

PROGRAMA DE EDUCACIÓN FINANCIERA GESTIÓN 2026 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.

El Programa de Educación Financiera 2026, se encuentra orientado a contribuir a la inclusión financiera y al bienestar económico de la población boliviana mediante acciones educativas planificadas, pertinentes y alineadas a la normativa vigente, priorizando el acceso a información clara, oportuna y comprensible que permita a las personas tomar decisiones financieras conscientes e informadas, con un adecuado entendimiento de las obligaciones, riesgos y beneficios asociados a la contratación de productos financieros, facilitando su participación financiera activa y 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 47% en microcréditos y un 40% 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”.

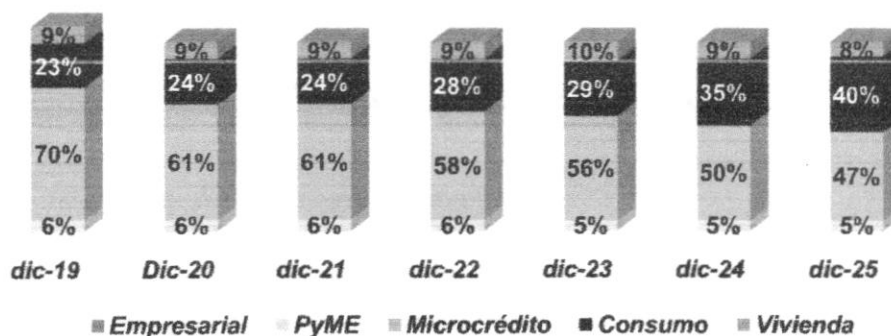
Misión

“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 2025 asciende a 2.006, con una composición detallada a continuación:

Gráfica No. 1

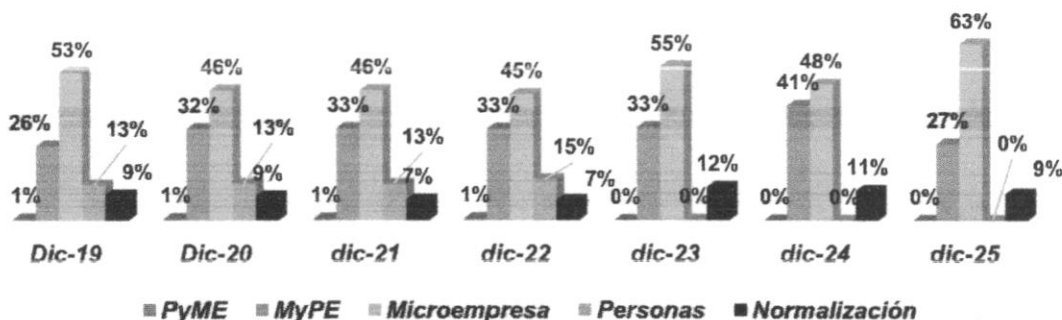
Porcentaje de clientes por tipo de Crédito



En la Gráfica No. 1 se puede observar que en la cartera de créditos a diciembre de 2025 ha disminuido en microcrédito a 57% y también en vivienda un punto porcentual a un 8% con respecto a la gestión anterior, en PyME se mantuvo sin variación (5%) y, con un incremento significativo en consumo representado por un 40%.

Gráfica No. 2

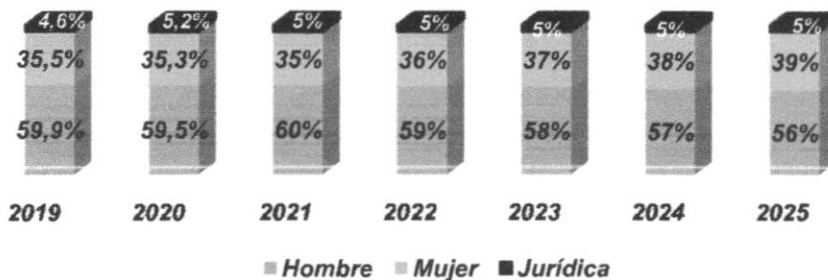
Porcentaje de clientes por segmentos de negocios



