



Donde nuestra gente
deposita su confianza

PLAN DE EDUCACIÓN FINANCIERA

"APRENDIENDO PARA CRECER JUNTOS"

"La Primera" Entidad Financiera de Vivienda



2023

[APRENDIENDO PARA CRECER JUNTOS]

El presente Programa de Educación Financiera de “La Primera” Entidad Financiera de Vivienda para la gestión 2023, fue realizado en coordinación con las áreas correspondientes, posteriormente fue revisado, discutido y aprobado por el Directorio de la Entidad.

*Donde nuestra gente
deposita su confianza*

Versión	Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:	Observaciones
1	Jefatura Nacional de Marketing	Gerencia General	Directorio	Es parte integrante del presente Plan, los anexos con las matrices del Sub Programa de Educación y del Sub Programa de Difusión de Información
Fecha:	00/01/2023	23/01/2023	26/01/2023	

PLAN DE EDUCACIÓN FINANCIERA GESTIÓN 2023

1. Introducción

Con relación al tema de Educación Financiera, la Ley Nº 393 de Servicios Financieros y la normativa vigente, reflejan la obligación y responsabilidad de las entidades financieras para diseñar, organizar y ejecutar programas formalizados de educación financiera en favor de los consumidores financieros, en procura de lograr los siguientes objetivos:

- a) Educar sobre las características principales de los servicios de intermediación financiera y servicios financieros complementarios, sus usos y aplicaciones, y los beneficios y riesgos que representan su contratación.
- b) Informar de manera clara sobre los derechos y obligaciones asociados a los diferentes productos y servicios que ofrecen.
- c) Educar sobre los derechos de los consumidores financieros y los mecanismos de reclamo en primera y segunda instancia.
- d) Informar sobre el sistema financiero, el rol de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero - ASFI y el carácter de la normativa.
- e) Incluir con más fuerza a las capacitaciones a las personas con discapacidad en igualdad de condiciones.
- f) Capacitar a los usuarios financieros en ámbitos de servicios tecnológicos financieros para que realicen sus transacciones con los más altos estándares de seguridad.

En ese sentido “La Primera” Entidad Financiera de Vivienda, ha desarrollado su Plan de Educación Financiera para la Gestión 2023 tomando en cuenta que los clientes (Público) y/o consumidores financieros llegan a ser parte importante en toda la cadena de intermediación financiera; por lo cual es necesario que el consumidor financiero tenga el conocimiento de sus derechos y obligaciones, así como de conocer los riesgos, beneficios y ventajas de los productos financieros que adquiere, entre otros temas de importancia.

2. Antecedente

“La Primera” Entidad Financiera de Vivienda, es una entidad regulada por la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero ASFI y autorizada para ofrecer y otorgar servicios y productos financieros, 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:

- **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 2023 publicada el 31 de diciembre de 2022.
- **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 2023 publicada el 31 de diciembre de 2022.

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 2023 de “La Primera” E.F.V., con el detalle y desglose de los dos sub programas.

Es importante mencionar que dentro la política del Estado de mejorar los servicios financieros y cuidar los derechos del consumidor financiero, se ha ido generando por el ente fiscalizador normativa que coadyuva y rige a las entidades financieras para no descuidar la importancia de mantener buenas y sanas prácticas de servicio y atención al cliente.

Las entidades financieras ejecutarán el contenido de sus programas de educación financiera, con el objetivo de que los consumidores financieros conozcan sus derechos y obligaciones en el ámbito financiero, la base legal pertinente, el alcance y efectos de los productos y servicios ofertados, que les permitan tomar decisiones y defender sus derechos de tal manera que facilite su participación social, activa y responsable.

Por lo tanto, “La Primera” Entidad Financiera de Vivienda en cumplimiento de la Ley N° 393 de Servicios Financieros y la normativa vigente ha desarrollado su Plan de Educación Financiera para la gestión 2023, adecuado a la nueva normalidad, que deberá ser ejecutado por el personal designado en coordinación con las áreas correspondientes.

2.1 Metas alcanzadas

En fecha 27 de enero de 2022 fue aprobado por nuestro Directorio, el Programa de Educación Financiera “Aprendiendo Para Crecer Juntos”, habiendo sido enviado al regulador para su revisión en fecha 04 de febrero de 2022.

En el Sub Programa de Educación se realizó lo siguiente:

Durante la Gestión 2022 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 2022-23, 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 2022, se programó llegar a 1,300 personas, pero efectivamente llegamos a **1,983 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 entre 17 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.

En el 2022, 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 seis temáticas contempladas en la Guía Anual de la ASFI y tres adicionales, completando así nueve distintas y llegando a **2,206 jóvenes** en total, cifra superior a los 1,200 programados.

El público objetivo total estimado inicialmente en el sub programa de educación, alcanzaba a **2,500 personas**. En los hechos llegamos a **4,189 personas**, lo que significa que cumplimos con un **167.56%**.

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

- 1) Exhibición en nuestro circuito cerrado de televisión de spots educativos con temáticas de Educación Financiera.
- 2) Impresión y distribución en nuestras oficinas de dípticos de cada uno de los 6 temas de Educación Financiera.
- 3) Nuestro sitio WEB aloja un portal específico desarrollado exclusivamente para Educación Financiera.
- 4) En nuestra Fanpage de Facebook, Instagram y You Tube se postearon distintas temáticas de Educación Financiera.
- 5) En el circuito Cerrado de Televisión de la entidad se incluye material audiovisual con temáticas referidas a 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 conexas disponible.

