

LA PRIMERA E.F.V.



*Donde nuestra gente
deposita su confianza*

**PROGRAMA DE EDUCACIÓN FINANCIERA
“APRENDIENDO PARA CRECER JUNTOS”**

GESTIÓN 2019

JEFATURA NACIONAL DE MARKETING



CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN	3
2. ANTECEDENTES	3
2.1 Metas alcanzadas gestión 2018.....	3 y 4
2.2. Aprendizajes obtenidos.....	4 y 5
3. OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	5
3.1 Objetivo General	5
3.2. Objetivos Específicos	5 y 6
4. SUB PROGRAMA DE EDUCACIÓN	6
4.1 Proyecto 1	6 y 7
4.2. Proyecto 2	8 y 9
5. SUB PROGRAMA DE DIFUSIÓN DE INFORMACIÓN	9
5.1 Proyecto 1	9 y 10

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.

2. ANTECEDENTES

En este sentido, dicha norma específica instruye a las Entidades de Intermediación Financiera, a desarrollar un “Programa de Educación Financiera” anualmente, que se divide en dos sub programas:

- A) El Subprograma de Educación**, que debe contemplar como mínimo los cuatro temas establecidos en la norma vigente, los cuales deben ser desarrollados por cada entidad financiera, con el objetivo de capacitar a un público objetivo equivalente, a cuando menos, el 20% del número de prestatarios con los que cuente al cierre de la gestión anterior.
- B) El Subprograma de Difusión de Información**, que debe contemplar cuando menos los dos temas también establecidos en la norma, mismos que deben ser difundidos e informados mediante diferentes canales de comunicación, como circuitos cerrados de TV, página WEB, redes sociales, material impreso y otros de comunicación masiva.

Los contenidos y alcance de estos dos sub programas, se encuentran resumidos en el **Anexo No.6 del Capítulo I, Título I, Libro 4º** de la **RNSF** emitida por la **ASFI**, los cuales forman parte del programa presentado.

Para ello, se ha desarrollado en el presente documento el Programa de Educación Financiera “APRENDIENDO PARA CRECER JUNTOS” gestión 2,019, con el detalle y desglose de los dos sub programas.

2.1 METAS ALCANZADAS GESTIÓN 2018

Durante la Gestión 2018 se desarrolló el Programa de Educación Financiera “Aprendiendo Para Crecer Juntos”, el mismo que tuvo dos proyectos en el Sub Programa de Educación:

- 1) Capacitación a consumidores financieros que visitaron nuestras instalaciones, tanto usuarios como clientes, por parte de nuestro personal de plataforma y créditos, en base a nuestra “Guía de Educación Financiera” gestión 2018, misma que exhibe todos los temas contemplados por la normativa respecto a Educación, Difusión e Información Financiera, en contenidos presentados de forma didáctica y sencilla. Esta misma experiencia se viene desarrollando desde la gestión 2015 con éxito. La pasada gestión 2018 se programó llegar a 2,400 personas, pero efectivamente llegamos a **2,610 personas**.

- 2) En las gestiones 2015, 2017 y 2018, se desarrolló el proyecto “El Primerito Visita Tu Escuela” que consistió en la visita a unidades educativas, sobre todo del sistema público, en las ciudades de La Paz y El Alto, para la capacitación de niños de 7 a 10 años de edad en temas básicos del manejo de efectivo, el ahorro, manejo básico de medios de pago como tarjetas de débito y ATM’s, además de una introducción al crédito, mediante actividades y juegos lúdicos.

Para este Proyecto el 2018 se estimó inicialmente llegar a 600 niños, pero alcanzamos a **2,541 niños** en total.

El público objetivo total estimado inicialmente en el sub programa de educación, alcanzaba a **3,000 personas**. En los hechos llegamos a **5,151 personas**, lo que significa que cumplimos superabundantemente con la estimación realizada, con un cumplimiento equivalente al **171.70%**.

En cuanto al Sub Programa de Difusión de Información, se realizó lo siguiente:

- 1) Entrega de 1,500 agendas institucionales con todos los temas referidos a Educación Financiera.
- 2) Exhibición mediante el circuito cerrado, de seis spots desarrollados por la entidad sobre tópicos de educación financiera.
- 3) Impresión y distribución en nuestras oficinas de 5,000 dpticos de cada uno de los 6 temas de educación financiera (30,000 en total)
- 4) Entrega en las Ferias del crédito de nuestra Guía de Educación Financiera.
- 5) Campaña de Educación Financiera a través de redes sociales (Facebook) con los mismos temas contenidos en la Guía de Educación Financiera.
- 6) Nuestra página WEB contiene un portal específico desarrollado para temas referidos a Educación Financiera.

2.2 APRENDIZAJES OBTENIDOS

Los resultados obtenidos con el sub programa de educación nos deja las siguientes enseñanzas:

1.-) Tenemos una gran oportunidad para lograr capacitar en Unidades Educativas, primarias, secundarias y de educación superior, con la ventaja que en estos ambientes las personas ya se encuentran reunidas.

