

PLAN DE EDUCACION FINANCIERA



MAGISTERIORURAL
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO ABIERTA
CON LICENCIA DE FUNCIONAMIENTO



2023



PROGRAMA DE EDUCACIÓN FINANCIERA 2023

Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta Magisterio Rural de Chuquisaca R.L.

“Qué es la Riqueza? Nada si no se gasta; nada si se malgasta”

1. Introducción

El presente Programa de Educación Financiera, establece la ***implementación del proceso de educación financiera referente al conjunto de actividades de capacitación a favor de los socios (as) y consumidores financieros de nuestra Cooperativa, con el propósito de generar conocimientos no solo teóricos sino fundamentalmente prácticos sobre educación financiera***, cuyas temáticas y directrices fueron recogidas íntegramente de la Guía Anual para el diseño del Programa de Educación Financiera elaborado por ASFI.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta “Magisterio Rural de Chuquisaca” R.L., a lo largo de 58 años de vida institucional, se ha caracterizado por brindar servicios financieros con calidad, calidez, eficacia y eficiencia, promocionando productos de gran impacto los cuales se gestaron recogiendo y escuchando las necesidades económico/sociales de nuestros socios (as), pero sobre todo, ***por su misma naturaleza Cooperativa y sus raíces fundacionales enmarcadas en el proceso enseñanza aprendizaje ribete distintivo del magisterio, ha transitado su camino en el contexto regional y nacional eslabonando una serie de acciones iluminadas y guiadas por valores, principios y doctrina cooperativos, que en conexión con la R.S.E., consolidaron el desarrollo de labores no financieras para beneficio de nuestros socios (as) y fundamentalmente de nuestra comunidad.***

Con base a esos fundamentos resalta la importancia de los espacios de formación y capacitación con enfoque financiero, que desde nuestro punto de vista debe trascender y estar acompañado del componente axiológico, es decir, que se propongan cimentar una cultura de valores, principios y relaciones humanas que en suma constituyen el punto central y neurálgico a nivel económico, social, cultural y de la vida misma, por tanto, ***a través del presente programa de educación, nuestro objetivo es mejorar la cultura financiera de nuestros socios (as) y consumidores y empoderarlos para una toma de decisiones más informada, brindándoles conocimientos y herramientas para que sean capaces de mejorar su salud financiera inculcando valores y principios cooperativos como directrices de vida que fortalezcan la cultura de paz, solidaridad, integridad y cooperación en nuestras familias chuquisaqueñas, lo que tiene un claro impacto positivo sobre su bienestar y consecuentemente sobre nuestra comunidad.***

Por tanto, nuestro Programa de Educación Financiera para la presente gestión, se basa en la identificación de necesidades de nuestros socios (as) y consumidores financieros, caracterizándose por su flexibilidad e innovación adaptándose a los requerimientos de la realidad cambiante, ***que coyunturalmente se caracteriza por el necesario uso de las tecnologías de la información, por lo que incluye temas relativos al acceso, uso seguro y eficiente de la banca digital, asimismo, se busca reforzar el marco normativo de derechos y obligaciones del consumidor financiero como objetivo central que concatena con factores que van más allá de lo meramente financiero y nos referimos a un servicio caracterizado por un trato humano con calidad y calidez.***

2. Antecedentes

- La Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta “Magisterio Rural de Chuquisaca” R.L., es una asociación económica y social de Responsabilidad Limitada, de fondo social y número de socios variable, de duración indefinida, que realiza actividades de intermediación financiera de los recursos captados de sus socios(as), consumidores financieros y el público; fue fundada el 18 de febrero de 1964, por personas naturales que se asociaron voluntariamente, instaurando una Cooperativa basada en el trabajo solidario, y posteriormente constituida y reconocida legalmente el 28 de junio de 1965, con Personalidad Jurídica N° 450 de 12 de abril de 1966 y reconocida por Resolución No. 00473 del Consejo Nacional de Cooperativas en fecha 12 de abril de 1966.

En el marco de su adecuación a la Regulación de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI), durante el proceso iniciado en base a la Circular SB/588/2008, obtuvo el Certificado de Adecuación N° 015/2009 como Cooperativa de Ahorro y Crédito Societaria “Magisterio Rural” Ltda.

En fecha 07 de Mayo de 2016, la Asamblea Extraordinaria de Socios consideró y aprobó el nuevo Estatuto Orgánico Interno, luego de su revisión por el ente regulador y de acuerdo a la Ley General de Cooperativas N° 356, para su conversión a una Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta.