3. Objetivos estratégicos

Los objetivos estratégicos planteados en el presente Plan de Educación Financiera 2023 son:

- a) Acompañar el crecimiento de las operaciones y transacciones de esta gestión, brindando un mayor nivel de servicio y atención a nuestros clientes y usuarios, logrando mayor satisfacción en ellos.
- b) Brindar la información oportuna, veraz y confiable de los productos y servicios que ofrece la Entidad.
- c) Preparar y distribuir material con información que permita al cliente y usuario tomar las mejores decisiones en cuanto a los servicios y productos financieros.
- d) Ejecución a cabalidad del Plan de Educación Financiera que permita educar e informar.
- e) Incluir con más fuerza a las capacitaciones a las personas con discapacidad en igualdad de condiciones.

4.- Subprograma de educación

Al 31 de diciembre del 2022 “La Primera” E.F.V. cuenta con 10,181 prestatarios, el 20% de ellos alcanza a 2,036. - personas que deberían ser capacitadas con temas referidos a Educación Financiera durante la gestión 2023.

Sin embargo, nuestra entidad pretende llegar a capacitar cuando **menos 2,200. - personas**, con 10 proyectos en este sub programa:

4.1 Proyecto 1

Conociendo el Sistema Financiero Nacional ¿Qué es y cómo funciona?

4.1.1 Descripción

Este proyecto está ajustado a la ley 393 art 79 donde se insertan las siguientes temáticas: Sus Autoridades, Bolsa de Valores, Empresas Complementarias, Tipos de EIF, Como funciona cada uno.

4.1.2 Objetivo General

El objetivo general de este proyecto es de concientizar a nuestro público meta de la importancia de este proyecto, la correcta aplicación y asegurar el aprendizaje de esta guía.

4.1.3 Beneficiarios

Los beneficiarios son nuestro público meta fijada para este proyecto.

4.1.3.1 Cualitativa (Segmentación)

La segmentación de este proyecto está dirigida a nuestros, clientes, personas con discapacidad, estudiantes de diferentes grados académicos y público en general.

4.1.3.2 Cuantitativa (Número de beneficiarios)

Los beneficiarios en este proyecto son 220 fijados por nuestra entidad financiera.

4.1.4 Actividades a ser desarrolladas

Se realizarán capacitaciones practicas acordes al proyecto, previo Se elaborará invitación animada y personalizada con información del evento y se solicitará a ASFI su ayuda para colgar nuestros post en ASFI EDUCA.

4.1.5 Metodología educativa

El método a ser utilizado será los descritos en la “Guía Anual para el diseño del programa de educación financiera” de ASFI. (V).

4.1.6 Temática

Sus Autoridades, Bolsa de Valores, Empresas Complementarias, Tipos de EIF, Como funciona cada uno.

4.1.7 Cronograma

Las fechas exactas serán acomodadas y programadas para su ejecución de forma presencial según los comunicados de las autoridades sanitarias o por medio de plataformas virtuales; rango de los meses de marzo hasta abril de la presente gestión 2023.

4.2 Proyecto 2

Conoce tus derechos, obligaciones como consumidor financiero y el funcionamiento de los mecanismos de reclamo en 1ra y 2da instancia.

4.2.1 Descripción

Este proyecto está ajustado a la ley de servicios financieros 393 artículo 79, donde se insertan las siguientes temáticas: Conoce tus derechos y algunos ejemplos de situaciones como aplicarlos, conoce cuando aplica tu reclamo y cómo funcionan, conoce tus obligaciones y algunos ejemplos para concientizar su estricta aplicación como usuario financiero.

4.2.2 Objetivo General

El objetivo general de este proyecto es de concientizar a nuestro público meta de la importancia de este proyecto, la correcta aplicación y asegurar el aprendizaje de esta guía.

4.2.3 Beneficiarios

Los beneficiarios son nuestro público meta fijada para este proyecto.

4.2.3.1 Cualitativa (Segmentación)

La segmentación de este proyecto está dirigido a nuestros clientes, personas con discapacidad, estudiantes de diferentes grados académicos en el rango de edad de 25 a 35 años y público en general.

4.2.3.2 Cuantitativa (Número de beneficiarios)

Los beneficiarios en este proyecto son 220 fijados por nuestra entidad financiera.

4.2.4 Actividades a ser desarrolladas

Se realizarán capacitaciones practicas acordes al proyecto, previo. Se elaborará invitación animada y personalizada con información del evento y se solicitará a ASFI su ayuda para colgar nuestros post en ASFI EDUCA.

4.2.5 Metodología educativa

El método a ser utilizado será los descritos en la “Guía Anual para el diseño del programa de educación financiera” de ASFI. (II, V, VIII)

4.2.6 Temática

Conoce tus derechos y algunos ejemplos de situaciones como aplicarlos, conoce cuando aplica tu reclamo y cómo funcionan, conoce tus obligaciones y algunos ejemplos para concientizar su estricta aplicación como usuario financiero.

4.2.7 Cronograma

Las fechas exactas serán acomodadas y programadas para su ejecución de forma presencial según los comunicados de las autoridades sanitarias o por medio de plataformas virtuales; rango de los meses de abril hasta mayo de la presente gestión 2023.

4.3 Proyecto 3

Los derechos y obligaciones asociados a los diferentes productos y servicios que se ofrecen en las EIF.