2.-) Es muy difícil realizar actividades de capacitación para personas que trabajan, toda vez que no están interesados en invertir tiempo en talleres o charlas referidas a educación financiera por sus actividades laborales y familiares.

3.-) Lo a manera más práctica para llegar a este segmento de la población, que no asiste a aulas de enseñanza y tiene una actividad laboral, es capacitarlas en nuestras propias instalaciones, aprovechando su visita para hacer uso, contratación de servicios y/o productos financieros, o en su defecto, consultas de diferente índole. Estas actividades permiten contar con un tiempo más extenso para hablar con ellos.

4.-) Estos temas atañen a toda la población, deberían incluirse en la malla curricular de instituciones de enseñanza, debido a que cada vez es más indispensable estar bancarizado y conocer sobre los servicios y productos financieros así como sobre la tecnología conexas disponibles.

3. OBJETIVOS ESTRATÉGICOS GESTIÓN 2019

3.1. Objetivo General

Transmitir conocimientos mediante diferentes mecanismos, enfocados a jóvenes y adultos, en las ciudades de La Paz, El Alto, Cochabamba, Santa Cruz, Sucre y Tarija, entre las cuales se incluyan a personas con diferentes tipos y grados de discapacidad, con el fin de que cuenten con el conocimiento y las herramientas necesarias para tomar decisiones financieras informadas e inteligentes, administren óptimamente sus recursos y realicen un uso adecuado y responsable de los servicios y productos financieros y la tecnología conexas existentes para tal fin.

Además de aquello, deben conocer sobre sus derechos y obligaciones, beneficios y riesgos al interactuar con el Sistema Financiero y el Regulador.

3.2. Objetivos Específicos

- a) Informar sobre los diferentes productos y servicios de intermediación financiera, sus características, 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. SUB PROGRAMA DE EDUCACION

Al 31 de diciembre del 2018 “La Primera” E.F.V. contaba con 12,956 prestatarios, 20% de los cuales alcanza a poco menos de 2,600 personas que deberían ser capacitadas con Educación Financiera durante la gestión 2019.

Sin embargo, nuestra entidad pretende llegar a capacitar cuando **menos 3,000.- personas**, con dos proyectos en este sub programa:

4.1. PROYECTO 1

4.1.1. Descripción

La Guía de Educación Financiera gestión 2019 desarrollada por nuestra entidad, desarrolla todos los temas contemplados por la normativa, referidos tanto al sub programa de Educación como al de Difusión de Información, en contenidos presentados de forma didáctica y sencilla.

Con este material impreso, nuestro personal de plataforma y créditos se encargará de capacitar a los consumidores financieros, tanto usuarios como clientes, que visiten nuestras instalaciones y requieran algún servicio o producto financiero, así como a quienes realicen consultas al respecto.

Esta experiencia ya fue desarrollada en las gestiones 2015, 2016, 2017 y 2018 con mucho éxito.

4.1.2. Objetivo General

Capacitar a los consumidores financieros que se aproximen por nuestras oficinas, con el objetivo que posean herramientas suficientes para elegir conscientemente tanto la entidad financiera, como el producto o servicio financiero que requieran y que mejor se ajuste a sus necesidades y realidad, en base al conocimiento de sus condiciones y beneficios, además de los riesgos inherentes al mismo.

4.1.3. Beneficiarios

4.1.3.1. Cualitativa (Segmentación)

Consumidores financieros, de 18 años de edad en adelante, en las ciudades de La Paz, Cochabamba, Santa Cruz, Sucre y Tarija, que visiten nuestras oficinas en busca de un producto o servicio financiero en Plataforma de Atención al cliente y/o Créditos. Entre este público, existen personas con diferentes tipos y grados de discapacidad.

4.1.3.2. Cuantitativa (No. De Beneficiarios)

Cuando menos un mil ochocientas personas (1,800.-)

4.1.4.Actividades a ser desarrolladas

Entrevistas interactivas entre los usuarios financieros y nuestros funcionarios de plataforma de atención al cliente y/o créditos en las cuales se desarrollarán diferentes tópicos del contenido de la Guía de Educación Financiera 2019 “Aprendiendo para Crecer Juntos”, de acuerdo al requerimiento del consumidor financiero. Normalmente se requiere más de una entrevista por usuario para cubrir los temas de mayor interés y necesidad, así como para aclarar dudas y consultas.

4.1.5.Metodología Educativa

Entrevista interactiva entre el consumidor financiero y el personal de “La Primera” E.F.V. sobre los temas contenidos en la Guía de Educación Financiera.

4.1.6.Temática

- a) Gastos
- b) Evaluación del Estado Financiero
- c) Qué es el Ahorro y reglas para ahorrar
- d) Pasos para elegir una entidad financiera
- e) Cajeros Automáticos
- f) Uso de los Cajeros Automáticos
- g) El Crédito
- h) Punto de Reclamo
- i)¿ Que es la ASFI?
- j)¿Qué son la tarjetas de crédito?
- k) Garantías No Convencionales
- l) Empresas de Servicios Financieros Complementarios
- m) Derechos de los consumidores financieros
- n) Uso, conveniencia y medidas de seguridad en las transacciones electrónicas y medios electrónicos de pago.

