riesgos al contratarlos.

Objetivo.- Estimular y desarrollar el conocimiento sobre los servicios de intermediación financiera, informando sobre sus usos y aplicaciones, permitiendo reconocer y diferenciar sobre los beneficios y riesgos al contratarlos.

Contenido:

- a) Introducción*
- b) Servicios de Intermediación Financiera*
- c) Usos y aplicaciones*
- d) Beneficios y Riesgos al contratarlos*
- e) Preguntas del público*
- f) Realización de Cuestionario sobre el tema*

Metodología.- Presencial con desarrollo de conceptos y material de apoyo.

Facilitadores.- Por definir

Dirigido.- A todo los potenciales consumidores financieros
Inicio.- 4ta Semana Agosto 2017 principios Septiembre
Horario.- 19:00 a 21:00 p.m. aprox.
Duración.- 1 Día
Lugar.- Calle Tarata N° 352
Plazas.- 150 Personas
Presupuesto.- Bs.- 3,000 Aprox

Septiembre:

V. *Curso/Taller*
Garantías no Convencionales.

Objetivo.- Dotar a los participantes de los conocimientos acerca de las distintas garantías no convencionales que pueden ser aceptadas dentro el Sistema Financiero al momento de tramitar algún financiamiento para actividades productivas.

Contenido:

- a) Introducción*
- b) Garantías no Convencionales*
- c) Tipos de Garantías*
- d) Realización de Cuestionario sobre el tema*

Metodología.- Presencial con desarrollo de conceptos y material de apoyo.

Facilitadores.- Por definir

Dirigido.- A todo los potenciales consumidores financieros

Inicio.- 2da Semana Septiembre 2017

Horario.- 19:00 a 21:30 p.m. aprox.

Duración.- 1 Día

Lugar.- Calle Tarata N° 352

Plazas.- 150 Personas

Presupuesto.- Bs.- 3,000 Aprox

Noviembre:

VI. *Curso/Taller*
Medidas de seguridad de los billetes.

Objetivo.- Dotar a los participantes de los conocimientos técnicos y prácticos que permitan la rápida detección de falsificación en billetes M/N, M/E y su correcto uso.

Contenido:

- a) Introducción*
- b) Dispositivos de seguridad de tintas*
- c) Dispositivos de seguridad del papel moneda*
- d) Formas de observar los dispositivos de seguridad*
- e) Tipos de falsificaciones de billetes*
- f) Canje y fraccionamiento según BCB*
- g) Penalidades canje y fraccionamiento*
- h) Prácticas con billetes falsos vs billetes buenos*

i) *Realización de Cuestionario sobre el tema*

Metodología.- Presencial con desarrollo de conceptos y material de apoyo.

Facilitadores.- Por definir

Dirigido.- A todo los potenciales consumidores financieros

Inicio.- 3ra Semana Noviembre 2016

Horario.- 19:00 a 21:30 p.m. aprox.

Duración.- 2 Días

Lugar.- Calle Tarata N° 352

Plazas.- 150 Personas

Presupuesto.- Bs.- 3,000 Aprox

Así mismo se tiene planificado realizar una Jornada de Educación a fin de poder desarrollar y fortalecer el conocimiento del público en general acerca de los diversos temas como son:

Mayo - Noviembre:

I. Jornada de Educación

II. Temas:

- *El Ahorro*
- *El Crédito*
- *Derechos y Obligaciones de los Consumidores*
- *Presupuesto familiar*
- *Legitimación de ganancias ilícitas, financiamiento al terrorismo y demás delitos precedentes con un enfoque basada en gestión de riesgos*
- *Mecanismos de Reclamo*

Metodología. - Presencial con exposiciones y material de apoyo.

