LA PRIMERA E.F.V.

PROGRAMA DE EDUCACIÓN FINANCIERA

“APRENDIENDO PARA CRECER JUNTOS”

GESTIÓN 2022

JEFATURA NACIONAL DE MARKETING

CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN 3

2. ANTECEDENTES 3

2.1 Metas alcanzadas gestión 2021..... 4 y 5

2.2. Aprendizajes obtenidos..... 5 y 6

3. OBJETIVOS ESTRATÉGICOS 6

3.1 Objetivo General..... 6

3.2. Objetivos Específicos ..... . 6 y 7

4. SUB PROGRAMA DE EDUCACIÓN.....7

4.1 Proyecto 1 ..... 7,8 y 9

4.2. Proyecto 2 ..... 9, 10 y 11

5. SUB PROGRAMA DE DIFUSIÓN DE INFORMACIÓN.....11

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**, según lo establecido en la normativa pertinente, se encuentra orientado a impartir conocimientos a los consumidores financieros y público en general respecto a temática específica, de acuerdo con lo determinado en la "Guía Anual para el Diseño del Programa de Educación Financiera" para la gestión 2022 publicada el 31 de diciembre de 2021.

B) **El Subprograma de Difusión de Información**, que debe transmitir información financiera al público en general a través de medios o canales masivos de comunicación, como circuitos cerrados de TV, sitios WEB, redes sociales, material impreso y otros.

Debe contemplar cuando menos los cuatro temas también instruidos en la RNSF, además de otros establecidos en la "Guía Anual para el Diseño del Programa de Educación Financiera" para la gestión 2022 publicada el 31 de diciembre de 2021

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 integrante del presente programa**.**

Para ello, se ha desarrollado en el presente documento el Programa de Educación Financiera "APRENDIENDO PARA CRECER JUNTOS" gestión 2022 de "La Primera" E.F.V., con el detalle y desglose de los dos sub programas.

2.1 METAS ALCANZADAS GESTIÓN 2021

En fecha 14 de enero de 2021 fue aprobado por nuestro Directorio, el Programa de Educación Financiera "Aprendiendo Para Crecer Juntos", habiendo sido enviado al regulador para su revisión en fecha 21 de enero de 2021.

<u>En el Sub Programa de Educación se realizó lo siguiente:</u>

Durante la Gestión 2021 se llevó adelante 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 2021, misma que expone 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 2021, se programó llegar a 1,800 personas, pero efectivamente llegamos a **2,728 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 la actividad anteriormente señalada no se llevó a cabo.

   Para el año 2020, debido a la Pandemia y la cuarentena en sus distintas fases, se capacitó a jóvenes de entre17 y 23 años con clases virtuales con la plataforma QUIZIZZ.

   En el 2021, se operó de la misma manera con la plataforma ZOOM, con clases virtuales de 60 a 150 minutos que incluían una prueba o evaluación, abarcando siete temáticas distintas y llegando a **1,428 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 **4,156 personas**, lo que significa que cumplimos con un **138.53%.**

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

1) Entrega de agendas institucionales con insertos conteniendo temáticas referidas a Educación Financiera.

2) Exhibición en nuestro circuito cerrado de televisión de spots educativos con temáticas de Educación Financiera.

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

4) Nuestro sitio WEB aloja un portal específico desarrollado exclusivamente para Educación Financiera.

5) En nuestra Fanpage de Facebook se postearon distintas temáticas de Educación Financiera.

2.2 APRENDIZAJES OBTENIDOS

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

1.-) Tenemos una gran oportunidad para capacitar a jóvenes de unidades educativas secundarias y establecimientos de educación superior, 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 existentes, así como de las redes Sociales, que permiten y facilitan la accesibilidad a las capacitaciones mediante clases virtuales o clases en línea.

3.-) Los jóvenes prefieren estos medios para transmitir y recibir conocimiento, en vez de los tradicionales (clases presenciales).

4.-) La capacitación para personas que trabajan es complicada ya que no están interesados en participar en talleres/charlas, por sus actividades laborales y familiares.

5.-) La manera más práctica para llegar al segmento de la población que no asiste a instituciones 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 visitas permiten contar con una cantidad tiempo extensa que permite 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 conexa disponible.

3. OBJETIVOS ESTRATÉGICOS GESTIÓN 2022

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 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.

3.2. Objetivos Específicos

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

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

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

d) Comunicar sobre el proceso de atención de reclamos en primera y segunda instancia, 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 las condiciones y los beneficios de ser un Cliente con Pleno y Oportuno Cumplimiento de Pago CPOP y los beneficios que La Primera E.F.V. les otorga.

f) Explicar las condiciones, características de los periodos de diferimiento, prórroga y gracia, así como los procedimientos para realizar la Reprogramación o Refinanciamiento de créditos, el tratamiento de su calificación e intereses.

g) Al contar ya con una plataforma de banca digital, capacitar al público en general sobre el acceso virtual a los servicios financieros, el uso de las tarjetas de débito, crédito, transferencias electrónicas y órdenes electrónicas de pago y las medidas de seguridad correspondientes.

4. SUB PROGRAMA DE EDUCACIÓN

Al 31 de diciembre del 2021 “La Primera” E.F.V. cuenta con 10,544 prestatarios, el 20% de ellos alcanza a 2,109. - personas que deberían ser capacitadas con temas referidos a Educación Financiera durante la gestión 2022.

