



# **PLAN DE EDUCACIÓN FINANCIERA GESTIÓN 2018**

Ing. Bismarck Crespo  
**Subgerente De Marketing**

## **Introducción**

Como parte fundamental la cooperativa considera importante difundir conceptos financieros básicos, los mismos que puedan ayudar a los socios y público en general a una mejor administración de su economía y que esencialmente puedan tomar decisiones informadas y correctas al momento de contratar un producto o servicio financiero.

En este sentido en concordancia con el artículo 79, de la Ley N° 393 de Servicios Financieros, se ha elaborado el presente Plan de Educación Financiera. Considerando que las decisiones financieras informadas que se realicen ayudaran a mejorar las finanzas personales y familiares de los socios y demás público.

Este plan permitirá ampliar el conocimiento sobre los derechos y obligaciones generales como consumidor financiero, al mismo tiempo buscara informar de la correcta administración de los recursos en relación a su capacidad financiera, así también otros temas que van en concordancia con las buenas y sanas prácticas destinadas a clientes y usuarios de los servicios otorgados por esta cooperativa.

Este sentido dentro el documento se podrá encontrar los fundamentos del Plan de Educación Financiera, lineamientos estratégicos, programa de información, donde se detallará los medios por los cuales se difundirá toda la información y programa de educación, en el que se verán todos los temas que se impartirán en esta gestión y sus respectivas características.

# **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 derechos y obligaciones del consumidor financiero, mecanismos de reclamo, servicios financieros y demás.

El realizar esfuerzos educativos, son cada vez más importantes, especialmente porque la integración y la innovación aumentan la oferta y complejidad de los servicios financieros, por lo cual los usuarios requieren mayor información para lograr comprenderlos a plenitud.

El conocimiento potencia la utilización de diversos productos y servicios financieros, contribuyendo así al desarrollo financiero y económico del país. Este último tiempo, se puede observar cómo la educación financiera ha cobrado relevancia y cada vez es mayor el esfuerzo de todas las entidades por desarrollar una cultura financiera en Bolivia.

Durante la ejecución de las diferentes actividades, se estimulará de manera permanente que la información impartida de educación financiera sea bien comprendida, esto se buscará mediante preguntas con retroalimentación.

## **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 POBLACION”.

## **b) Misión**

“BRINDAR SERVICIOS DE CALIDAD QUE CONTRIBUYAN AL BIENESTAR DE LOS SOCIOS Y CONSUMIDORES FINANCIEROS, CON SOLUCIONES AGILES Y ADAPTABLES, ENFOCADOS EN LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL.”

## **c) Objetivo General**

“ Mejorar la cultura financiera de los socios y público en general, brindándoles información y conocimiento necesario, para que administren sus finanzas de forma responsable y segura, promoviendo de esta manera el bienestar y una mejor 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

**PUBLICICO META**-.- Socios, personal de la entidad, clientes y usuarios financieros

## TEMÁTICA:

- **TEMA 1:** Características principales de los servicios de intermediación financiera y servicios financieros complementarios, medidas de seguridad en sus usos y aplicaciones, informando sobre los beneficios y riesgos que representan su contratación.
- **TEMA 2:** Derechos y obligaciones de los Consumidores financieros, costos asumidos por el cliente al contratar servicios financieros y Mecanismos de reclamo en primera y segunda instancia.
- **TEMA 3:** Sistema Financiero, rol de ASFI- ASFI y el carácter de la normativa.
- **TEMA 4:** Promoción y fortalecimiento institucional de organizaciones productivas rurales.
- **TEMA 5:** JORNADA DE EDUCACION FINANCIERA:
  - Sub Tema 1: El Ahorro
  - Sub Tema 2: El Crédito
  - Sub Tema 3: Derechos y Obligaciones de los Consumidores- ROL DE ASFI
  - Sub Tema 4: Presupuesto Familiar
  - Sub Tema5: Legitimación de Ganancias ilícitas, financiamiento al terrorismo y demás delitos precedentes con un enfoque basado en gestión de riesgos.
  - Sub Tema 6: Mecanismos de Reclamo

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 de información 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 o dípticos, 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, se brindará información en un espacio destinado específicamente para educación financiera. Un factor de éxito de este medio de difusión, será la mejora y actualización permanente, fundamentada en la retroalimentación que se obtenga 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, Ppts 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 que se consideren oportunas.

