



**PROGRAMA DE
EDUCACIÓN
FINANCIERA
GESTIÓN 2023**



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 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, se ha elaborado el presente Programa de Educación Financiera para la gestión 2023, donde se detallan el sub programa de educación y el sub programa de difusión de información, buscando ampliar los conocimientos sobre; las características principales de los servicios de intermediación financiera y servicios financieros complementarios, acerca de sus, aplicaciones, los beneficios y riesgos que estos presentan en su contratación.

Así también se considera muy importante el educar y difundir información acerca de los derechos de los consumidores financieros y los mecanismos de reclamo en primera y segunda instancia a los cuales se puede acoger.

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. Por esto se considera trascendental que el consumidor financiero y público en general, aprendan sobre el sistema financiero, el rol de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero y el alcance de la normativa.

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

2. Antecedentes

Cambios sociales, económicos y demográficos que se han originado en los últimos años, mismos que han producido una progresiva complicación en la toma de decisiones, generando consecuencias financieras. Estas decisiones implican un impacto financiero para quienes las toman y es significativo que las personas puedan ser conscientes de las consecuencias financieras y aprendan a valorarlas. Por tanto, una buena cultura financiera, ayuda a los sujetos y a las familias a aprovechar mejor las oportunidades, a lograr objetivos propios, familiares y empresariales.

2.1 Metas

En la gestión 2023, se llevarán a cabo diversas iniciativas en el marco de este Programa, estas actuaciones suponen la participación de usuarios financieros, socios, estudiantes de universidades, instituciones privadas o públicas, funcionarios de la entidad y público en general. Considerando los porcentajes mínimos que se establece en la Recopilación De Normas Para Servicios Financieros, que instituye como público objetivo, mínimamente el 20% del número de prestatarios en este sentido, se pretende llegar mínimamente a 800 personas beneficiadas con cursos de orientación en Educación Financiera. 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.

Desde la implementación a la fecha, los programas de educación financiera de CACSA, se concentran en capacitar e informar con temáticas relacionadas a los

conceptos básicos mercantiles, como ser: derechos y obligaciones de los consumidores financieros, mecanismos de reclamos en primera y segunda instancia, sistemas financieros, rol de ASFI, normativa y demás temas de interés. En la gestión 2023 CACSA, continuara ejecutado su programa de educación financiera en dos Subprogramas: Sub Programa de Educación y Sub Programa de Difusión de Información,

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.

La educación financiera y la inclusión son metas permanentes, donde los proyectos deben ser ejecutados con grandes esfuerzos y dominando diferentes barreas, creando grandes recompensas. Asimismo, buscando la reducción de la pobreza mediante la educación, es importante realizar este tipo de programas para generar educación en diferentes sectores de la población.

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.

Para lograr estos objetivos estratégicos se seguirán los siguientes lineamientos estratégicos:

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

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.

Temática: Se brindará información actual y de interés que satisfagan las necesidades de información del público objetivo.

3.1 Metodología

Para Cooperativas de ahorro y crédito como “San Antonio” como requisito se pide utilizar 4 metodologías de las 8 establecidas desde el 30 de noviembre de 2022, la entidad : 1)Plataformas digitales Educación financiera 2) segmentación y trabajo en sitio con el público objetivo, 3)Puntos de Educación en agencias de la entidades financieras 4)formación de clientes iniciales y potenciales sobre los productos y

servicios financieros adquiridos, 5)capacitación continua al personal de la entidad financiera. Las demás metodologías no aplican por el momento a la entidad la cual sería: Aula Móvil, Colaboración técnica y facilitación.

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 2023.

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 cursos/talleres y 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 público 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 los estudiantes universitarios y 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% de la cartera de créditos:

- Número de la cartera de créditos 4000.
- 20%: sería 800 consumidores financieros o público objetivo.

