

PROGRAMA DE EDUCACIÓN FINANCIERA GESTIÓN 2025 BANCO PYME DE LA COMUNIDAD S.A.

1. Introducción

La Educación Financiera en Bolivia es el proceso que consiste en transmitir conocimientos y desarrollar habilidades orientadas a mejorar la toma de decisiones de los consumidores financieros, con el objetivo de que estos optimicen la administración de sus recursos y realicen un uso adecuado y responsable de los servicios financieros obtenidos por las entidades financieras.

La implementación del Programa de Educación Financiera tiene por objeto la generación de conocimiento en los consumidores financieros, de manera tal que se coadyuve a la protección de sus derechos, se promueva la inclusión financiera, estos puedan acceder a productos financieros adecuados con un entendimiento de las obligaciones, riesgos y beneficios, asociados a su contratación, facilitando una participación financiera activa y responsable de los mismos, contribuyendo así a reforzar la estabilidad del sistema financiero del país.

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 alrededor de 1.900 clientes de créditos.

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.

El Banco cuenta con diferentes productos y servicios financieros y una cartera que asciende al 50% en microcréditos y un 35% 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”.

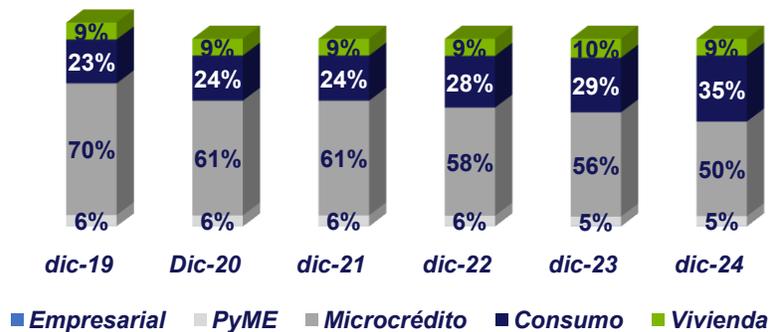
Misión

“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”.

La cantidad de prestatarios del Banco PyME de la Comunidad S.A. a diciembre 2024 asciende a 1.196, con una composición detallada a continuación:

Gráfica No. 1

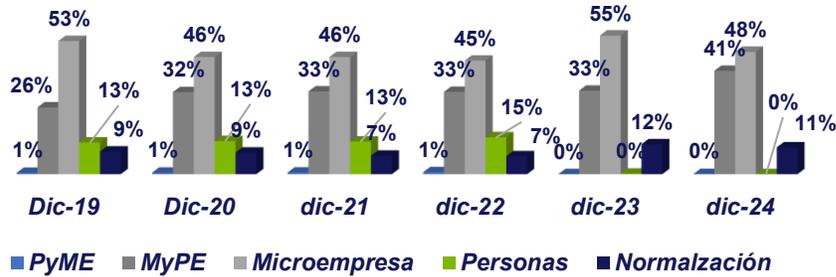
Porcentaje de clientes por tipo de Crédito



En la Gráfica No. 1 se puede observar que en la cartera de créditos a diciembre de 2024 ha disminuido en microcrédito a 50% y también en vivienda un punto porcentual a un 9% con respecto a la gestión anterior, en PyME se mantuvo sin variación (5%) y, con un incremento significativo en consumo representado por un 35%.

Gráfica No. 2

Porcentaje de clientes por segmentos de negocios



En la Gráfica No. 2 se muestra el porcentaje de clientes por segmento de negocio al cierre de la gestión 2024, MyPE presenta un crecimiento a 41% con respecto a la gestión anterior, microempresa ha sufrido una reducción de 7 puntos porcentuales llegando a un 48%, créditos especiales (normalización) ha tenido una reducción de 1 punto porcentual representado por un 11% y personas se mantuvo en un 0%, esto se debe a que se ha Re tipificado la segmentación habiéndose eliminado banca personas en la estructura comercial.

Gráfica 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 género de la entidad durante las seis últimas gestiones, el 2024 presentó el 57% de clientes hombres, el 38% mujeres y el 5% jurídica, encontrando un incremento en la cartera de participación de mujeres en relación con la gestión 2023.

2.1. Metas alcanzadas

En la gestión 2024 se logró capacitar de forma presencial en contenidos de Educación Financiera a clientes, consumidores financieros, usuarios financieros, público en general y estudiantes, la meta planteada fue de 610 beneficiarios de los cuales se han capacitado a 930 usuarios financieros, superando la meta planificada.

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 tomar mejor sus decisiones y tener claros los conceptos siendo estos útiles a futuro; así como también el uso de plataformas digitales debido a la fácil accesibilidad a las mismas, se han convertido en una potente herramienta para realizar transacciones financieras, por lo cual se considera importante seguir realizando el esfuerzo de capacitación, reforzando conceptos y consultas constantes, así como también, actualizando las temáticas de acuerdo a la coyuntura actual.