En fecha 15 de Septiembre de 2016, la Autoridad de Fiscalización de Cooperativas (AFCOOP) notificó a la Cooperativa con la Resolución Administrativa HOM-A-0381/2016 de fecha 04 de agosto de 2016, resolviendo registrar la modificación de la denominación a Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta “Magisterio Rural de Chuquisaca” R.L. y la homologación del Estatuto Orgánico Interno.

En fecha 23 de Noviembre de 2016, se ha recibido la Resolución ASFI/1099/2016, de fecha 21 de Noviembre de 2016, donde la Autoridad del Sistema Financiero (ASFI) resuelve otorgar la Licencia de Funcionamiento a la Cooperativa, autorizando realizar a nivel nacional las operaciones financieras pasivas, activas, contingentes y de servicio que se



encuentran comprendidas en el Título II, Capítulo I de la Ley 393 de Servicios Financieros, misma que fue recibida en fecha 25 del mismo mes.

En consecuencia, actualmente se rige por la Ley N°393 de Servicios Financieros de 21 de Agosto de 2013, la Ley General de Cooperativas N°356 de 11 de Abril de 2013 y otras disposiciones legales vigentes del Sistema Financiero Nacional.

En la actualidad cuenta con ocho (8) Agencias Financieras y tres (3) oficinas feriales ubicadas estratégicamente en el área rural y una urbana. Las mismas son:

- Agencia Financiera de Monteagudo
- Agencia Financiera de Villa Serrano
- Agencia Financiera de Padilla
- Agencia Financiera de San Lucas
- Agencia Financiera de Camargo
- Agencia Financiera de Culpina
- Agencia Financiera de Villa Charcas
- Agencia Financiera Mercado Campesino
- Oficina Ferial de Incahuasi
- Oficina Ferial de Villa Abecia
- Oficina Ferial de Las Carreras

Todos los servicios que se ofertan en la Oficina Central de Sucre, los proveen también en las Agencias y Oficinas feriales.

Los principales servicios que la Cooperativa ofrece son: Ahorros (a la vista y DPF, en MN como en ME), Créditos (en MN y ME), pago de servicios (Luz, SEGIP, Renta Dignidad y otros), giros interior y exterior del país (Moneygram, Boligiros), compra y venta de moneda extranjera.

2.1. Naturaleza y Propósitos del Programa de Educación Financiera 2023

EL programa de educación financiera de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta “Magisterio Rural de Chuquisaca” R.L. para la gestión 2023 propone el desarrollo de la educación financiera que ***prioriza y reconoce la importancia de que todos nuestros socios (as) y consumidores financieros cuenten con la capacidad de convertirse en personas informadas sobre el manejo de sus finanzas, su capacidad y voluntad de pago, sobre los productos y servicios financieros que ofrecemos, sobre sus derechos y obligaciones y fundamentalmente sobre el espíritu que impregna el Cooperativismo no solo como una alternativa organizativa de corte social sino como una filosofía de vida.***

Por otro lado, el presente programa busca introducir y mejorar la comprensión de los aspectos económicos, estimular comportamientos responsables, promover el manejo adecuado del dinero, estimular la toma de decisiones con visión de futuro y contribuir al desarrollo de la confianza en las entidades financieras; ***este cúmulo de objetivos condicen con el propósito fundamental de mejorar la calidad de vida de las personas que destaca como un valor y pilar sostenedor del cooperativismo, que desde su enfoque social promueve la ayuda mutua entre sus asociados para mejorar cualitativamente sus condiciones de existencia.***

3. Objetivos estratégicos

- Capacitar y/o informar a nuestros socios (as) y consumidores financieros para que conozcan sus derechos y obligaciones en el ámbito financiero, la base legal pertinente, el alcance y efectos de los productos y servicios ofertados, que les permitan tomar decisiones y defender sus derechos de tal manera que facilite su participación social, activa y responsable.
- Generar en los socios, consumidores financieros, y público en general conocimientos adecuados y actualizados relacionados a las finanzas, el Sistema Financiero Boliviano y los servicios a los que un socio, un cliente o cualquier ciudadano puede acceder.
- Desarrollar conceptos inherentes a los servicios de intermediación financiera, las características principales de estos servicios y su relacionamiento con la ley de Servicios Financieros y normas reguladoras del sistema financiero y cooperativo.
- Generar conciencia sobre los derechos y obligaciones de los socios y consumidores financieros.
- Mejorar el nivel de relación y atención con los socios(as), clientes y/o consumidores financieros mediante el desarrollo de actividades formativas y de capacitación.
- Proporcionar información veraz, clara, oportuna y confiable sobre los servicios y productos financieros que oferta la entidad, a través de distintos medios.
- Desarrollar conocimientos relacionados al funcionamiento cooperativo y financiero de modos que socios, consumidores financieros, estudiantes universitarios y público en general puedan obtener lineamientos básicos mediante capacitaciones técnicas sobre diferentes funciones internas de una institución en el rubro financiero.

