LA PRIMERA E.F.V.

PROGRAMA DE EDUCACIÓN FINANCIERA

“APRENDIENDO PARA CRECER JUNTOS”

GESTIÓN 2020

JEFATURA NACIONAL DE MARKETING

USO INTERNO LA PRIMERA EFV

CONTROL DOCUMENTACION CODIGO: EDUCFIN.01.00.00		
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
MARKETING	GERENCIA GENERAL	DIRECTORIO: Mediante Acta de Directorio de fecha 16 de enero de 2020

CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN 3

2. ANTECEDENTES 3
2.1. METAS ALCANZADAS GESTIÓN 2019 3
2.2. APRENDIZAJES OBTENIDOS 4

3. OBJETIVOS ESTRATÉGICOS GESTIÓN 2020 5
3.1. Objetivo General 5
3.2. Objetivos Específicos 6

4. SUB PROGRAMA DE EDUCACION 6
4.1. PROYECTO 1 6
4.1.1. Descripción 6
4.1.2. Objetivo General 7
4.1.3. Beneficiarios 7
4.1.4. Actividades a ser desarrolladas 7
4.1.5. Metodología Educativa 7
4.1.6. Temática 8
4.1.7. Cronograma 8
4.2. PROYECTO 2 8
4.2.1. Descripción 8
4.2.2. Objetivo General 9
4.2.3. Beneficiarios 9
4.2.4. Actividades a ser desarrolladas 9
4.2.5. Metodología Educativa 9
4.2.6. Temática 10
4.2.7. Cronograma 10

5. SUB PROGRAMA DE DIFUSIÓN DE INFORMACIÓN 10
5.1. PROYECTO 1 10
5.1.1. Descripción 10
5.1.2. Objetivo General 10
5.1.3. Beneficiarios (Segmentación) 11
5.1.4. Actividades a ser desarrolladas 11
5.1.5. Medios o canales para la difusión 11
5.1.6. Temática 11
5.1.7. Cronograma 11

USO INTERNO - LA PRIMERA EFV

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 en el 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 circuito 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 2020, con el detalle y desglose de los dos sub programas.

2.1. METAS ALCANZADAS GESTIÓN 2019

Durante la Gestión 2019 fue aprobado por nuestro Directorio el Programa de Educación Financiera "Aprendiendo Para Crecer Juntos", habiendo sido enviado al regulador para su revisión en fecha 07 de febrero de 2019. A partir de esa fecha quedamos a la espera de su No Objeción para dar inicio con el mismo o realizar los ajustes y cambios que la ASFI determine.

En el ínterin, la ASFI junto con ASOBAN, ASOFIN y FINRURAL y con la participación de otras entidades gubernamentales, desarrollaron el proyecto de la CIUDAD DIGITAL FINANCIERA, feria que se llevaría a cabo en las cinco ciudades en las cuales contamos con oficinas: La Paz, Santa Cruz, Cochabamba, Sucre y Tarija.

USO INTERNO - LA PRIMERA EFV

Es así que, en las reuniones sostenidas, se instruyó a la EIFs centrar los esfuerzos y recursos destinados a los Programas de Educación Financiera para llevar adelante este nuevo proyecto conjunto, en una sola y común actividad.

Debido a diferentes situaciones, estas ferias se llevaron adelante únicamente en las ciudades de La Paz, con 3.032.- visitantes, Cochabamba con 3.503.- y Tarija, con 2.049.-, **sumando un total de 8,584 visitantes en las tres versiones.** Quedaron pendientes las versiones en las ciudades de Santa Cruz y Sucre.

Es así que el presupuesto para la ejecución del Programa de Educación Financiera "Aprendiendo Para Crecer Juntos" gestión 2019 se lo re dirigió al desarrollo e implementación del Proyecto "Ciudad Digital Financiera", habiéndose sobrepasado el número mínimo de personas capacitadas que establece la norma.

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 spots educativos con tópicos correspondientes a financiera.

3) Impresión y distribución en nuestras oficinas de dípticos de cada uno de los 6 temas de educación financiera.

4) Entrega en las tres versiones de la Ciudad Digital Financiera en las ciudades de Cochabamba, La Paz y Tarija, de nuestra Guía de Educación Financiera.

5) Promoción de las ferias del proyecto de la Ciudad Digital Financiera a través de redes sociales (Facebook).

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.

USO INTERNO - LA PRIMERA IFV

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.-) La 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 o 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, por lo que deberían incluirse en la malla curricular de instituciones de enseñanza, debido a que cada vez es más necesario estar bancarizado y conocer sobre los servicios y productos financieros, así como sobre la tecnología conexa disponible.

