

**Recopilación de Normas para Servicios Financieros**  
**LIBRO 4º, TÍTULO I, CAPÍTULO I**  
**ANEXO 6: PROGRAMA DE EDUCACIÓN FINANCIERA**  
**(SUBPROGRAMA DE DIFUSIÓN DE INFORMACIÓN)**

Nº	NOMBRE DEL PROYECTO	ACTIVIDAD	BENEFICIARIOS	TEMÁTICA	PERIODO DE IMPLEMENTACIÓN	MEDIOS O CANALES DE APOYO PARA LA DIFUSIÓN					
			SEGMENTACIÓN			MATERIAL IMPRESO (FOLLETOS, CARTILLAS, OTROS)	CIRCUITO CERRADO (AUDIOVISUAL)	SITIO WEB DE LA ENTIDAD FINANCIERA	REDES SOCIALES	MEDIOS DE COMUNICACIÓN MASIVOS	OTROS
1	<b>Tema 1: Buro de información crediticia</b>	Uso de Medios Para difusión.	El público objetivo del presente apartado es: socios, consumidores financieros y población en general.	A.- Reporte de Información Crediticia B.- Fuentes de información (Central Info ASFI, públicas, privadas) C.- Características de los servicios que se contratan.	a partir de marzo 2024	Cartilla digital	Difusión	Difusión	Difusión	Difusión Radial	Llamadas telefónicas
2	<b>Tema 2: Manejo de plataformas electrónicas y digitales con acceso servicios electrónicos sin la presencia física de consumidor.</b>	Uso de Medios Para difusión.	El público objetivo del presente apartado es: socios, usuarios financieros y población en general.	A.- Medidas de Seguridad que debe tener el consumidor financiero. B.- Beneficios usos ventajas y riesgos de la banca electrónica. C.-Manual para uso de Banca electrónica generación de QR para cobros y pagos, manejo de token, tarjetas débito.	a partir de mayo 2024	Cartilla digital	Difusión	Difusión	Difusión	Difusión Radial	Llamadas telefónicas
3	<b>Tema 3: Dar a conocer las características y beneficios de los Clientes con Pleno y Oportuno Cumplimiento de Pago.</b>	Uso de Medios Para difusión.	El público objetivo del presente apartado es: socios, usuarios financieros y población en general.	A.- Beneficios y Características de los clientes CPOP	a partir de junio 2024	Cartilla digital	Difusión	Difusión	Difusión	Difusión Radial	Llamadas telefónicas
4	<b>Tema 4: Beneficio del Sistema Financiero para personas con capacidades diferentes.</b>	Uso de Medios Para difusión.	El público objetivo del presente apartado es: socios, usuarios financieros y población en general.	A.- Ley Nro. 223 Derechos y deberes garantizando igualdad de condiciones. B.-Trato preferente C.- Contar con accesos adecuados a la entidad.	a partir de julio 2024	Cartilla digital	Difusión	Difusión	Difusión	Difusión Radial	Llamadas telefónicas
5	<b>Tema 5: Sistema financiero, Rol de ASFI y el carácter de la normativa.</b>	Uso de Medios Para difusión.	El público objetivo del presente apartado es: socios, usuarios financieros y población en general.	A.- Sistema financiero. B.- Rol de ASFI y el alcance de la Normativa.	A partir de agosto 2024	Cartilla digital	Difusión	Difusión	Difusión	Difusión Radial	Llamadas telefónicas

6	<b>Tema 6:</b> Reglamento de atención al Cliente y Código de Conducta	Uso de Medios Para difusión.	El público objetivo del presente apartado es: socios, usuarios financieros y población en edades 25 y 26 años  Socios y Consumidores financieros de Villa Tunari.  Personas de la Tercera Edad	A.- Reglamento para atención en Cajas  B.- Código de Conducta Actualizado	A partir de septiembre 2024	Cartilla digital	Difusión	Difusión	Difusión	Difusión Radial	Llamadas telefónicas
7	<b>Tema 7:</b> Punto de Reclamo	Elaboración, impresión y distribución del material informativo.	El público objetivo del presente apartado es: socios, usuarios financieros y población en general.	A. Funciones y responsabilidades del Punto de reclamo  B.- Modalidades de reclamos presenciales, escritas, vía telefónica, web para presentar un reclamo.	A partir de octubre 2024	Cartilla digital	Difusión	Difusión	Difusión	Difusión Radial	Llamadas telefónicas
8	<b>Tema 8:</b> Conoce los productos y servicios que brinda tu cooperativa SAN ANTONIO RL.	Elaboración, impresión y distribución del material informativo.	El público objetivo del presente apartado es: socios, usuarios financieros y población urbana y rural.	A.- Formas de Ahorros Caja de Ahorro Super Plus Niños, Caja de ahorros y DPFs.  B.- Créditos características principales, requisitos, beneficios, tipos de créditos.  C.- Transacciones Electrónicas por nuevos canales Banca digital, QR y Web.	A partir de noviembre 2024	Cartilla digital	Difusión	Difusión	Difusión	Difusión Radial	Llamadas telefónicas
9	<b>Tema 9:</b> Derechos y Obligaciones al contraer el Contrato	Elaboración, impresión y distribución del material informativo.	El público objetivo del presente apartado es: socios, usuarios financieros y población urbana y rural.	Art.74 Ley nro.393 Servicios Financieros. Recopilación de normas para Servicios Financieros en su libro 4, título I, capítulo I, sección 2.  A.- Derecho a la Confidencialidad con las excepciones por Ley.  B.- A Recibir información Fidedigna, amplia, comprensible, oportuna y accesible que brinda la entidad sobre los productos y servicios que se oferta al consumidor financiero.  C.- A recibir un buen trato sin ningún tipo de discriminación y Equitativo con Calidad y Calidez.  D.- Cumplir los requisitos y presentar las garantías reales, Tomar lectura del contrato, cumplir lo pactado en el contrato, informarse y cerciorarse de los términos y condiciones del contrato. Conocer las instancias de reclamo.	A partir de diciembre 2024	Cartilla digital	Difusión	Difusión	Difusión	Difusión Radial	Llamadas telefónicas