En la Gráfica No. 2 se muestra el porcentaje de clientes por segmento de negocio al cierre de la gestión 2025, MyPE presenta una disminución al 27% con respecto a la gestión anterior, microempresa ha tenido un incremento sustancial a 63%, créditos especiales (normalización) ha tenido una reducción de 2 puntos porcentuales representado por un 9% 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 siete últimas gestiones, el 2025 presentó el 56% de clientes hombres, el 39% mujeres y el 5% jurídica, encontrando un incremento en la cartera de participación de mujeres en relación con la gestión 2024.

2.1. Metas alcanzadas

En la gestión 2025 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 420 beneficiarios de los cuales se han capacitado a 2.506 usuarios financieros, superando la meta planificada en un 80%, proporción mucho mayor a la de gestiones pasadas, en todos los proyectos propuestos del Subprograma de Educación; esto gracias a las Jornadas de Educación Financieras coordinadas con ASOFIN y desde la oficina Nacional con diferentes instituciones en las 3 regionales.

2.2. Aprendizajes obtenidos

Siendo el principal segmento de la ejecución de actividades del Subprograma de Educación en la gestión 2025, los estudiantes y Jóvenes de 18 a 28 años tienen mayor interés en aprender temáticas relativas al ahorro y créditos, con énfasis en cálculo de la tasa de interés.

También se toma en consideración que, al público en general y consumidores financieros, les interesa capacitarse en contenidos que permitan tomar mejores decisiones y tener claros los conceptos utilizados por las entidades financieras, así como también conocer el uso de plataformas digitales debido a la fácil accesibilidad a las mismas, teniendo énfasis en su uso, seguridad y beneficios; reforzando conceptos y consultas frecuentes.

3. Objetivos estratégicos

El Programa de Educación Financiera 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, temáticas de reclamos recurrentes durante la gestión 2025 y los resultados de la ENSF (Encuesta Nacional de Servicios Financieros) de la gestión 2024, tomando en cuenta una priorización de los segmentos a) jóvenes de 18 a 28 años, b) personas adultas de 29 a 59 años, c) mujeres, d) personas adultas mayores a 60 años, e) personas con discapacidad.

Tomando en cuenta los resultados de la ENSF 2024, se identificaron las necesidades en materia financiera de los consumidores financieros, los cuales sirven como una primera instancia para dirigir los esfuerzos en el Programa de Educación Financiera 2026, las cuales son los siguientes:

- 1) Promocionar el Uso de Instrumentos Electrónicos de Pago.
- 2) Capacitar a la población en temáticas financieras.
- 3) Educar sobre los riesgos del uso de Activos Virtuales.

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 2025, los cuales se agrupan en las siguientes temáticas recurrentes:

- 1) Información del crédito.
- 2) Refinanciamiento y/o Reprogramación de las Operaciones de Crédito.
- 3) Diferimiento de Créditos.
- 4) Seguro de Desgravamen y otros Seguros.
- 5) Pago Adelantado al Capital.
- 6) Atención del Reclamos
- 7) Uso eficiente y seguro de los Instrumentos Electrónicos de Pago (IEP).

En el marco de las citadas temáticas, así como también en función de las normativas emitidas por ASFI durante la gestión 2025, se encuentran las siguientes temáticas priorizadas a desarrollar en esta gestión para generar un conocimiento general en la población:

- i. Información sobre Créditos, cálculo de intereses, Reprogramación y refinanciamiento, Diferimiento de créditos, Seguro de desgravamen y Pago anticipado a Capital.
- ii. Instrumentos electrónicos de pago, tarjetas de débito y crédito, seguridad y protección, Banca electrónica y transferencias mediante QR.
- iii. Criptoactivos, diferenciación entre Criptomonedas, tokens y otros, Riesgos de uso de Activos Virtuales, Identificación de Estafas, Seguridad Digital y Protección de la Información, Funcionamiento de Plataformas de Intercambio, medidas de seguridad y precauciones.
- iv. Atención de reclamos, derechos del consumidor financiero, medios alternativos al "Punto de Reclamo", reglamento de trato preferente a personas Adultas Mayores.
- v. Productos y Servicios brindados por la entidad, características de créditos y modalidades de ahorro y planificación familiar.