PÚBLICO META

- ✓ Socios (as)
- ✓ Consumidores financieros actuales y potenciales
- ✓ Comunidad – Sociedad
- ✓ Cliente Interno de la Cooperativa (Directivos – Colaboradores)

4. Subprograma de Educación

Segmentación del Programa de Educación Financiera orientado al desarrollo de competencias Financieras con el propósito de que nuestros socios (as) y consumidores financieros adquieran conocimientos y comportamientos responsables, así como destrezas que faciliten la toma de decisiones financieras y el ejercicio de sus derechos y cumplimientos de sus obligaciones.

1. Capacitar sobre las características principales de los servicios de intermediación financiera, usos y aplicaciones, beneficios y riesgos según corresponda.
2. Capacitar sobre las características principales de los servicios financieros complementarios, usos y aplicaciones, beneficios y riesgos según corresponda.
3. Capacitar sobre los mecanismos de reclamo, derechos y obligaciones.
4. Capacitar sobre las medidas de seguridad y precauciones en el uso de servicios financieros, haciendo énfasis en el contexto de la tecnología digital y los servicios que se ofertan a través de la banca digital su acceso y uso seguro y eficiente.
5. Capacitar sobre Emprendedurismo con valores, a través de un enfoque social y axiológico de los negocios con un alto componente solidario y de calidez humana.
6. Estimular a través del conocimiento y capacitación el interés sobre el Cooperativismo, su filosofía, naturaleza social, fines y marco normativo.

PROYECTOS DE EDUCACIÓN

CONOCIENDO EL SISTEMA FINANCIERO NACIONAL ¿QUÉ ES Y CÓMO FUNCIONA?

- 4.1.1. **Descripción.** Se realizará Curso – Taller de capacitación dirigido al público objetivo.
- 4.1.2. **Objetivo General.** Brindar conocimientos integrales y adecuados de la estructura del sistema financiero nacional conforme a normativa regulatoria.
- 4.1.3. **Beneficiarios.**
 - 4.1.3.1. **Cualitativa (Segmentación).** Socios (as), Consumidores financieros, personas con discapacidad y público en general sin límite de edad.
 - 4.1.3.2. **Cuantitativa (Número de beneficiarios).** 190 participantes.
- 4.1.4. **Actividades a ser desarrolladas.** Se llevará a cabo un taller presencial y/o virtual para que nuestros beneficiarios puedan tener un mejor aprendizaje y una experiencia más completa.
- 4.1.5. **Metodología Educativa.** Se empleará la metodología (V) de facilitación conforme a la Guía Anual para el diseño del Programa de Educación Financiera, y se trabajará con el público objetivo a través de Cursos Teórico - Práctico Presencial y/o Virtual con Metodologías didácticas haciendo uso de medios Digitales y Redes Sociales de Difusión. Se realizarán procesos dinámicos y participativos orientados a que los beneficiarios puedan reflexionar sobre los conocimientos impartidos.
- 4.1.6. **Temática.**
 - Estructura Organizativa y Autoridades del Sistema Financiero Nacional.

- El Rol de la ASFI.
- Que son las bolsas de valores.
- Empresas complementarias.
- Tipos de Entidades de Intermediación Financiera.
- Naturaleza, objetivos y función de las EIF.
- Características principales de los servicios de intermediación financiera.

4.1.7. Cronograma. Periodo de implementación entre Febrero y Marzo de 2023.

CONOCE TUS DERECHOS, OBLIGACIONES COMO CONSUMIDOR FINANCIERO Y EL FUNCIONAMIENTO DE LOS MECANISMOS DE RECLAMO EN 1RA Y 2DA INSTANCIA.

4.2.1. Descripción. Se realizará Curso – Taller de capacitación dirigido al público objetivo.

4.2.2. Objetivo General. Generar un espacio de conocimiento sobre los alcances y ejercicio práctico de los derechos y obligaciones de los consumidores financieros y fortalecer el entendimiento de los mecanismos de reclamo.

4.2.3. Beneficiarios.

4.2.3.1. Cualitativa (Segmentación). Socios (as), consumidores financieros, personas con discapacidad y público en general con edades comprendidas desde los 18 años y sin límite de edad pero con el empleo de metodologías focalizadas y contextualizadas a personas entre 25 a 35 años para lo concerniente a los mecanismos de reclamo.

