LA PRIMERA E.F.V.

PROGRAMA DE EDUCACIÓN FINANCIERA

“APRENDIENDO PARA CRECER JUNTOS”

GESTIÓN 2018

JEFATURA NACIONAL DE MARKETING

CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN 3

2. ALCANCE.....4 y 5

3. OBJETIVOS .....5 y 6

3.1 Objetivo General 5

3.2. Objetivos Específicos 6

4. ESTRATEGIA .....6 y 7

5. ACCIONES A DESARROLLAR .....7 y 8

6. CRONOGRAMA 9

7. PRESUPUESTO 2018 10

8. EJECUCION PRESUPUESTO 2017 11

1. INTRODUCCIÓN

El presente documento fue elaborado en cumplimiento a lo establecido en el artículo 79 de la Ley No.393 de Servicios Financieros y lo estipulado Libro 4º, Título I, Capítulo I, Sección 6 de la RNSF de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero ASFI.

En este sentido, dicha norma específica, instruye a las Entidades de Intermediación Financiera a desarrollar un "Programa de Educación Financiera" que debe abarcar cuando menos al 20% del número de prestatarios correspondientes a la gestión anterior.

Este Programa, acorde con la normativa vigente, se divide en dos subprogramas:

a) **El Subprograma de Educación**, que contempla cinco acápites.

b) **El Subprograma de Difusión de Información**, que contempla dos temas.

Éstos se encuentran detallados en el Anexo No.7 de dicha normativa, cuyos cuadros se adjuntan.

Por ello, nuestra entidad ha desarrollado en este documento las actividades necesarias conducentes a cumplir con estos dos subprogramas y así con el Programa General, actividades que se han dividido en cinco actividades principales que cubren los siete requerimientos establecidos por el ente regulador, que son:

1) Desarrollo de la Guía de Educación Financiera gestión 2018, misma que expone los temas contemplados por la normativa respecto a la Educación Financiera, en contenidos presentados de forma didáctica y sencilla. La misma será entregada y explicada por nuestro personal de plataforma y créditos, quienes se encargarán de capacitar a nuestros usuarios y clientes. Esta experiencia ya fue desarrollada en las gestiones 2016 y 2017 con éxito.

2) En las gestiones 2015 y 2017, se desarrolló una actividad que estuvo dirigida a la visita a unidades educativas, sobre todo del sistema público, para la capacitación de niños de 7 a 10 años de edad.

   La presente gestión volvemos a implementar esta actividad dado el éxito que se obtuvo, como ejemplo, en la gestión pasada se estimó capacitar a 600 niños y niñas, habiéndose casi triplicado este objetivo con la participación de un total de 1,854 estudiantes.

   Este trabajo estará a cargo de una especialista en Pedagogía, con quien se desarrollará el material didáctico y los juegos interactivos correspondientes.

3) La gestión 2017 se desarrollaron seis cápsulas informativas para circuito cerrado. En la actual gestión, se continuará brindando esta información como parte del sub programa de difusión, por el mismo canal, junto con las cápsulas que normativamente debemos reproducir elaboradas por la ASFI, UIF, Banco Central de Bolivia además del Ministerio de Economía y Finanzas Públicas.

4) El año 2017 iniciamos con una campaña de Educación Financiera a través de redes sociales (Facebook) con los mismos temas contenidos en la Guía de Educación Financiera.

   Para la presente gestión reforzaremos estas campañas, con el objetivo de llegar a gente joven, que es el grupo que utiliza este medio preferentemente.

5) Entrega de 1,500 agendas con temas de educación financiera a proveedores, clientes internos y externos.

Con estas cinco actividades principales, pretendemos cubrir cuando menos, la cantidad de personas, clientes externos, establecidas en la normativa.

Debe tomarse en cuenta que con las mismas, también estaremos capacitando a nuestros clientes internos, en tópicos que tienen directa relación con sus actividades diarias.

Se han desarrollado estas herramientas con el objetivo de llegar de manera adecuada a nuestro público objetivo: niños mediante juegos y actividades interactivas, jóvenes mediante redes sociales y adultos mediante cápsulas audiovisuales y medios impresos (Guía de Educación Financiera, Agendas, Dípticos).

2. ALCANCE

"La Primera E.F.V." cerró la gestión 2017 con 14.623 prestatarios en las cinco plazas en las cuales tenemos presencia (datos proporcionados por el Departamento de Créditos).

La normativa establece que el Programa de Educación Financiera debe capacitar cuando menos al 20% de esta cifra, por lo que requerimos llegar a cuando menos **2,925** personas.

Nuestro Programa de Educación Financiera esta diseñado para llegar cuando menos a **3,000** personas y superar lo establecido en la norma. Sin embargo, de acuerdo a la experiencia de gestiones anteriores, la intención es superar este número.

Por otro lado, pretende ser integral, ya que atenderemos tanto a:

1) Público adulto comprendido en edades desde los 18 años en adelante, en las ciudades de La Paz, Santa Cruz, Tarija, Cochabamba y Sucre. Se estima capacitar directa y personalmente con esta actividad **a 2,400** personas con la Guía de Educación Financiera.

2) **600** niños y niñas entre las edades de 7 a 10 años en la ciudad de La Paz serán capacitados, mediante la visita a 20 establecimientos escolares fiscales, con un promedio de 30 niños capacitados por visita de 45 a 60 minutos. Ellos serán los futuros clientes y usuarios de nuestra entidad.