3. Objetivos estratégicos

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, además de estar 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 2023, tomando en cuenta una priorización de los segmentos i) jóvenes de 18 a 28 años, ii) mujeres, iii) personas adultas y adultas mayores a 60 años, los cuales se detallan a continuación:

- A) Promover el uso de medios electrónicos de pago y transacciones electrónicas.
- B) Capacitar a la población en temática financiera y a través de los medios preferidos por segmento socioeconómico.
- C) Mejorar la atención brindada a los jóvenes.
- D) Mejorar la atención de reclamos en primera instancia presentados por los consumidores financieros.

De la misma manera, se toma en cuenta la información estadística brindada sobre los reclamos más recurrentes presentados por los consumidores financieros en la gestión 2024, los cuales se agrupan en las siguientes temáticas recurrentes:

- 1) Operaciones de crédito.
- 2) Refinanciamiento y/o Reprogramación de las Operaciones de Crédito
- 3) Uso eficiente y seguro de los Instrumentos Electrónicos de Pago (IEP).
- 4) Derechos del Consumidor Financiero.
- 5) Productos y Servicios brindados por la entidad y otras temáticas priorizadas.

En el marco de las citadas temáticas, así como también en función de las normativas emitidas por ASFI durante la gestión 2024, se encuentran las siguientes temáticas a desarrollar en esta gestión para generar un conocimiento general en la población:

- i) Seguro de desgravamen y otros seguros vinculados a las operaciones de crédito
- ii) Estructuración de planes de pago y beneficios de los pagos adelantados a capital.
- iii) Decreto supremo D.S. No. 5241 y su Reglamentación.
- iv) Fondos de Garantía y Fondos de Crédito.
- v) Trato preferente a personas adultas mayores.
- vi) Servicios financieros gratuitos
- vii) Activos virtuales.

En la gestión 2025 se plantea alcanzar una meta de por lo menos **450** capacitados entre los segmentos definidos.

4. SUBPROGRAMA DE EDUCACIÓN

4.1. PROYECTO 1. Aprendamos juntos: Lo que necesitas saber sobre Créditos

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 con contenidos relacionados a la temática de operaciones crediticias, 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, así como también desarrollar temáticas de relevancia normativa y en beneficio de la comunidad.

4.1.3. Beneficiarios.

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

- a) Estudiantes
- b) Jóvenes de 18 a 28 años
- c) Nuevos clientes y consumidores financieros
- d) Mujeres
- e) Adultos y Adultos mayores a 60 años

4.1.3.2. Cuantitativa (Número de beneficiarios).

Se realizarán talleres virtuales o presenciales, alcanzando un total de **100** beneficiarios.

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 contenido 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. A partir de lo presentado en el taller, se brindarán pruebas de asimilación cortas, las cuales buscan reforzar y obtener una retroalimentación sobre el contenido y preguntas frecuentes con temáticas para implementar a profundidad.

4.1.5. Metodología educativa. El desarrollo de las actividades en el Programa de Educación se realizará bajo modalidad IV. Facilitación; buscando que el estudiante cuente con herramientas necesarias para construir sus propios conocimientos y así el facilitador pueda guiar al grupo, estas actividades estarán dirigidas a estudiantes universitarios y jóvenes entre 18 a 28 años, adultos con énfasis a mujeres de 25 a 46 años, adultos mayores a 60 años 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. Información sobre Créditos.
2. Refinanciamiento y/o Reprogramación de operaciones crediticias.
3. Decreto Supremo D.S. N° 5241 y su reglamentación.

4. Clientes CPOP.
5. Garantías no convencionales.
6. Fondos de garantía.
7. Alcance del contrato.
8. Cálculo de interés, planes de pago y beneficios de los pagos adelantados a capital.
9. Seguro de desgravamen.
10. Otros seguros y su cobertura.
11. Fondos de Crédito.

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

4.2. PROYECTO 2. Aprendamos juntos: Instrumentos Electrónicos de Pago

4.2.1. Descripción. Talleres participativos virtuales o presenciales en los que se explica de manera sencilla los conceptos definidos por la normativa de ASFI con contenidos relacionados a la temática de uso eficiente y seguro de Instrumentos Electrónicos de Pago.

4.2.2. Objetivo General. Contribuir con la educación de la comunidad sobre las características principales de los servicios de intermediación financiera, así como también desarrollar temáticas de relevancia normativa y en beneficio de la comunidad.

