



**PROGRAMA DE EDUCACIÓN  
FINANCIERA  
GESTIÓN 2022**

## **1. Introducción**

Para la cooperativa, uno de los objetivos más importantes, es el de transmitir conocimientos y estos puedan convertirse en habilidades, con la visión de que nuestros socios, los consumidores financieros y público en general, mejoren la toma de decisiones en la administración de sus recursos, creando la costumbre de un buen uso de los productos y servicios financieros que brinda CACSA y el sistema financiero en su conjunto.

En relación con el artículo 79, de la Ley N° 393 de Servicios Financieros y la guía anual emitida por ASFI, en función a las necesidades identificadas en la Encuesta Nacional de Servicios Financieros y de los reclamos recurrentes, se ha elaborado el presente Programa de Educación Financiera para la gestión 2022, además de tomar en cuenta las metodologías de educación que obtuvieron los puntajes más altos en pasadas gestiones, estas empleadas por diferentes entidades financieras, adaptadas a las particularidades de la cooperativa. Así mismo, para poder sumar mayor impacto y control, se diseñó, un sub programa de educación y un sub programa de difusión de información.

La generación de cultura financiera es importante porque a través de ella se crea valor social a partir de las iniciativas que se realicen en este ámbito. Mediante la aplicación de este programa se busca facilitar conocimientos para la participación social, activa y responsable de los consumidores financieros.

A continuación, se presenta de manera detallada, los subprogramas mencionados, objetivos generales y estratégicos por proyecto, así también, las actividades a ser desarrolladas, temáticas y cronogramas.

## **2. Antecedentes**

Ahora más que nunca, es necesario poner a disposición de la sociedad los conocimientos que necesita para manejar sus finanzas, el aprendizaje es una herramienta para reducir la vulnerabilidad. Mejorar el nivel de educación financiera digital puede resultar clave para reducir la brecha digital y mejorar el acceso a productos y servicios financieros digitales. Resulta especialmente importante para algunos grupos de población.

Inclusión financiera, digitalización y educación financiera son facilitadores clave para el crecimiento inclusivo y recuperación sostenible. Los desafíos que se presentan tras la pandemia, requieren una respuesta coordinada a través del desarrollo de políticas que incrementen la resiliencia de forma estructural.

Contemplando estos factores, para la estructuración de los temas, se tomó en cuenta el análisis de los resultados de la Encuesta Nacional de Servicios Financieros y el Análisis de los Reclamos recurrentes, donde se identifican las siguientes necesidades de educación:

- a) Asegurar el acceso a servicios financieros en condiciones adversas y sin la necesidad de la presencia física del Consumidor Financiero.
- b) Mejorar el proceso de atención de reclamos.
- c) Educar a la población respecto a las temáticas identificadas y a través de los medios sugeridos en la ENSF 2020.
- d) Dar a conocer las características y beneficios de los Clientes con Pleno y Oportuno Cumplimiento de Pago.
- e) Sobre Tarjetas de Dedito.
- f) Sobre Diferimiento de Créditos.

## **2.1 Metas Alcanzadas**

En el marco de este Programa de Educación Financiera para la gestión 2022, se llevarán a cabo nuevas estrategias de enseñanza, metodologías y además de actividades que complementarán el aprendizaje de nuestros, socios, usuarios financieros y público en general. Para poder contar con una meta cuantitativa, como en pasadas gestiones nos basaremos en el alcance mínimo, antes normado, el 20% del número de prestatarios reportado al cierre de la gestión anterior, en este sentido, se pretende llegar mínimamente a 1.000 personas beneficiadas, reconociendo la importancia de que todo el público objetivo, cuente con la capacidad de convertirse en personas informadas y educadas de los temas referentes a este programa.

## **2.2 Aprendizajes Obtenidos**

Para contribuir con la inclusión financiera de la población, es imprescindible utilizar y promover la educación financiera permanente, esto se pretende, mediante los proyectos establecidos en los programas de educación e información de CACSA, a objeto de insertar y mejorar la comprensión de temas económicos, estimular a la buena toma de decisiones financieras, con pensamiento en el futuro y contribuir a la generación de confianza hacia el sistema financiero.