4.3.1 Descripción

Este proyecto está ajustado a la ley de servicios financieros 393 artículo 79, donde se insertan las siguientes temáticas: Guía de tus derechos y obligaciones relacionados a los productos pasivos, activos.

4.3.2 Objetivo General

El objetivo general de este proyecto es de concientizar a nuestro público meta de la importancia de este proyecto, la correcta aplicación y asegurar el aprendizaje de esta guía.

4.3.3 Beneficiarios

Los beneficiarios son nuestro público meta fijada para este proyecto.

4.3.3.1 Cualitativa (Segmentación)

La segmentación de este proyecto está dirigida a nuestros, clientes, personas con discapacidad, estudiantes de diferentes grados académicos y público en general.

4.3.3.2 Cuantitativa (Número de beneficiarios)

Los beneficiarios en este proyecto son 220 fijados por nuestra entidad financiera.

4.3.4 Actividades a ser desarrolladas

Se realizarán capacitaciones practicas acordes al proyecto, previo Se elaborará invitación animada y personalizada con información del evento y se solicitará a ASFI su ayuda para colgar nuestros post en ASFI EDUCA.

4.3.5 Metodología educativa

El método a ser utilizado será los descritos en la “Guía Anual para el diseño del programa de educación financiera” de ASFI. (II, V)

4.3.6 Temática

Guía de tus derechos y obligaciones relacionados a los productos pasivos, activos y otros que contratas a las EIF.

4.3.7 Cronograma

Las fechas exactas serán acomodadas y programadas para su ejecución de forma presencial según los comunicados de las autoridades sanitarias o por medio de plataformas virtuales; rango de los meses de abril hasta mayo de la presente gestión 2023.

4.4 Proyecto 4

Guía práctica para comparar y reconocer billetes falsos en moneda nacional

4.4.1 Descripción

Este proyecto está ajustado a la ley de servicios financieros 393 artículo 79 y debilidades identificadas que permiten la inclusión financiera, donde se insertan las siguientes temáticas: Como se ven los billetes verdaderos, Como se ven los billetes falsos, Tipos para verificar rápido las medidas de seguridad.

4.4.2 Objetivo General

El objetivo general de este proyecto es de concientizar a nuestro público meta de la importancia de este proyecto, la correcta aplicación y asegurar el aprendizaje de esta guía.

4.4.3 Beneficiarios

Los beneficiarios son nuestro público meta fijada para este proyecto.

4.4.3.1 Cualitativa (Segmentación)

La segmentación de este proyecto está dirigida a nuestros, clientes, personas con discapacidad, estudiantes de diferentes grados académicos y público en general.

4.4.3.2 Cuantitativa (Número de beneficiarios)

Los beneficiarios en este proyecto son 220 fijados por nuestra entidad financiera.

4.4.4 Actividades a ser desarrolladas

Se realizarán capacitaciones practicas acordes al proyecto, previo Se elaborará invitación animada y personalizada con información del evento y se solicitará a ASFI su ayuda para colgar nuestros post en ASFI EDUCA.

4.4.5 Metodología educativa

El método a ser utilizado será los descritos en la “Guía Anual para el diseño del programa de educación financiera” de ASFI. (II, V, VIII).

4.4.6 Temática

Como se ven los billetes verdaderos, Como se ven los billetes falsos, Tipos para verificar rápido las medidas de seguridad.

4.4.7 Cronograma

Las fechas exactas serán acomodadas y programadas para su ejecución de forma presencial según los comunicados de las autoridades sanitarias o por medio de plataformas virtuales; rango de los meses de mayo hasta el mes de junio de la presente gestión 2023.

4.5 Proyecto 5

Te enseñamos armar tu plan de negocios para que tengas éxito.

4.5.1 Descripción

Este proyecto está ajustado a la ley de servicios financieros 393 artículo 79 y políticas de uso, donde se insertan las siguientes temáticas: Plan de Negocios desde cero, Principios del negocio, Definición del mercado, Definición del producto o servicio, Promoción y ventas, Atención al Clientes, Negociación, Costos, Presupuesto, Flujo de Caja, Acceso a Crédito.

4.5.2 Objetivo General

El objetivo general de este proyecto es de concientizar a nuestro público meta de la importancia de este proyecto, la correcta aplicación y asegurar el aprendizaje de esta guía.

4.5.3 Beneficiarios

Los beneficiarios son nuestro público meta fijada para este proyecto.

4.5.3.1 Cualitativa (Segmentación)

La segmentación de este proyecto está dirigida a nuestros, clientes, personas con discapacidad, estudiantes de diferentes grados académicos y público en general.

4.5.3.2 Cuantitativa (Número de beneficiarios)

Los beneficiarios en este proyecto son 220 fijados por nuestra entidad financiera.

4.5.4 Actividades a ser desarrolladas

Se realizarán capacitaciones practicas acordes al proyecto, previo Se elaborará invitación animada y personalizada con información del evento y se solicitará a ASFI su ayuda para colgar nuestros post en ASFI EDUCA.

4.5.5 Metodología educativa

El método a ser utilizado será los descritos en la “Guía Anual para el diseño del programa de educación financiera” de ASFI. (IV, V).

4.5.6 Temática

Plan de Negocios desde cero, Principios del negocio, Definición del mercado, Definición del producto o servicio, Promoción y ventas, Atención al Clientes, Negociación, Costos, Presupuesto, Flujo de Caja, Acceso a Crédito.