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

Tema 1: MANEJO BANCA DIGITAL, TRANSACCIONES ELECTRONICAS, RIESGOS Y MEDIDAS DE SEGURIDAD

Tema 2: LA IMPORTANCIA DE RSE Y FUNCION SOCIAL EN ENTIDADES FINANCIERAS

Tema 3: LEGITIMACIÓN DE GANANCIAS ILÍCITAS, FINANCIAMIENTO AL TERRORISMO Y/O DELITOS PRECEDENTES.

Tema 4: SISTEMA FINANCIERO ASFI Y MECANISMOS DE RECLAMO EN 1RA Y 2DA INSTANCIA.

Tema 5: CAPACITACIONES SOBRE COSTOS ASUMIDOS POR EL CONSUMIDOR FINANCIERO

Tema 6: TU GUÍA DE EDUCACIÓN FINANCIERA CONOCE LAS CARACTERÍSTICAS DE LOS SERVICIOS QUE OFRECEMOS.

Tema 7: DIFERIMIENTO DEL PAGO DE CRÉDITOS.

Tema 8: INCLUSIÓN DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD.

Tema 9: TALLER REFERENTE A LEY 045 "CONTRA RACISMO Y TODA FORMA DE DISCRIMINACION".

Tema 10: ORGANIZACIONES PRODUCTIVAS RURALES.

Tema 11: Acceso a servicios financieros en condiciones adversos y sin la necesidad de la presencia física del consumidor financiero.

Tema 12: Atención con calidad y calidez (personal interno de la EIF)

4.1.4 Actividades a ser desarrolladas

Se tiene contemplada la realización de cursos o talleres al público objetivo, mencionado anteriormente, 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.

4.1.5 Metodología Educativa

El tipo de metodología educativa será la capacitación, 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.

La metodología se basa en la aplicación de dinámicas y participación orientada a los participantes, buscando el dialogo y la práctica, y de esta manera llegar a la reflexión colectiva que se busca.

Al inicio de cada capacitación, se buscará estimular la creación de un ambiente relajado, esto para que los asistentes sientan comodidad y confianza. Se empezará desde la parte práctica, buscando una participación y un análisis colectivo, apoyando con textos presentados, despejar las dudas entre la teoría y la práctica, de esta manera los participantes podrán ordenar y organizar sus ideas, con la ayuda del moderador, finalizando con la asociación de las situaciones a la vida laboral o personal, motivándoles a llevar lo aprendido a la práctica.

En medio de la actual crisis por las variantes del 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 ANEXO 6: PROGRAMA DE EDUCACIÓN FINANCIERA (SUBPROGRAMA DE EDUCACIÓN)

Los contenidos sobre los que se educará e informará al público objetivo en el presente Programa de Educación Financiera son los siguientes:

Tema 1: MANEJO BANCA DIGITAL, TRANSACCIONES ELECTRONICAS, RIESGOS Y MEDIDAS DE SEGURIDAD

- Beneficios usos ventajas y riesgos de la banca electrónica
- Órdenes Electrónicas de Transferencia de Fondos.
- **Medidas de seguridad para el uso seguro, de las tarjetas de débito (así como los cargos asociados y comisiones)**
- **Medidas de seguridad para el uso seguro, de las tarjetas de crédito (así como los cargos asociados y comisiones)**
- **Uso y manejo adecuado de los Cajeros Automáticos, características del servicio y beneficios**

Tema 2: LA IMPORTANCIA DE RSE Y FUNCION SOCIAL EN ENTIDADES FINANCIERAS

- Conceptos básicos de RSE y FS
- Beneficios y ventajas en las entidades financieras
- Determinación de los grupos de interés que permiten fortalecer los grupos de interés en las EIF

Tema 3: LEGITIMACIÓN DE GANANCIAS ILÍCITAS, FINANCIAMIENTO AL TERRORISMO Y/O DELITOS PRECEDENTES.

- Conceptos básicos
- Aplicabilidad Según la Normativa Vigente
- Análisis de casos
- Riesgos para las EIF

Tema 4: INFÓRMATE CUÁLES SON TUS DERECHOS Y OBLIGACIONES COMO CONSUMIDOR FINANCIERO Y LOS MECANISMOS DE RECLAMO EN 1RA Y 2DA INSTANCIA.