## **3. Objetivos Estratégicos**

Para la implementación del Programa de Educación Financiera, la Cooperativa De Ahorro y Crédito Abierta San Antonio R.L, tendrá en cuenta los siguientes objetivos estratégicos:

- Apoyar a la formación de una cultura financiera, mediante una enseñanza efectiva, promoviendo el acceso universal a los servicios financieros, aportando al desarrollo de conocimientos que faciliten la toma de decisiones financieras acertadas, generando una mayor confianza en el sistema financiero nacional.
- Contribuir al desarrollo educacional y al mejoramiento de la calidad de vida, gracias al conocimiento, compartiendo conocimiento a los sectores que participan en este programa, orientando al vivir bien.
- Atender las necesidades de educación, encontradas en la encuesta nacional de servicios financieros y así también reforzar las temáticas que presentan reclamos recurrentes.

Para lograr estos objetivos estratégicos se seguirán los siguientes lineamientos:

**Cooperación:** Para la implementación y desarrollo del programa, CACSA podrá recurrir, cuando sea necesario a terceros para que coadyuven al desarrollo del mismo.

**Coherencia y Continuidad:** En el entendido que la educación financiera es un proceso continuo y de largo plazo, las acciones comprendidas en los programas anuales deben tener relación y coherencia respecto a los objetivos planteados sobre la temática, respondiendo con un avance progresivo en función a los temas escogidos para educar o informar.

Especificidad: En el Programa se definen acciones de educación financiera específicas para cubrir las necesidades de un grupo de consumidores y/o segmento de la población que CACSA identifique para su formación, además de dar cumplimiento a la educación de los segmentos solicitados por la entidad de supervisión ASFI.

Temática: Se brindará información actual y de interés que satisfagan las necesidades de educación, basándonos en la Guía Anual para el diseño del Programa de Educación Financiera emitido por ASFI y temas particulares que la cooperativa identifica importantes para la educación de sus socios y público objetivo.

#### **4. Subprograma de Educación**

Este subprograma se detalla en el ANEXO 6: PROGRAMA DE EDUCACIÓN FINANCIERA (SUBPROGRAMA DE EDUCACIÓN), adjunto al presente Programa de Educación Financiera. A continuación, se presenta un desglose de los puntos más importantes del Subprograma de Educación Financiera de CACSA para la gestión 2022.

##### **4.1 Educación financiera a Socios, consumidores financieros y público en general**

###### **4.1.1 Descripción**

Este segmento o parte del programa de Educación financiera, está orientado al desarrollo de competencias y capacidades financieras, con el propósito de que los consumidores financieros, socios y público en general adquieran conocimientos y comportamientos responsables, destrezas que faciliten la toma de decisiones financieras y el ejercicio de sus derechos y cumplimiento de sus obligaciones. Esto a través de actividades programadas para desarrollarse a lo largo de esta gestión, abarcando temas prioritarios.

###### **4.1.2 Objetivo General**

El presente Sub Programa de Educación Financiera de La Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta San Antonio R.L tiene como objetivo general el contribuir a mejorar la cultura financiera de los beneficiarios.

### 4.1.3 Beneficiarios

El público objetivo a los que está dirigido el presente apartado del Programa de Educación Financiera son socios, usuarios financieros y población en general.

#### 4.1.3.1 Cualitativa

Respecto a los socios, la educación financiera servirá para que los mismos conozcan sus derechos y obligaciones como consumidores financieros y para promover transparencia en las relaciones comerciales con CACSA.

El Programa de Educación Financiera dirigido a los usuarios financieros busca mejorar su interacción con el sistema financiero y específicamente con Cooperativa. Así también a la población en general brindarles un mejor conocimiento del sistema financiero, su funcionamiento, regulaciones, servicios y productos, permitiendo que el usuario tome decisiones financieras acertadas principalmente en relación al ahorro y el crédito como forma de endeudamiento.

Así mismo se tiene un tema específico para poder capacitar sobre la promoción y fortalecimiento de organizaciones productivas rurales, generando mayor alcance de información a este segmento de mercado.

#### 4.1.3.2 Cuantitativa

Mínimamente el 20% del número de prestatarios de la gestión anterior:

- Número de prestatarios de la gestión anterior: 4.094 al 31.12.2021.
- 20%: 819 consumidores financieros o público objetivo. Para un mejor alcance, se redondeará a mínimo 1.000 personas capacitadas.