4.5.7 Cronograma

Las fechas exactas serán acomodadas y programadas para su ejecución de forma presencial según los comunicados de las autoridades sanitarias o por medio de plataformas virtuales; rango de los meses de mayo hasta el mes de junio de la presente gestión 2023.

4.6 Proyecto 6

Guía práctica para usuarios que realicen transacciones en cajas de las EIF.

4.6.1 Descripción

Este proyecto está ajustado a la ley de servicios financieros 393 artículo 79, donde se insertan las siguientes temáticas: Tiempos de espera de 30 minutos, Seguridad en cajas, Tipos de documento de identidad válidos para transaccional, Que hacer en operaciones pasivas, Que hacer en operaciones activas, Que hacer en operaciones de servicios, Llenado de PCC01, Calidad y Calidez, Evaluación del Servicio.

4.6.2 Objetivo General

El objetivo general de este proyecto es de concientizar a nuestro público meta de la importancia de este proyecto, la correcta aplicación y asegurar el aprendizaje de esta guía.

4.6.3 Beneficiarios

Los beneficiarios son nuestro público meta fijada para este proyecto.

4.6.3.1 Cualitativa (Segmentación)

La segmentación de este proyecto está dirigida a nuestros, clientes, personas con discapacidad, estudiantes de diferentes grados académicos en un rango de edad de 25 a 35 años y público en general, con especial enfoque en las ciudades de La Paz y Santa Cruz.

4.6.3.2 Cuantitativa (Número de beneficiarios)

Los beneficiarios en este proyecto son 220 fijados por nuestra entidad financiera

4.6.4 Actividades a ser desarrolladas

Se realizarán capacitaciones practicas acordes al proyecto, previo Se elaborará invitación animada y personalizada con información del evento y se solicitará a ASFI su ayuda para colgar nuestros post en ASFI EDUCA.

4.6.5 Metodología educativa

El método a ser utilizado será los descritos en la “Guía Anual para el diseño del programa de educación financiera” de ASFI. (II, VII).

4.6.6 Temática

Tiempos de espera de 30 minutos, Seguridad en cajas, Tipos de documento de identidad válidos para transaccional, Que hacer en operaciones pasivas, Que hacer en operaciones activas, Que hacer en operaciones de servicios, Llenado de PCC01, Calidad y Calidez, Evaluación del Servicio.

4.6.7 Cronograma

Las fechas exactas serán acomodadas y programadas para su ejecución de forma presencial según los comunicados de las autoridades sanitarias o por medio de plataformas virtuales; rango de los meses de junio hasta el mes de julio de la presente gestión 2023.

4.7 Proyecto 7

¡Qué no te la cuenten!, Te enseñamos paso a paso cómo funciona el Punto de Reclamo y cuando tienes que utilizar este servicio.

4.7.1 Descripción

Este proyecto está ajustado a la Guía anual para el diseño para el programa de educación financiera, donde se insertan las siguientes temáticas: Lo que tienes que saber del PR Cuantos canales y cómo funcionan en 1ra instancia, Cuando corresponde tu PR, Analicemos la respuesta, 2da Instancia de Reclamo.

4.7.2 Objetivo General

El objetivo general de este proyecto es de concientizar a nuestro público meta de la importancia de este proyecto, la correcta aplicación y asegurar el aprendizaje de esta guía.

4.7.3 Beneficiarios

Los beneficiarios son nuestro público meta fijada para este proyecto.

4.7.3.1 Cualitativa (Segmentación)

La segmentación de este proyecto está dirigida a nuestros, clientes, personas con discapacidad, estudiantes de diferentes grados académicos en un rango de edad de 18 a 35 años y público en general, con enfoque especial en la ciudad de Chuquisaca.

4.7.3.2 Cuantitativa (Número de beneficiarios)

Los beneficiarios en este proyecto son 220 fijados por nuestra entidad financiera.

4.7.4 Actividades a ser desarrolladas

Se realizarán capacitaciones practicas acordes al proyecto, previo Se elaborará invitación animada y personalizada con información del evento y se solicitará a ASFI su ayuda para colgar nuestros post en ASFI EDUCA.

4.7.5 Metodología educativa

El método a ser utilizado será los descritos en la “Guía Anual para el diseño del programa de educación financiera” de ASFI. (II, V)

4.7.6 Temática

Lo que tienes que saber del PR, Cuantos canales y cómo funcionan en 1ra instancia, Cuando corresponde tu PR, Analicemos la respuesta, 2da Instancia de Reclamo.

4.7.7 Cronograma

Las fechas exactas serán acomodadas y programadas para su ejecución de forma presencial según los comunicados de las autoridades sanitarias o por medio de plataformas virtuales; rango de los meses de julio hasta agosto de la presente gestión 2023.

4.8 Proyecto 8

Todo lo que necesitas saber de la Banca por Internet y Móvil

4.8.1 Descripción

Este proyecto está ajustado a la Guía anual para el diseño para el programa de educación financiera, donde se insertan las siguientes temáticas: Ventajas de la banca Digital, Uso eficiente y seguro con la Banca Digital, Consideraciones para no fallas en transferencia de fondos y otros, Medidas de seguridad, Manejo del Token.

4.8.2 Objetivo General

El objetivo general de este proyecto es de concientizar a nuestro público meta de la importancia de este proyecto, la correcta aplicación y asegurar el aprendizaje de esta guía.