- 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.
- **Tiempo de espera máximo de atención en la Entidad Financiera oficina Central y Agencias (Cajas, atención al público-Plataforma)**

Tema 5: CAPACITACIONES SOBRE COSTOS ASUMIDOS POR EL CONSUMIDOR FINANCIERO

- 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: TU GUÍA DE EDUCACIÓN FINANCIERA CONOCE LAS CARACTERÍSTICAS DE LOS SERVICIOS QUE OFRECEMOS

- Productos Crediticios, Garantías requeridas, tasas de interés, Plan de Pagos.
- Productos Crediticios destinados a sectores priorizados.
- Formas de Ahorro.
- Cooperativa San Antonio Misión, visión y valores

Tema 7: 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 8: INCLUSIÓN DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD

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

Tema 9: TALLER REFERENTE A LEY 045 "CONTRA RACISMO Y TODA FORMA DE DISCRIMINACION"

- Análisis de la ley 045 según normativa vigente
- Análisis de casos
- Análisis de la ley 348 según normativa vigente
- Análisis de casos

Tema 10: ORGANIZACIONES PRODUCTIVAS RURALES.

- Promoción y fortalecimiento institucional.

Tema 11: Acceso a servicios financieros en condiciones adversas y sin la necesidad de la presencia física del consumidor financiero.

- Contratos Electrónicos.
- Órdenes Electrónicas de Transferencia de Fondos
- Mecanismos del comercio electrónico.

Tema 12: Atención con calidad y calidez (personal interno de la EIF)

- **Atención Con Calidad y Calidez.**
- **Punto de Reclamo funciones y responsabilidades**
- **Análisis al Código de Conducta Actualizado**
- **Formar al personal de atención al público sobre el tiempo de espera máximo para la atención en cajas.**

4.1.7 Cronograma ANEXO 6: PROGRAMA DE EDUCACIÓN FINANCIERA (SUBPROGRAMA DE EDUCACIÓN)

TEMATICA	Tema 1: MANEJO BANCA DIGITAL, TRANSACCIONES ELECTRONICAS, RIESGOS Y MEDIDAS DE SEGURIDAD	Tema 2: LA IMPORTANCIA DE RSE Y FUNCION SOCIAL EN ENTIDADES FINANCIERAS	Tema 3: LEGITIMACIÓN DE GANANCIAS ILÍCITAS, FINANCIAMIENTO AL TERRORISMO Y/O DELITOS PRECEDENTES	Tema 4: SISTEMA FINANCIERO, ASFI Y MECANISMOS DE RECLAMO EN 1RA Y 2DA INSTANCIA.	Tema 5: CAPACITACIONES SOBRE COSTOS ASUMIDOS POR EL CONSUMIDOR FINANCIERO	Tema 6: TU GUÍA DE EDUCACIÓN FINANCIERA CONOCE LAS CARACTERÍSTICAS DE LOS SERVICIOS QUE OFRECEMOS
	• Beneficios usos ventajas y riesgos de la banca electrónica	• Conceptos básicos de RSE y FS	• Conceptos básicos	• Mecanismos de reclamo en primera Instancia.	• Obligaciones y derechos de los Consumidores financieros. (Ahorro, Crédito y Servicios)	• Productos Crediticios, Garantías requeridas, tasas de interés, Plan de Pagos.
	• Órdenes Electrónicas de Transferencia de Fondos.	• Beneficios y ventajas en las entidades financieras	• Aplicabilidad Según la Normativa Vigente	• Mecanismos de reclamo en segunda Instancia.	• Obligaciones y derechos en los contratos por servicio.	• Productos Crediticios destinados a sectores priorizados.
	• <i>Medidas de seguridad para el uso seguro, de las tarjetas de débito (así como los cargos asociados y comisiones)</i>	• Determinación de los grupos de interés que permiten fortalecer los grupos de interés en las EIF	• Análisis de casos	• Rol de ASFI respecto de la atención de reclamos y restitución de derechos conculcados.	• Costos asumidos al contratar servicios financieros.	• Formas de Ahorro.
	• Medidas de seguridad para el uso seguro, de las tarjetas de crédito (así como los cargos asociados y comisiones)		• Riesgos para las EIF	• <i>Tiempo de espera máximo de atención en la Entidad Financiera oficina Central y Agencias (Cajas, atención público-Plataforma)</i>	• Burós de Información.	• Cooperativa San Antonio Misión, visión y valores
	• <i>Uso y manejo adecuado de los Cajeros Automáticos (ATMs), características del servicio y beneficios</i>					
	A partir febrero 2023	A partir marzo 2023	A partir abril 2023	A partir mayo 2023	A partir junio 2023	A partir julio 2023

