

PROGRAMA DE EDUCACIÓN FINANCIERA GESTIÓN 2024 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 2 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 56% en microcréditos y un 29% a créditos de consumo, principalmente. A la fecha tiene presencia con puntos de atención financiera en Cochabamba, La Paz, El Alto 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

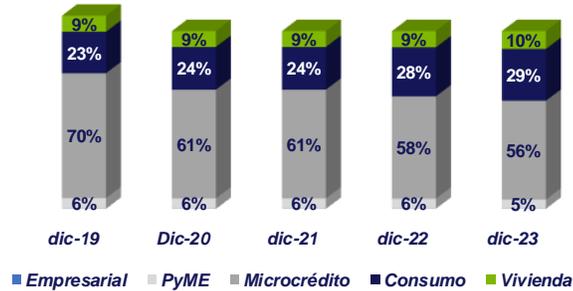
*“En *BANCOMUNIDAD* contribuimos al progreso y bienestar de las personas y las micro, pequeñas y medianas empresas bolivianas, proporcionando soluciones financieras accesibles, personalizadas y eficientes, que generen valor y aporten al desarrollo de las comunidades en las que operamos”.*

2.1. Identificación y características de los clientes y usuarios

La cantidad de prestatarios del Banco PyME de la Comunidad S.A. a diciembre 2023 asciende a **2.105**, con una composición detallada a continuación:

Gráfica No 1

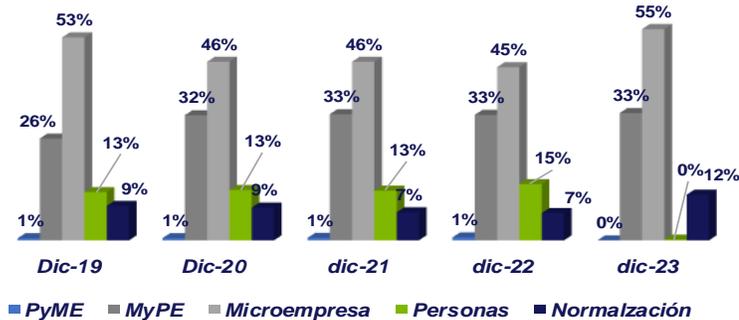
Porcentaje de clientes por tipo de Crédito



En la Gráfica No 1 se puede ver que en la cartera de créditos a diciembre de 2023 ha disminuido en microcrédito a 56%, en PyME a un 5%, habiendo incrementado consumo al 29% y vivienda un punto porcentual a 29%, con respecto a la gestión anterior.

Gráfica No 2

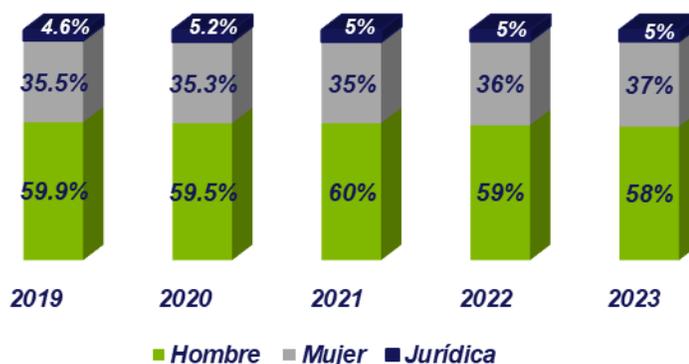
Porcentaje de clientes por segmentos de negocios



La Gráfica No. 2 muestra el porcentaje de clientes por segmento de negocio al cierre de la gestión 2023, muestra en MyPE se mantuvo constante en 33%, microempresa ha sufrido un incremento de 5 puntos porcentuales llegando a 55%, créditos especiales (normalización) ha tenido un incremento al 12% y personas a disminuido a 0%, esto se debe a que se ha Re tipificado la segmentación habiéndose eliminado banca personas en la estructura comercial.