4.2.3.2. Cuantitativa (Número de beneficiarios). 190 participantes.

4.2.4. Actividades a ser desarrolladas. Se llevará a cabo un taller presencial y/o virtual para que nuestros beneficiarios puedan tener un mejor aprendizaje y una experiencia más completa.

4.2.5. Metodología Educativa. Se empleará la metodología (V) de facilitación conforme a la Guía Anual para el diseño del Programa de Educación Financiera, y se trabajará con el público objetivo a través de Curso Teórico - Práctico Presencial y/o Virtual con Metodologías didácticas haciendo uso de medios Digitales y Redes Sociales de Difusión; asimismo, se capacitará de manera continua al personal de la Cooperativa (VIII). Se realizarán procesos dinámicos y participativos orientados a que los beneficiarios puedan reflexionar sobre los conocimientos impartidos.

4.2.6. Temática.

- Derechos del Consumidor Financiero
- Lo que tienes que saber del Punto de Reclamo
- Cuando corresponde tu Punto de Reclamo
- Como aplica tu reclamo y como funciona
- Naturaleza, alcance y trámite del reclamo de 1era y 2da instancia.

4.2.7. Cronograma. Periodo de implementación entre Abril y Mayo de 2023.

CAPACITACIÓN SOBRE PRODUCTOS CREDITICIOS Y SERVICIOS BRINDADOS POR LA COOPERATIVA

- 4.3.1. Descripción.** Se realizará Curso – Taller de capacitación dirigido personal de atención al público.
- 4.3.2. Objetivo General.** Generar un espacio de conocimiento para el personal de atención referente a los servicios y productos crediticios ofertados por la Cooperativa, cualificando y mejorando la información a ser transmitida a nuestros socios (as), consumidores financieros y público en general.
- 4.3.3. Beneficiarios.**
- 4.3.3.1. Cualitativa (Segmentación).** Personal de la entidad que proporciona servicios de atención al público, contemplado para ese fin a nuestros plataformistas, cajeros, oficiales de créditos y otros que corresponda de acuerdo a la naturaleza de sus funciones.
- 4.3.3.2. Cuantitativa (Número de beneficiarios).** 47 participantes.
- 4.3.4. Actividades a ser desarrolladas.** Se llevará a cabo un taller presencial y/o virtual para que nuestro personal de atención al público obtenga un mejor aprendizaje y una experiencia más completa.
- 4.3.5. Metodología Educativa.** Se empleará la metodología (V) de facilitación conforme a la Guía Anual para el diseño del Programa de Educación Financiera, y se trabajará con el público objetivo a través de Curso Teórico - Práctico Presencial y/o Virtual con Metodologías didácticas haciendo uso de medios Digitales y Redes Sociales de Difusión; asimismo, se capacitará de manera continua al personal de la Cooperativa (VIII). Se realizarán procesos dinámicos y participativos orientados a que el personal de atención al público pueda reflexionar sobre los conocimientos impartidos.
- 4.3.6. Temática.**
- Nuestros productos
 - Nuestros servicios
 - Requisitos, condiciones y base normativa
- 4.3.7. Cronograma.** Periodo de implementación entre junio y julio de 2023

TE ENSEÑAMOS A ARMAR TU PLAN DE NEGOCIOS PARA TENGAS ÉXITO CON RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL

- 4.4.1. Descripción.** Se realizará Curso – Taller de capacitación dirigido al público objetivo.
- 4.4.2. Objetivo General.** Transmitir a nuestros socios (as), consumidor financiero y cliente interno Tips para el inicio y estableciendo de negocios y/o emprendimientos enmarcados en valores y principios sociales, de manera tal que estén preparados para la toma de decisiones, evaluar riesgos y oportunidades financieras.

4.4.3. Beneficiarios.

4.4.3.1. Cualitativa (Segmentación). Socios, Consumidores financieros, Estudiantes Universitarios y Público en General con edades comprendidas desde los 18 años y sin límite de edad.

4.4.3.2. Cuantitativa (Número de beneficiarios). 190 participantes.

4.4.4. Actividades a ser desarrolladas. Se llevará a cabo un taller presencial y/o virtual para que nuestros beneficiarios puedan tener un mejor aprendizaje y una experiencia más completa.

4.4.5. Metodología Educativa. Se empleará la metodología (V) de facilitación conforme a la Guía Anual para el diseño del Programa de Educación Financiera, y se trabajará con el público objetivo a través de Curso Teórico - Práctico Presencial y/o Virtual con Metodologías didácticas haciendo uso de medios Digitales y Redes Sociales de Difusión. Se realizarán procesos dinámicos y participativos orientados a que los beneficiarios puedan reflexionar sobre los conocimientos impartidos a través de ejemplos cotidianos y situaciones de la vida para una fácil asimilación y comprensión.