	Tema 7: DIFERIMIENTO DEL PAGO DE CRÉDITOS.	Tema 8: INCLUSIÓN DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD	Tema 9: TALLER REFERENTE A LEY 045 "CONTRA RACISMO Y TODA FORMA DE DISCRIMINACIÓN"	Tema 10: ORGANIZACIONES PRODUCTIVAS RURALES.	Tema 11: Acceso a servicios financieros en condiciones adversos y sin la necesidad de la presencia física del consumidor financiero.	Tema 12: Atención con calidad y calidez (personal interno de la EIF)
	• 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.	• Derechos y deberes en igualdad de condiciones. • Trato preferente.	• Análisis de la ley 045 según normativa vigente • Análisis de casos • Análisis de la ley 348 según normativa vigente • Análisis de casos	• Promoción y fortalecimiento institucional.	• Contratos Electrónicos. • Órdenes Electrónicas de Transferencia de Fondos • Mecanismos del comercio electrónico.	Atención Con Calidad y Calidez. Punto de Reclamo funciones y responsabilidades Análisis al Código de Conducta Actualizado Formar al personal de atención al público sobre el tiempo de espera máximo para la atención en cajas
Periodo Implementación	A partir agosto 2023	A partir septiembre 2023	A partir octubre 2023	A partir noviembre 2023	A partir diciembre 2023	A partir diciembre 2023



Socios, consumidor financiero, Personal y público en general.



Segmentado

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 2023.

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 Página WEB, Material Informativo digital e Impreso y Llamadas Telefónica

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, a través de diferentes medios de comunicación, la información sobre Educación Financiera. Con el objetivo de informar a la población en general sobre temáticas de los derechos y obligaciones de los consumidores financieros, mecanismos de reclamo, rol de ASFI, características principales de los servicios de intermediación financiera, servicios financieros complementarios y demás temas básicos e importantes.

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 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. Dicho material será adaptado y digitalizado para poder difundirlos en diferentes tipos de medios de comunicación.

5.1.5 Medios o canales para la difusión

En el Subprograma de Difusión de Información, se continuará informando a socios, clientes financieros y población en general sobre diferentes temáticas de educación financiera, utilizando los siguientes medios:

1) Material impreso

Para alcanzar amplios segmentos de población asociada y en función a la temática respectiva, se utilizará volantes o dípticos, ya sea como cobertura noticiosa en los Puntos de Atención Financiera o contratando espacios publicitarios que respondan a las inquietudes vinculadas en el programa, así como la difusión de temáticas específicas del mismo.

2) Sitio Web

El sitio Web es la ventana virtual del 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, fundamentada en la retroalimentación que se obtenga de los visitantes, así como la respuesta oportuna a las inquietudes recibidas.

3) Llamadas Telefónicas

Mediante el Call Center realizar llamadas telefónicas a socios realizando la invitación a los cursos de Educación Financiera explicando los detalles temática, horario del curso y disertante que llevara a cabo el curso.