**ANEXO 6: PROGRAMA DE EDUCACIÓN FINANCIERA  
(SUBPROGRAMA DE EDUCACIÓN)**

N°	NOMBRE DEL PROYECTO	ACTIVIDAD	BENEFICIARIOS		METODOLOGÍA	TEMÁTICA	PERIODO DE IMPLEMENTACIÓN	MEDIOS DE APOYO PARA LA ENSEÑANZA			
			CUALITATIVO (SEGMENTACIÓN)	CUANTITATIVO (NÚMERO DE BENEFICIARIOS)				MATERIAL IMPRESO (FOLLETOS, CARTILLAS, OTROS)	PRESENTACIONES	MATERIAL DIDÁCTICO	OTROS
1	Tema 1: CONSUMIDORES FINANCIEROS PRODUCTOS (SERVICIOS, DERECHOS Y OBLIGACIONES)	A.- Taller/ Curso Virtual  B.- Capacitación en PAFs mediante atención al cliente.  C.- Educación Por Redes Sociales.	A.-El público objetivo del presente apartado son: socios, usuarios financieros y población con edades de 18 a 60 años.  B.- Personal de la institución  C.- Personas de la tercera edad	95	A.- Puntos de Educación Financiera.  B.- Aprendizaje cooperativo.  C.- Plataforma digital interactiva de educación financiera.	A.- Obligaciones y Derechos de los consumidores financieros.  B. Obligaciones y Derechos en los contratos por servicio.  C. Procedimiento de Créditos (Garantes, características, tipos de créditos, buros de información, contratos, cálculo de intereses y cuotas, etc.)  D. Los seguros requeridos a la firma de contrato. * La cobertura y alcance del tipo de seguro. *Tipos de seguros relacionado al tipo de crédito solicitado.  E. Reglamento de atención al cliente y usuario. Los tiempos de atención en cajas. Los tiempos de respuesta del punto de reclamo según normativa.	a partir febrero 2024	Folletería Digital	Power Point	Cartillas Educativas	Página Web y redes sociales
2	Tema 2: LINEAMIENTOS GENERALES RSE Y MEDICION HUELLA DE CARBONO	A.- Taller/ Curso presencial  B.- Capacitación en PAFs mediante atención al cliente.  C.- Educación Por Redes Sociales.	A.- El público objetivo del presente apartado son: socios, usuarios financieros y población en general.  B.- Personal de la Institución.	90	A.- Aprendizaje cooperativo.  B.- Capacitación continua al personal de la entidad financiera.	A.- Conceptos basicos de RSE.  B.- Beneficios y ventajas en las entidades financieras aplicando RSE.  C.- Medición de la huella de Carbono para cuidar medio ambiente.	a partir marzo 2024	Folletería Digital	Power Point	Cartillas Educativas	Página Web y redes sociales
3	Tema 3: ASESORAMIENTO DE SERVICIOS FINANCIEROS EN (CREDITOS y AHORROS)	A.- Cursos/Talleres Virtuales.  B.- Educación Por Redes Sociales.	A.- El público objetivo del presente apartado son: socios, usuarios financieros y población con edades de 18 a 60 años  B.- Personal de la Institución C.- Socios y Consumidores financieros de Villa Tunari. D.- Personas de la tercera edad.	95	A.- Aprendizaje cooperativo.  B.- Capacitación continua al personal de la entidad financiera.	A. Servicios y capacitacion sobre créditos  B. Requisitos Internos: garantías reales, tasas de interés, términos y condiciones del contrato.  C. Servicios Financieros de la entidad disponibles para cada usuario según sus condiciones socioeconómicas  D. Orientación de tramites según tipo de servicio financiero este solicitando usuario.  E. Características de los seguros y el alcance de la cobertura	a partir abril 2024	Folletería Digital	Power Point	Cartillas Educativas	Página Web y redes sociales