4.4.6. Temática.

- Plan del negocio
- Valores y principios del Negocio/EMPRENDE VALOR
- Definición del mercado
- Definición del Producto o Servicio
- Promoción y ventas
- Atención al Cliente
- Costos – presupuesto
- Flujo de caja
- Acceso al crédito

4.4.7. Cronograma. Periodo de implementación entre Julio y Agosto de 2023.

TODO LO QUE NECESITAR SABER DE LA BANCA POR INTERNET Y MÓVIL

4.5.1. Descripción. Se realizará Curso – Taller de capacitación dirigido al público objetivo.

4.5.2. Objetivo General. Transmitir a nuestros socios (as) y consumidores financieros sobre el mundo digital de los servicios de intermediación financiera, su uso seguro y eficiente.

4.5.3. Beneficiarios.

4.5.3.1. Cualitativa (Segmentación). Socios (as), Consumidores financieros, personas con discapacidad y público en general.

4.5.3.2. Cuantitativa (Número de beneficiarios). 190 participantes.

4.5.4. Actividades a ser desarrolladas. Se llevará a cabo un taller presencial y/o virtual para que nuestros beneficiarios puedan tener un mejor aprendizaje y una experiencia más completa.

4.5.5. Metodología Educativa. Se empleará la metodología (V) de facilitación conforme a la Guía Anual para el diseño del Programa de Educación Financiera, y se trabajará con el público objetivo a través de Curso Teórico - Práctico Presencial y/o Virtual con Metodologías didácticas haciendo uso de medios Digitales y Redes Sociales de Difusión.

4.5.6. Temática.

- Ventajas de la Banca digital.
- Uso eficiente y seguro de la banca digital.
- Consideraciones para no fallar en la transferencia de fondos.
- Medidas de seguridad a tomar en cuenta en las operaciones digitales.
- Manejo del Token.

4.5.7. Cronograma. Periodo de implementación entre Agosto y Septiembre de 2023.

FORMACIÓN COOPERATIVA, ÉTICA, PRINCIPIOS Y VALORES

4.6.1. Descripción. Se realizará Curso – Taller de capacitación dirigido al público objetivo.

4.6.2. Objetivo General. Capacitar a nuestros socios (as) y consumidores financieros en formación cooperativa, en la asimilación de sus bases filosóficas, valores, principios y naturaleza social; asimismo crear un espacio de formación que estimule el interés y el compromiso con del desarrollo del cooperativismo.

4.6.3. Beneficiarios.

4.6.3.1. Cualitativa (Segmentación). Socios, Consumidores financieros, Estudiantes Universitarios y Público en General con edades comprendidas desde los 18 años y sin límite de edad.

4.6.3.2. Cuantitativa (Número de beneficiarios). 190 participantes.

4.6.4. Actividades a ser desarrolladas. Se llevará a cabo un taller presencial y/o virtual para que nuestros beneficiarios puedan tener un mejor aprendizaje y una experiencia más completa.

4.6.5. Metodología Educativa. Se empleará la metodología (V) de facilitación conforme a la Guía Anual para el diseño del Programa de Educación Financiera, y se trabajará con el público objetivo a través de Curso Teórico - Práctico Presencial y/o Virtual con Metodologías didácticas haciendo uso de medios Digitales y Redes Sociales de Difusión.

4.6.6. Temática.

- Filosofía y organización Cooperativa
- El Cooperativismo en América.
- El Cooperativismo en Bolivia.
- Cooperativa, principios y valores.
- Ley Nro. 356 y D.S. 195