4.2.3. Beneficiarios.

4.2.3.1. Cualitativa (segmentación). Los talleres están enfocados a los siguientes segmentos:

- a) Estudiantes
- b) Jóvenes de 18 a 28 años
- c) Nuevos clientes y consumidores financieros
- d) Mujeres
- e) Adultos y Adultos mayores a 60 años

4.2.3.2. Cuantitativa (Número de beneficiarios).

Se realizarán talleres virtuales o presenciales, alcanzando un total de **100** beneficiarios.

4.2.4. Actividades para desarrollar. Se realizarán Talleres de facilitación educativos presenciales o virtuales con Técnicas Participativas donde el facilitador aplica: el diálogo didáctico, el contenido 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. A partir de lo presentado en el taller, se brindarán pruebas de asimilación cortas, las cuales buscan reforzar y obtener una retroalimentación sobre el contenido y preguntas frecuentes con temáticas para implementar a profundidad.

4.2.5. Metodología educativa. El desarrollo de las actividades en el Programa de Educación se realizará bajo modalidad IV. 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 actividades estarán dirigidas a estudiantes universitarios y jóvenes entre 18 a 28 años, adultos con énfasis a mujeres de 25 a 46 años, adultos mayores a 60 años y público en general en las ciudades capitales y El Alto, alineados a la Guía Anual para el Diseño del Programa de Educación Financiera.

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

1. Uso seguro y eficiente de los Instrumentos Electrónicos de Pago.
2. Ordenes electrónicas de transferencias de fondos y banca electrónica.
3. Códigos QR.
4. Tarjetas de débito.
5. Tarjetas de crédito.
6. Seguridad en la Banca Electrónica y prevención de fraudes: Phishing, Malware, Vulnerabilidades de Seguridad y Ransomware.
7. Cajeros automáticos.
8. Puntos POS y compras por Internet.
9. Billetera móvil.

4.3. PROYECTO 3. Aprendamos juntos: Normativa y Derechos del Consumidor Financiero

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 con

respecto a derechos del consumidor, protección al cliente y otros, haciendo de esta manera que el público en general los comprenda.

4.3.2. Objetivo General. Contribuir con la educación de la comunidad sobre las características principales de los servicios de intermediación financiera, así como también desarrollar temáticas de relevancia normativa y en beneficio de la comunidad.

4.3.3. Beneficiarios.

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

- a) Estudiantes
- b) Jóvenes de 18 a 28 años
- c) Nuevos clientes y consumidores financieros
- d) Mujeres
- e) Adultos y Adultos mayores a 60 años

4.3.3.2. Cuantitativa (Número de beneficiarios).

Se realizarán talleres virtuales o presenciales, alcanzando un total de **100** beneficiarios.

4.3.4. Actividades para desarrollar. Se realizarán Talleres de facilitación educativos presenciales o virtuales con Técnicas Participativas donde el facilitador aplica: el diálogo didáctico, el contenido 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. A partir de lo presentado en el taller, se brindarán pruebas de asimilación cortas, las cuales buscan reforzar y obtener una retroalimentación sobre el contenido y preguntas frecuentes con temáticas para implementar a profundidad.

4.3.5. Metodología educativa. El desarrollo de las actividades en el Programa de Educación se realizará bajo modalidad IV. 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 actividades estarán dirigidas a estudiantes universitarios y jóvenes entre 18 a 28 años, adultos con énfasis a mujeres de 25 a 46 años, adultos mayores a 60 años y público en

general en las ciudades capitales y El Alto, alineados a la Guía Anual para el Diseño del Programa de Educación Financiera.

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

1. El sistema financiero
2. Rol de Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI)
3. Derechos y deberes del consumidor financiero.
4. Punto de Reclamo
5. Mecanismos de reclamo en primera y segunda instancia
6. Puntos habilitados para realizar reclamos.

4.4. PROYECTO 4. Aprendamos juntos: Finanzas para ti

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, detallando los productos y servicios financieros para la población, así como también temáticas de interés general, haciendo de esta manera que el público en general los comprenda.

4.4.2. Objetivo General. Contribuir con la educación de la comunidad sobre las características principales de los servicios de intermediación financiera, así como también desarrollar temáticas de relevancia normativa y en beneficio de la comunidad.

4.4.3. Beneficiarios.

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

- a) Estudiantes
- b) Jóvenes de 18 a 28 años
- c) Nuevos clientes y consumidores financieros
- d) Mujeres
- e) Adultos y Adultos mayores a 60 años

4.4.3.2. Cuantitativa (Número de beneficiarios).

Se realizarán talleres virtuales o presenciales, alcanzando un total de **150** beneficiarios.

4.4.4. Actividades para desarrollar. Se realizarán Talleres de facilitación educativos presenciales o virtuales con Técnicas Participativas donde el facilitador aplica: el diálogo didáctico, el contenido 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. A partir de lo presentado en el taller, se brindarán pruebas de asimilación cortas, las cuales buscan reforzar y obtener una retroalimentación sobre el contenido y preguntas frecuentes con temáticas para implementar a profundidad.