Por cada tema, se estima alcanzar el siguiente número de beneficiarios mínimamente:

TEMAS	NÚMERO DE BENEFICIARIOS
Tema 1: Asegurar el acceso a servicios financieros en condiciones adversas y sin la necesidad de la presencia física del Consumidor Financiero.	50
Tema 2: Proceso de atención de reclamos	50
Tema 3: Productos de Créditos, ahorros y banca electrónica.	300
Tema 4: Diferimiento del pago de créditos.	100
Tema 6: Inclusión de personas con discapacidad	100
Tema 7: Organizaciones Productivas Rurales.	100
Tema 8: Legitimación de ganancias ilícitas, financiamiento al terrorismo y/o delitos precedentes.	150
<b>TOTAL</b>	<b>1.000</b>

#### 4.1.4 Actividades a ser desarrolladas

Se tiene contemplada la realización de cursos o talleres, simuladores y otras actividades que vayan relacionadas con las nuevas estrategias que se implementaran, buscando la interacción con el público objetivo. La información impartida tendrá un lenguaje claro, sencillo y fácil de comprender.

#### 4.1.5 Metodología Educativa

Se utilizarán metodologías identificadas por ASFI que obtuvieron los puntajes más altos en pasadas gestiones, utilizadas en todo el sistema financiero, en el caso de la cooperativa, de manera específica, se utilizaran las siguientes:

Puntos de Educación Financiera.	Aprendizaje cooperativo.	Plataforma digital interactiva de educación financiera.	Capacitación continua al personal de la entidad financiera.	Formación de clientes iniciales y potenciales sobre los productos y servicios.
---------------------------------	--------------------------	---	---	--

Las metodologías se basan en la aplicación de dinámicas y participación, buscando el dialogo y la práctica, y de esta manera llegar a la reflexión colectiva que se busca.

El objetivo no solo es mejorar un accionar, transmitir conocimientos o ayudar a crear habilidades, la idea es impulsar el cambio de actitud y conducta de los que participan en las actividades propuestas, generando una reflexión colectiva.

En medio de la actual crisis por el COVID-19, la cooperativa replanteo su modo de enseñanza, pasando de una modalidad presencial, que es la que desde siempre se ha implementado, a la virtual. Este modelo educativo, presenta mayores ventajas para los asistentes, por la flexibilidad de horarios, ahorro de tiempo, recursos, entre otros. Además de esto el alcance de capacitación será mucho mayor, debido a que las redes sociales o plataformas digitales tienen un amplio alcance dentro la población en general.

## **4.1.6 Temática**

Se presentan de manera detallada, los temas y contenido de cada uno:

### **Tema 1: Asegurar el acceso a servicios financieros en condiciones adversas y sin la necesidad de la presencia física del Consumidor Financiero.**

- Tarjetas de débito y Cajeros Automáticos.
- Contratos Electrónicos
- Órdenes Electrónicas de Transferencia de Fondos.

### **Tema 2: Proceso de atención de reclamos**

- Mecanismos de reclamo en primera Instancia.
- Mecanismos de reclamo en segunda Instancia.
- Rol de ASFI respecto de la atención de reclamos y restitución de derechos conculcados.

### **Tema 3: Productos de Créditos, ahorros y banca electrónica.**

- Productos Crediticios, Garantías requeridas, tasas de interés, Plan de Pagos.
- Productos Crediticios destinados a sectores priorizados.
- Formas de Ahorro.
- Banca Electrónica Joven.
- Banca Electrónica senior.

### **Tema 4: Diferimiento del pago de créditos.**

- Reprogramación y refinanciamiento de Créditos.
- Cobro de Intereses generados en el periodo de gracia y de las cuotas diferidas.
- Pago adelantado a capital de créditos que hayan accedido al diferimiento y reprogramación y/o refinanciamiento con periodo de gracia.

### **Tema 5: Consumidores Financieros**

- Obligaciones y derechos de los Consumidores financieros. (Ahorro, Crédito y Servicios)
- Obligaciones y derechos en los contratos por servicio.
- Costos asumidos al contratar servicios financieros.
- Burós de Información.

### **Tema 6: Inclusión de personas con discapacidad**

- Derechos y deberes en igualdad de condiciones.
- Trato preferente.



### **Tema 7: Organizaciones Productivas Rurales.**

- Promoción y fortalecimiento institucional.

### **Tema 8: Legitimación de ganancias ilícitas, financiamiento al terrorismo y/o delitos precedentes.**

- Conceptos generales.
- Responsabilidades.