4.8.3 Beneficiarios

Los beneficiarios son nuestro público meta fijada para este proyecto

4.8.3.1 Cualitativa (Segmentación)

La segmentación de este proyecto está dirigida a nuestros usuarios financieros de los 25 a 35 años, con una segmentación de Municipios Urbanos donde contamos con presencia y segmentación de evento especial dirigida a mujeres, con especial enfoque en la ciudad de Chuquisaca.

4.8.3.2 Cuantitativa (Número de beneficiarios)

Los beneficiarios en este proyecto son 220 fijados por nuestra entidad financiera

4.8.4 Actividades a ser desarrolladas

Se realizarán capacitaciones practicas acordes al proyecto, previo Se elaborará invitación animada y personalizada con información del evento y se solicitará a ASFI su ayuda para colgar nuestros post en ASFI EDUCA.

4.8.5 Metodología educativa

El método a ser utilizado será los descritos en la “Guía Anual para el diseño del programa de educación financiera” de ASFI. (II, V)

4.8.6 Temática

Ventajas de la banca Digital, Uso eficiente y seguro con la Banca Digital, Consideraciones para no fallas en transferencia de fondos y otros, Medidas de seguridad, Manejo del Token.

4.8.7 Cronograma

Las fechas exactas serán acomodadas y programadas para su ejecución de forma presencial según los comunicados de las autoridades sanitarias o por medio de plataformas virtuales; rango de los meses de agosto hasta el mes de septiembre de la presente gestión 2023.

4.9 Proyecto 9

¿Tarjeta de Débito y Cajeros Automáticos? Te contamos todo lo que tienes que saber.

4.9.1 Descripción

Este proyecto está ajustado a la Guía anual para el diseño para el programa de educación financiera, donde se insertan las siguientes temáticas: Tipos de Tarjetas, Sus tecnologías, Los niveles de seguridad, Recomendaciones de seguridad, Como usar un ATM, Recomendaciones de seguridad para el uso de ATM.

4.9.2 Objetivo general

El objetivo general de este proyecto es de concientizar a nuestro público meta de la importancia de este proyecto, la correcta aplicación y asegurar el aprendizaje de esta guía.

4.9.3 Beneficiarios

Los beneficiarios son nuestro público meta fijada para este proyecto.

4.9.3.1 Cualitativa (segmentación)

la segmentación de este proyecto está dirigida a nuestros, usuarios financieros

4.9.3.2 Cuantitativa (número de beneficiarios)

Los beneficiarios en este proyecto son 220 fijados por nuestra entidad financiera

4.9.4 Actividades a ser desarrolladas

Se realizarán capacitaciones practicas acordes al proyecto, previo Se elaborará invitación animada y personalizada con información del evento y se solicitará a ASFI su ayuda para colgar nuestros post en ASFI EDUCA.

4.9.5 Metodología educativa

El método a ser utilizado será los descritos en la “Guía Anual para el diseño del programa de educación financiera” de ASFI. (V)

4.9.6 Temática

Tipos de Tarjetas, Sus tecnologías, Los niveles de seguridad, Recomendaciones de seguridad, Como usar un ATM, Recomendaciones de seguridad para el uso de ATM.

4.9.7 Cronograma

Las fechas exactas serán acomodadas y programadas para su ejecución de forma presencial según los comunicados de las autoridades sanitarias o por medio de plataformas virtuales; rango de los meses de septiembre hasta el mes de octubre de la presente gestión 2023.

4.10 Proyecto 10

¿Te complicas en entender como tramitar un crédito en una EIF? No te preocupes, te explicamos todo lo que necesitas saber para contratar el mejor crédito.

4.10.1 Descripción

Este proyecto está ajustado a la Guía anual para el diseño para el programa de educación financiera, donde se insertan las siguientes temáticas: Conoce y maneja correctamente tu situación financiera, Tú capacidad y voluntad de pago, Tipos de créditos, Partes del crédito, CIC, BIC.

4.10.2 Objetivo general

El objetivo general de este proyecto es de concientizar a nuestro público meta de la importancia de este proyecto, la correcta aplicación y asegurar el aprendizaje de esta guía.

4.10.3 Beneficiarios

Los beneficiarios son nuestro público meta fijada para este proyecto.

4.10.3.1 Cualitativa (segmentación)

la segmentación de este proyecto está dirigida a nuestros, usuarios financieros

4.10.3.2 Cuantitativa (número de beneficiarios)

Los beneficiarios en este proyecto son 220 fijados por nuestra entidad financiera

4.10.4 Actividades a ser desarrolladas

Se realizarán capacitaciones practicas acordes al proyecto, previo Se elaborará invitación animada y personalizada con información del evento y se solicitará a ASFI su ayuda para colgar nuestros post en ASFI EDUCA.

4.10.5 Metodología educativa

El método a ser utilizado será los descritos en la “Guía Anual para el diseño del programa de educación financiera” de ASFI. (V)

4.10.6 Temática

Conoce y maneja correctamente tu situación financiera, Tú capacidad y voluntad de pago, Tipos de créditos, Partes del crédito, CIC, BIC.

4.10.7 Cronograma

Las fechas exactas serán acomodadas y programadas para su ejecución de forma presencial según los comunicados de las autoridades sanitarias o por medio de plataformas virtuales; rango de los meses de octubre hasta el mes de noviembre de la presente gestión 2023.