# 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	OTROS	
1	Internet Página Web	Inclusión de material audiovisual por internet y circuito cerrado de televisión	Educación Sobre las Características principales de los servicios de intermediación financiera y servicios financieros complementarios, medidas de seguridad en sus usos y aplicaciones, informando sobre los beneficios y riesgos que representan su contratación.	TEMA 1: Características principales de los servicios de intermediación financiera y servicios financieros complementarios, medidas de seguridad en sus usos y aplicaciones, informando sobre los beneficios y riesgos que representan su contratación.	A partir de Marzo 2018		X	X	X			
			Informar y educar acerca de los Derechos y obligaciones de los Consumidores financieros, costos asumidos por el cliente al contratar servicios financieros y Mecanismos de reclamo en primera y segunda instancia.	TEMA 2: Derechos y obligaciones de los Consumidores financieros, costos asumidos por el cliente al contratar servicios financieros y Mecanismos de reclamo en primera y segunda instancia.	A partir de Mayo 2018		X	X	X			
			Informar acerca del Sistema Financiero, rol de ASFI-ASFI y el carácter de la normativa.	TEMA 3: Sistema Financiero, rol de ASFI-ASFI y el carácter de la normativa.	A partir de Julio 2018		X	X	X			
			Conocer acerca de la Promoción y fortalecimiento institucional de organizaciones productivas rurales.	TEMA 4: Promoción y fortalecimiento institucional de organizaciones productivas rurales.	A partir de Septiembre 2018		X	X				
			Proporcionar conocimientos sobre diversos temas de índole financiero que sirvan de guía para la correcta toma de decisiones	TEMA 5: JORNADA DE EDUCACION FINANCIERA: Sub Tema 1: El Ahorro Sub Tema 2: El Crédito Sub Tema 3: Derechos y Obligaciones de los Consumidores-ROL DE ASFI Sub Tema 4: Presupuesto Familiar Sub Tema 5: Legitimación de Ganancias Ilícitas, financiamiento al terrorismo y demás delitos precedentes con un enfoque basado en gestión de riesgos. Sub Tema 6: Mecanismos de Reclamo	A partir de Octubre 2018			X				
2	Dípticos, 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	TEMA 1: Características principales de los servicios de intermediación financiera y servicios financieros complementarios, medidas de seguridad en sus usos y aplicaciones, informando sobre los beneficios y riesgos que representan su contratación.	A partir de Marzo 2018	X						
				TEMA 2: Derechos y obligaciones de los Consumidores financieros, costos asumidos por el cliente al contratar servicios financieros y Mecanismos de reclamo en primera y segunda instancia.	A partir de Mayo 2018	X						
				TEMA 3: Sistema Financiero, rol de ASFI-ASFI y el carácter de la normativa.	A partir de Julio 2018	X						
				TEMA 5: JORNADA DE EDUCACION FINANCIERA: Sub Tema 1: El Ahorro Sub Tema 2: El Crédito Sub Tema 3: Derechos y Obligaciones de los Consumidores-ROL DE ASFI Sub Tema 4: Presupuesto Familiar Sub Tema 5: Legitimación de Ganancias Ilícitas, financiamiento al terrorismo y demás delitos precedentes con un enfoque basado en gestión de riesgos. Sub Tema 6: Mecanismos de Reclamo	A partir de Octubre 2018	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	TEMA 2: Derechos y obligaciones de los Consumidores financieros, costos asumidos por el cliente al contratar servicios financieros y Mecanismos de reclamo en primera y segunda instancia.	A partir de Noviembre 2018				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 a conocer un poco más sobre temas financieros, como ser:

## ***Marzo: TEMA 1***

### ***I. Curso/Taller***

*Características principales de los servicios de intermediación financiera y servicios financieros complementarios, medidas de seguridad en sus usos y aplicaciones, informando sobre los beneficios y riesgos que representan su contratación.*

***Objetivo.*** - *Educar Sobre las Características principales de los servicios de intermediación financiera y servicios financieros complementarios, medidas de seguridad en sus usos y aplicaciones, informando sobre los beneficios y riesgos que representan su contratación.*

#### ***Contenido:***

- a) Introducción*
- b) Servicios de intermediación financiera*
- c) Servicios financieros complementarios*
- d) Medidas de seguridad en sus usos y aplicaciones*
- e) Beneficios y riesgos de su contratación*
- f) Preguntas del público*

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

***Facilitadores.*** - *Por definir*

***Dirigido.*** - *A todos los potenciales consumidores financieros*

***Inicio.*** - *Marzo (segunda o tercera semana)*

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

***Duración.*** - *2 horas aprox*

***Plazas.*** - *200 Personas aprox*

***Lugar.*** - *Calle Tarata N° 352*

***Presupuesto.*** - *Bs.- 3,000 aprox*

## **Mayo: TEMA 2**

### *II. Curso/Taller*

*Derechos y obligaciones de los Consumidores financieros, costos asumidos por el cliente al contratar servicios financieros y Mecanismos de reclamo en primera y segunda instancia.*

