

PROGRAMA DE EDUCACIÓN FINANCIERA GESTIÓN 2023 BANCO PYME DE LA COMUNIDAD S.A.

1. Introducción

En la búsqueda de conseguir una inclusión financiera activa y responsable, así como el acceso a productos y servicios financieros por parte de los consumidores financieros y la población en general, es que se diseña un Programa de Educación Financiera que tiene por objeto generar conocimientos financieros adecuados para la correcta toma de decisiones, el mismo está alineado a lo dispuesto por la Ley No. 393 de Servicios Financieros, normativa vigente.

En el transcurso de la gestión 2023 se llevarán a cabo diversas iniciativas en el marco del Programa de Educación Financiera, estas actuaciones suponen la participación de funcionarios, clientes, usuarios, estudiantes y público en general.

Las líneas estratégicas del Programa de Educación Financiera para esta gestión se sustentan en los siguientes principios básicos:

- **Generalidad:** El Programa no excluye a ningún segmento de la población y cubre todos los productos y servicios financieros.

- **Cooperación:** Por su ámbito y características, el Programa supone un compromiso con la comunidad por parte del Banco.

- **Continuidad:** Para lograr los objetivos las actividades se deben mantener a lo largo de la gestión.

El Programa define iniciativas que se llevarán a cabo durante la presente gestión, de igual forma identifica los principales grupos de la población a los que se dirigirán de forma prioritaria, los esfuerzos y actividades que contempla el Programa 2023, de acuerdo con los siguientes principios complementarios:

- **Diversidad:** Se debe llegar a cada segmento de la población de forma personalizada teniendo en cuenta sus características, necesidades y canales de acceso adecuados a cada uno de ellos.

- **Accesibilidad:** Dando a toda la Comunidad acceso a la información y educación, otorgándoles herramientas necesarias que permitan un entendimiento claro y amigable respecto a la contratación de los productos y servicios financieros.

Una buena cultura financiera, ayuda a los individuos y a las familias a aprovechar mejor las oportunidades, a cumplir sus objetivos y a contribuir a una mayor salud financiera de la sociedad en su conjunto.

2. Antecedentes

El Banco PyME de la Comunidad S.A. fue constituido el año 1996 como Fondo Financiero Privado S.A. F.F.P. En base a la nueva Ley de Servicios Financieros Nro.393, el 21 de julio de 2014 se transforma en Banco PyME de la Comunidad S.A., comenzando a operar como entidad Bancaria, con alrededor de 11.297 clientes ahorristas y más de 3.453 clientes crediticios.

La institución se encuentra regulada y fiscalizada por la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI) con sede central ubicada en la ciudad de Cochabamba.

Los accionistas principales del Banco son: COBOCE RL, cooperativa industrial de Bolivia y OIKOCREDIT, entidad ecuménica holandesa de cobertura mundial que mediante el crédito procura coadyuvar a la independencia económica de los pobres.

El Banco cuenta con diferentes productos y servicios financieros y una cartera que asciende al 24.39% en créditos PyME y un 57.27% a la cartera de microcrédito, principalmente. A la fecha tiene presencia con puntos de atención financiera en Cochabamba, La Paz y Santa Cruz.

BANCOMUNIDAD S.A. forma parte de la Asociación de Entidades Financieras Especializadas en Microfinanzas (ASOFIN), institución empresarial privada que aglutina a entidades microfinancieras de Bolivia.

Visión

“Ser el aliado financiero preferido por las comunidades a las que servimos; reconocido por su solidez, calidad de servicio, innovación y forma de trabajo: profesional, ética y socialmente responsable”.

Misión

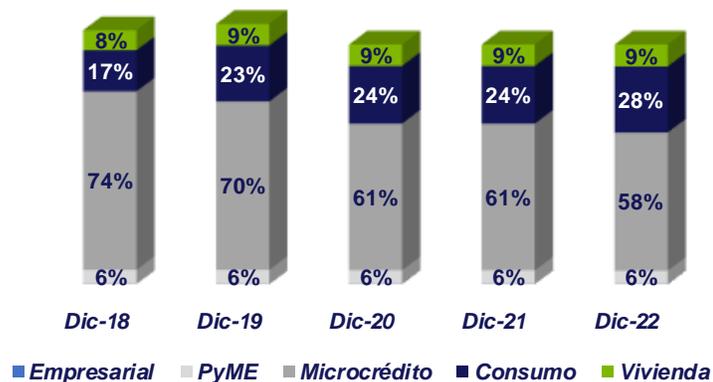
“En *BANCOMUNIDAD* contribuimos al progreso y bienestar de las personas y las micro, pequeñas y medianas empresas bolivianas, proporcionando soluciones financieras accesibles, personalizadas y eficientes, que generen valor y aporten al desarrollo de las comunidades en las que operamos”.