4) Medios Masivos

Los medios tradicionales como la televisión, radio y periódicos masivos tienen una llegada a un segmento específico por el cual se tiene que utilizar un spot, jingle,

arte de prensa en el caso de nuestra institución daremos preferencia a la difusión radial por medio de jingles personalizados.

5) 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, power point etc.) educativas, buscando abarcar los temas más importantes del rubro financiero, a través del circuito cerrado audiovisual.

6) Redes Sociales

Las variantes de 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 y comunicaciones de este programa, llegando a tener un mayor alcance de capacitación e información a comparación de actividades presenciales que se podrían realizar.

5.1.6 Temática ANEXO 6: PROGRAMA DE EDUCACIÓN FINANCIERA (SUBPROGRAMA DE DIFUSIÓN DE INFORMACIÓN)

Tema 1: Consumidor Financiero

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

Tema 2: 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 3: Inclusión de personas con discapacidad

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

Tema 4: Legitimación de ganancias ilícitas, financiamiento al terrorismo y/o delitos precedentes

- Conceptos generales
- Responsabilidades.

Tema 5: Sistema financiero, Rol de ASFI y el carácter de la normativa

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

5.1.7 Medios para el ANEXO 6: PROGRAMA DE EDUCACIÓN FINANCIERA (SUBPROGRAMA DE EDUCACIÓN)

Difusión	Material digital e impreso, presentaciones, Web, RS	Material digital e impreso, presentaciones, Web, RS	Material digital e impreso, presentaciones, Web, RS	Material digital e impreso, presentaciones, Web, RS	Material digital e impreso, presentaciones, Web, RS	Material digital e impreso, presentaciones, Web, RS
TEMATICA	Tema 1: MANEJO BANCA DIGITAL, TRANSACCIONES ELECTRONICAS, RIESGOS Y MEDIDAS DE SEGURIDAD • Beneficios usos ventajas y riesgos de la banca electrónica • Órdenes Electrónicas de Transferencia de Fondos. • <i>Medidas de seguridad para el uso seguro, de las tarjetas de débito (así como los cargos asociados y comisiones)</i> • Medidas de seguridad para el uso seguro, de las tarjetas de crédito (así como los cargos asociados y comisiones) • <i>Uso y manejo adecuado de los Cajeros Automáticos (ATMs), características del servicio y beneficios.</i>	Tema 2: LA IMPORTANCIA DE RSE Y FUNCION SOCIAL EN ENTIDADES FINANCIERAS • Conceptos básicos de RSE y FS • Beneficios y ventajas en las entidades financieras • Determinación de los grupos de interés que permiten fortalecer los grupos de interés en las EIF	Tema 3: LEGITIMACIÓN DE GANANCIAS ILÍCITAS, FINANCIAMIENTO AL TERRORISMO Y/O DELITOS PRECEDENTES. • Conceptos básicos • Aplicabilidad Según la Normativa Vigente • Análisis de casos • Riesgos para las EIF	Tema 4: SISTEMA FINANCIERO, ASFI Y MECANISMOS DE RECLAMO EN 1RA Y 2DA INSTANCIA. • 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. • <i>Tiempo de espera máximo de atención en la Entidad Financiera oficina Central y Agencias (Cajas, atención al público-Plataforma)</i>	Tema 5: CAPACITACIONES SOBRE COSTOS ASUMIDOS POR EL CONSUMIDOR FINANCIERO • 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: TU GUÍA DE EDUCACIÓN FINANCIERA CONOCE LAS CARACTERÍSTICAS DE LOS SERVICIOS QUE OFRECEMOS • Productos Crediticios, Garantías requeridas, tasas de interés, Plan de Pagos. • Productos Crediticios destinados a sectores priorizados. • Formas de Ahorro. • Cooperativa San Antonio Misión, visión y valores
Periodo implementación	A partir febrero 2023	A partir marzo 2023	A partir abril 2023	A partir mayo 2023	A partir junio 2023	A partir Julio 2023
Difusión	Material digital e impreso, presentaciones, Web, RS	Material digital e impreso, presentaciones, Web, RS	Material digital e impreso, presentaciones, Web, RS	Material digital e impreso, presentaciones, Web, RS	Material digital e impreso, presentaciones, Web, RS	Material digital e impreso, presentaciones, Web, RS
TEMATICA	Tema 7: 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 8: INCLUSIÓN DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD • Derechos y deberes en igualdad de condiciones. • Trato preferente.	Tema 9: TALLER REFERENTE A LEY 045 "CONTRA RACISMO Y TODA FORMA DE DISCRIMINACION" • Análisis de la ley 045 según normativa vigente • Análisis de casos • Análisis de la ley 348 según normativa vigente • Análisis de casos	Tema 10: ORGANIZACIONES PRODUCTIVAS RURALES. • Promoción y fortalecimiento institucional.	Tema 11: Acceso a servicios financieros en condiciones adversos y sin la necesidad de la presencia física del consumidor financiero. • Contratos Electrónicos. • Órdenes Electrónicas de Transferencia de Fondos • Mecanismos del comercio electrónico.	Tema 12: Atención con calidad y calidez (personal interno de la EIF) • <i>Atención Con Calidad y Calidez.</i> • <i>Punto de Reclamo funciones y responsabilidades</i> • <i>Análisis al Código de Conducta Actualizado</i> • <i>Formar al personal de atención al público sobre el tiempo de espera máximo para la atención en cajas</i>
Periodo implementación	A partir agosto 2023	A partir septiembre 2023	A partir octubre 2023	A partir noviembre 2023	A partir diciembre 2023	A partir diciembre 2023