Facilitadores.- Funcionarios de la Institución

Dirigido.- A todo los potenciales consumidores financieros

Inicio. - 3ra Semana Mayo 2017 y 3ra Semana de Noviembre 2017

Horario. - Por definir

Duración.- 1 Día

Lugar.- Por definir

Plazas.- 250 Personas

Presupuesto. - Bs.- 9,000 Aprox

**Anexo 2: PROGRAMA DE EDUCACIÓN FINANCIERA
(SUBPROGRAMA DE EDUCACIÓN)**

N°	NOMBRE DEL PROYECTO	ACTIVIDAD	OBJETIVO AL QUE CONTRIBUYE	PÚBLICO	NÚMERO DE PERSONAS QUE PARTICIPARÁN DE LA ACTIVIDAD	TEMÁTICA	PERIODO DE IMPLEMENTACIÓN	MEDIOS DE APOYO PARA LA ENSEÑANZA			
								MATERIAL IMPRESO (FOLLETOS, CARTILLAS, OTROS)	PRESENTACIONES	MATERIAL DIDÁCTICO	OTROS (PÁGINA WEB [INFORMACIÓN Y MATERIAL AUDIOVISUAL])
1	Educación financiera a consumidores financieros	Talleres realizados mediante exposiciones y prácticas	Conocer acerca de los derechos y obligaciones que tienen los consumidores financieros y sobre los Mecanismos de Reclamo en primera y segunda instancia	Consumidores financieros	Desarrollar en por lo menos 829 consumidores financieros (CANTIDAD GLOBAL), la capacidad de comprender y conocer conceptos y productos financieros, para tomar decisiones financieras informadas adecuadas a sus circunstancias y necesidades.	1.- Derechos y obligaciones del Consumidor financiero, 2.- Mecanismos de reclamo en primera y segunda instancia	Marzo -- 2017	X	X		X
			Conocer conceptos básicos acerca de lo que es la legitimación de ganancias ilícitas, lavado de dinero y financiamiento al terrorismo			3.- Legitimación de ganancias ilícitas, financiamiento al terrorismo y demás delitos precedentes con un enfoque basada en gestión de riesgos	Abril -- 2017	X	X		X
			Conocer que es el Sistema Financiero, su composición, así como saber cual es el rol de ASFI y tener conocimientos básicos acerca de lo que es el Cooperativismo			4. ¿Cómo está compuesto el sistema financiero? 5. Rol de ASFI 6. El cooperativismo	Junio - Julio/2017	X	X		X
			Conocer acerca de los servicios de intermediación financiera y servicios financieros complementarios, usos, aplicaciones, beneficios y riesgos al contratarlos			7.- Servicios de intermediación financiera y servicios financieros complementarios, usos y aplicaciones, beneficios y riesgos al contratarlos	Agosto - Septiembre/2017	X	X		X
			Conocer acerca de las distintas garantías no convencionales que pueden ser aceptadas al momento de tramitar algún financiamiento para actividades productivas			8.- Garantías no Convencionales	Septiembre -- 2017	X	X		X
		Poder distinguir entre billetes buenos y falsos, para no ser objeto de fraudes, etc	9.- Medidas de seguridad de los billetes			Noviembre -- 2017	X	X		X	
		Jornada de Educación	Proporcionar conocimientos sobre diversos temas de índole financiero que sirvan de guía para la correcta toma de decisiones			1.- El Ahorro 2.- El Crédito 3.- Derechos y Obligaciones de los Consumidores 4.- Presupuesto familiar 5.- Legitimación de ganancias ilícitas, financiamiento al terrorismo y demás delitos precedentes con un enfoque basada en gestión de riesgos 6.- Mecanismos de Reclamo	Mayo -- 2017 Noviembre -- 2017	X	X		
2	Capacitación al personal de la Cooperativa	Cursos de Capacitación	Conocer acerca de los derechos y obligaciones que tienen los consumidores financieros y sobre los Mecanismos de Reclamo en primera y segunda instancia	Personal de la Cooperativa	Actualizar en los funcionarios de la Cooperativa, la capacidad de comprender conceptos y productos financieros, para informar adecuadamente a los consumidores financieros, sobre conceptos y productos financieros.	1.- Derechos y obligaciones del Consumidor financiero, 2.- Mecanismos de reclamo en primera y segunda instancia	Marzo - Noviembre/2017	X	X		X
			Conocer conceptos básicos acerca de lo que es la legitimación de ganancias ilícitas, lavado de dinero y financiamiento al terrorismo			3.- Legitimación de ganancias ilícitas, financiamiento al terrorismo y demás delitos precedentes con un enfoque basada en gestión de riesgos		X	X		X
			Conocer que es el Sistema Financiero, su composición, así como saber cual es el rol de ASFI y tener conocimientos básicos acerca de lo que es el Cooperativismo			4. ¿Cómo está compuesto el sistema financiero? 5. Rol de ASFI 6. El cooperativismo		X	X		X
			Conocer acerca de los servicios de intermediación financiera y servicios financieros complementarios, usos, aplicaciones, beneficios y riesgos al contratarlos			7.- Servicios de intermediación financiera y servicios financieros complementarios, usos y aplicaciones, beneficios y riesgos al contratarlos		X	X		X
			Conocer acerca de las distintas garantías no convencionales que pueden ser aceptadas al momento de tramitar algún financiamiento para actividades productivas			8.- Garantías no Convencionales		X	X		X
			Poder distinguir entre billetes buenos y falsos, para no ser objeto de fraudes, etc			9.- Medidas de seguridad de los billetes		X	X		X

Ver Anexo 2

SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE LAS ACTIVIDADES DE LOS PROGRAMAS

El seguimiento del Plan de Educación Financiera, tendrá un seguimiento y monitoreo conforme al cronograma de actividades programadas para su efecto, dicho seguimiento servirá para conocer si los objetivos y las actividades planteadas por la entidad satisfacen las expectativas de las personas receptoras respecto a los programas elaborados, es decir se evaluará la eficiencia y eficacia de las actividades del Plan.

Así mismo se dará cumplimiento a lo dispuesto por ASFI, respecto de la obligación de reportar de manera semestral la ejecución de los Programas de Educación Financiera, de la misma manera se socializará el citado programa dentro de nuestra página Web.