Identificación y características de los clientes y usuarios

La cantidad de prestatarios del Banco PyME de la Comunidad S.A. a diciembre 2022 asciende a **2.698**, con una composición detallada a continuación:

Gráfica No 1

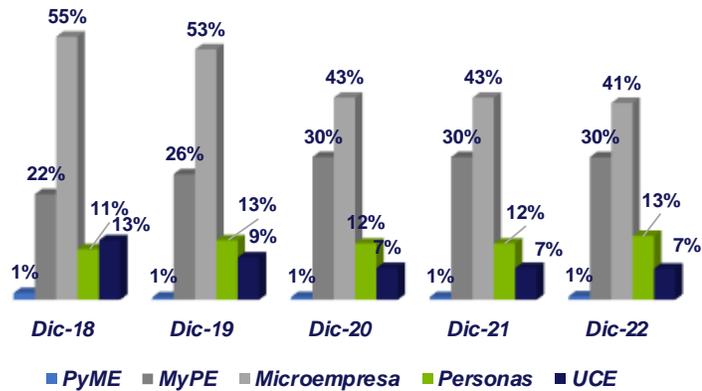
Porcentaje de clientes por tipo de Crédito



En la Gráfica No 1 se puede ver que en la cartera de créditos a diciembre de 2022 ha disminuido en microcrédito a 58%, en PyME incrementado alcanzando un 28% y se ha mantenido tanto en vivienda como en empresarial en 9% y 6% respectivamente, con respecto a la gestión anterior.

Gráfica No 2

Porcentaje de clientes por tecnología crediticia



La Gráfica No. 2 muestra el porcentaje de clientes por tipo de banca o tecnología crediticia al cierre de la gestión 2022, se observa la siguiente composición: el 1% compone la tecnología PyME, en MyPE se mantuvo constante en 30%, microempresa con un 4% ha sufrido una disminución de 2 puntos porcentuales, banca personas ha incrementado 1 punto porcentual alcanzando un 13% y créditos especiales se mantuvo en 7%, con respecto a la gestión anterior.

Gráfica No 3

**Composición de clientes por sexo
Expresado en porcentaje**



En la Gráfica No. 3 se puede ver la composición de la cartera de clientes por sexo durante las cinco últimas gestiones, la gestión pasada presenta el 59% de clientes hombres, el 36% mujeres y el 5% jurídica.

2.1. Metas alcanzadas

En la gestión 2022 se logró capacitar de forma virtual y presencial en contenidos de Educación Financiera a clientes, usuarios financieros y estudiantes, la meta de la gestión 2022 era llegar al 20% de la cartera de créditos, equivalentes a **531** beneficiarios de los cuales se han logrado capacitar muchos más de beneficiarios, considerando solo los talleres organizados por la entidad se logró capacitar a **947** usuarios financieros superando la meta planificada.

Si se contemplan los resultados obtenidos en coordinación con ASOBAN y otras entidades financieras en la Feria de Servicios Financieros Cochabamba se alcanzó un **total de 3,530** considerando los talleres realizados de manera participativa.

2.2. Aprendizajes obtenidos

Al llevar adelante las actividades de Educación Financiera, se pudo ver que existe una falta de información en la población en general, principalmente en estudiantes ya que, no se imparten estos conceptos en las unidades educativas.

Consideramos que al público en general le interesa capacitarse en los contenidos para poder tomar mejor sus decisiones y tener claros los conceptos que les serán útiles en un futuro; así como también el uso de plataformas digitales que es el nuevo enfoque que por el distanciamiento social se convierte en una potente herramienta para realizar transacciones financieras, es que se considera importante seguir realizando el esfuerzo de capacitación reforzando conceptos y consultas constantes.