En la gestión 2026 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 y los distintos aspectos dentro de la misma.

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) Jóvenes de 18 a 28 años
- b) Personas Adultas de 29 a 59 años
- c) Nuevos clientes y consumidores financieros
- d) Mujeres

4.1.3.2. Cuantitativa (Número de beneficiarios).

Se realizarán talleres virtuales o presenciales, alcanzando un total de al menos **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 V. 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 jóvenes entre 18 a 28 años, adultos entre 29 y 59 años, mujeres, , consumidores financieros y nuevos clientes de la entidad, alineadas 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. Diferimiento de Créditos.
7. Alcance del contrato.
8. Cálculo de interés, planes de pago y beneficios de los pagos adelantados a capital.
9. Tasa de Referencia (Tre)
10. Seguro de Desgravamen.
11. Otros seguros y su cobertura.
12. 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) Jóvenes de 18 a 28 años.
 - b) Personas Adultas de 29 a 59 años.
 - c) Nuevos clientes y consumidores financieros.

- d) Mujeres.
- e) Adultos mayores a 60 años.

4.2.3.2. Cuantitativa (Número de beneficiarios).

Se realizarán talleres virtuales o presenciales, alcanzando un total de al menos **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.

4.2.5. Metodología educativa. El desarrollo de las actividades en el Programa de Educación se realizará bajo modalidad V. 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 jóvenes entre 18 a 28 años, adultos de 29 a 59 años, mujeres, adultos mayores a 60 años, consumidores financieros 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. Pagos mediante Códigos QR.
4. Tarjetas de débito y Tarjetas de crédito.
5. Seguridad en la Banca Electrónica y prevención de fraudes: Phishing, Malware, Vulnerabilidades de Seguridad y Resguardo de Contraseñas
6. Cajeros automáticos.
7. Pagos en Puntos POS
8. Compras por Internet.

4.3. PROYECTO 3. Aprendamos juntos: Derechos del Consumidor Financiero y Punto de Reclamo

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, punto de reclamo, protección al cliente y temática relacionada.

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) Jóvenes de 18 a 28 años.
- b) Personas Adultas de 29 a 59 años.
- c) Nuevos clientes y consumidores financieros.
- d) Mujeres.
- e) Adultos y Adultos mayores a 60 años.
- f) Personas con Discapacidad.

4.3.3.2. Cuantitativa (Número de beneficiarios).

Se realizarán talleres virtuales o presenciales, alcanzando un total de al menos **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 para asegurar que el contenido haya sido asimilado de manera clara y oportuna.

4.3.5. Metodología educativa. El desarrollo de las actividades en el Programa de Educación se realizará bajo modalidad V. 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 jóvenes entre 18 a 28 años, adultos de 29 a 59 años, mujeres, adultos mayores a 60 años, consumidores financieros 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 con énfasis en productos de créditos y ahorros disponibles para la población, así como también temáticas de interés general.

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) Jóvenes de 18 a 28 años.
 - b) Adultos de 29 a 59 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 al menos **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 a ser reforzadas en el taller.

4.4.5. Metodología educativa. El desarrollo de las actividades en el Programa de Educación se realizará bajo modalidad V. 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 jóvenes entre 18 a 28 años, adultos de 29 a 59 años, mujeres, adultos mayores a 60 años, personas con discapacidad, consumidores financieros 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. Créditos, tipos de crédito, cálculo de tasa de interés.
5. Productos y Servicios Financieros de Bancomunidad.
6. Criptoactivos: conceptos fundamentales, riesgos inherentes a su uso, identificación de estafas y prácticas fraudulentas, seguridad digital y protección de la información, y funcionamiento de las plataformas de intercambio.