4	Tema 4: MANEJO DE PLATAFORMAS ELECTRONICAS Y DIGITALES CON ACCESO SERVICIOS ELECTRONICOS SIN LA PRESENCIA FISICA DEL CONSUMIDOR.	A.- Taller/ Curso presencial y virtual B.- Capacitación en PAFs mediante atención al cliente. C.- Educación Por Redes Sociales.	A.- El público objetivo del presente apartado son: socios, usuarios financieros y población con edades de 18 a 60 años. B.- Personal de la Institución. C.- Socios y Consumidores financieros de Villa Tunari. D.- Personas de la tercera edad	90	A.- Puntos de Educación Financiera. B.- Aprendizaje cooperativo. C.- Plataforma digital interactiva de educación financiera.	A.- Uso y manejo adecuado de los Cajeros Automáticos, características del servicio y beneficios B.- Beneficios usos ventajas y riesgos de la banca electrónica, generación de QR para cobros y pagos, manejo de token, tarjetas Debito C.-Órdenes Electrónicas de Transferencia de Fondos, pagos en puntos POS D.-Medidas de seguridad para el uso seguro de las tarjetas de débito (así como los cargos asociados y comisiones) E.-Guía para uso de servicios electrónicos y riesgos inherentes. F.- Contratos electrónicos, ordenes electrónicas de fondos y mecanismos del comercio electrónico.	a partir mayo 2024	Folletería Digital	Power Point	Cartillas Educativas	Página Web y redes sociales
5	Tema 5: LEGITIMACIÓN DE GANANCIAS ILÍCITAS, FINANCIAMIENTO AL TERRORISMO Y/O DELITOS PRECEDENTES.	A.- Cursos/Talleres Virtuales. B.- Educación Por Redes Sociales.	A.-El público objetivo del presente apartado son: socios, usuarios financieros y población en general. B.- Personal de la Institución.	95	A.- Aprendizaje cooperativo	A.- Conceptos basicos B.- Aplicabilidad según la Normativa Vigente C.- Análisis de casos D.- Riesgos para las EIF	a partir junio 2024	Folletería Digital	Power Point	Cartillas Educativas	Página Web y redes sociales
6	Tema 6: TALLER REFERENTE A LEY 348 "LEY INTEGRAL PARA GARANTIZAR A LAS MUJERES UNA VIDA LIBRE DE VIOLENCIA" LEY 045 "CONTRA RACISMO Y TODA FORMA DE DISCRIMINACION" Y INCLUSIÓN DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD REGLAMEMTO INTERNO "TRATO PREFERENTE A LAS PERSONAS ADULTAS MAYORES"	A.- Cursos/Talleres Presenciales B.- Educación Por Redes Sociales.	A.- El público objetivo del presente apartado son: socios, usuarios financieros y población con edades de 18 a 60 años. B.- Personal de la Institución. C.- Personas de la tercera edad	90	A.- Plataforma digital interactiva de educación financiera B.- Capacitación continua al personal de la entidad financiera. C.- Formación de clientes iniciales y potenciales sobre los productos y servicios.	A.- Análisis de la ley 045 según normativa vigente B.- Análisis de casos C.- Análisis de la ley 348 según normativa vigente D.- Derechos y deberes en igualdad de condiciones. E.- Trato preferente a las personas adultas mayores.	a partir junic 2024	Folletería Digital	Power Point	Cartillas Educativas	Página Web y redes sociales
7	Tema 7: CONCEPTUALIZACION DE DIFERIMIENTO, REPROGRAMACION, REFINANCIAMIENTO DE CREDITOS Y GARANTIAS NO CONVENCIONALES	A.- Cursos/Talleres Virtuales B.- Educación Por Redes Sociales.	A.- El público objetivo del presente apartado son: socios, usuarios financieros y población en general con edades de 18 a 46 años. B.- Personal de la Institución.	90	A.- Aprendizaje cooperativo. B.- Capacitación continua al personal de la entidad financiera.	A.- Reprogramación y refinanciamiento de Créditos. B.- Cobro de Intereses generados en el periodo de gracia y de las cuotas diferidas. C.- Pago adelantado a capital de créditos que hayan accedido al diferimiento y reprogramación y/o refinanciamiento con periodo de gracia. D.-Garantías no convencionales *Definición de garantías no convencionales *Criterios de valoración *Tipos de garantía no convencionales.	a partir agosto 2024	Folletería Digital	Power Point	Cartillas Educativas	Página Web y redes sociales