**Objetivo.** - *Informar y educar acerca de los Derechos y Obligaciones de los Consumidores Financieros, costos asumidos por el cliente al contratar servicios financieros y Mecanismos de reclamo en primera y segunda instancia.*

**Contenido:**

- a) Introducción*
- b) Derechos y obligaciones de los consumidores financieros*
- c) Costos asumidos por el cliente al contratar servicios financieros*
- d) Mecanismos de reclamo en primera y segunda instancia*
- e) Preguntas del público*

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

**Facilitadores.** - *Por definir*

**Dirigido.** - *A todos los potenciales consumidores financieros*

**Inicio.** - *Mayo (tercera o cuarta semana)*

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

**Duración.** - *2 horas*

**Lugar.** - *Calle Tarata N° 352*

**Plazas.** - *200 Personas aprox*

**Presupuesto.** - *Bs.- 3,000 aprox*

## **Julio: TEMA 3**

### *III. Curso/Taller*

*Sistema Financiero, rol de ASFI- ASFI y el carácter de la normativa.*

**Objetivo.** - *Informar acerca del Sistema Financiero, rol de ASFI- ASFI y el carácter de la normativa.*

**Contenido:**

- a) Introducción*
- b) Sistema Financiero*
- c) Rol de ASFI*
- d) ASFI y el carácter de la normativa*
- e) Preguntas del público*

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

**Facilitadores.** - *Por definir*

**Dirigido.** - *A todos los potenciales consumidores financieros*

**Inicio.** - *Julio (tercera o cuarta semana)*

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

**Duración.** - *2 horas*

**Lugar.** - *Calle Tarata N° 352*

**Plazas.** - *200 Personas*

**Presupuesto.** - *Bs.- 3,000 aprox*

## **Septiembre: TEMA 4**

### *IV. Curso/Taller*

*Promoción y fortalecimiento institucional de organizaciones productivas rurales.*

**Objetivo.** - *Conocer acerca de la Promoción y fortalecimiento institucional de organizaciones productivas rurales.*

#### **Contenido:**

- a) Introducción*
- b) Organizaciones productivas rurales*
- c) Pasos para una buena gestión empresarial*
- d) Promoción institucional*
- e) Fortalecimiento institucional*
- f) Publicidad*
- g) Preguntas de público*

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

**Facilitadores.** - *Por definir*

**Dirigido.** - *A todos los potenciales consumidores financieros*

**Inicio.** - *Septiembre (tercera o cuarta semana)*

**Horario.** - *9:00 a 12:00 p.m. aprox.*

**Duración.** - *3 horas.*

**Lugar.** - *Colegio San Antonio (localidad de villa Tunari)*

**Plazas.** - *50 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 diversos temas, como son:

## **Octubre: TEMA 5**

### *I. Jornada de Educación Financiera*

**Objetivo.** – *Proporcionar conocimientos sobre diversos temas de índole financiero que sirvan de guía para la correcta toma de decisiones.*

#### **Sub Temas:**

- *El Ahorro*
- *El Crédito*
- *Derechos y Obligaciones de los Consumidores- ROL DE ASFI*
- *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 todos los potenciales consumidores financieros*