Gráfica No 3

Composición de clientes por sexo
Expresado en porcentaje



En la Gráfica No. 3 se puede ver que la composición de la cartera de clientes por sexo durante las cinco últimas gestiones, la gestión pasada presenta el 58% de clientes hombres, el 37% mujeres y el 5% jurídica.

2.2. Metas alcanzadas

En la gestión 2023 se logró capacitar de forma presencial en contenidos de Educación Financiera a clientes, usuarios financieros, público en general y estudiantes, la meta planteada para la gestión 2023 representa el 20% de la cartera de créditos, equivalentes a **540** beneficiarios de los cuales se han logrado capacitar muchos más, se logró capacitar a **1.599** usuarios financieros superando la meta planificada.

2.3. 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 2023 para abordar algunas problemáticas, teniendo como objetivos complementarios los siguientes:

Entre los objetivos generales se consideran los siguientes lineamientos:

1. Dar a conocer las obligaciones de las entidades financieras con los consumidores financieros, establecidas en el reglamento para la atención en cajas.
2. Mayor dinamismo en la colocación crediticia, educando sobre los requisitos internos que piden las entidades financieras.
3. Promover el uso de medios electrónicos de pago y transacciones electrónicas.
4. Facilitar el acceso al ahorro a segmentos vulnerables, como adultos mayores y personas sin formación académica.
5. Promover los productos y servicios financieros.
6. Capacitar a la población en las temáticas financieras y a través de los medios preferidos por segmento económico.

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 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, QR, Tarjetas de Crédito y débito, Cajeros Automáticos, POS, créditos, características, órdenes electrónicas de transferencia de fondos, clientes CPOP y Aspectos contenidos en el reglamento relacionado a la atención en ventanilla de cajas y plataforma, haciendo énfasis en personas de 25 a 46 años en las ciudades capitales y El Alto.

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 (énfasis en personas de 25 a 46 años en ciudades capitales y el Alto).
- c) Mujeres de 25 a 46 años
- d) Adultos y adultos mayores

4.1.3.2. Cuantitativa (Número de beneficiarios)

Se realizarán talleres virtuales o presenciales, alcanzando un total de **450** 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 la **Metodología V - Facilitación de acuerdo a la Guía Anual para el Diseño del Programa de Educación Financiera;** 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 estudiantes universitarios, adultos con énfasis a mujeres de 25 a 46 años, adultos mayores y público en general en las ciudades capitales y El Alto, alineados a la Guía Anual para el Diseño del Programa de Educación Financiera.

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

1. Productos y Servicios Financieros en Bancomunidad (Énfasis en productos y servicios de ahorro a mujeres y adultos mayores de 60 años, y en créditos a varones)
2. ¿Qué es el Sistema Financiero? ¿Cuál es el rol de Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI)? ¿Cuáles son los derechos y deberes del consumidor financiero?
3. ¿Qué es el Punto de Reclamo?, ¿Que procede en caso de no estar de acuerdo con la respuesta emitida por la Entidad Financiera en el reclamo de primera instancia?, ¿Cómo y dónde se presenta un reclamo en segunda instancia?
4. Banca electrónica ¿Cómo funciona la Banca electrónica?, ¿cuáles son las ventajas de la banca electrónica (BC Móvil y Comunet) ?, ¿Cómo puedo acceder a mi banca electrónica?, ¿Cómo puedo realizar transferencias mediante mi banca electrónica? ¿De qué manera mi información financiera está protegida con la banca electrónica?, ¿Qué puedo hacer en caso de realizar transferencias erróneas

mediante mi banca electrónica? (**haciendo énfasis en mujeres en las ciudades capitales y El Alto**).

5. ¿Cómo funcionan las tarjetas de Débito? ¿Cómo funcionan las tarjetas de Crédito? ¿Cómo retiro mi dinero en cajeros automáticos?, ¿Cómo puedo usar los POS en mi emprendimiento?
6. Aspectos contenidos en el reglamento, relacionado a la Atención en Ventanilla de Cajas y Plataforma. (haciendo hincapié en personas de 25 a 45 años en las ciudades capitales y El Alto)
7. Información sobre créditos, tipos de créditos, cálculo de intereses, características de créditos, requisitos exigidos, alcance del contrato, cálculo de interés, seguros y su cobertura, clientes CPOP, Fondos de garantía disponibles requisitos y beneficios **con énfasis especial a mujeres**.