## 4.1.7 Cronograma

NOMBRE DEL PROYECTO	Tema 1: Asegurar el acceso a servicios financieros en condiciones adversas y sin la necesidad de la presencia física del Consumidor Financiero.	Tema 2: Proceso de atención de reclamos	Tema 3: Productos de Créditos, ahorros y banca electrónica.				Tema 4: Diferimiento del pago de créditos.	Tema 5: Consumidores Financieros	Tema 6: Inclusión de personas con discapacidad	Tema 7: Organizaciones Productivas Rurales.	Tema 8: Legitimación de ganancias ilícitas, financiamiento al terrorismo y/o delitos precedentes.
TEMÁTICA	<ul style="list-style-type: none"> <li>o Tarjetas de débito y Cajeros Automáticos.</li> <li>o Contratos Electrónicos</li> <li>o Órdenes Electrónicas de Transferencia de Fondos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>o Mecanismos de reclamo en primera Instancia.</li> <li>o Mecanismos de reclamo en segunda Instancia.</li> <li>o Rol de ASFI respecto de la atención de reclamos y restitución de derechos conculcados.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>o Productos Crediticios, Garantías requeridas, tasas de interés, Plan de Pagos.</li> <li>o Productos Crediticios destinados a sectores priorizados.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>o Formas de Ahorro.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>o Banca Electrónica Joven.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>o Banca Electrónica senior</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>o Reprogramación y refinanciamiento de Créditos.</li> <li>o Cobro de Intereses generados en el periodo de gracia y de las cuotas diferidas.</li> <li>o Pago adelantado a capital de créditos que hayan accedido al diferimiento y reprogramación y/o refinanciamiento con periodo de gracia.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>o Obligaciones y derechos de los Consumidores financieros. ( Ahorro , Crédito y Servicios)</li> <li>o Obligaciones y derechos en los contratos por servicio.</li> <li>o Costos asumidos al contratar servicios financieros.</li> <li>o Burós de Información.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>o Derechos y deberes en igualdad de condiciones.</li> <li>o Trato preferente.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>o Promoción y fortalecimiento institucional.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>o Conceptos generales.</li> <li>o Responsabilidades.</li> </ul>
PERIODO DE IMPLEMENTACIÓN	Segundo Semestre	Segundo Semestre	Primer Semestre.	Segundo Semestre	Primer Semestre.	Primer Semestre.	Primer Semestre.	Segundo Semestre	Segundo Semestre	Segundo Semestre	Segundo Semestre

## **4.2 Educación Financiera al personal CACSA**

Este subprograma se detalla en el ANEXO 6: PROGRAMA DE EDUCACIÓN FINANCIERA (SUBPROGRAMA DE EDUCACIÓN), adjunto al presente Programa de Educación Financiera.

### **4.2.1 Descripción**

El Programa de Educación Financiera incluye a los funcionarios de CACSA, como un canal informativo, que permitirá capacitar y orientar a los funcionarios sobre contenidos básicos del sistema financiero. Esto a través de cursos/talleres y actividades programadas para desarrollarse a lo largo de esta gestión.

### **4.2.2 Objetivo General**

El presente apartado del Programa de Educación Financiera de La Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta San Antonio R.L. tiene como objetivo el contribuir a mejorar la cultura financiera de sus funcionarios y las capacidades de los mismos sobre sus conocimientos de educación financiera en su conjunto.

### **4.2.3 Beneficiarios**

El público objetivo a los que está dirigido el presente apartado del Programa de Educación Financiera son funcionarios de CACSA y colaboradores de verse por conveniente.

#### **4.2.3.1 Cualitativa**

Se busca que los funcionarios tengan un mejor conocimiento del sistema financiero, su funcionamiento, regulaciones, servicios y productos. Esto permitirá un mejor asesoramiento al cliente, socio o público en general, aportando a que tomen mejores y acertadas decisiones financieras.