4.4.5. Metodología educativa. El desarrollo de las actividades en el Programa de Educación se realizará bajo modalidad IV. 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 actividades estarán dirigidas a estudiantes universitarios y jóvenes entre 18 a 28 años, adultos con énfasis a mujeres de 25 a 46 años, adultos mayores a 60 años y público en general en las ciudades capitales y El Alto, alineados a la Guía Anual para el Diseño del Programa de Educación Financiera.

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

1. Ahorro personal.
2. Finanzas Personales.
3. Plan Financiero Personal.
4. Productos y Servicios Financieros de Bancomunidad.
5. Activos Virtuales.
6. Servicios financieros gratuitos y tarifas máximas.

4.5. PROYECTO 5. Capacitación continua a funcionarios

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

4.5.2. Objetivo General. Asentar y fortalecer los conocimientos en educación financiera y temáticas requeridas por el regulador, de los colaboradores que forman parte de la entidad

4.5.3. Beneficiarios

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

a) Funcionarios (hombres y mujeres)

4.5.3.2. Cuantitativa (Número de beneficiarios). Se capacitará al personal de atención al público, que actualmente alcanza a **70** funcionarios.

4.5.4. Actividades para desarrollar. Se realizarán Talleres de facilitación educativos presenciales o virtuales con Técnicas Participativas donde el facilitador aplica: el diálogo didáctico, el contenido 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. A partir de lo presentado en el taller, se brindarán pruebas de asimilación cortas, las cuales buscan reforzar y obtener una retroalimentación sobre el contenido y preguntas frecuentes con temáticas para implementar a profundidad.

4.5.5. Metodología Educativa. El desarrollo de las actividades en el Programa de Educación se realizará bajo la metodología VI. Capacitación continua, 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, permitiendo a los funcionarios compartir ese conocimiento con todos los usuarios y consumidores financieros, generando mayor inclusión en los mismos.

4.5.6. 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, Derechos del consumidor financiero.

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, contenidos relacionados a seguridad en la Banca Electrónica y prevención de fraudes: Phishing, Malware, Vulnerabilidades de Seguridad y Ransomware, compras por internet, cajeros automáticos y puntos POS, compras por internet, cajeros automáticos, POS y Billetera móvil.
6. Información sobre créditos, alcance del contrato, cálculo de interés, seguros, su cobertura, clientes CPOP, garantías no convencionales y fondos de garantías.
7. Capacitaciones sobre las temáticas más recurrentes de reclamo en la Entidad Financiera.
8. Reglamentos internos de trato preferente para personas Adultas Mayores y Código de Conducta, con énfasis en el personal de "Atención al público.

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 las temáticas de conocimiento general y específico.
- 5.1.3. Beneficiarios (Segmentación).** Los beneficiarios del proyecto de difusión de información serán estudiantes, jóvenes, adultos y público en general.
- 5.1.4. Actividades para desarrollar.** Difusión de la temática pertinente a través de los medios o canales definidos para su comunicación.
- 5.1.5. Medios o Canales para Difusión**
Los canales de difusión a ser empleados serán:
 - a) Medios de difusión masiva (radio).

- b) Sitio web de la entidad.
- c) Redes sociales.
- d) Material impreso.
- e) Circuito Cerrado de TV.

5.1.6. Temática. La temática para difundir se detalla a continuación:

1. Créditos, Refinanciamiento y/o Reprogramación de operaciones crediticias, Decreto Supremo D.S. N° 5241 y su reglamentación, Clientes CPOP, Garantías no convencionales, Fondos de garantía, Alcance del contrato, Cálculo de interés y planes de pago, Seguro de desgravamen, Otros seguros y su cobertura.
2. Uso seguro y eficiente de los Instrumentos Electrónicos de Pago, Ordenes electrónicas de transferencias de fondos y banca electrónica, Códigos QR, Tarjetas de débito, Tarjetas de crédito, Seguridad en la Banca Electrónica y prevención de fraudes: Phishing, Malware, Vulnerabilidades de Seguridad y Ransomware, Cajeros automáticos, Puntos POS.
3. El sistema financiero, Rol de Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI), Derechos y deberes del consumidor financiero, Punto de Reclamo, Mecanismos de reclamo en primera y segunda instancia, Puntos habilitados para realizar reclamos.
4. Ahorro, Finanzas Personales, Tarifas máximas de servicios financieros, Plan Financiero Personal, Productos y Servicios Financieros de Bancomunidad, Activos Virtuales, Servicios financieros gratuitos; y Responsabilidades de la contratación de productos y servicios financieros.

5.1.7. Cronograma. Las acciones de difusión de la temática definida se realizarán a lo largo de la gestión (1er y 2do semestre) según los medios definidos para este fin.