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)

4.2.3.2. Cuantitativa (Número de beneficiarios)

Se alcanzará un total de **100** beneficiarios que puedan acceder a las plataformas de capacitación en línea.

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 empleada, de acuerdo con la guía Anual para el diseño del Programa de Educación Financiera, **metodología I Plataforma digital interactiva de educación financiera**, que facilitará a los microempresarios formarse de manera continua y certificada en habilidades y técnicas de utilidad en su área.

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 promocionará la plataforma digital OVANTE durante el primer y segundo semestre.

4.3. PROYECTO 3. Capacitación Continua a funcionarios

4.3.1 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.

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

4.3.3. Beneficiarios

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

- a) Funcionarios (hombres y mujeres)

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

4.3.4. 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.

4.3.5. Metodología educativa. El desarrollo de las actividades en el Programa de Educación se realizará bajo **la Metodología VIII - Capacitación continua al personal de la entidad financiera**, de acuerdo con la Guía Anual para el Diseño del Programa de Educación Financiera, la cual busca una interacción 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.

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

- 1) Reglamento para la atención en Cajas y Plataforma (procesos internos).
- 2) Productos y servicios financieros de la entidad.
- 3) Punto de reclamo, primera y segunda instancia, puntos habilitados para realizar reclamos.
- 4) Capacitar al personal designado como encargado de Punto de Reclamo sobre las obligaciones de su designación, así como el código de conducta vigente de la entidad financiera.
- 5) Órdenes electrónicas de transferencias de fondos, banca electrónica, instrumentos electrónicos de pago, tarjetas de débito, QR, tarjetas de crédito, medidas de seguridad, compras por internet, cajeros automáticos, POS y Billetera móvil.
- 6) Información sobre créditos, alcance del contrato, cálculo de interés, seguros, su cobertura, clientes CPOP y Fondos de Garantía disponibles, (Al menos 2 al año).
- 7) Capacitación continua al personal de “atención al público” de los Reglamentos internos de trato preferente para personas Adultas Mayores y Código de Conducta.

4.3.7. 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 contenidos definidos en el presente documento alineados a la Guía Anual para el diseño del Programa de Educación Financiera emitida por ASFI para cada gestión.

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:

- Redes Sociales
- Radio
- Volantes
- CCTV

5.1.6. Temática

La temática para difundir se detalla a continuación:

1. Productos y Servicios Financieros en Bancomunidad (Énfasis en productos y servicios de ahorro a mujeres y adultos mayores de 60 años, y en créditos a varones).
2. ¿Qué es el Sistema Financiero? ¿Cuál es el rol de Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI)? ¿Cuáles son los derechos y deberes del consumidor financiero?
3. ¿Qué es el Punto de Reclamo?, ¿Que procede en caso de no estar de acuerdo con la respuesta emitida por la Entidad Financiera en el reclamo de primera instancia?, ¿Cómo y dónde se presenta un reclamo en segunda instancia?
4. Banca electrónica ¿Cómo funciona la Banca electrónica?, ¿cuáles son las ventajas de la banca electrónica (BC Móvil y Comunet) ?, ¿Cómo

puedo acceder a mi banca electrónica?, ¿Cómo puedo realizar transferencias mediante mi banca electrónica? ¿De qué manera mi información financiera está protegida con la banca electrónica?, ¿Qué puedo hacer en caso de realizar transferencias erróneas mediante mi

banca electrónica? **(haciendo énfasis en mujeres en las ciudades capitales y El Alto).**