8	Tema 8: ATENCION CON CALIDAD Y CALIDEZ APLICACION DEL CODIGO DE ETICA Y CONDUCTA	A.- Taller/ Curso presencial B.- Capacitación en PAFs mediante atención al cliente. C.- Educación Por Redes Sociales.	A.-El público objetivo del presente apartado es: funcionarios, jefes de área, ejecutivos y público en general	90	A.- Plataforma digital interactiva de educación financiera B.- Capacitación continua al personal de la entidad financiera. C.- Formación de clientes iniciales y potenciales sobre los productos y servicios	A.- Atención Con Calidad y Calidez. B.- Punto de Reclamo funciones y responsabilidades C.- Análisis al Código de Conducta Actualizado D.- Formar al personal de atención al público sobre el Reglamento de tiempo de espera máximo para la atención en cajas	a partir septiembre 2024	Folletería Digital	Power Point	Cartillas Educativas	Página Web y redes sociales
9	Tema 9: ORGANIZACIONES PRODUCTIVAS RURALES.	A.- Cursos/Talleres Virtuales B.- Educación Por Redes Sociales.	A.- El público objetivo del presente apartado son: socios, usuarios financieros y población en general. B.- Personal de la Institución.	90	A.- Aprendizaje cooperativo. B.- Capacitación continua al personal de la entidad financiera.	A.- Promoción y fortalecimiento institucional.	a partir octubre 2024	Folletería Digital	Power Point	Cartillas Educativas	Página Web y redes sociales
10	Tema 10: CAPACITACIONES SOBRE COSTOS ASUMIDOS POR EL CONSUMIDOR FINANCIERO	A.-Cursos/Talleres Virtuales. B.- Educación Por Redes Sociales.	A.- El público objetivo del presente apartado son: socios, usuarios financieros y población con edades de 18 a 46 años. B.- Personas de la tercera edad	90	A.- Aprendizaje cooperativo B.- Formación de clientes iniciales y potenciales sobre los productos o servicios financieros adquiridos.	A.- Obligaciones y derechos de los Consumidores financieros. (Ahorro, Crédito y Servicios) B.- Obligaciones y derechos en los contratos por servicio. C.- Costos asumidos al contratar servicios financieros. D.- Burós de Información.	a partir noviembre 2024	Folletería Digital	Power Point	Cartillas Educativas	Página Web y redes sociales
11	Tema 11: TU GUIA DE EDUCACION FINANCIERA PARA MUJERES EMPRENDEDORAS.	A.-Cursos/Talleres Presenciales y virtual B.- Educación Por Redes Sociales.	El público objetivo del presente apartado es: socios, usuarios población con edades de 25 a 46 años género femenino.	90	A.- Plataforma digital interactiva de educación financiera B.- Capacitación continua al personal de la entidad financiera. C.- Formación de clientes iniciales y potenciales sobre los productos y servicios	A.-Cómo alcanzar tus metas emprendiendo negocio. *Presupuesto. * Formas de Ahorro. *Inversión. *Sistema financiero boliviano. B.- Productos Crediticios, Garantías requeridas, tasas de interés, Plan de Pagos, Costo beneficio.	a partir diciembre 2024	Folletería Digital	Power Point	Cartillas Educativas	Página Web y redes sociales
12	Tema 12: INFÓRMATE CUÁLES SON TUS DERECHOS Y OBLIGACIONES COMO CONSUMIDOR FINANCIERO Y LOS MECANISMOS DE RECLAMO EN 1RA Y 2DA INSTANCIA.	A.-Cursos/Talleres Virtuales. B.- Educación Por Redes Sociales.	A.- El público objetivo del presente apartado son: socios, usuarios financieros y población con edades de 18 a 60 años B.- Personal de la Institución. C.- Socios y Consumidores financieros de Villa Tunari. D.- Personas de la tercera edad	50	A.- Aprendizaje cooperativo. B.- Capacitación continua al personal de la entidad financiera.	A.- Atención Con Calidad y Calidez B.- Punto de Reclamo funciones y responsabilidades en 1ra. Instancia y 2da instancia. C.-El Rol y la importancia de ASFI como ente regulador. Rol de ASFI como segunda instancia de reclamación en la área urbana y rural. Rol de ASFI respecto de la atención de reclamos y restitución de derechos conculcados. D.-Modalidades de ingresar el reclamo: presencial, escrita, vía telefónica, web para presentar un reclamo. E.-Análisis del Código de Conducta actualizado. F Formar al personal de atención al público sobre el tiempo de espera máximo para atención en cajas G.- Tiempo de espera máximo de atención en la Entidad Financiera oficina Central y Agencias (Cajas, Plataforma).	a partir diciembre 2024	Folletería Digital	Power Point	Cartillas Educativas	Página Web y redes sociales