#### **4.2.3.2 Cuantitativa**

Por cada tema, se estima alcanzar el siguiente número de beneficiarios mínimamente:

<b>NOMBRE DEL PROYECTO</b>	<b>CUANTITATIVO NÚMERO DE BENEFICIARIOS</b>
Tema 2: Proceso de atención de reclamos	20
Tema 3: Productos de Créditos, ahorros y banca electrónica.	20
Tema 4: Diferimiento del pago de créditos.	20
Tema 6: Inclusión de personas con discapacidad	20
Tema 7: Organizaciones Productivas Rurales.	20

#### **4.2.4 Actividades a ser desarrolladas**

Se tiene contemplada la realización de cursos o talleres, mencionados anteriormente, para los funcionarios de CASCA, los cuales recibirán un proceso de educación e información sobre temas programados para esta gestión. El material impartido tendrá un lenguaje claro, sencillo y fácil de comprender.

#### **4.2.5 Metodología Educativa**

El tipo de metodología educativa será la capacitación (Capacitación continua al personal de la entidad financiera, normado por ASFI.), misma que complementa y combina al aprendizaje con la práctica. El objetivo no solo es mejorar un accionar, transmitir conocimientos o ayudar a crear habilidades, la idea es impulsar el cambio de actitud y conducta de los que participan en las actividades propuestas, generando una reflexión colectiva.

Los participantes podrán ordenar y organizar sus ideas, con la ayuda del moderador, finalizando con la asociación de las situaciones de la vida laboral o personal, motivándoles a llevar lo aprendido a la práctica, así mismo puedan brindar un buen asesoramiento de estos temas a los socios y clientes financieros de CACSA.

En medio de la actual crisis por el COVID-19, la cooperativa replanteo su modo de enseñanza, pasando de una modalidad presencial, que es la que desde siempre se ha implementado, a la virtual. Este modelo educativo, presenta mayores ventajas para los asistentes, por la flexibilidad de horarios, ahorro de tiempo, recursos, entre otros.

## **4.2.6 Temática**

Se presentan de manera detallada, los temas y contenido de cada uno:

### **Tema 2: Proceso de atención de reclamos**

- Mecanismos de reclamo en primera Instancia.
- Mecanismos de reclamo en segunda Instancia.
- Rol de ASFI respecto de la atención de reclamos y restitución de derechos conculcados.

### **Tema 3: Productos de Créditos, ahorros y banca electrónica.**

- Productos Crediticios, Garantías requeridas, tasas de interés, Plan de Pagos.
- Productos Crediticios destinados a sectores priorizados.
- Formas de Ahorro.
- Banca Electrónica Joven.
- Banca Electrónica senior.

### **Tema 4: Diferimiento del pago de créditos.**

- Reprogramación y refinanciamiento de Créditos.
- Cobro de Intereses generados en el periodo de gracia y de las cuotas diferidas.
- Pago adelantado a capital de créditos que hayan accedido al diferimiento y reprogramación y/o refinanciamiento con periodo de gracia.

### **Tema 6: Inclusión de personas con discapacidad**

- Derechos y deberes en igualdad de condiciones.
- Trato preferente.

### **Tema 7: Organizaciones Productivas Rurales.**

- Promoción y fortalecimiento institucional.

## 4.2.7 Cronograma

<b>NOMBRE DEL PROYECTO</b>	Tema 2: Proceso de atención de reclamos	Tema 3: Productos de Créditos, ahorros y banca electrónica.	Tema 4: Diferimiento del pago de créditos.	Tema 6: Inclusión de personas con discapacidad	Tema 7: Organizaciones Productivas Rurales.
<b>TEMÁTICA</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>o Mecanismos de reclamo en primera Instancia.</li> <li>o Mecanismos de reclamo en segunda Instancia.</li> <li>o Rol de ASFI respecto de la atención de reclamos y restitución de derechos conculcados.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>o Formas de Ahorro.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>o Reprogramación y refinanciamiento de Créditos.</li> <li>o Cobro de Intereses generados en el periodo de gracia y de las cuotas diferidas.</li> <li>o Pago adelantado a capital de créditos que hayan accedido al diferimiento y reprogramación y/o refinanciamiento con periodo de gracia.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>o Derechos y deberes en igualdad de condiciones.</li> <li>o Trato preferente.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>o Promoción y fortalecimiento institucional.</li> </ul>
<b>PERIODO DE IMPLEMENTACIÓN</b>	Segundo Semestre	Segundo Semestre	Primer Semestre.	Segundo Semestre	Segundo Semestre

## **5. Subprograma de Difusión de Información**

A continuación, se presenta un desglose de los puntos más importantes del Subprograma de Difusión De Información Financiera de CACSA para la gestión 2022.