5. ¿Cómo funcionan las tarjetas de Débito? ¿Cómo funcionan las tarjetas de Crédito? ¿Cómo retiro mi dinero en cajeros automáticos?, ¿Cómo puedo usar los POS en mi emprendimiento?
6. Aspectos contenidos en el reglamento, relacionado a la Atención en Ventanilla de Cajas y Plataforma. (haciendo hincapié en personas de 25 a 45 años en las ciudades capitales y El Alto).
7. Información sobre créditos, tipos de créditos, cálculo de intereses, características de créditos, requisitos exigidos, clientes CPOP.
8. Fondo de Garantías disponible, requisitos, y beneficios.
9. Cómo utilizar con eficiencia y seguridad los servicios financieros que brinda la Banca Electrónica y tarjetas, con énfasis en consejos de seguridad que debe tener el consumidor financiero.
10. Actividades de Responsabilidad Social Empresarial y Función Social.
11. Plataforma 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.

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	Talleres Educativos	Talleres de Educación Financiera	a) Estudiantes b) Clientes y usuarios financieros (énfasis en personas de 25 a 46 años en ciudades capitales y el Alto). c) Mujeres de 25 a 46 años d) Adultos y adultos mayores (60 años)	450	Metodología V Facilitación	1. Productos y Servicios Financieros en Bancomunidad (Énfasis en productos y servicios de ahorro a mujeres y adultos mayores de 60 años, y en créditos a varones) 2. ¿Qué es el Sistema Financiero? ¿Cuál es el rol de Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI)? ¿Cuáles son los derechos y deberes del consumidor financiero? 3. ¿Qué es el Punto de Reclamo? ¿Que procede en caso de no estar de acuerdo con la respuesta emitida por la Entidad Financiera en el reclamo de primera instancia?. ¿Cómo y dónde se presenta un reclamo en segunda instancia? 4. Banca electrónica ¿Cómo funciona la Banca electrónica?, ¿cuáles son las ventajas de la banca electrónica (BC Móvil y Comunet) ?, ¿Cómo puedo acceder a mi banca electrónica? ¿De qué manera mi información financiera está protegida con la banca electrónica? ¿Qué puedo hacer en caso de realizar transferencias erróneas mediante mi banca electrónica? (haciendo énfasis en mujeres en las ciudades capitales y El Alto). 5. ¿Cómo funcionan las tarjetas de Débito? ¿Cómo funcionan las tarjetas de Crédito? ¿Cómo retiro mi dinero en cajeros automáticos?, ¿Cómo puedo usar los POS en mi emprendimiento? 6. Aspectos contenidos en el reglamento, relacionado a la Atención en Ventanilla de Cajas y Plataforma. (haciendo hincapié en personas de 25 a 45 años en las ciudades capitales y El Alto) 7. Información sobre créditos, tipos de créditos, cálculo de intereses, características de créditos, requisitos exigidos, alcance del contrato, cálculo de interés, seguros y su cobertura, clientes CPOP, Fondos de garantía disponibles requisitos y beneficios con énfasis especial a mujeres.	1er y 2do semestre	Volantes	Presentaciones Power Point	Animaciones	Videos (ASFI)
2	Plataforma Digital Ovante	Plataforma digital interactiva de educación financiera dirigida a microempresarios	Comunidad (Hombres y Mujeres)	100	Metodología I Plataforma digital interactiva	Libérate de tus deudas Banca digital: Genera más, ahorra más Crea un plan de gastos Lleva tu negocio al mundo digital Promociona tu negocio en el mundo digital Distribuye tus productos digitalmente Logra un negocio rentable durante una crisis Adapta tu negocio Solicita un crédito digital Acepta pagos digitales	1er y 2do semestre	N/A	Plataforma Digital Sitio Web	N/A	N/A
3	Capacitación a Funcionarios	Talleres de Capacitación Continua	Funcionarios (Hombres y mujeres)	60	Metodología VIII - Capacitación continua al personal de la entidad financiera	1. Reglamento para la atención en Cajas y Plataforma (procesos internos). 2. Productos y servicios financieros de la entidad. 3. Punto de reclamo, primera y segunda instancia, puntos habilitados para realizar reclamos. 4. Capacitar al personal designado como encargado de Punto de Reclamo sobre las obligaciones de su designación, así como el código de conducta vigente de la entidad financiera. 5. Órdenes electrónicas de transferencias de fondos, banca electrónica, instrumentos electrónicos de pago, tarjetas de débito, QR, tarjetas de crédito, medidas de seguridad, compras por internet, cajeros automáticos, POS y Billetera móvil. 6. Información sobre créditos, alcance del contrato, cálculo de interés, seguros, su cobertura, clientes CPOP y Fondos de Garantía disponibles. (Al menos 2 al año). 7. Capacitación continua al personal de "atención al público" de los Reglamentos internos de trato preferente para personas Adultas Mayores y Código de Conducta.	1er y 2do semestre	Volantes	Presentaciones Power Point	Animaciones	Videos (ASFI)