3. Objetivos estratégicos

Contribuir a la formación de una cultura financiera en la sociedad, que permita a la comunidad en general aprovechar mejor las oportunidades, desarrollando conocimientos, capacidades y habilidades que faciliten la toma de decisiones financieras acertadas generando una mayor confianza en el sistema financiero nacional.

El Programa tiene como objetivo principal generar conocimiento en los consumidores financieros y la población en general, coadyuvando con la protección de sus derechos, promoviendo la inclusión financiera y el acceso a productos y servicios financieros adecuados asumiendo las obligaciones, riesgos y beneficios asociados a la contratación, logrando facilitar una participación financiera y responsable de los actores, con el fin de contribuir a la estabilidad del sistema financiero y alineado a lo dispuesto por la Ley No. 393 de Servicios Financieros, normativa vigente y los resultados de la ENSF (Encuesta Nacional de Servicios Financieros) de la gestión pasada. Considera también aspectos en base a los resultados obtenidos de la ENSF 2022 para abordar algunas problemáticas.

4. SUBPROGRAMA DE EDUCACIÓN

4.1. PROYECTO 1. Talleres Educativos

4.1.1 Descripción. Talleres participativos virtuales o presenciales en los que se explica de manera sencilla los conceptos definidos por la normativa de ASFI, haciendo de esta manera que el público en general los comprenda.

4.1.2. Objetivo General. Contribuir con la educación de la comunidad sobre las características principales de los servicios de intermediación financiera, servicios financieros complementarios, sus usos y aplicaciones, los beneficios y riesgos que

representan su contratación, rol de ASFI, los mecanismos de reclamo en primera y segunda instancia, garantías no convencionales, instrumentos electrónicos de pago, Tarjetas de Crédito y Cajeros Automáticos, POS, contratos electrónicos, órdenes electrónicas de transferencia de fondos y tratamiento de refinanciamiento y/o reprogramación de créditos con cuotas que fueron diferidas.

4.1.3. Beneficiarios

4.1.3.1 Cualitativa (Segmentación). Los talleres están enfocados a los siguientes segmentos:

- a) Estudiantes
- b) Clientes y usuarios financieros

4.1.3.2. Cuantitativa (Número de beneficiarios)

Se realizarán talleres virtuales o presenciales, alcanzando un total de **540** beneficiarios, que representan el 20% del total de clientes de crédito.

4.1.4. Actividades para desarrollar. Se realizarán talleres de facilitación educativos presenciales o virtuales con Técnicas Participativas donde el facilitador aplica: el diálogo didáctico, el video crítico y el ejercicio estructurado, siguiendo pautas para potenciar la participación y el aprendizaje de los asistentes, utilizando un intercambio de conocimientos ideas, opiniones e inquietudes. Presentando videos cortos y luego planteando una discusión sobre los aspectos más importantes que contribuyan a mejorar el enlace entre una situación dada y la vivencia personal, fomentando de esta manera la creatividad cognitiva. Los talleres deberán facilitar la vivencia de una experiencia por parte del asistente. La vivencia se marca como un aprendizaje significativo.

4.1.5. Metodología educativa. El desarrollo de las actividades en el Programa de Educación se realizará bajo modalidad de **facilitación** de tal manera que el estudiante cuente con herramientas necesarias para construir sus propios conocimientos y así el facilitador pueda guiar al grupo, estas facilitaciones estarán dirigidas **a un público de entre 25 y 35 años dando énfasis a mujeres.**

4.1.6. Temática. La temática por difundir se detalla a continuación:

1. Dar a conocer las obligaciones de las entidades financieras con los consumidores financieros y el tiempo máximo de atención en cajas.
2. Instrumentos electrónicos de pago (Tarjetas de débito, cajeros automáticos y POS).
3. Punto de reclamo, primera y segunda instancia, medios para realizar reclamos.
4. Banca Digital y Órdenes electrónicas de transferencias de fondos.
5. Clientes Con Pleno y Oportuno Cumplimiento de Pago (CPOP)

6. Información sobre créditos (Tipos de créditos, características, la forma de calcular las cuotas y seguros relacionados).

