

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	SEMBRANDO CULTURA FINANCIERA	Capacitación directa a Socios, Clientes y Usuarios cuyo programa contempla la difusión radial y la entrega de material impreso mediante cartillas tripticos y folletos.	Socio, Clientes y Usuarios	1500	II. Segmentación y trabajo en sitio con el público Objetivo V. Facilitación VI. Punto de educación financiera en agencias de las entidades financieras VIII. capacitaciones continua al personal de la Entidad Financiera).	Creditos: Tipos de créditos. Alcance del contacto de prestamos, considerando las siges condiciones. Productos (tipo de crédito), capital o monto. Tasa de interés. Plazo y Seguros (Cobertura) Desgravamen hipotecario (tasa) Incendios y Aliados según corresponda Clientes CPOP (Característica)	1- 10.07.2023 al 31.10.2023 Of. Central-2100	Dípticos, Tripticos y folletos	NO	NO	RADIO
			Entre 25 a 35 años	500		Refinanciamiento y Reprogramaciones de Créditos Cobro de Interés del Periodo de Gracia DPP's Tarjeta de Debitos (Manejo de Cajero automático) Cuentas Corrientes Formas de Aborro Caja de Ahorro (Tiempo de espera) Atención en Caja : Difusión a través de Fila Virtual que el tiempo máximo de espera es de 30 minutos para ser atendido. Facebook Institucional, Facebook Interno y Folletos. Capacitación permanente sobre Normas , Políticas y Procedimientos en atención al cliente. Certificado de Aportación COSMARTNET (Banca Digital): Guía práctica de la Banca Móvil donde indica las ventajas del servicio: Extravío de tarjeta de débito Pago de Servicios Públicos Ampliación del límite de tarjeta: Apertura de Caja de Ahorro Pague y Cobre con el QR Solicitud de Crédito Habilitación de Banca Móvil Opciones de Seguridad : Ingreso a la aplicación móvil con huella digital Cambio de Contraseña Cambio de PIN Olvido de Contraseña y desbloqueo Medidas de Seguridad: Recomendaciones para proteger el celular de ataques fraudulentos Para no realizar transferencias erróneas Aplicaciones Móviles (manejo del Token) Pago de Servicios Públicos Cajas de Transferencias	2- 10.07.2023 al 31.10.2023 Suc. San Ignacio de Velasco-100 3- 10.07.2023 al 31.10.2023 Ag. San José de Chiquitos-100				
			Personas con Discapacidad	250		7- 10.07.2023 al 31.10.2023 Ag. Montero-500					
			Público en General	400		8- 10.07.2023 al 31.10.2023 Suc. Camiri-100					
2	SEMBRANDO CULTURA FINANCIERA	Capacitación directa a Socios, Clientes y Usuarios cuyo programa contempla la difusión radial y la entrega de material impreso mediante cartillas tripticos y folletos.	Estudiantes	250	II. Segmentación y trabajo en sitio con el público Objetivo V. Facilitación VI. Punto de educación financiera en agencias de las entidades financieras VIII. capacitaciones continua al personal de la Entidad Financiera).	Recomendaciones para proteger el celular de ataques fraudulentos Para no realizar transferencias erróneas Aplicaciones Móviles (manejo del Token) Pago de Servicios Públicos Cajas de Transferencias Pago de Sueldo Pago de Renta Dignidad Civros MoneyGram Servicios de Suaveas Pago a Jubilados Pago de Impuestos Municipales Pago de Impuestos Nacionales	9- 10.07.2023 al 31.10.2023 Suc. Montecristo-100	Dípticos, Tripticos y folletos	NO	NO	RADIO
			Entre 18 a 35 años	300		10- 10.07.2023 al 31.10.2023 Ag. Villa Montes-100					