Donde nuestra gente
deposita su confianza

5.- Subprograma de difusión de información

5.1 Proyecto 1

Videos de Educación Financiera 2023

5.1.1 Descripción

Este proyecto está ajustado a la ley de servicios financieros 393 artículo 79 y Guía anual para el diseño del programa de educación financiera, donde se insertan las siguientes temáticas Difusión de Video "Eres un cliente CPOP conoce cuáles son los beneficios".

5.1.2 Objetivo General

El objetivo general de este proyecto es de concientizar a nuestro público meta de la importancia de este proyecto de su conocimiento, funcionamiento correcto y asegurar el aprendizaje de este tema audio visual.

5.1.3 Beneficiarios

Los beneficiarios son nuestro público meta, dirigida a nuestros, clientes, personas con discapacidad, estudiantes de diferentes grados académicos y público en general que visitan la red de agencias de "La Primera" Entidad Financiera de Vivienda, difundiendo este material audiovisual mediante circuito cerrado, redes sociales y en las capacitaciones proyectadas para la presente gestión 2023.

5.1.4 Actividades a ser desarrolladas

Difusión de Video "Eres un cliente CPOP conoce cuáles son los beneficios"

5.1.5 Medios o canales para difusión

Se utilizarán tres canales de información para garantizar la socialización de este material: circuito cerrado para difundir videos de educación financiera, pagina web de "La Primera" Entidad Financiera de Vivienda y la tendencia actual como son las redes sociales donde tenemos una interacción directa con los consumidores financieros mediante Facebook, Instagram y You Tube..

5.1.6 Temática

Factores que determinan por norma cuando eres considerado CPOP y cuáles son los beneficios.

5.1.7 Cronograma

Este primer proyecto estará disponible en estos cuatro canales de información desde el mes de enero a diciembre de la presente gestión 2023.

5.2 Proyecto 2

Videos de Educación Financiera 2023

5.2.1 Descripción

Este proyecto está ajustado a la ley de servicios financieros 393 artículo 79 y Guía anual para el diseño del programa de educación financiera, donde se insertan las siguientes temáticas Difusión de Video "Todos somos iguales ante la ley"

5.2.2 Objetivo General

El objetivo general de este proyecto es de concientizar a nuestro público meta de la importancia de este proyecto de su conocimiento, funcionamiento correcto y asegurar el aprendizaje de este tema audio visual.

5.2.3 Beneficiarios

Los beneficiarios son nuestro público meta, dirigida a nuestros, clientes, personas con discapacidad, estudiantes de diferentes grados académicos y público en general que visitan la red de agencias de "La Primera" Entidad Financiera de Vivienda, difundiendo este material audiovisual mediante circuito cerrado, redes sociales y en las capacitaciones proyectadas para la presente gestión 2023.

5.2.4 Actividades a ser desarrolladas

Difusión de Video "Todos somos iguales ante la ley"

5.2.5 Medios o canales para difusión

Se utilizarán tres canales de información para garantizar la socialización de este material éstos serán, circuito cerrado para difundir videos de educación financiera, pagina web de "La Primera" Entidad Financiera de Vivienda y la tendencia actual como son las redes sociales donde tenemos una interacción directa con los consumidores financieros mediante Facebook, Instagram y You Tube.

5.2.6 Temática

Concientizar a los prestadores del servicio y usuarios financieros el alcance de la ley 045.

5.2.7 Cronograma

Este primer proyecto estará disponible en estos cuatro canales de información desde el mes de febrero a diciembre de la presente gestión 2023.

5.3 Proyecto 3

Videos de Educación Financiera 2023

5.3.1 Descripción

Este proyecto está ajustado a la ley de servicios financieros 393 artículo 79 y Guía anual para el diseño del programa de educación financiera, donde se insertan las siguientes temáticas Difusión de Video "Lo que tienes que saber de la ficha de atención en cajas".

5.3.2 Objetivo General

El objetivo general de este proyecto es de concientizar a nuestro público meta de la importancia de este proyecto de su conocimiento, funcionamiento correcto y asegurar el aprendizaje de este tema audio visual.

5.3.3 Beneficiarios

Los beneficiarios son nuestro público meta, dirigida a nuestros, clientes, personas con discapacidad, estudiantes de diferentes grados académicos y público en general que visitan la red de agencias de "La Primera" Entidad Financiera de Vivienda, difundiendo este material audiovisual mediante circuito cerrado, redes sociales y en las capacitaciones proyectadas para la presente gestión 2023.

5.3.4 Actividades a ser desarrolladas

Difusión de Video "Lo que tienes que saber de la ficha de atención en cajas".

5.3.5 Medios o canales para difusión

Se utilizarán tres canales de información para garantizar la socialización de este material, éstos serán: circuito cerrado para difundir videos de educación financiera, pagina web de "La Primera" Entidad Financiera de Vivienda y la tendencia actual como son las redes

sociales donde tenemos una interacción directa con los consumidores financieros mediante Facebook, Instagram y You Tube.

5.3.6 Temática

Tiempos de espera de 30 minutos en cajas.

5.3.7 Cronograma

Este primer proyecto estará disponible en estos cuatro canales de información desde el mes de marzo a diciembre de la presente gestión 2023.