4.1.7.Cronograma

Ocho meses ininterrumpidos a partir de mayo hasta diciembre de 2019.

4.2 PROYECTO 2

4.2.1.Descripción

En las gestiones 2015, 2017 y 2018, se desarrolló una actividad que consistió en la visita a unidades educativas en las ciudades de La Paz y El Alto, sobre todo del sistema público, para la capacitación de niños de 7 a 10 años de edad en temas financieros básicos.

La presente gestión haremos un cambio. Pretendemos realizar visitas a el 5º y 6º grado de secundaria de unidades educativas, así como a universidades con el objetivo de capacitar a 1,500 jóvenes de entre 17 y 23 años de edad.

Este trabajo estará a cargo de dos especialistas en Pedagogía y Psicología, con quienes se desarrollará el material didáctico correspondiente, tanto impreso como audiovisual como apoyo para desarrollar las clases.

4.2.2.Objetivo General

Capacitar a jóvenes en temas específicos y básicos referidos a la planificación financiera, ahorro, crédito y el sistema financiero, sus productos y servicios, debido a que se ha notado que estos temas son poco conocidos en este grupo etario.

4.2.3.Beneficiarios

4.2.3.1.Cualitativa (Segmentación)

Jóvenes de entre 17 y 23 años de edad, que se encuentren cursando los últimos años de la secundaria o estén estudiando en universidades en las ciudades de La Paz y El Alto. Entre este público, existen personas con diferentes tipos y grados de discapacidad a quienes también se capacitará.

4.2.3.2.Cuantitativa (No. De Beneficiarios)

Cuando menos un mil doscientas personas (1,200.-)

4.2.4.Actividades a ser desarrolladas

Visitas a unidades educativas secundarias y universidades de las ciudades de La Paz y El Alto por personal especializado en las áreas de Pedagogía y Psicología, contratados por “La Primera” E.F.V.

Se proporcionarán clases magistrales de 45 minutos de duración, con el apoyo audiovisual y material educativo a ser desarrollado conjuntamente con personal de la entidad.

Se pretenden realizar cuando menos 30 visitas cada una con asistencia de por lo menos 50 personas.

4.2.5. Metodología Educativa

Se llevarán a cabo clases magistrales de 45 minutos de duración, con el apoyo audiovisual y material educativo a ser desarrollado conjuntamente con personal de la entidad.

Se pretenden realizar cuando menos 30 visitas cada una con asistencia de por lo menos 50 personas en cada una.

4.2.6. Temática

- a) Salud Financiera (Ingresos, gastos, ahorro e inversión)
- b) Importancia de la planificación y el ahorro como base de la riqueza.
- c) El crédito
- d) Transacciones electrónicas.
- e) La ASFI, derechos y obligaciones del Consumidores Financieros

4.2.7. Cronograma

Tres meses calendario, a partir de julio hasta octubre de 2019.

5. SUB PROGRAMA DE DIFUSIÓN DE INFORMACIÓN

5.1. PROYECTO 1

5.1.1. Descripción

La gestión 2017 se desarrollaron seis cápsulas informativas para circuito cerrado con temas referidos a Educación Financiera.

En el mismo año iniciamos con una campaña de Educación Financiera a través de nuestra página de Facebook con los mismos temas contenidos en la Guía de Educación Financiera.

Nuestra nueva página WEB, puesta en producción el octubre del 2018, contiene un portal específico desarrollado para Educación Financiera con los mismos temas contenidos en la Guía de Educación Financiera.

Se han impreso seis modelos de dípticos, cada uno conteniendo un tema de educación financiera.

Con estos cuatro elementos, pretendemos difundir la información correspondiente al sub programa de Difusión de Información y algunos de los temas incluidos en el sub programa de Educación.

5.1.2.Objetivo General

Difundir en medios accesibles y relativamente masivos la información referida a Educación Financiera.

5.1.3.Beneficiarios (Segmentación)

En las ciudades de La Paz, El Alto, Cochabamba Santa Cruz, Sucre y Tarija, todas las personas que visiten nuestras oficinas, así como las que visiten las ferias en las cuales participemos. En este universo también se incluyen las personas con diferentes tipos y grados de discapacidad.

5.1.4.Actividades a ser desarrolladas

La exhibición y entrega de este material informativo, a todas las personas que visiten nuestras instalaciones, sin mencionar nuestra participación en las Ferias Del Crédito donde también procederemos con la difusión de este material.

5.1.5.Medios o canales para la difusión

Circuito cerrado de televisión, portal de Educación Financiera de nuestra página WEB, página de Facebook, material impreso (dípticos y guías de educación financiera)

5.1.6.Temática

- a) Los derechos y obligaciones asociados a los diferentes productos y servicios.
- b) El sistema financiero, el rol de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero y el Alcance de la normativa.
- c) Otros temas que tienen que ver con el sub programa de educación financiera .

5.1.7.Cronograma

12 meses de la gestión 2019, de enero a diciembre, ininterrumpidamente.