**Inicio.** – *Octubre (tercera o cuarta semana)*

**Horario.** *8 am – 14:00 pm*

**Duración.** - *6 horas*

**Lugar.** - *Por definir*

**Plazas.** - *200 Personas*

**Presupuesto.** - *Bs.- 5,000 Aprox*

# CUADRO RESUMEN PROGRAMAS DE EDUCACION

Anexo 2: PROGRAMA DE EDUCACIÓN FINANCIERA (SUBPROGRAMA DE EDUCACION)											
N°	NOMBRE DEL PROYECTO	ACTIVIDAD	OBJETIVO AL QUE CONTRIBUYE	PÚBLICO	NUMERO DE PERSONAS QUE PARTICIPARAN DE LA ACTIVIDAD	TEMÁTICA	PERIODO DE IMPLEMENTACIÓN	MEDIOS DE APOYO PARA LA ENSEÑANZA			
								MATERIAL IMPRESO (FOLLETOS, CARTILLAS, OTROS)	PRESENTACIONES	MATERIAL DIDACTICO	OTROS (PÁGINA WEB (INFORMACION Y MATERIAS AUDIOVISUALES))
1	Educación financiera a consumidores financieros	Talleres realizados mediante exposiciones y prácticas	Educación Sobre las Características principales de los servicios de intermediación financiera y servicios financieros complementarios, medidas de seguridad en sus usos y aplicaciones, informando sobre los beneficios y riesgos que representan su contratación.	Consumidores financieros	Aproximadamente 200 personas	TEMA 1: Características principales de los servicios de intermediación financiera y servicios financieros complementarios, medidas de seguridad en sus usos y aplicaciones, informando sobre los beneficios y riesgos que representan su contratación.	A partir de Marzo 2018	X	X		X
			Informar y educar acerca de los Derechos y obligaciones de los Consumidores financieros, costos asumidos por el cliente al contratar servicios financieros y Mecanismos de reclamo en primera y segunda instancia.		Aproximadamente 200 personas	TEMA 2: Derechos y obligaciones de los Consumidores financieros, costos asumidos por el cliente al contratar servicios financieros y Mecanismos de reclamo en primera y segunda instancia.	A partir de Mayo 2018	X	X		X
			Informar acerca del Sistema Financiero, rol de ASFI- ASFI y el carácter de la normativa.		Aproximadamente 200 personas	TEMA 3: Sistema Financiero, rol de ASFI- ASFI y el carácter de la normativa.	A partir de Julio 2018	X	X		X
			Conocer acerca de la Promoción y fortalecimiento institucional de organizaciones productivas rurales.		Aproximadamente 50 personas	TEMA 4 : Promoción y fortalecimiento institucional de organizaciones productivas rurales.	A partir de Septiembre 2018	X	X		X
		Jornada de Educación Financiera	Proporcionar conocimientos sobre diversos temas de índole financiero que sirvan de guía para la correcta toma de decisiones		Aproximadamente 200 personas	TEMA 5: JORNADA DE EDUCACION FINANCIERA: Sub Tema 1: El Ahorro Sub Tema 2: El Crédito Sub Tema 3: Derechos y Obligaciones de los Consumidores-ROL DE ASFI Sub Tema 4: Presupuesto Familiar Sub Tema 5: Legitimación de Demandas Ilícitas, financiamiento al terrorismo y demás delitos precedentes con un enfoque basado en gestión de riesgos. Sub Tema 6: Mecanismos de Reclamo	A partir de Octubre 2018	X	X		
2	Capacitación al personal de la Cooperativa	Cursos de Capacitación	Educación Sobre las Características principales de los servicios de intermediación financiera y servicios financieros complementarios, medidas de seguridad en sus usos y aplicaciones, informando sobre los beneficios y riesgos que representan su contratación.	Personal de la Cooperativa	Aproximadamente 20 personas	TEMA 1: Características principales de los servicios de intermediación financiera y servicios financieros complementarios, medidas de seguridad en sus usos y aplicaciones, informando sobre los beneficios y riesgos que representan su contratación.	A partir de Marzo 2018	X	X		X
			Informar y educar acerca de los Derechos y obligaciones de los Consumidores financieros, costos asumidos por el cliente al contratar servicios financieros y Mecanismos de reclamo en primera y segunda instancia.		Aproximadamente 20 personas	TEMA 2: Derechos y obligaciones de los Consumidores financieros, costos asumidos por el cliente al contratar servicios financieros y Mecanismos de reclamo en primera y segunda instancia.	A partir de Mayo 2018	X	X		X
			Informar acerca del Sistema Financiero, rol de ASFI- ASFI y el carácter de la normativa.		Aproximadamente 20 personas	TEMA 3: Sistema Financiero, rol de ASFI- ASFI y el carácter de la normativa.	A partir de Julio 2018	X	X		X
2	Capacitación al personal de la Cooperativa	Cursos de Capacitación	Conocer acerca de la Promoción y fortalecimiento institucional de organizaciones productivas rurales.	Personal de la Cooperativa	Aproximadamente 8 personas	TEMA 4 : Promoción y fortalecimiento institucional de organizaciones productivas rurales.	A partir de Septiembre 2018	X	X		X
			Proporcionar conocimientos sobre diversos temas de índole financiero que sirvan de guía para la correcta toma de decisiones		Aproximadamente 30 personas	TEMA 5: JORNADA DE EDUCACION FINANCIERA: Sub Tema 1: El Ahorro Sub Tema 2: El Crédito Sub Tema 3: Derechos y Obligaciones de los Consumidores-ROL DE ASFI Sub Tema 4: Presupuesto Familiar Sub Tema 5: Legitimación de Demandas Ilícitas, financiamiento al terrorismo y demás delitos precedentes con un enfoque basado en gestión de riesgos. Sub Tema 6: Mecanismos de Reclamo	A partir de Octubre 2018	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 son cumplidas, de igual manera los órganos de control interno de la cooperativa verificarán el cumplimiento de los programas de educación e información.

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