3) La difusión de las cápsulas sobre educación financiera en circuito cerrado, logra una llegada masiva al público en general, toda vez que se reproducirán permanentemente en todas las oficinas de nuestra entidad, en las ciudades de La Paz, El Alto, Cochabamba, Santa Cruz, Tarija y Sucre. La cantidad será aproximada por el número de fichas obtenidas a nivel nacional para la atención en plataforma, cajas y créditos, mientras se realiza la espera correspondiente.

4) Con las campañas de Educación Financiera a través de redes sociales (Facebook) con los mismos temas contenidos en la Guía de Educación Financiera, podremos llegar a una gran cantidad de jóvenes que son quienes prefieren estos canales de comunicación.

6) Con la entrega de 1,500 agendas que contienen temas de Educación Financiera a proveedores, clientes internos y externos, contribuiremos al mismo fin.

3. OBJETIVOS

3.1 Objetivo General

Transmitir conocimientos mediante diferentes mecanismos, enfocados por un lado a adultos y jóvenes, en las ciudades de La Paz, El Alto, Santa Cruz, Tarija, Cochabamba y Sucre. Por otro lado, a niños y niñas de 7 a 10 años de edad, en las ciudades de La Paz y El Alto, con el objetivo de que en el futuro, tengan la capacidad de administrar óptimamente sus recursos y realicen un uso adecuado y responsable de los servicios financieros.

Además de aquello, que conozcan sobre sus derechos y obligaciones al interactuar con el Sistema Financiero.

3.2. Objetivos Específicos

a) Informar sobre los diferentes servicios de intermediación financiera, sus usos, aplicaciones, beneficios y sus riesgos.

b) Enseñar sobre las características principales de los servicios financieros complementarios, además de medios de pago, en cuanto a usos y aplicaciones, beneficios y riesgos.

c) Informar sobre los derechos y obligaciones de los consumidores financieros.

d) Comunicar sobre el punto de reclamo y su importancia para prevalecer los derechos de los consumidores financieros, así como del mecanismo de reclamo en segunda instancia.

e) Dar a conocer la posibilidad de presentar garantías no convencionales en operaciones crediticias y la descripción de las mismas.

f) Exponer los derechos y obligaciones asociados a los diferentes productos y servicios financieros, además de sus beneficios y riesgos.

g) El rol de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero ASFI y el alcance de la normativa.

4. ESTRATEGIA

El Programa de Educación Financiera 2018 se pondrá en marcha con:

1) La capacitación de los adultos mediante la “Guía de Educación Financiera 2018” se iniciará a partir del primer día mes de mayo hasta el último día del mes de diciembre de 2018 por el lapso de ocho meses, con un promedio mensual de 300 personas capacitadas mensualmente, teniendo un promedio de 22 días hábiles por mes son 14 personas al día con 23 oficinas a nivel nacional, es decir, menos de una persona diaria por oficina, que representa un número real y efectivamente alcanzable.

2) Las visitas a escuelas en las ciudades de La Paz y El Alto, están programadas en los meses de agosto, septiembre y principios de octubre de 2018, evitando épocas de vacación y exámenes. Serán cuando menos veinte unidades educativas con una asistencia de mínimo de 30 niños y niñas por capacitación.

3) La emisión de las cápsulas educativas desarrolladas mediante el sistema de circuito cerrado de nuestra entidad, será durante toda la gestión **2018** y se repetirán de forma indefinida sin fecha de vencimiento hasta que, por decisión de nuestra entidad o del ente regulador, deban ser modificadas o quitadas del aire, lo que permite llegar a gran parte de nuestros clientes y usuarios.

4) Las campañas de Educación Financiera a través de redes sociales (Facebook) con los mismos temas contenidos en la Guía de Educación Financiera, nos permiten llegar a una gran cantidad de jóvenes que son quienes prefieren estos canales de comunicación.

5) Entrega de 1,500 agendas con temas de educación financiera a clientes internos y externos, misma que está en marcha desde el presente mes de enero 2018.

5. ACCIONES A DESARROLLAR

Las acciones a desarrollar están basadas en los objetivos mencionados precedentemente. Por lo que se plantea efectuar las siguientes:

- **Entre enero y febrero de 2018**

  Entrega de 1,500 agendas con temas de Educación financiera a proveedores, clientes externos e internos.

  En base de los temas de la guía del año 2017, se revisará, complementará y diagramará, la nueva **"Guía de Educación Financiera 2018"**

  Se cotizará y propondrá para aprobación la actividad "Primerito Visita Tu Escuela".

- **La capacitación de los adultos** mediante esta guía se iniciará a partir del mes de mayo hasta el mes de diciembre de 2018, es decir por el lapso de ocho meses, mediante la explicación y entrega de un ejemplar a toda persona que pase por plataforma de atención al cliente para la apertura de caja de ahorro o D.P.F., así como por cualquier oficial de crédito para la obtención de un crédito a nivel nacional.

- **Visita a colegios:** Un equipo de expertos en pedagogía se encargará de visitar a 20 establecimientos de educación primaria de las ciudades de La Paz y El Alto entre agosto y octubre de 2018, con el fin de educar, informar y enseñar mediante diversas dinámicas y juegos lúdicos sobre la importancia del Ahorro, crédito, dinero y medios de pago.

- **Exhibición de seis cápsulas:** referidas a Educación Financiera, en los cuales estaremos claramente identificados como “La Primera” E.F.V., durante los doce meses del año 2018.

- **Campañas de Educación Financiera a través de redes sociales:** principalmente Facebook en la página institucional que se coordinaran y aprobarán a lo largo de la gestión e irán inmersas dentro de las campañas institucionales y por producto.