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 tengan la capacidad subsanar las dudas de los clientes y 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 al menos 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 VII. 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 y el Reglamento de Trato Preferente a las Personas Adultas Mayores.
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 y Vulnerabilidades de Seguridad, compras por internet, cajeros automáticos y puntos POS, compras por internet, cajeros automáticos, POS.
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.
9. Criptoactivos (conceptos fundamentales, riesgos inherentes al uso de activos virtuales, identificación de estafas y prácticas fraudulentas, seguridad digital, funcionamiento de plataformas de intercambio).

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, Diferimientos, 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, 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, Plan Financiero Personal, Créditos, Productos y Servicios Financieros de Bancomunidad, Servicios financieros gratuitos; y Responsabilidades de la contratación de productos y servicios financieros. Criptoactivos (conceptos fundamentales, riesgos inherentes al uso de activos virtuales, identificación de estafas y prácticas fraudulentas, seguridad digital, funcionamiento de plataformas de intercambio).

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.

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	PERÍODO DE IMPLEMENTACIÓN	MEDIOS DE APOYO PARA LA ENSEÑANZA			
			CUALITATIVO (SEGMENTACIÓN)	CUANTITATIVO (NÚMERO DE BENEFICIARIOS)				MATERIAL IMPRESO (FOLLETOS, CARTILLAS, OTROS)	PRESENTACIONES	MATERIAL DIDÁCTICO	OTROS
1	Proyecto 1. Aprendamos juntos: Lo que necesitan saber sobre Créditos	Talleres de Educación Financiera	a) Jóvenes de 18 a 28 años b) Personas Adultas de 29 a 59 años c) Nuevos clientes y consumidores financieros d) Mujeres	100	Facilitación	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. Diferenciamiento de Créditos. 7. Alcance del contrato 8. Cálculo de interés, planes de pago y beneficios de los pagos adelantados a capital 9. Tasa de Referencia (Tre) 10. Seguro de Desgravamen. 11. Otros seguros y su cobertura. 12. Fondos de Crédito.	1er y 2do semestre	Folletería y material impreso	Presentaciones en Power Point	Ilustraciones	N/A
2	Proyecto 2. Aprendamos juntos: Derechos del Consumidor Financiero y Electrónico de Pago	Talleres de Educación Financiera	a) Jóvenes de 18 a 28 años. b) Personas Adultas de 29 a 59 años. c) Nuevos clientes y consumidores financieros. d) Mujeres. e) Adultos mayores a 60 años.	100	Facilitación	1. Uso seguro y eficiente de los Instrumentos Electrónicos de Pago. 2. Ordenes electrónicas de transferencias de fondos y banca electrónica. 3. Pagos mediante Códigos QR. 4. Tarjetas de débito y tarjetas de crédito. 5. Seguridad en la Banca Electrónica y prevención de fraudes: Phishing, Malware, Vulnerabilidades de Seguridad y Resguardo de Contraseñas. 6. Cajeros automáticos. 7. Pagos en Puntos POS. 8. Compras por Internet.	1er y 2do semestre	Folletería y material impreso	Presentaciones en Power Point	Ilustraciones	N/A
3	Proyecto 3. Aprendamos juntos: Derechos del Consumidor Financiero y Punto de Reclamo	Talleres de Educación Financiera	a) Jóvenes de 18 a 28 años. b) Personas Adultas de 29 a 59 años. c) Nuevos clientes y consumidores financieros. d) Mujeres. e) Adultos y Adultos mayores a 60 años. f) Personas con Discapacidad.	100	Facilitación	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.	1er y 2do semestre	Folletería y material impreso	Presentaciones en Power Point	Ilustraciones	N/A

