

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			Socios, Clientes, Usuarios y Clientes Nuevos, Mujeres , Adultos mayores, Consumidores Financieros, Publico en General y Población del Area Rural	1600		Para obtener tu Crédito según trámite	1.- 01.08.2025 al 31.11.2025 Of. Central 2200	Dípticos, trípticos y folletos.	SI	SI	RADIO
						Créditos: Tipos de Créditos					
						Alcance del Contrato de préstamo considerando las siguientes condiciones: Producto (tipo de crédito), Capital o monto, Tasa de interés, Plazo y Tipos de Seguros (Cobertura), Desgravamen Hipotecario (Tasa), Incendio y Aliados, según corresponda.					
						Como obtener Credito en Linea					
						Cliente CPOP (Características)					
						Beneficios de pagar cuota adelantado a capital					
						Refinanciamiento y Reprogramaciones de Créditos					
						Beneficios o Ventajas del D.S N°5241					
						Cobro de Intereses del Período de Gracia.					
						Que son fondos de Garantía					
2			Mujeres , Adultos y Población Area Rural	400		Que son fondos de Credito	3.- 01.08.2025 al 30.11.2025 Ag. San José de Chiquitos 150				
						DPFs.					
						Tarjetas de Débito (Manejo de Cajero Automáticos)					
						Formas de Ahorro : Cajas de ahorro, Cuentas Corrientes y Depósitos a Plazo Fijo					
						Atención en Caja: (tiempo de Espera)					
						Atención en Plataforma (tiempo de Espera)					
						Atención en Caja y Plataforma:					
						Difusión que el tiempo máximo de espera es de 30 minutos para ser atendido, a través de la Fila virtual, Facebook Institucional, Facebook Interno, y folletos.					
						Capacitación permanente sobre Normas, Políticas y Procedimientos de atención al cliente.					
						Certificados de Aportación					
			Estudiantes, Jovenes, Mujeres, Poblacion Area Rural y Adulto mayor	1350		Servicios Financieros Gratuitos	4.- 01.08.2025 al 30.11.2025 Ag. Roboré 150.	Dípticos, trípticos y folletos.	SI	SI	RADIO
						Servicios Financieros con Tarifa					
						Productos y Servicios Propios de la Cooperativa					
						Banca Electronica:					
						Guia práctica de la Banca Móvil donde indica las ventajas del servicio					
						Compras por Internet con Tarjetas Electronicas					
						Extravío de tarjetas de débito					
						Pagos de POS con Tarjetas Electronicas					
						Pagos de servicios Públicos					
						Ampliación de límite de tarjeta					
						Apertura de Caja de Ahorro	5.- 01.08.2025 al 20.11.2025 Suc. Cochabamba. 500				
						Pague y Cobre con QR (concepto y características)					
						Solicitud de Crédito					
							6.- 01.08.2025 al 30.11.2025 Suc. La Paz. 500				

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
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, trípticos, dipticos y folletos			I. Segmentación y trabajo en sitio con el público Objetivo. IV. Facilitación. V. Puntos de Educación Financiera en Agencias de la Entidad Financiera. VI. Capacitación Continua al personal de la Entidad Financiera	Uso adecuado, eficiente con seguridad de Banca Móvil Habilitación de Banca Móvil Opciones y Medidas de seguridad: Prevencion de Fraudes y Recomendación 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 No realizar Transferencias erróneas Aplicaciones Móviles y Banca Electronica (Manejo correcto del Sof Token)	7.- 01.08.2025 al 30.11.2025 Ag. Montero 450				
						Pago de Servicios Públicos Giros y Transferencias Pago de Sueldos Pago de Renta Dignidad Servicio de Sintesis Pago a Jubilados Pago de Impuestos Municipales Giros MoneyGram y More	8.- 01.08.2025 al 30.11.2025 Suc Camiri 150.				
			Personas con discapacidad Mujeres y Adulto mayor	250		Punto de Reclamo (PR) Funciones y deberes que deben cumplir los encargados del PR para una mejor atención. Cuantos canales y como funcionan en la primera Instancia Cuando corresponde tu PR Análisis de la Respuesta	9.- 01.08.2025 al 30.11.2025 Suc. Monteagudo 150.	Dipticos, tripticos y folletos.	SI	SI	RADIO
			Publico en general	300		Derechos y Obligaciones del Consumidor Financiero Mecanismos de Reclamos: Primera Instancia Segunda Instancia (ASFI) Código de Conducta	10.- 01.08.2025 al 30.11.2025 Ag. Villamontes 150.				
			Mujeres , Adultos y Población Area Rural	280		Difusión a través de la Fila Virtual, Facebook Interno y correo interno para reforzar los conocimientos de los funcionarios Capacitación:Atención en Ventanilla y Plataforma de forma Presencial o Virtual (Tiempo de Espera)	11.- 01.08.2025 al 30.11.2025 Suc. Yacuiba 150.	Dipticos, tripticos y folletos	SI	SI	RADIO