3	SEMBRANDO CULTURA FINANCIERA	Capacitación directa a Socios, Clientes y Usuarios cuyo programa contempla la difusión radial y la entrega de material impreso mediante cartillas tripticos y folletos.	Personas con Discapacidad	250	II. Segmentación y trabajo en sitio con el público Objetivo V. Facilitación VI. Punto de educación financiera en agencias de las entidades financieras VIII. capacitaciones continua al personal de la Entidad Financiera).	Punto de Reclamo PR: Funciones y deberes que deben cumplir los encargados del PR para mejor atención. Cuantos canales y como funcionan en la Primera Instancia. Cuándo corresponde la 2ª Instancia Análisis de la Respuesta	11- 10.07.2023 al 31.10.2023 Of. Ext. Puerto Suárez-100	Dípticos, Tripticos y folletos	NO	NO	RADIO
			Público en General	400		Derechos y Obligaciones del Consumidor Financiero Mecanismos de Reclamo Primera Instancia Segunda Instancia (ASF)					
4	SEMBRANDO CULTURA FINANCIERA	Capacitación directa a Socios, Clientes y Usuarios cuyo programa contempla la difusión radial y la entrega de material impreso mediante cartillas tripticos y folletos.	Entre 18 a 35 años	300	II. Segmentación y trabajo en sitio con el público Objetivo V. Facilitación VI. Punto de educación financiera en agencias de las entidades financieras VIII. capacitaciones continua al personal de la Entidad Financiera).	Código de conducta: Difusión a través de la biblioteca virtual, facebook interno y correo interno para reforzar los conocimientos del funcionamiento	Of. Ext. Puerto Suárez-100	Dípticos, Tripticos y folletos	NO	NO	RADIO
			Entre 16 y 28 años	300		Formas de Aborro Apertura de Caja de Ahorro Certificado de Aportación Tarjeta de Debitos Manejo de Cajero automático COSMARTNET (Banca Digital): Pague y Cobre con el QR Solicitud de Crédito					

Reconilación 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	SEMBRANDO CULTURA FINANCIERA	Capacitación a socios y usuarios en Educación Financiera disponible material impreso (trípticos) que estarán al alcance del público en el sector de plataforma de servicio.	Socios, Clientes, Usuarios, Personas discapacitadas y Público en General	Entre 25 y 35 años	Créditos: Tipo de Créditos	7/10/2023	Dípticos, Trípticos y Folletos	SI	SI	Facebook	NO	NO
					Alcance del Contrato de Prestamo							
					Cliente CPOP (Características)							
					Reprogramación y Reprogramaciones de Créditos							
					Cobro de Intereses del Período de Gracia.							
					Apertura de Caja de Ahorro							
					Formas de Ahorro							
					Caja de ahorro Tiempo de espera							
					Atención en caja (30 Min.)							
					Compra de Certificados de Aportación.							
					Compra de Tarjetas de Débito							
					Obtención de Crédito							
					Pago de Servicios							
					Qué es una Entidad de Intermediación Financiera							
					Responsabilidad Social (COSMART)							
2	SEM	Información colocada en el sector de Fila Virtual en cada oficina cuyo contenido esta definido en el eje temático del presente programa.	Socios, Clientes, Usuarios, Personas discapacitadas y Público en General.	Entre 18 y 35 años	Guía practica (Banca Movil)	7/10/2023	Dípticos, Trípticos y Folletos	SI	SI	Facebook	NO	NO
					Medidas de Seguridad							
					Qué es el Sistema Financiero							
					Código de Conducta							
					Qué es la ASFI, objeto y atribuciones.							
					El carácter normativo de la Ley 393 (Art. 4)							
					Qué es una Coop. De Ahorro y Crédito Abierta							
					Consumidor Financiero							
					Qué es la Defensora del Consumidor Financiero.							
					Punto de Reclamo PR							
					Derechos y Obligaciones Asociado a los Productos y servicios de la Entidad							
					Mecanismo de Reclamo: Primera Instancia							
					Segunda Instancia (ASFI)							
					Código de Conducta							