4	Proyecto 4. Aprendamos juntos: Finanzas para ti	Talleres de Educación Financiera	a) Jóvenes de 18 a 28 años. b) Adultos de 29 a 59 años. c) Nuevos clientes y consumidores financieros. d) Mujeres. e) Adultos y Adultos mayores a 60 años.	150	Facilitación	1. Ahorro personal. 2. Finanzas Personales. 3. Plan Financiero Personal. 4. Créditos, tipos de crédito, cálculo de tasa de interés. 5. Productos y Servicios Financieros de Banca Comunal. 6. Conceptos fundamentales, riesgos inherentes a su uso, identificación de estafas y prácticas fraudulentas, seguridad digital y protección de la información, y funciónamiento de las plataformas de intercambio.	1er y 2do semestre	Folletería y material impreso	Presentaciones en Power Point	Ilustraciones	N/A
5	Proyecto 5. Capacitación continua a Funcionarios	Talleres de Educación Financiera	a) Funcionarios (hombres y mujeres)	70	Capacitación (continua)	1. Reglamento para la atención en internet. 2. Cajas y Plataforma (procesos internos). 3. Productos y servicios financieros de la entidad. 4. Punto de reclamo, primera y segunda instancia, puntos habilitados para realizar reclamos, Derechos del consumidor financiero. 5. Capacitar al personal designado como encargado de Punto de Reclamo sobre las obligaciones de en designación, así como el código de conducta vigente de la entidad financiera y el Reglamento de Trato Preferente a las Personas Adultas Mayores. 6. Ordenes 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 y Vulnerabilidades de Seguridad, compras por internet, cajeros automáticos y puntos POS, compras por internet, cajeros automáticos, PCS. 7. Información sobre créditos, alcance del contrato, cálculo de interés, seguros, su cobertura, clientes CPOF, garantías no convencionales y fondos de garantía. 8. Capacitaciones sobre las temáticas más recurrentes de reclamo en la Entidad Financiera. 9. Reglamentos internos de trato preferente para personas Adultas Mayores y Código de Conducta, con énfasis en el personal de Atención al público. 10. Conceptos (conceptos fundamentales, riesgos inherentes al uso de activos virtuales, identificación de estafas y prácticas fraudulentas, seguridad digital, funcionamiento de plataformas de intercambio).	1er y 2do semestre	Folletería y material impreso	Presentaciones en Power Point	Ilustraciones	N/A

Reconstrucción 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 SEGMENTACIÓN	TEMÁTICA	PERIODO DE IMPLEMENTACIÓN	MATERIAL IMPRESO (FOLLETOS, CARTILLAS, OTROS)	CIRCUITO CERRADO (AUDIOVISUAL)	MEDIOS O CANALES DE APOYO PARA LA DIFUSIÓN			
								SITIO WEB DE LA ENTIDAD FINANCIERA	REDES SOCIALES	MEDIOS DE COMUNICACIÓN MASIVOS	OTROS
1	Proyecto 1. Difusión de Información	Difusión de la temática pertinente al Subprograma de Información a través de diferentes medios de comunicación.	Estudiantes, jóvenes de 18 a 28 años, adultos de 29 a 59 años, adultos mayores a 60 años y público en general, en ciudades capitales y El Alto	1. Créditos. Reprogramación y/o Reprogramación de operaciones crediticias. Diferenciación, Clientes CPOB. Garantías no convencionales. Fondos de garantía. Alcance del contrato. Clificado de inversión y planes de pago. Seguro de desgravamen. Otros seguros y su cobertura. 2. Uso seguro y eficiente de las finanzas. Ejercicios 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. 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.	1er y 2do Semestre.	Folcetería y material impreso.	Animaciones y Arcos gráficos	Animaciones / Presentaciones / Cartillas digitales / Audiovisual	Artes gráficos y Video	Cultas Radialista	N/A
				4. Ahorro, Finanzas Personales, Plan Financiero Personal, Créditos, Productos y Servicios Financieros de Bancos, Servicios Financieros gratuitos; y Responsabilidades de la contratación de productos y servicios financieros. Conceptos (conceptos fundamentales, riesgos inherentes al uso de activos virtuales, identificación de estafas y prácticas fraudulentas, seguridad digital, funcionamiento de plataformas de intercambio).							