5.4 Proyecto 4

Videos de Educación Financiera 2023

5.4.1 Descripción

Este proyecto está ajustado a la ley de servicios financieros 393 artículo 79 y Guía anual para el diseño del programa de educación financiera, donde se insertan las siguientes temáticas Difusión de Video "¿Qué canales de reclamo tienes a tu disposición?".

5.4.2 Objetivo General

El objetivo general de este proyecto es de concientizar a nuestro público meta de la importancia de este proyecto de su conocimiento, funcionamiento correcto y asegurar el aprendizaje de este tema audio visual.

5.4.3 Beneficiarios

Los beneficiarios son nuestro público meta, dirigida a nuestros, clientes, personas con discapacidad, estudiantes de diferentes grados académicos y público en general que visitan la red de agencias de "La Primera" Entidad Financiera de Vivienda, difundiendo este material audiovisual mediante circuito cerrado, redes sociales y en las capacitaciones proyectadas para la presente gestión 2023.

5.4.4 Actividades a ser desarrolladas

Difusión de Video "¿Qué canales de reclamo tienes a tu disposición?".

5.4.5 Medios o canales para difusión

Se utilizarán tres canales de información para garantizar la socialización de este material, éstos serán: circuito cerrado para difundir videos de educación financiera, pagina web de “La Primera” Entidad Financiera de Vivienda y la tendencia actual como son las redes sociales donde tenemos una interacción directa con los consumidores financieros mediante Facebook, Instagram y You Tube..

5.4.6 Temática

Los 3 canales de reclamo en primera instancia y cómo funcionan y como registrar tu reclamo.

5.4.7 Cronograma

Este primer proyecto estará disponible en estos cuatro canales de información desde el mes de abril a diciembre de la presente gestión 2023.

5.5 Proyecto 5

Videos de Educación Financiera 2023

5.5.1 Descripción

Este proyecto está ajustado a la ley de servicios financieros 393 artículo 79 y Guía anual para el diseño del programa de educación financiera, donde se insertan las siguientes temáticas Difusión de Video "Recomendaciones de seguridad para el uso de banca por internet y móvil".

5.5.2 Objetivo General

El objetivo general de este proyecto es de concientizar a nuestro público meta de la importancia de este proyecto de su conocimiento, funcionamiento correcto y asegurar el aprendizaje de este tema audio visual.

5.5.3 Beneficiarios

Los beneficiarios son nuestro público meta, dirigida a nuestros, clientes, personas con discapacidad, estudiantes de diferentes grados académicos y público en general que visitan la red de agencias de “La Primera” Entidad Financiera de Vivienda, difundiendo este material audiovisual mediante circuito cerrado, redes sociales y en las capacitaciones proyectadas para la presente gestión 2023.

5.5.4 Actividades a ser desarrolladas

Difusión de Video" Recomendaciones de seguridad para el uso de banca por internet y móvil".

5.5.5 Medios o canales para difusión

Se utilizarán tres canales de información para garantizar la socialización de este material éstos serán: circuito cerrado para difundir videos de educación financiera, pagina web de "La Primera" Entidad Financiera de Vivienda y la tendencia actual como son las redes sociales donde tenemos una interacción directa con los consumidores financieros mediante Facebook, Instagram y You Tube.

5.5.6 Temática

Niveles de seguridad a considerar para utilizar la banca por internet y Banca Móvil.

5.5.7 Cronograma

Este primer proyecto estará disponible en estos cuatro canales de información desde el mes de mayo a diciembre de la presente gestión 2023.

5.6 Proyecto 6

Videos de Educación Financiera 2023

5.6.1 Descripción

Este proyecto está ajustado a la ley de servicios financieros 393 artículo 79 y Guía anual para el diseño del programa de educación financiera, donde se insertan las siguientes temáticas Difusión de Video "Lo que necesitas saber de la Tarjetas de Débito".

5.6.2 Objetivo General

El objetivo general de este proyecto es de concientizar a nuestro público meta de la importancia de este proyecto de su conocimiento, funcionamiento correcto y asegurar el aprendizaje de este tema audio visual.

5.6.3 Beneficiarios

Los beneficiarios son nuestro público meta, dirigida a nuestros, clientes, personas con discapacidad, estudiantes de diferentes grados académicos y público en general que visitan la red de agencias de "La Primera" Entidad Financiera de Vivienda, difundiendo este

material audiovisual mediante circuito cerrado, redes sociales y en las capacitaciones proyectadas para la presente gestión 2023.

5.6.4 Actividades a ser desarrolladas

Difusión de Video "Lo que necesitas saber de la Tarjetas de Débito".

5.6.5 Medios o canales para difusión

Se utilizarán tres canales de información para garantizar la socialización de este material, éstos serán: circuito cerrado para difundir videos de educación financiera, pagina web de "La Primera" Entidad Financiera de Vivienda y la tendencia actual como son las redes sociales donde tenemos una interacción directa con los consumidores financieros mediante Facebook, Instagram y You Tube.

5.6.6 Temática

Lo que necesitas saber de la Tarjetas de Débito.

5.6.7 Cronograma

Este primer proyecto estará disponible en estos cuatro canales de información desde el mes de junio a diciembre de la presente gestión 2023.

5.7 Proyecto 7

Videos de Educación Financiera 2023

5.7.1 Descripción

Este proyecto está ajustado a la ley de servicios financieros 393 artículo 79 y Guía anual para el diseño del programa de educación financiera, donde se insertan las siguientes temáticas Difusión de Video "Tu Entidad Financiera comprometida con la RSE".

