

**LA PRIMERA E.F.V.**



*Donde nuestra gente  
deposita su confianza*

**PROGRAMA DE EDUCACIÓN FINANCIERA**

**“APRENDIENDO PARA CRECER JUNTOS”**

**GESTIÓN 2021**

JEFATURA NACIONAL DE MARKETING



## CONTENIDO

<b>1. INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>3</b>
<b>2. ANTECEDENTES .....</b>	<b>3</b>
2.1 Metas alcanzadas gestión 2020.....	4y 5
2.2. Aprendizajes obtenidos.....	5
<b>3. OBJETIVOS ESTRATÉGICOS .....</b>	<b>6</b>
3.1 Objetivo General .....	6
3.2. Objetivos Específicos .....	6
<b>4. SUB PROGRAMA DE EDUCACIÓN .....</b>	<b>6</b>
4.1 Proyecto 1 .....	7 y 8
4.2. Proyecto 2 .....	9 y 10
<b>5. SUB PROGRAMA DE DIFUSIÓN DE INFORMACIÓN .....</b>	<b>11</b>
5.1 Proyecto 1 .....	11 y 12

## **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 circuitos cerrados de TV, sitios 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 2021, con el detalle y desglose de los dos sub programas.

### **2.1 METAS ALCANZADAS GESTIÓN 2020**

En fecha 27 de enero de 2020 fue aprobado por nuestro Directorio, el Programa de Educación Financiera “Aprendiendo Para Crecer Juntos”, habiendo sido enviado al regulador para su revisión en fecha 28 de enero de 2020.

La no objeción de dicha entidad fue recibida en fecha 06 de febrero del mismo año, mediante la carta **ASFI/DCF/R-21184/2020** de fecha 03 de febrero de 2020.

**En el Sub Programa de Educación se realizó lo siguiente:**

Durante la Gestión 2020 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 2020, 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 2020, se programó llegar a 1,800 personas, pero efectivamente llegamos a **2,297 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.

La gestión 2019 se participó en el proyecto de la “Ciudad Digital Financiera” por lo que esta actividad no se llevó a cabo.

Para el año 2020, se pretendía retomar esta actividad, pero con un cambio en el público objetivo: se propuso visitar unidades educativas en sus últimos cursos, es decir, 5° y 6° de secundaria, además de universidades e institutos en sus primeros años de carrera, para llegar esta vez a jóvenes de entre 17 y 23 años que ya son o están próximos a ser parte de la Población Económicamente Activa del país.

Dados los acontecimientos acaecidos referidos a la Pandemia y la consecuente Cuarentena en sus distintas fases, estas visitas y las clases presenciales propuestas tuvieron que ser suspendidas. En su lugar, se utilizaron medios digitales para dar clases virtuales, mediante la aplicación QUIZZZ, habiéndose impartido la capacitación mediante clases de 45 a 60 minutos y se incluyó una prueba para medir el conocimiento adquirido, habiendo obtenido un promedio general del 78% de puntuación y habiendo llegado a **1,264 jóvenes** en total, cifra superior a los 1,200 programados.

El público objetivo total estimado inicialmente en el sub programa de educación, alcanzaba a **3,000 personas**. En los hechos llegamos a **3,561 personas**, lo que significa que cumplimos superabundantemente con la estimación realizada, con un cumplimiento equivalente al **118.70%**.

**En el Sub Programa de Difusión de Información, se realizó lo siguiente:**

- 1) Entrega de 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) Nuestro sitio 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 capacitar a jóvenes en unidades educativas secundarias y establecimientos de educación superior, personas que ya son parte, o lo serán muy pronto, de la Población Económicamente Activa.
- 2.-) Con la Pandemia y las Cuarentenas en todas sus fases, se ha verificado la practicidad y utilidad de las muchas plataformas digitales que permiten y facilitan la accesibilidad de dar capacitaciones mediante clases virtuales o incluso con clases en línea a las que se puede acceder en cualquier momento.
- 3.-) Los jóvenes prefieren estos medios para transmitir y recibir conocimiento, en vez de los tradicionales (clases en aula).
- 4.-) 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.
- 5.-) La manera más práctica para llegar al segmento de la población que no asiste a aulas de enseñanza, que ya tiene una actividad laboral y que además no está muy familiarizada con la tecnología, es capacitarlos en nuestras propias instalaciones, aprovechando su visita para hacer consulta, uso o contratación de servicios y/o productos financieros. Estas actividades permiten contar con un tiempo más extenso para hablar con ellos.
- 6.-) 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 se hace más imprescindible estar bancarizado y conocer sobre los servicios y productos financieros, así como sobre la tecnología conexas disponible.