Este subprograma se detalla en ANEXO 6: PROGRAMA DE EDUCACIÓN FINANCIERA (SUBPROGRAMA DE DIFUSIÓN DE INFORMACIÓN), adjunto al presente Programa de Educación Financiera.

### **5.1 Proyectos de difusión**

#### **5.1.1 Descripción**

El Subprograma de Difusión de Información, a través de herramientas comunicacionales, se constituye en un apoyo para que se cumplan los objetivos del Programa de Educación Financiera orientado a socios, clientes financieros y público en general.

#### **5.1.2 Objetivo General**

Ampliar la difusión de información sobre educación financiera a través de diferentes medios de comunicación. Con el objetivo de comunicar a la población en general sobre las temáticas plasmadas en el anexo mencionando con anticipación.

#### **5.1.3 Beneficiarios**

El público objetivo del presente apartado serán los socios, consumidores financieros y población en general.

#### **5.1.4 Actividades a ser desarrolladas**

Dentro las actividades que se tienen planificadas tenemos, la inclusión de material digital en [www.cacsa.com.bo](http://www.cacsa.com.bo) y circuito cerrado en los Puntos de Atención Financiera. Así mismo, la elaboración, impresión y distribución de material informativo, ya sea mediante material impreso o redes sociales.

Al fin de tener mayor alcance se realizará pases radiales con información de utilidad y consejos sobre temáticas de educación financiera. El material tendrá un lenguaje claro, sencillo y fácil de comprender.

### **5.1.5 Medios o canales para la difusión**

En el Subprograma de Difusión de Información contempla los siguientes medios o canales de apoyo:

#### **1) Material impreso**

Para alcanzar diferentes segmentos y en función a la temática, se utilizará volantes o dípticos, ya sea como cobertura informativa o de educación en los Puntos de Atención Financiera.

#### **2) Sitio Web**

El sitio Web es la ventana virtual de este Programa, 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.

#### **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.

#### **4) Difusión Radial**

Se utilizará este medio, para poder alcanzar de manera masiva, diferentes tipos de segmento en la población.

#### **5) Redes Sociales**

La pandemia de Coronavirus (covid-19) ha generado una emergencia global en materia de salud, las medidas tomadas por los gobiernos, limitan el contacto presencial entre las empresas y sus clientes, en este sentido los medios digitales y las redes sociales, se convirtieron en aliados para mantener una relación de contacto con nuestros socios y clientes financieros, aprovechando la masificación en el uso de plataformas virtuales, CACSA utilizara su Fan Page para realizar los cursos, talleres, comunicaciones de este programa y la aplicación de las diferentes metodologías normadas por ASFI, llegando a tener un mayor alcance de capacitación e información a comparación de actividades presenciales que se podrían realizar.



## **5.1.6 Temática**

### **Tema 9: Dar a conocer las características y beneficios de los Clientes con Pleno y Oportuno Cumplimiento de Pago.**

- Beneficios y Características de los clientes CPOP

### **Tema 10: Inclusión de personas con discapacidad**

- Derechos y deberes en igualdad de condiciones.
- Trato preferente.

### **Tema 11: Sistema financiero, Rol de ASFI y el carácter de la normativa.**

- Sistema financiero.
- Rol de ASFI y el alcance de la Normativa.

### **Tema 12: Legitimación de ganancias ilícitas, financiamiento al terrorismo y/o delitos precedentes.**

- Conceptos generales.
- Responsabilidades.

### **Tema 5: Consumidor Financiero**

- Derechos respecto a productos y servicios.
- Costos asumidos al contratar servicios financieros.
- Características de los servicios que se contratan.

### 5.1.7 Cronograma

<b>NOMBRE DEL PROYECTO</b>	Tema 9 :Dar a conocer las características y beneficios de los Clientes con Pleno y Oportuno Cumplimiento de Pago.	Tema 10: Inclusión de personas con discapacidad	Tema 11: Sistema financiero, Rol de ASFI y el carácter de la normativa.	Tema 12: Legitimación de ganancias ilícitas, financiamiento al terrorismo y/o delitos precedentes.	Tema 5: Consumidor Financiero
<b>TEMÁTICA</b>	o Beneficios y Características de los clientes CPOP	o Derechos y deberes en igualdad de condiciones. o Trato preferente.	o Sistema financiero. o Rol de ASFI y el alcance de la Normativa.	o Conceptos generales. o Responsabilidades.	o Derechos respecto a productos y servicios. o Costos asumidos al contratar servicios financieros. o Características de los servicios que se contratan.
<b>PERIODO DE</b>	Primer Trimestre	Segundo Trimestre	Tercer Trimestre	Cuarto Trimestre	A partir Marzo 2022

Entendemos que la educación financiera aporta grandes beneficios a las personas y a la economía en su conjunto, debido a que ayuda a desarrollar las habilidades necesarias para evaluar los riesgos y considerar los beneficios, en definitiva, ayuda a entender cómo sopesar los aspectos positivos y negativos de una situación para decidir qué pasos deben tomarse.