Sin embargo, nuestra entidad pretende llegar a capacitar cuando **menos 2,500.- personas**, con dos proyectos en este sub programa:

4.1. PROYECTO 1

4.1.1. Descripción

La Guía de Educación Financiera gestión 2022 a ser desarrollada por nuestra entidad, presentará todos los temas contemplados por la normativa y la *“Guía Anual para el Diseño del Programa de Educación Financiera”*, publicada por el regulador el día viernes 31 de diciembre de 2021 en su sitio web www.supernet.bo , tanto los referidos 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 y público en general, que visite nuestras instalaciones y requiera algún servicio o producto financiero, así como a quienes solamente realicen consultas al respecto, aplicando la *Metodología VI.Puntos de Educación Financiera en Agencias de las Entidades Financieras.*

Esta experiencia ya fue desarrollada desde la gestión 2015 hasta la 2021 con mucho éxito, habiéndose en todas las ocasiones, superado la meta cuantitativa propuesta.

Adicionalmente y con este mismo material, se capacitará al talento humano de “La Primera” E.F.V., aplicando la *Metodología VIII. Capacitación continua al personal de la entidad financiera.*

4.1.2. Objetivo General

Capacitar a los consumidores financieros y público en general que se aproxime por nuestras oficinas en las seis ciudades en las cuales tenemos presencia, así como a los clientes internos, con el objetivo que posean herramientas suficientes para elegir conscientemente tanto la entidad de intermediación 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, además del cliente interno de la entidad. Entre este público, existen personas con diferentes tipos y grados de discapacidad.

4.1.3.2. Cuantitativa (No. De Beneficiarios)

Cuando menos un mil trescientas personas (1,300. -)

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 2022, 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

Metodología VI. Puntos de Educación Financiera en Agencias de las Entidades Financieras.

Metodología VIII. Capacitación continua al personal de la entidad financiera.

4.1.6. Temática

a) Instrumentos Electrónicos de pago, Tarjetas de Crédito y Débito.

b) Los Cajeros Automáticos, su uso y medidas de seguridad.

c) Uso, conveniencia y medidas de seguridad en las Transacciones Electrónicas y el uso de los Medios Electrónicos de Pago.

d) Transacciones mediante plataformas digitales, Órdenes Electrónicas de Transferencia de Fondos, órdenes electrónicas de pago, compensación y liquidación.

e) La ASFI y su rol en la sociedad

f) Derechos y Obligaciones De Los Consumidores Financieros.

g) El Punto De Reclamo y la Defensoría del Consumidor Financiero.

h) Tipos de créditos y sus características.

i) Periodos de diferimiento, prórroga y gracia, Reprogramación y Refinanciamiento de créditos, el tratamiento de sus intereses y calificación.

4.1.7. Cronograma

Ocho meses ininterrumpidos a partir de mayo hasta diciembre de 2022.

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”.

Las gestiones 2020 y 2021 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 2022 se realizará el mismo trabajo, que estará a cargo de especialistas contratado por la entidad, con quienes se desarrollará el material didáctico correspondiente, para clases virtuales, mediante medios digitales como plataformas, redes sociales, sitio web, etc.

4.2.2. Objetivo General

Capacitar a jóvenes estudiantes que se encuentran próximos a entrar en el mundo laboral, o que lo han hecho ya, en los temas definidos en la normativa y la *"Guía Anual para el Diseño del Programa de Educación Financiera".*

4.2.3. Beneficiarios

4.2.3.1. Cualitativa (Segmentación)

Jóvenes de entre 18 y 24 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 seis ciudades en las cuales tenemos presencia principalmente, pero al utilizarse redes sociales, es probable que personas de cualquier punto geográfico del país participen. 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

Clases virtuales o en línea, utilizando las plataformas digitales disponibles, redes sociales, Sitio web de la entidad mediante su portal de Educación Financiera con una duración de 45 a 60 minutos, con el apoyo audiovisual y material educativo a ser desarrollado conjuntamente entre el personal de la entidad y los profesionales contratados.

4.2.5. Metodología Educativa

Metodología VII. Formación de clientes iniciales y potenciales sobre productos o servicios financieros adquiridos.

Metodología I. Plataforma Interactiva de educación Financiera.

4.2.6. Temática

a) Cajas de Ahorro y Depósitos a Plazo Fijo, características y ventajas comparativas.

b) Cajeros Automáticos, Tarjetasde Débito, Transacciones y medios electrónicos de pago.

c) La ASFI, derechos y obligaciones del Consumidor Financiero.

d) Tipos de créditos y sus características.

e) Periodos de diferimiento, prórroga y gracia, Reprogramación y Refinanciamiento de créditos, el tratamiento de sus intereses y calificación.

f) Clientes Con Pleno y Oportuno Cumplimiento de Pago CPOP, quiénes son y de qué beneficios gozan.

4.2.7. Cronograma

Cuatro meses calendario, a partir de julio hasta octubre de 2022, 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 las visiten.

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, además de los canales digitales disponibles.

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) Productos y servicios financieros: el ahorro y el crédito, cajeros automáticos.

b) Los derechos y obligaciones de los consumidores financieros.

c) El sistema financiero, el rol de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero y el Alcance de la normativa.

d) Punto de Reclamo y Defensoría del Consumidor Financiero de la ASFI, reclamos en primera y segunda instancia.

e) Clientes Con Pleno y Oportuno Cumplimiento de Pago CPOP, quiénes son y de qué beneficios gozan.

5.1.7. Cronograma

12 meses de la gestión 2022, de enero a diciembre, ininterrumpidamente.