4.6.7. Cronograma. Periodo de implementación entre Noviembre y Diciembre de 2023.

CARACTERÍSTICAS PRINCIPALES DE LOS SERVICIOS DE INTERMEDIACIÓN FINANCIERA, USOS, APLICACIONES Y BENEFICIOS

- 4.7.1. Descripción.** Se realizará Curso – Taller de capacitación dirigido al público objetivo, comprendido entre los dieciséis (16) y veintiocho (28) años de edad.
- 4.7.2. Objetivo General.** Capacitar a nuestros socios (as) y consumidores financieros en formación cooperativa, las características principales de los servicios de intermediación financiera, usos y aplicaciones, beneficios y riesgos, con el propósito de impulsar el ejercicio de los mismos.
- 4.7.3. Beneficiarios.**
- 4.7.3.1. Cualitativa (Segmentación).** Socios, Consumidores financieros, Estudiantes Universitarios y Público en General con edades comprendidas comprendido entre los dieciséis (16) y veintiocho (28) años de edad.
- 4.7.3.2. Cuantitativa (Número de beneficiarios).** 190 participantes.
- 4.7.4. Actividades a ser desarrolladas.** Se llevará a cabo un taller presencial y/o virtual para que nuestros beneficiarios puedan tener un mejor aprendizaje y una experiencia más completa.
- 4.7.5. Metodología Educativa.** Se empleará la metodología (V) de facilitación conforme a la Guía Anual para el diseño del Programa de Educación Financiera, y se trabajará con el público objetivo a través de Curso Teórico - Práctico Presencial y/o Virtual con Metodologías didácticas haciendo uso de medios Digitales y Redes Sociales de Difusión.
- 4.7.6. Temática.**
- Productos de créditos, ahorros y banca electrónica.
 - Garantías, tasas de interés, plan de pagos.
 - Formas de ahorro.
 - Ventajas y beneficios de los servicios de intermediación financiera.

Cronograma. Periodo de implementación Diciembre de 2023

5. Subprograma de Difusión de Información.

PROYECTOS DE DIFUSIÓN DE LA INFORMACIÓN

LO QUE TIENES QUE SABER DE LA FICHA DE ATENCIÓN EN CAJAS

- 5.7.1. Descripción.** Difundir material informativo en medios de vanguardia de modo que establezca altos niveles de conocimiento por parte de los Socios (as) y Consumidores Financieros sobre la ficha de atención en cajas.
- 5.7.2. Objetivo General.** Mantener informados a los socios (as) y consumidores financieros sobre la operativa de atención en cajas.

- 5.7.3. **Beneficiarios.** Público en General.
- 5.7.4. **Actividades a ser desarrolladas.** Socialización a través distintos canales de comunicación.
- 5.7.5. **Medios o canales para la difusión.** Material Impreso (folletos, cartillas y otros), Sitio Web de la entidad y Redes Sociales.
- 5.7.6. **Temática.**
 - El tiempo de espera de 30 min. para atención en caja.
- 5.7.7. **Cronograma.** Entre Marzo y Abril de 2023

PRODUCTOS Y SERVICIOS OFERTADOS POR LA COOPERATIVA - LO QUE DEBES SABER DE LA ASFI

- 5.2.1. **Descripción.** Difusión de información sobre "Operaciones pasivas y activas que oferta la Cooperativa; asimismo Objeto y Atribuciones de ASFI".
- 5.2.2. **Objetivo General.** Mantener informados a los socios (as) y consumidores financieros sobre nuestros productos y servicios; asimismo, sobre las atribuciones y naturaleza de ASFI
- 5.2.3. **Beneficiarios.** Público en General.
- 5.2.4. **Actividades a ser desarrolladas.** Socialización a través distintos canales de comunicación.
- 5.2.5. **Medios o canales para la difusión.** Circuito cerrado, Sitio Web de la entidad y Redes Sociales.
- 5.2.6. **Temática.**
 - Créditos, Ahorros, DPFs, Promociones, noticias de interés ASFI, regulaciones entre otros.
- 5.2.7. **Cronograma.** Entre febrero y diciembre de 2023

¿QUE CANALES DE RECLAMO TIENES A TU DISPOSICIÓN?

- 5.3.1. **Descripción.** Difundir Material informativo sobre los Puntos de Reclamo.
- 5.3.2. **Objetivo General.** Generar conocimiento en los Socios y Consumidores Financieros sobre sus derechos, obligaciones y el PR.
- 5.3.3. **Beneficiarios.** Público en General.
- 5.3.4. **Actividades a ser desarrolladas.** Difusión de información sobre los canales de reclamo y normativa respectiva.
- 5.3.5. **Medios o canales para la difusión.** Sitio Web de la Entidad y Redes Sociales.
- 5.3.6. **Temática.**
 - Los canales de reclamo en 1era y 2da instancia, como funcionan y como registrar el reclamo.
- 5.3.7. **Cronograma.** Entre Mayo y Junio de 2023.

ERES UN CLIENTE CPOP CONOCE CUÁLES SON LOS BENEFICIOS

- 5.4.1. **Descripción.** Difusión de Información "Cuando eres cliente CPOP y sus beneficios"

- 5.4.2. Objetivo general.** Que nuestros socios (as) y consumidores financieros conozcan objetiva y claramente lo que significa ser cliente CPOP, cómo se logra aquello, sus beneficios y ventajas
- 5.4.3. Actividades a ser desarrolladas.** Socialización de información a través de distintos canales de comunicación.
- 5.4.4. Medios o canales para la difusión.** Material impreso, Sitio Web de la Cooperativa y Redes Sociales.
- 5.4.5. Temática.**
- Factores que determinan por norma cuando eres considerado CPOP y cuáles son los beneficios y ventajas.
- 5.4.6. Cronograma.** Agosto de 2023.