Por otro lado, beneficia a las personas en todas las etapas de la vida: los niños, les permite comprender el valor del dinero y el ahorro; los jóvenes, los prepara para ser ciudadanos responsables; los adultos, los ayuda a planificar decisiones económicas importantes, como la compra una casa o planear la jubilación. También puede ayudar a los hogares a ajustar sus decisiones de ahorro e inversión, favoreciendo a la confianza y la estabilidad del sistema financiero.

Por último, si todos los que participan en actividades económicas, tienen un buen nivel de conocimiento financiero, permitiría recuperar un mayor grado de desarrollo y eficiencia del mercado, debido a que las personas tienden a ahorrar más, lo que generalmente significa, un mayor nivel de inversión y crecimiento en toda la economía.

Recopilación de Normas para Servicios Financieros

LIBRO 4º, TÍTULO I, CAPÍTULO I  
ANEXO 6: PROGRAMA DE EDUCACIÓN FINANCIERA  
(SUBPROGRAMA DE EDUCACIÓN)

Nº	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: Asegurar el acceso a servicios financieros en condiciones adversas y sin la necesidad de la presencia física del Consumidor Financiero.	Creación de Simulador. Taller/ Curso Capacitación en PAFs mediante atención al cliente. Educación Por Redes Sociales.	El publico objetivo del presente apartado son: socios, usuarios financieros y población en general.	50	Puntos de Educación Financiera. Aprendizaje cooperativo. Plataforma digital interactiva de educación financiera.	o Tarjetas de débito y Cajeros Automáticos. o Contratos Electronicos. o Órdenes Electrónicas de Transferencia de Fondos.	Segundo Semestre			Cartillas Educativas Digitales.	Simulador para Realizar Transferencias Electronicas.
2	Tema 2: Proceso de atención de reclamos	Impresión de Cartillas Educativas. Taller/ Curso	El publico objetivo del presente apartado son: socios, usuarios financieros y población en general con edades de 25 a 35 años. Personal de la Institución.	50	Aprendizaje cooperativo. Capacitación continua al personal de la entidad financiera.	o Mecanismos de reclamo en primera Instancia. o Mecanismos de reclamo en segunda Instancia. o Rol de ASFI respecto de la atención de reclamos y restitución de derechos conculcados.	Segundo Semestre	Imp. Cartillas.		Cartillas Educativas	
3		Implementación de Plataforma Virtual. Educación Por Redes Sociales.	El publico objetivo del presente apartado son: socios, usuarios financieros y población en general con edades de 25 a 59 años.	100	Plataforma digital interactiva de educación financiera.	o Productos Crediticios, Garantías requeridas, tasas de interés, Plan de Pagos. o Productos Crediticios destinados a sectores priorizados.	Primer Semestre.			Material Digital.	
		Educación Por Redes Sociales.	El publico objetivo del presente apartado son: socios, usuarios financieros y población en general con edades de 18 a 24 años. Personal de la Institución.	50	Capacitación continua al personal de la entidad financiera. Formación de clientes iniciales y potenciales sobre los productos y servicios.	o Formas de Ahorro.	Segundo Semestre			Audivisuales.	