Recopilación de Normas para Servicios Financieros

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

Nº	NOMBRE DEL PROYECTO	ACTIVIDAD	BENEFICIARIOS		TEMÁTICA	PERIODO DE IMPLEMENTACIÓN	MEDIOS O CANALES DE APOYO PARA LA DIFUSIÓN					
			SEGMENTACIÓN				MATERIAL IMPRESO (FOLLETOS, CARTILLAS, OTROS)	CIRCUITO CERRADO (AUDIOVISUAL)	SITIO WEB DE LA ENTIDAD FINANCIERA	REDES SOCIALES	MEDIOS DE COMUNICACIÓN MASIVOS	OTROS
1	Difusión de información	Difusión de la temática pertinente al Subprograma de Información a través de diferentes medios de comunicación.	a) Adolescentes y jóvenes b) Adultos mujeres y varones (con énfasis de 25 a 46 años) y c) Público en general		<p>1. Productos y Servicios Financieros en Bancomunidad (Énfasis en productos y servicios de ahorro a mujeres y adultos mayores de 60 años, y en créditos a varones)</p> <p>2. ¿Qué es el Sistema Financiero? ¿Cuál es el rol de Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI)? ¿Cuáles son los derechos y deberes del consumidor financiero?</p> <p>3. ¿Qué es el Punto de Reclamo?, ¿Que procede en caso de no estar de acuerdo con la respuesta emitida por la Entidad Financiera en el reclamo de primera instancia?, ¿Cómo y dónde se presenta un reclamo en segunda instancia?</p> <p>4. Banca electrónica ¿Cómo funciona la Banca electrónica?, ¿cuáles son las ventajas de la banca electrónica (BC Móvil y Comamet) ?, ¿Cómo puedo acceder a mi banca electrónica?, ¿Cómo puedo realizar transferencias mediante mi banca electrónica? ¿De que manera mi información financiera está protegida con la banca electrónica?, ¿Qué puedo hacer en caso de realizar transferencias erróneas mediante mi banca electrónica?. (haciendo énfasis en mujeres en las ciudades capitales y El Alto).</p> <p>5. ¿Cómo funcionan las tarjetas de Débito? ¿Cómo funcionan las tarjetas de Crédito? ¿Cómo retiro mi dinero en cajeros automáticos?, ¿Cómo puedo usar los POS en mi emprendimiento?</p> <p>6. Aspectos contenidos en el reglamento, relacionado a la Atención en Ventanilla de Cajas y Plataforma. (haciendo hincapié en personas de 25 a 45 años en las ciudades capitales y El Alto)</p> <p>7. Información sobre créditos, tipos de créditos, cálculo de intereses, características de créditos, requisitos exigidos, clientes CPOP.</p> <p>8. Fondo de Garantías disponible, requisitos, y beneficios.</p> <p>9. Cómo utilizar con eficiencia y seguridad los servicios financieros que brinda la Banca Electrónica y tarjetas, con énfasis en consejos de seguridad que debe tener el consumidor financiero.</p> <p>10. Actividades de Responsabilidad Social Empresarial y Función Social.</p> <p>11. Plataforma de capacitación en línea</p>	1er y 2do Semestre	Volantes	Animaciones/Artes Gráficas	Artes gráficas /Presentaciones /animaciones	Artes Gráficos	Radio (Cuanas radiales)	N/A