5.-) Nuestra participación en las tres versiones de la Ciudad Digital Financiera en las ciudades de Cochabamba, La Paz y Tarija nos han demostrado que es muy difícil exponer y desarrollar temas de Educación Financiera en visitas tan cortas.

3. OBJETIVOS ESTRATÉGICOS GESTIÓN 2020

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 los cuales participan también personas con algún grado 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 conexa existente para tal fin.

Además de aquello, deben conocer sobre sus derechos y obligaciones, beneficios y riesgos al interactuar con las Entidades de Intermediación Financiera y el Regulador, es decir, con el Sistema Financiero en su conjunto.

USO EXCLUSIVO A PRIMERA EFV

3.2. Objetivos Específicos

a) Dar a conocer los diferentes productos y servicios de intermediación financiera, sus características, usos, aplicaciones, beneficios y riesgos.

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

c) Hacer conocer sobre los derechos y obligaciones tanto de los consumidores financieros como de las Entidades de Intermediación Financiera.

d) Comunicar sobre la existencia y características del Punto de Reclamo, su importancia para prevalecer los derechos de los consumidores financieros, así como del mecanismo de reclamo en segunda instancia ante la Defensoría Del Consumidor Financiero.

e) Dar a conocer la posibilidad que existe 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 2019 "La Primera" E.F.V. contaba con 12,001 prestatarios, 20% de los cuales alcanza a 2,401.- personas que deberían ser capacitadas con temas referidos a Educación Financiera durante la gestión 2020.

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 2020 desarrollada por nuestra entidad, presenta 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

USO INTERNO - LA PRIMERA EFV

nuestras instalaciones y requieran algún servicio o producto financiero, así como a quienes solamente 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 en las seis ciudades, con el objetivo que posean herramientas suficientes para elegir conscientemente tanto la entidad de intermediación financiera como el producto o servicio financiero que requieran y que mejor se ajuste a sus necesidades y realidad, en base al conocimiento claro y transparente 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 en adelante, en las ciudades de La Paz, El Alto, 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 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 los diferentes tópicos del contenido de la Guía de Educación Financiera 2020 "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.

USO INTERNO LA PRIMERA E.F.V

4.1.6. Temática

a) El Gasto.

b) La Evaluación Del Estado Financiero.

c) ¿Qué Es El Ahorro y Cuáles Las Reglas Para Ahorrar?

d) El Crédito.

e) Las Garantías No Convencionales.

f) Los Pasos Para Elegir Una Entidad Financiera.

g) Las Empresas de Servicios Financieros Complementarios.

h) ¿Qué Es La ASFI?

i) Derechos De Los Consumidores Financieros.

j) El Punto De Reclamo.

k) Los Cajeros Automáticos.

l) El Uso De Los Cajeros Automáticos.

m) ¿Qué Son Las Tarjetas De Crédito?

n) Uso, Conveniencia Y Medidas De Seguridad En Las Transacciones Electrónicas Y El Uso De Los Medios Electrónicos De Pago.

4.1.7. Cronograma

Ocho meses ininterrumpidos a partir de mayo hasta diciembre de 2020.

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 de educación, para la capacitación de niños de 7 a 10 años en temas financieros básicos.

La presente gestión haremos un cambio. Pretendemos realizar visitas a 5º y 6º grado de secundaria de unidades educativas, así como a estudiantes de primeros años de

USO INTERNO - LA PRIMERA EFV

universidades tanto públicas como privadas, con el objetivo de capacitar a 1,200 jóvenes de entre 17 y 23 años.

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, transacciones electrónicas y el sistema financiero, 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 los primeros años en universidades de 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 tanto públicas como privadas 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 realizarán clases magistrales de 45 minutos de duración, con el apoyo audiovisual y material educativo a ser desarrollado conjuntamente con personal de la entidad y los profesionales contratados.

Se pretenden realizar cuando menos 30 visitas cada una con asistencia de por lo menos 40 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.

USO INTERNO - LA PRIMERA E.F.V.

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 Consumidor Financiero.

4.2.7. Cronograma

Cuatro meses calendario, a partir de julio hasta octubre de 2020.

5. SUB PROGRAMA DE DIFUSIÓN DE INFORMACIÓN

5.1. PROYECTO 1

5.1.1. Descripción

La difusión de spots, cortos y cápsulas informativas para circuito cerrado con temas referidos a Educación Financiera.

La gestión 2017 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 entregado/distribuido 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.