RECOMENDACIONES DE SEGURIDAD PARA EL USO DE LA BANCA POR INTERNET Y MÓVIL

- 5.5.1. Descripción.** Socializar con el consumidor financiero tips respecto al manejo y uso seguro de la banca digital.
- 5.5.2. Objetivo general.** Transmitir en medios de vanguardia tecnológica a nuestros socios (as) y consumidores financieros los niveles de seguridad a considerar a momento de hacer uso de la banca digital.
- 5.5.3. Actividades a ser desarrolladas.** Difusión de información sobre la banca por internet y móvil.
- 5.5.4. Medios o canales para la difusión.** Material impreso, Sitio Web de la Cooperativa y Redes Sociales.
- 5.5.5. Temática.**
- Niveles de seguridad a considerar para utilizar la banca por internet y Banca Móvil
- 5.5.6. Cronograma.** De Agosto a Septiembre de 2023.

TU COOPERATIVA COMPROMETIDA CON LA RSE

- 5.6.1. Descripción.** Socializar a través de diversos canales de comunicación a nuestros socios (as) y consumidor financiero las actividades en el marco de la RSE que viene realizando la Cooperativa.
- 5.6.2. Objetivo general.** Transmitir en medios de vanguardia tecnológica a nuestros socios (as) y consumidores financieros las actividades y metas alcanzadas en el marco de la RSE.
- 5.6.3. Actividades a ser desarrolladas.** Difusión de información las actividades y metas alcanzadas en RSE realizadas por la Cooperativa.
- 5.6.4. Medios o canales para la difusión.** Material impreso, Circuito Cerrado, Sitio Web de la Cooperativa y Redes Sociales.
- 5.6.5. Temática.**
- La RSE está presente en nuestra EIF, estas son nuestras metas alcanzadas.



5.6.6. Cronograma. De Noviembre a Diciembre de 2023.

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)	CUANITATIVO (NÚMERO DE BENEFICIARIOS)				MATERIAL IMPRESO (FOLLETOS, CARTILLAS, OTROS)	PRESENTACIONES	MATERIAL DIDÁCTICO	OTROS
1	Conociendo el Sistema Financiero Nacional ¿Qué es y como funciona?	Curso Taller	Socios (as), consumidores financieros, Personas con discapacidad y Publico en general desde los 18 años y sin límite de edad.	190	(V) .- Facilitación - cursos teorico practicos, presenciales y o virtuales con metodologias tanto sincronicas como asincronicas.	Su estructura organizativa y Autoridades	de Febrero a Marzo	Folleto Educativo	PPT Diapositivas Didacticas		
						El rol de la ASFI					
						Que son las bolsas de valores					
						Empresas Complementarias					
						Tipos de EIF					
Su naturaleza, objetivos y como funciona cada una de ellas											
2	Conoce tus derechos, obligaciones como consumidor financiero y el funcionamiento de los mecanismos de reclamo en 1ra y 2da instancia.	Curso Taller	Socios (as), consumidores financieros, Personas con discapacidad y Publico en general, con edades comprendidas desde los 18 años y sin límite de edad pero con el empleo de metodologias focalizadas y contextualizadas a personas entre 25 a 35 años para lo concerniente a los mecanismos de reclamo.	190	(V) .- Facilitación - cursos teorico practicos, presenciales y o virtuales con metodologias tanto sincronicas como asincronicas. (VIII) .- Capacitación continua al personal de la EIF	Derechos del Consumidor Financiero	Abril a Mayo	Folleto Educativo	PPT Diapositivas Didacticas		
						Lo que tienes que saber del PR					
						Cuando corresponde tu PR					
						Como aplica tu reclamo y como funciona					
						Naturaleza, alcance y tramite del Reclamo de 1era y 2da instancia					
3	Capacitación sobre productos Crediticios y servicios brindados por la Cooperativa	Curso Taller	Personal de Atención al Público de la Cooperativa	47	(V) .- Facilitación - cursos teorico practicos, presenciales y o virtuales con metodologias tanto sincronicas como asincronicas. (VIII) .- Capacitación continua al personal de la EIF	Nuestros productos y servicios requisitos, condiciones y base normativa	Junio a Julio		PPT Diapositivas Didacticas		
4	Te enseñamos a armar tu plan de negocios para que tengas éxito con responsabilidad social empresarial.	Curso Taller	Socios (as), consumidores financieros, Personas con discapacidad y Publico en general desde los 18 años y sin límite de edad.	190	(IV) .- Colaboración técnica para un buen manejo de un negocio (V) .- Facilitación - cursos teorico practicos, presenciales y o virtuales con metodologias tanto sincronicas como asincronicas.	Plan del Negocio	Julio a Agosto	Folleto Educativo	PPT Diapositivas Didacticas		
						Principios del Negocio					
						Valores					
						Definición del Mercado					
						Definición del Producto o Servicio					
						Promocion y Ventas					
						Atencion al Cliente					
						Costos, Presupuesto					
Flujo de Caja											
Acesso al Credito											
5	Todo lo que necesitas saber de la Banca por Internet y Móvil	Curso Taller	Socios (as), consumidores financieros, Personas con discapacidad y Publico en general	190	(V) .- Facilitación - cursos teorico practicos, presenciales y o virtuales con metodologias tanto sincronicas como asincronicas.	Ventajas de la Banca Digital	Agosto a Septiembre	Cartilla Educativa	PPT Diapositivas Didacticas		
						Uso eficiente y seguro con la banca digital					
						Consideraciones para no fallar en la transferencia de fondos					
						Medidas de Seguridad					
						Manejo del Token					
6	Formación Cooperativa, ética, principios y valores	Curso Taller	Socios (as), consumidores financieros, Personas con discapacidad y Publico en general desde los 18 años y sin límite de edad.	190	(V) .- Facilitación - cursos teorico practicos, presenciales y o virtuales con metodologias tanto sincronicas como asincronicas.	Filosofia y organización Cooperativa	Noviembre a Diciembre	Cartilla Educativa	PPT Diapositivas Didacticas		
						El Cooperativismo en America					
						El Cooperativismo en Bolivia					
						Cooperativa, principios y valores					
						Ley 356 y DS 195					
7	Características Principales de los Servicios de Intermediación Financiera, Usos, Aplicaciones y Beneficios	Curso Taller	Socios (as), consumidores financieros, Personas con discapacidad y Publico en general comprendido entre los 16 años hasta los 28 años de edad	190	(V) .- Facilitación - cursos teorico practicos, presenciales y o virtuales con metodologias tanto sincronicas como asincronicas.	Productos de créditos, ahorros y banca electrónica	Diciembre		PPT Diapositivas Didacticas		
						Garantías, tasas de interés, plan de pagos					
						Formas de ahorro					
						Ventajas de los servicios Financieros					
						Beneficios de los Servicios Financieros					