### **3. OBJETIVOS ESTRATÉGICOS GESTIÓN 2021**

#### **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 tipo y 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 conexas 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.

#### **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) Concientizar 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 de la ASFI.
- 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 regulatoria.

### **4. SUB PROGRAMA DE EDUCACIÓN**

Al 31 de diciembre del 2020 “La Primera” E.F.V. cuenta con 11,190 prestatarios, 20% de los cuales alcanzan a 2,238. - personas que deberían ser capacitadas con temas referidos a Educación Financiera durante la gestión 2021.

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 2021 desarrollada por nuestra entidad, presenta todos los temas contemplados por la normativa, tanto los 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 a nivel nacional 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 solamente realicen consultas al respecto.

Esta experiencia ya fue desarrollada desde la gestión 2015 hasta la 2020 con mucho éxito, habiéndose en todas las ocasiones, superado la meta cuantitativa.

### **4.1.2. Objetivo General**

Capacitar a los consumidores financieros que se aproximen por nuestras oficinas en las seis ciudades en las cuales tenemos presencia, 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, beneficios y riesgos inherentes.

### **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 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 los

diferentes tópicos del contenido de la Guía de Educación Financiera “Aprendiendo para Crecer Juntos” gestión 2021, de acuerdo a la necesidad del consumidor financiero.

Normalmente se requiere más de una entrevista por usuario o cliente 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) 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 2021.



## **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 gestión 2019 esta actividad no se llevó adelante a pesar de estar programada, debido a nuestra participación en las tres versiones de la “Ciudad Digital Financiera”.

La gestión 2020 se retomaron estas capacitaciones, pero con dos cambios:

**El primero** referido al público objetivo, capacitando esta vez a jóvenes que cursaban 5º y 6º grado de secundaria de unidades educativas, así como a estudiantes de primeros años de institutos y universidades, tanto públicas como privadas, con el objetivo de capacitar a 1,200 jóvenes de entre 17 y 23 años.

**El Segundo** cambio se debió a los acontecimientos referidos a la Pandemia y la Cuarentenas, que no permitieron realizar clases presenciales como en el pasado, sino que se realizaron vía digital mediante clases virtuales con muy buenos resultados.

Para la gestión 2021 se realizará el mismo trabajo, que estará a cargo de dos especialistas, con quienes se desarrollará el material didáctico correspondiente, ya sea para clases presenciales o virtuales, según la nueva realidad lo permita.

### **4.2.2. Objetivo General**

Capacitar a jóvenes que se encuentran próximos a entrar en el mundo laboral, si es que no lo han hecho ya, en temas específicos y básicos referidos a la planificación financiera, ahorro, crédito, transacciones electrónicas, derechos y obligaciones además de los componentes y funcionamiento del sistema financiero, debido a que se ha notado que estos temas, a pesar de ser necesarios, 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 y/o institutos de educación superior 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, institutos y/o universidades, tanto públicas como privadas, en las ciudades de La Paz y El Alto por personal especializado, contratados por “La Primera” E.F.V.

En caso de no ser posible llevar a cabo las reuniones presenciales por razones sanitarias, se realizará esta actividad explotando las plataformas digitales mediante clases virtuales o en línea.

Las clases serán magistrales con una duración de 45 a 60 minutos, 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 a 60 minutos de duración, por una empresa especializada contratada por “La Primera” E.F.V. y se contará con el apoyo audiovisual y material educativo necesario, según corresponda, a ser desarrollado por la empresa contratada conjuntamente con personal de la entidad.

#### **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 2021, inclusive.

## **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.

Nuestro nuevo sitio WEB, puesto 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 en nuestros PAFs.

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, tanto en los PAFs como en las ferias en las que participemos.

#### **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 nuestro sitio WEB y Fanpage de Facebook, es posible llegar a nivel nacional a todas aquellas personas que visiten a 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 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 nuestro sitio WEB, Fanpage de Facebook, material impreso (dípticos) en PAFs.

### **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 2021, de enero a diciembre, ininterrumpidamente.