4.1.7 Cronograma. Los talleres de facilitación serán realizados en el primer y segundo semestre.

4.2. PROYECTO 2. Plataforma Digital OVANTE – (Colaboración técnica para el buen manejo de un negocio)

4.2.1 Descripción. Capacitaciones virtuales en las cuales se busca impulsar el aprendizaje con elementos efectivos para desarrollar capacidades financieras en línea con la transformación digital.

4.2.2. Objetivo General. Contribuir con la educación de la comunidad impulsando adoptar el uso de productos digitales que permitan incorporar nuevos elementos efectivos para el desarrollo de nuevas capacidades financieras y busca influir en la transformación digital.

4.2.3. Beneficiarios

4.2.3.1 Cualitativa (Segmentación). Las capacitaciones en línea están enfocadas a los siguientes segmentos:

- a) Comunidad (hombres y mujeres)
- b) Funcionarios

4.2.3.2. Cuantitativa (Número de beneficiarios)

Se alcanzará un total de **120** beneficiarios que puedan acceder a las plataformas de capacitación en línea para obtener su certificación.

4.2.4. Actividades para desarrollar. Se realizarán capacitaciones usando las plataformas de capacitación en línea, en busca de impulsar el uso de productos digitales y financieros en la comunidad con el fin de desarrollar nuevas habilidades influyendo de esta forma al cambio de comportamiento con respecto a las herramientas digitales.

4.2.5. Metodología educativa. La metodología será una plataforma digital interactiva de educación financiera dirigida a microempresarios.

4.2.6. Temática. La temática por difundir se detalla a continuación:

- 1) Libérate de tus deudas
- 2) Banca digital: Genera más, ahorra más
- 3) Crea un plan de gastos
- 4) Lleva tu negocio al mundo digital
- 5) Promociona tu negocio en el mundo digital
- 6) Distribuye tus productos digitalmente
- 7) Logra un negocio rentable durante una crisis
- 8) Adapta tu negocio
- 9) Solicita un crédito digital
- 10) Acepta pagos digitales

4.2.7 Cronograma. Se implementará la plataforma digital OVANTE durante el primer y segundo semestre.

4.3. PROYECTO 3. Plataforma Digital – Enfoque de género (Colaboración técnica para el buen manejo de un negocio) – Plataforma (EDUFINA) – Mi Negocio Es Digital

4.3.1 Descripción. Capacitaciones virtuales en las cuales se busca impulsar el aprendizaje en mujeres con elementos efectivos para desarrollar capacidades financieras en línea con la transformación digital.

4.3.2. Objetivo General. Contribuir con la educación de la comunidad de mujeres impulsando adoptar el uso de productos digitales que permitan incorporar nuevos elementos efectivos para el desarrollo de nuevas capacidades financieras y busca influir en la transformación digital.

4.3.3. Beneficiarios

4.3.3.1 Cualitativa (Segmentación). Las capacitaciones en línea están enfocadas a los siguientes segmentos:

a) Comunidad (mujeres)

4.3.3.2. Cuantitativa (Número de beneficiarios) Se alcanzará un total de **50** beneficiarias que puedan acceder a las plataformas de capacitación en línea para obtener su certificación.

4.3.4. Actividades para desarrollar. Se realizarán capacitaciones usando las plataformas de capacitación en línea, en busca de impulsar el uso de productos digitales y financieros en la comunidad con el fin de desarrollar nuevas habilidades influyendo de esta forma al cambio de comportamiento con respecto a las herramientas digitales.

4.3.5. Metodología educativa. La metodología será una plataforma digital interactiva de educación financiera dirigida a mujeres emprendedoras.

4.3.6. Temática. La temática por difundir se detalla a continuación:

- 1) Alfabetización Digital
- 2) Educación Financiera y Digital
- 3) Negocio Digital
- 4) Liderazgo y Bioseguridad
- 5) Poniendo en práctica lo aprendido
- 6) Programa de alfabetización Digital

4.3.8. Cronograma. Se implementará la plataforma digital Mi Negocio es Digital durante el primer y segundo semestre.

4.4. PROYECTO 4. Capacitación Continua a funcionarios

4.4.1 Descripción. Talleres participativos virtuales o presenciales en los que se explica de manera sencilla los conceptos definidos por la normativa de ASFI, haciendo de esta manera que los funcionarios puedan contar con la adecuada información y adicionalmente puedan subsanar las dudas de los consumidores financieros.