Nota: Web Página Oficial www.cacsa.com; RS: Redes Sociales Material impreso: folleto, cartillas Presentaciones: Formato Power Point.

Desde la cooperativa, 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 las ganancias, 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.

ANEXOS

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			MATERIA L IMPRESO (FOLLETO S, CARTILLA S, OTROS)	CIRCUITO CERRADO (AUDIOVISUAL)	SITIO WEB DE LA ENTIDAD FINANCIERA	REDES SOCIALES	MEDIOS DE COMUNICACIÓN MASIVOS	OTROS
1	Tema 1: Consumidor Financiero	Elaboración y difusión de jingle informativo en emisora a determinar.	El público objetivo del presente apartado son: socios, consumidores financieros y población en general.	A.- Derechos respecto a productos y servicios. B.- Costos asumidos al contratar servicios financieros. C.- Características de los servicios que se contratan.	a partir de marzo 2023	Cartilla digital	Difusión	Difusión	Difusión	Difusión Radial	Llamadas telefónicas
2	Tema 2: Dar a conocer las características y beneficios de los Clientes con Pleno y Oportuno Cumplimiento de Pago.	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 mayo 2023	Cartilla digital	Difusión	Difusión	Difusión	Difusión Radial	Llamadas telefónicas
3	Tema 3: Inclusión de personas con discapacidad	Uso de Medios Para difusión.	El público objetivo del presente apartado es: socios, usuarios financieros y población en general.	A.- Derechos y deberes en igualdad de condiciones. B.-Trato preferente.	a partir de julio 2023	Cartilla digital	Difusión	Difusión	Difusión	Difusión Radial	Llamadas telefónicas
4	Tema 4: Legitimación de ganancias ilícitas, financiamiento o al terrorismo y/o delitos precedentes.	Elaboración, impresión y distribución del material informativo.	El público objetivo del presente apartado es: socios, usuarios financieros y población en general.	A.- Conceptos generales. B.- Responsabilidades.	a partir de septiembre 2023	Cartilla digital	Difusión	Difusión	Difusión	Difusión Radial	Llamadas telefónicas
5	Tema 5: Sistema financiero, Rol de ASFI y el carácter de la normativa.	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 noviembre 2023	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: MANEJO BANCA DIGITAL, TRANSACCIONES ELECTRONICAS, RIESGOS Y MEDIDAS DE SEGURIDAD	A.- Taller/ Curso Virtual B.- Capacitación en PAFs mediante atención al cliente. C.- Educación Por Redes Sociales.	El público objetivo del presente apartado es: socios, usuarios financieros y población en general.	95	A.- Puntos de Educación Financiera. B.- Aprendizaje cooperativo. C.- Plataforma digital interactiva de educación financiera.	A.- Beneficios usos ventajas y riesgos de la banca electrónica B.