Recopilación de Normas para Servicios Financieros

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

N°	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
4			Funcionarios, Oficiales de Credito, caja, plataforma y diferentes areas	150		Capacitación : Asesoramiento de Créditos y sus características de forma Presencial o Virtual					
						Capacitacion: Reforzar conocimientos sobre la Norma Transitoria D.S N°5241 y su reglamentacion					
						Capacitación: Atención con trato preferencial al adulto mayor: Atención oportuna, Sensibilización del personal atención personalizada, con calidad y calidez, erradicar todo tipo de maltrato, uso de idioma materno, prioridad en la fila de atención.					
						Capacitacion sobre Fondos de Credito y Fondos de Garantia					
						Capacitacion: sobre los Reclamos mas Recurrentes:Liquidacion de Creditos, Prestamos con cuotas diferidas, Retiros en M/E, DPF M/E y Caja de Ahorro M/E					
			Clientes	350		Capacitación : Punto de Reclamo: Funciones y Deberes, que deben cumplir los funcionarios Encargados del PR, para mejorar la atención					
						Capacitar: Sobre los requisitos exigidos de acuerdo al Crédito a contratar: documentos necesarios para análisis y respaldo del crédito solicitado					
						Capacitar: Sobre los Productos de Ahorro: Cajas de Ahorro, Cuentas Corrientes y Depósitos a Plazo Fijo (Requisitos, Características, Modalidad, Tipo y Beneficios)					
			Mujeres y personas mayores a 60 años			Capacitar: Sobre los requisitos exigidos de acuerdo al Crédito a contratar: documentos necesarios para análisis y respaldo del crédito solicitado					

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

N°	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 (Folletos) que estarán al alcance del público en el sector de plataforma de servicio.	Socios, Clientes, Usuarios Personas discapacitadas y público en general. (mujeres, adulto mayor y población del Area Rural)	Como obtener un crédito Créditos: Tipos de Créditos Clientes CPOP (Características) Refinanciamiento y Reprogramación de Créditos, Cobro de intereses del Período de gracia Fondo de Garantías y Fondos de Credito Como adquirir Credito en Línea Beneficios o Ventajas del D.S N°5241 Beneficios de uso de la Banca Movil	01/08/2025 AL 30/11/2025	Dípticos, Trípticos y Folletos	Si	Si	Facebook	SI	NO
			Mujeres, Jovenes, Adulto mayor y población del Area Rural	Banca electronica: Compras por Internet Formas de ahorro Servicios Financieros Gratuitos Cuadro tarifario de Servicios							
2	SEMBRANDO CULTURA FINANCIERA	Información colocada en el Sector de Atención al Cliente (Caja y Plataforma) en cada oficina con contenido que esta definido en el eje temático en el presente programa.	Socios, Clientes, Usuarios Personas discapacitadas y público en general. (mujeres, adulto mayor y población del Area Rural)	Apertura de Caja de ahorro Apertura de Cuenta Corriente Tiempo de Espera (30 minutos) Atención en Caja Atención en Plataforma Compra de Certificado de Aportación. Compra de Tarjeta de Débito Obtención de Crédito Pago de Servicios Qué es una Entidad de Intermediación Financiera Responsabilidad Social (COSMART)	01/08/2025 AL 30/11/2025	Dípticos, Trípticos y Folletos	Si	Si	Facebook	SI	NO
			Funcionarios	Guia práctica (Banca Móvil) 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 Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta Consumidor Financiero Que es la Defensoría del Consumidor Financiero Punto de Reclamo (PR) Derechos y Obligaciones Asociados a los Servicios y Productos de la Entidad Mecanismos de Reclamo: Primera Instancia Segunda Instancia (ASFI) Código de Conducta							
				Capacitación: Atención trato preferencial al adulto mayor Capacitación: Punto de Reclamo (PR) funciones y deberes Capacitación: Requisitos exigidos de acuerdo al crédito a contratar (documentos necesarios para análisis y respaldo) Capacitacion: Reforzar conocimientos sobre la Norma Transitoria D.S N°5241 y su reglamentacion Capacitación: Productos de ahorro : Caja de ahorro, Cuentas Corrientes, Depósitos a Pazo Fijo (requisitos, características, modalidad. tipo y beneficios) Requisitos exigidos de acuerdo al crédito a contratar (documentos necesarios para análisis y respaldo)							
			Mujeres y personas mayores a 60 años								