4	Tema 3: Productos de Créditos, ahorros y banca electrónica.	Cursos/Talleres Virtuales. Educación Por Redes Sociales.	El publico objetivo del presente apartado son: socios, usuarios financieros y población en general con edades de 18 a 24 años.	100	Aprendizaje cooperativo.	o Banca Electrónica Joven.	Primer Semestre.		Presentaciones.	Material Digital.	
		Cursos/Talleres Virtuales. Educación Por Redes Sociales.	El publico objetivo del presente apartado son: socios, usuarios financieros y población en general con edades mayores a 60 años.	50	Aprendizaje cooperativo.	o Banca Electrónica senior	Primer Semestre.		Presentaciones.	Material Digital.	
6	Tema 4: Diferimiento del pago de créditos.	Cursos/Talleres Virtuales. Educación Por Redes Sociales.	El publico objetivo del presente apartado son: socios, usuarios financieros y población en general.  Personal de la institución.	100	Capacitación continua al personal de la entidad financiera.  Aprendizaje cooperativo.	o Reprogramación y refinanciamiento de Créditos.  o Cobro de Intereses generados en el periodo de gracia y de las cuotas diferidas.  o Pago adelantado a capital de créditos que hayan accedido al diferimiento y reprogramación y/o refinanciamiento con periodo de gracia.	Primer Semestre.		Presentaciones.	Material Digital.	
7	Tema 5: Consumidores Financieros	Cursos/Talleres Virtuales.	El publico objetivo del presente apartado son: socios, usuarios financieros y población en general.	150	Aprendizaje cooperativo  Formación de clientes iniciales y potenciales sobre los productos o servicios financieros adquiridos.	o Obligaciones y derechos de los Consumidores financieros. (Ahorro, Crédito y Servicios)  o Obligaciones y derechos en los contratos por servicio.  o Costos asumidos al contratar servicios financieros.  o Burós de Información.	Segundo Semestre		Presentaciones.	Material Digital.	

8	Tema 6: Inclusión de personas con discapacidad	Cursos/Talleres Virtuales.	El publico objetivo del presente apartado son: socios, usuarios financieros y población en general. Personal de la institución.	100	Aprendizaje cooperativo. Capacitación continua al personal de la entidad financiera.	o Derechos y deberes en igualdad de condiciones. o Trato preferente.	Segundo Semestre		Presentaciones.		
9	Tema 7: Organizaciones Productivas Rurales.	Cursos/Talleres Virtuales. Educacion Por Redes Sociales.	El publico objetivo del presente apartado son: socios, usuarios financieros y población en general. Personal de la institución.	100	Aprendizaje cooperativo. Capacitación continua al personal de la entidad financiera.	o Promoción y fortalecimiento institucional.	Segundo Semestre		Presentaciones.		
10	Tema 8: Legitimación de ganancias ilícitas, financiamiento al terrorismo y/o delitos precedentes.	Cursos/Talleres Virtuales. Educacion Por Redes Sociales.	El publico objetivo del presente apartado son: socios, usuarios financieros y población en general.	150	Aprendizaje cooperativo.	o Conceptos generales. o Responsabilidades.	Segundo Semestre		Presentaciones.		

Recompilación 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	Tema 9: Dar a conocer las características y beneficios de los Clientes con Pleno y Oportuno Cumplimiento de Pago.	Uso de Medios Para difusión.	El publico objetivo del presente apartado son: socios, usuarios financieros y población en general.		o Beneficios y Características de los clientes CPOD	Primer Trimestre		Difusión	Difusión	Difusión		
2	Tema 10: Inclusión de personas con discapacidad	Uso de Medios Para difusión.	El publico objetivo del presente apartado son: socios, usuarios financieros y población en general.		o Derechos y deberes en igualdad de condiciones. o Trato preferente.	Segundo Trimestre	Folletos	Difusión	Difusión	Difusión		
3	Tema 11: Sistema financiero, Rol de ASFI y el carácter de la normativa.	Uso de Medios Para difusión.	El publico objetivo del presente apartado son: socios, usuarios financieros y población en general.		o Sistema financiero. o Rol de ASFI y el alcance de la Normativa.	Tercer Trimestre		Difusión	Difusión	Difusión		
4	Tema 12: Legitimación de ganancias ilícitas, financiamiento al terrorismo y/o delitos precedentes.	Elaboración, impresión y distribución del material informativo.	El publico objetivo del presente apartado son: socios, usuarios financieros y población en general.		o Conceptos generales. o Responsabilidades.	Cuarto Trimestre	Folletos					
5	Tema 5: Consumidor Financiero	Elaboración y difusión de jingle informativo en emisora a determinar.	El publico objetivo del presente apartado son: socios, consumidores financieros y población en general.		o Derechos respecto a productos y servicios. o Costos asumidos al contratar servicios financieros. o Características de los servicios que se contratan.	A partir Marzo 2022						Difusión Radial