- Órdenes Electrónicas de Transferencia de Fondos <i>C.- Medidas de seguridad para el uso seguro, de las tarjetas de débito (así como los cargos asociados y comisiones)</i> <i>D.- Medidas de seguridad para el uso seguro, de las tarjetas de crédito (así como los cargos asociados y comisiones)</i> <i>E.- Uso y manejo adecuado de los Cajeros Automáticos (ATMs), características del servicio y beneficios.</i>	a partir febrero 2023	Folletería Digital	Power Point	Cartillas Educativas	Página Web y redes sociales
2	Tema 2: LA IMPORTANCIA DE RSE Y FUNCION SOCIAL EN ENTIDADES FINANCIERAS	a.- Taller/ Curso Virtual b.- Capacitación en PAFs mediante atención al cliente. C.- Educación Por Redes Sociales.	El público objetivo del presente apartado es: socios, usuarios financieros y población en general.	90	A.- Aprendizaje cooperativo. B.- Capacitación continua al personal de la entidad financiera.	A.- Conceptos básicos de RSE y FS B.- Beneficios y ventajas en las entidades financieras C.- Determinación de los grupos de interés que permiten fortalecer los grupos de interés en las EIF	a partir marzo 2023	Folletería Digital	Power Point	Cartillas Educativas	Página Web y redes sociales
3	Tema 3: LEGITIMACIÓN DE GANANCIAS ILÍCITAS, FINANCIAMIENTO AL TERRORISMO Y/O DELITOS PRECEDENTES.	A.- Cursos/Talleres Virtuales. B.- Educación Por Redes Sociales.	El público objetivo del presente apartado es: socios, usuarios financieros y población en general.	95	A.- Aprendizaje cooperativo.	A.- Conceptos básicos B.- Aplicabilidad Según la Normativa Vigente C.- Análisis de casos D.- Riesgos para las EIF	a partir abril 2023	Folletería Digital	Power Point	Cartillas Educativas	Página Web y redes sociales
4	Tema 4: 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 en general con edades de 25 a 35 años. B.- Personal de la Institución.	90	A.- Aprendizaje cooperativo. B.- Capacitación continua al personal de la entidad financiera.	A.- Mecanismos de reclamo en primera Instancia. B.- Mecanismos de reclamo en segunda Instancia. C.- Rol de ASFI respecto de la atención de reclamos y restitución de derechos conculcados. <i>D.- Tiempo de espera máximo de atención en la Entidad Financiera oficina Central y Agencias (Cajas, atención al público- Plataforma)</i>	a partir mayo 2023	Folletería Digital	Power Point	Cartillas Educativas	Página Web y redes sociales
5	Tema 5: CAPACITACIONES SOBRE COSTOS ASUMIDOS POR EL CONSUMIDOR FINANCIERO	A.- Cursos/Talleres Virtual	El público objetivo del presente apartado es: socios, usuarios financieros y población en general.	95	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.	a partir junio 2023	Folletería Digital	Power Point	Cartillas Educativas	Página Web y redes sociales