4.4.2. Objetivo General. Reforzar los conocimientos sobre la temática mínima requerida por el regulador:

4.4.3. Beneficiarios

4.4.3.1 Cualitativa (Segmentación). Los talleres están enfocados a los siguientes segmentos:

a) Funcionarios

4.4.3.2. Cuantitativa (Número de beneficiarios) Se capacitará de forma al personal de atención al público que actualmente alcanza a 60 funcionarios.

4.4.4. Actividades para desarrollar. Se realizarán talleres educativos presenciales o virtuales con Técnicas Participativas donde el facilitador aplica: el diálogo didáctico, el video crítico y el ejercicio estructurado, siguiendo pautas para potenciar la participación y el aprendizaje de los asistentes, utilizando un intercambio de conocimientos, ideas, opiniones e inquietudes.

4.4.5. Metodología educativa. El desarrollo de las actividades en el Programa de Educación se realizará bajo la premisa de la educación continua la metodología participativa y colaborativa mediante la facilitación para el aprendizaje significativo y duradero en el tiempo, de forma que se pueda concebir y abordar los procesos de enseñanza/aprendizaje y construcción del conocimiento.

4.4.6. Temática. La temática por difundir se detalla a continuación:

1. Instrumentos electrónicos de pago (Tarjetas de débito, tarjetas de crédito, cajeros automáticos y POS).
2. Punto de reclamo, primera y segunda instancia, medios para realizar reclamos.
3. Tiempo de espera máximo de clientes/usuarios financieros para la atención en cajas.
4. Código de Conducta vigente

5. Banca Electrónica y Órdenes electrónicas de transferencias de fondos
6. Clientes Con Pleno y Oportuno Cumplimiento de Pago (CPOP)
7. Información sobre créditos y seguros

4.4.7 Cronograma. Los talleres de capacitación continua se realizarán durante toda la gestión.

5. SUBPROGRAMA DE DIFUSIÓN DE INFORMACIÓN

5.1. Proyecto 1. Difusión de Información

5.1.1. Descripción. Difusión de la temática pertinente al subprograma de información a través de diferentes medios de comunicación.

5.1.2. Objetivo General. Informar de manera clara y sencilla a clientes, usuarios, funcionarios, proveedores y al resto de la comunidad, sobre: Los derechos y obligaciones asociados a los diferentes productos y servicios, el sistema financiero, el rol de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI), el alcance de la normativa, Los mecanismos de reclamo en primera y segunda instancia (PR), Garantías no convencionales, Instrumentos electrónicos de pago (Tarjetas de débito, Cajeros automáticos y POS), garantías no convencionales, banca electrónica, órdenes electrónicas de transferencias de fondos, refinanciamiento y/o reprogramación de créditos con cuotas

que fueron diferidas. Cliente de Pleno y Oportuno Cumplimiento de Pago (CPOP) y Actividades de Responsabilidad Social Empresarial y Función Social.

5.1.3. Beneficiarios (Segmentación) Los beneficiarios del proyecto de difusión de información serán adolescentes, jóvenes, adultos y público en general.

5.1.4. Actividades a ser desarrolladas Difusión de la temática pertinente al subprograma de información a través de medios de comunicación.

5.1.5. Medios o canales para la difusión

Los canales de difusión a ser utilizados serán:

- Página web del Banco
- Facebook
- Radio
- Volantes

5.1.6. Temática

La temática para difundir se detalla a continuación:

1. Los diferentes productos y servicios, derechos y obligaciones
2. El sistema financiero, el rol de Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero y el Alcance de la normativa.
3. Punto de reclamo, primera y segunda instancia, medios para realizar reclamos.
4. Créditos y características
5. Instrumentos electrónicos de pago (Tarjetas de débito, cajeros automáticos y POS).
6. Garantías no convencionales.
7. Tiempo máximo de atención en cajas
8. Órdenes electrónicas de transferencias de fondos y Banca Digital
9. Clientes Con Pleno y Oportuno Cumplimiento de Pago (CPOP).
10. Actividades de Responsabilidad Social Empresarial y Función Social
11. Plataformas de Capacitación en Línea

5.1.7. Cronograma. Las acciones de difusión de la temática definida se la realizaran a lo largo de la gestión según los medios definidos para este fin.