USO INTERNO - LA PRIMERA EFV

5.1.3. Beneficiarios (Segmentación)

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

Adicionalmente y mediante nuestras páginas WEB y de Facebook, es posible llegar a nivel nacional a todas aquellas personas que visiten las mismas.

5.1.4. Actividades a ser desarrolladas

La exhibición permanente y entrega de este material informativo, a todas las personas que visiten nuestras instalaciones, incluyendo nuestra participación en distintas ferias como la Ciudad Digital Financiera, 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 2020, de enero a diciembre, ininterrumpidamente.

---------- Fin del documento ----------

USO INTERNO - LA PRIMERA EFV

LIBRO 4°, 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
	APRENDIENDO PARA CRECER JUNTOS	En base al contenido de la Guía de Educación Financiera Gestión 2020 desarrollada por nuestra entidad, el personal de Plataforma de Atención al Cliente y de Créditos, capacitará y entregará la misma a los ususarios y clientes que visiten nuestras oficinas en busca de productos y/o servicios financieros, así como a aquellos que se acerquen a realizar consultas sobre los mismos.	Consumidores, usuarios financieros y personas que visiten nuestra oficinas con consultas sobre productos y servicios financieros, en las ciudades de La Paz, El Alto, Cochabamba, Santa Cruz , Sucre y Tarija, así como los Stands de las ferias en las cuales participemos, mayores de 18 años de edad. Entre este público también se encuentran personas con algún tipo y grado de discapacidad.	**1.800**	Entrevistas interactivas entre el consumidor financiero y el personal de "La Primera " E.F.V. sobre los contenidos de la Guía de Educación Financiera, mediante explicaciones en términos sencillos de los tópicos que más interesen o urgan al interlocutor.	Elaboracion de presupuestos, ingresos y gastos La Evaluacion de Estado Financiero familiar El ahorro El Crédito Las Garantías No Convencionales Los Pasos para elegir una Entidad Financiera Las Empresas de Servicios Financieros Complementarios Qué es la ASFI? Derechos de los consumidores financieros Punto de Reclamo Los Cajeros Automáticos El Uso de los Cajeros Automáticos Qué son la Tarjetas de Crédito? Uso, conveniencia y medidas de seguridad en las transacciones electrónicas y el uso de los medios electrónicos de Pagos.	**8 MESES, DE MAYO A DICIEMBRE DE 2020**	**SI**	**NO**	**NO**	**NO**
2	**APRENDIENDO PARA CRECER JUNTOS**	Visita a Unidades Educativas en sus últimos cursos, es decir , 5º y 6º de secundaria, así como a universidades para capacitar a jóvenes estudiantes en sus primeros años de carrera.	Jóvenes estudiantes de entre 17 y 23 años de edad que se encuentren culminando la secundaria o estudiando en universidades de las ciudades de La Paz y El Alto. Entre este público se encuentran personas con diferentes tipos y grados de discapacidad.	**1.200**	Clases magistrales de 45 minutos por visita a cargo de dos profesionales en educación.	Salud Financiera (Ingresos, gastos, ahorro e inversión) Importancia de la planificación y el ahorro como base de la riqueza El Crédito Transacciones electrónicas La ASFI, derechos y obligaciones del Consumidor Financiero	**4 MESES, DE JULIO A OCTUBRE DE 2020**	**SI**	**SI**	**NO**	**NO**

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	**APRENDIENDO PARA CRECER JUNTOS**	Le exhibición de Spots, cápsulas, posts y otros documentos por medio del portal de Educación Financiera de nuestra página WEB, posts mediante nuestra página de Facebook, Spots tanto del ente regulador como realizados por nuestra entidad sobre el tema en nuestro ciucuito cerrado de TV, entrega de seis modelos de dípticos específicos y exclusivos sobre temas de Educación Financiera en nuestras instalaciones y en las Ferias a las que asistamos.	En las ciudades de La Paz, El Alto, Cochabamba, Santa Cruz, Sucre y Tarija, todas las personas que visiten nuestras oficinas y/o las ferias en las cuales participemos. Adicionalmente a todas las personas a nivel nacional que visiten nuestras páginas WEB o de Facebook.	Derechos de los Consumidores Financieros Obligaciones de los Consumidores Financieros Punto de Reclamo Defensoría Del Consumidor Financiero El Sistema Financiero Que es la ASFI y su Rol en la sociedad.	**12 MESES, DE ENERO A DICIEMBRE GESTIÓN 2020**	**SI**	**SI**	**SI**	**SI**	**NO**	**NO**