						C.- Costos asumidos al contratar servicios financieros. D.- Burós de Información.					
6	Tema 6: TU GUÍA DE EDUCACIÓN FINANCIERA CONOCE LAS CARACTERÍSTICAS DE LOS SERVICIOS QUE OFRECEMOS	A.- Cursos/Talleres B.- Educación Por Redes Sociales.	El público objetivo del presente apartado es: socios, usuarios financieros y población en general con edades de 25 a 59 años.	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.- Productos Crediticios, Garantías requeridas, tasas de interés, Plan de Pagos. B.- Productos Crediticios destinados a sectores priorizados. C.- Formas de Ahorro. D.- Cooperativa San Antonio Misión, visión y valores	a partir julio 2023	Folletería Digital	Power Point	Cartillas Educativas	Página Web y redes sociales
7	Tema 7: DIFERIMIENTO DEL PAGO DE CRÉDITOS.	A.- Cursos/Talleres Virtual B.- Educación Por Redes Sociales.	A.- El público objetivo del presente apartado son: socios, usuarios financieros y población en general con edades de 25 a 35 años. B.- Personal de la Institución.	90	A.- Capacitación continua al personal de la entidad financiera. B.- Aprendizaje cooperativo.	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.	a partir agosto 2023	Folletería Digital	Power Point	Cartillas Educativas	Página Web y redes sociales
8	Tema 8: INCLUSIÓN DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD	A.- Cursos/Talleres Virtuales.	A.- El público objetivo del presente apartado son: socios, usuarios financieros y población en general con edades de 25 a 35 años. B.- Personal de la Institución.	90	A.- Aprendizaje cooperativo.B.- Capacitación continua al personal de la entidad financiera.	A.- Derechos y deberes en igualdad de condiciones. B.- Trato preferente.	a partir septiembre 2023	Folletería Digital	Power Point	Cartillas Educativas	Página Web y redes sociales
9	Tema 9: TALLER REFERENTE A LEY 045 "CONTRA RACISMO Y TODA FORMA DE DISCRIMINACION" LEY 348 "LEY INTEGRAL PARA GARANTIZAR A LAS MUJERES UNA VIDA LIBRE DE VIOLENCIA"	A.-Cursos/Talleres	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.- Formación de clientes iniciales y potenciales sobre los productos o servicios financieros adquiridos.	A.- Análisis de la ley 045 según normativa vigente B.- Análisis de casos C.- Análisis de la ley 348 según normativa vigente D.- Análisis de casos	a partir octubre 2023	Folletería Digital	Power Point	Cartillas Educativas	Página Web y redes sociales
10	Tema 10: 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 noviembre 2023	Folletería Digital	Power Point	Cartillas Educativas	Página Web y redes sociales

11	Tema 11: ASEGURAR EL ACCESO A SERVICIOS FINANCIEROS EN CONDICIONES ADVERSAS Y SIN LA NECESIDAD DE LA PRESENCIA FÍSICA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO.	A.- Taller/ Curso Virtual B.- Capacitación en PAFs mediante atención al cliente. C.- Educación Por Redes Sociales.	El público objetivo del presente apartado son: socios, usuarios financieros y población en general.	90	A.- Puntos de Educación Financiera. B.-Aprendizaje cooperativo. C.- Plataforma digital interactiva de educación financiera.	A.- Contratos Electrónicos. B.- Órdenes Electrónicas de Transferencia de Fondos C.- Mecanismos del comercio electrónico.	a partir diciembre2023	Folletería Digital	Power Point	Cartillas Educativas	Página Web y redes sociales
12	Tema 12: ATENCION CON CALIDAD Y CALIDEZ (PERSONAL INTERNO DE LA EIF)	A.- Taller/ Curso Virtual B.- Capacitación en PAFs mediante atención al cliente. C.- Educación Por Redes Sociales.	El público objetivo del presente apartado son: funcionarios, ejecutivos jefes de área y público en general	25	A.- Puntos de Educación Financiera. B.-Aprendizaje cooperativo .C.- Plataforma digital interactiva de educación financiera.	A.- Atención Con Calidad y Calidez. B.- Punto de Reclamo funciones y responsabilidades C.- Análisis al Código de Conducta ActualizadoD.- Formar al personal de atención al público sobre el tiempo de espera máximo para la atención en cajas	a partir diciembre2023	Folletería Digital	Power Point	Cartillas Educativas	Página Web y redes sociales