Recopilación de Normas para Servicios Financieros

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	Educación Financiera 2023 "Tiempo de Espera en Cajas"	Difusión de información "Lo que tienes que saber de la ficha de atención en cajas"	Socios (as), consumidores financieros comprendidos entre los 25 y 35 años	Tiempos de espera de 30 minutos en cajas	Marzo	Si		Si	Si		
2	Educación Financiera 2023 "Productos y Servicios Ofertados por la Cooperativa - Lo que debes saber de la ASFI"	Difusión de información sobre "Operaciones pasivas y activas que oferta la Cooperativa; asimismo Objeto y Atribuciones de ASFI"	Socios (as), consumidores financieros y público en General	Créditos, Ahorros, DPFS, Promociones, noticias de interes ASFI, regulaciones entre otros.	De Febrero a Diciembre 2023		Si	Si	Si		
3	Educación Financiera 2023 "Punto de Reclamo"	Difusión de información "¿Qué canales de reclamo tienes a tu disposición?"	Socios (as), consumidores financieros comprendidos entre los 18 y 35 años	Los canales de reclamo en primera y segunda instancia. Como registrar tu Reclamo	Junio			Si	Si		
4	Educación Financiera 2023 "Eres un Cliente CPOP conoce cuáles son los beneficios"	Difusión de Información "Cuando eres cliente CPOP y sus beneficios"	Socios (as), consumidores financieros y público en general	Factores que determinan por norma cuando eres considerado CPOP y cuáles son los beneficios	Agosto	Si		Si	Si		
5	Educación Financiera 2023 "Banca Digital"	Difusión de información "Recomendaciones de seguridad para el uso de banca por internet y movil"	Socios (as), consumidores financieros comprendidos entre los 25 y 35 años.	Niveles de seguridad a considerar para utilizar la banca por internet y Banca Movil	Septiembre	Si		Si	Si		
6	Educación Financiera 2023 "R.S.E."	Difusión de información "Tu Entidad Financiera comprometida con la RSE"	Socios (as), consumidores financieros y público en general	RSE esta presente en nuestra EIF, estas son las acciones que venimos realizando	Noviembre	Si	Si	Si	Si		Video enviado por WhatsApp masivo a los usuarios financieros