5.7.2 Objetivo General

El objetivo general de este proyecto es de concientizar a nuestro público meta de la importancia de este proyecto de su conocimiento, funcionamiento correcto y asegurar el aprendizaje de este tema audio visual.

5.7.3 Beneficiarios

Los beneficiarios son nuestro público meta, dirigida a nuestros, clientes, personas con discapacidad, estudiantes de diferentes grados académicos y público en general que visitan

la red de agencias de “La Primera” Entidad Financiera de Vivienda, difundiendo este material audiovisual mediante circuito cerrado, redes sociales y en las capacitaciones proyectadas para la presente gestión 2023.

5.7.4 Actividades a ser desarrolladas

Difusión de Video "Tu Entidad Financiera comprometida con la RSE".

5.7.5 Medios o canales para difusión

Se utilizarán tres canales de información para garantizar la socialización de este material, éstos serán: circuito cerrado para difundir videos de educación financiera, pagina web de “La Primera” Entidad Financiera de Vivienda y la tendencia actual como son las redes sociales donde tenemos una interacción directa con los consumidores financieros mediante Facebook, Instagram y You Tube.

5.7.6 Temática

RSE está presente en nuestra EIF, estas son nuestras metas alcanzadas.

5.7.7 Cronograma

Este primer proyecto estará disponible en estos cuatro canales de información desde el mes de julio a diciembre de la presente gestión 2023.

5.8 Proyecto 8

Videos de Educación Financiera 2023

5.8.1 Descripción

Este proyecto está ajustado a la ley de servicios financieros 393 artículo 79 y Guía anual para el diseño del programa de educación financiera, donde se insertan las siguientes temáticas Difusión de Video "Antes de solicitar un crédito qué tienes que saber y entender"

5.8.2 Objetivo General

El objetivo general de este proyecto es de concientizar a nuestro público meta de la importancia de este proyecto de su conocimiento, funcionamiento correcto y asegurar el aprendizaje de este tema audio visual.

5.8.3 Beneficiarios

Los beneficiarios son nuestro público meta, dirigida a nuestros, clientes, personas con discapacidad, estudiantes de diferentes grados académicos y público en general que visitan la red de agencias de “La Primera” Entidad Financiera de Vivienda, difundiendo este material audiovisual mediante circuito cerrado, redes sociales y en las capacitaciones proyectadas para la presente gestión 2023.

5.8.4 Actividades a ser desarrolladas

Difusión de Video "Antes de solicitar un crédito qué tienes que saber y entender".

5.8.5 Medios o canales para difusión

Se utilizarán tres canales de información para garantizar la socialización de este material, éstos serán: circuito cerrado para difundir videos de educación financiera, pagina web de “La Primera” Entidad Financiera de Vivienda y la tendencia actual como son las redes sociales donde tenemos una interacción directa con los consumidores financieros mediante Facebook, Instagram y You Tube.

5.8.6 Temática

Todo lo que tienes que conocer de tu crédito.

5.8.7 Cronograma

Este primer proyecto estará disponible en estos cuatro canales de información desde el mes de agosto a diciembre de la presente gestión 2023.

5.9 Proyecto 9

Videos de Educación Financiera 2023

5.9.1 Descripción

Este proyecto está ajustado a la ley de servicios financieros 393 artículo 79 y Guía anual para el diseño del programa de educación financiera, donde se insertan las siguientes temáticas Difusión de Video "Así puedes proteger tu celular de ataques fraudulentos".

5.9.2 Objetivo General

El objetivo general de este proyecto es de concientizar a nuestro público meta de la importancia de este proyecto de su conocimiento, funcionamiento correcto y asegurar el aprendizaje de este tema audio visual.

5.9.3 Beneficiarios

Los beneficiarios son nuestro público meta, dirigida a nuestros, clientes, personas con discapacidad, estudiantes de diferentes grados académicos y público en general que visitan la red de agencias de “La Primera” Entidad Financiera de Vivienda, difundiendo este material audiovisual mediante circuito cerrado, redes sociales y en las capacitaciones proyectadas para la presente gestión 2023.

5.9.4 Actividades a ser desarrolladas

Difusión de Video "Así puedes proteger tu celular de ataques fraudulentos".

5.9.5 Medios o canales para difusión

Se utilizarán tres canales de información para garantizar la socialización de este material, éstos serán: circuito cerrado para difundir videos de educación financiera, pagina web de “La Primera” Entidad Financiera de Vivienda y la tendencia actual como son las redes sociales donde tenemos una interacción directa con los consumidores financieros mediante Facebook, Instagram y You Tube.

5.9.6 Temática

Recomendaciones de seguridad para el uso de tu dispositivo móvil.

5.9.7 Cronograma

Este primer proyecto estará disponible en estos cuatro canales de información desde el mes de septiembre a diciembre de la presente gestión 2023.

5.10 Proyecto 10

Videos de Educación Financiera 2023

5.10.1 Descripción

Este proyecto está ajustado a la ley de servicios financieros 393 artículo 79 y Guía anual para el diseño del programa de educación financiera, donde se insertan las siguientes temáticas Difusión de Video "No Ahorres en tu casa te cuento porque".

5.10.2 Objetivo General

El objetivo general de este proyecto es de concientizar a nuestro público meta de la importancia de este proyecto de su conocimiento, funcionamiento correcto y asegurar el aprendizaje de este tema audio visual.

5.10.3 Beneficiarios

Los beneficiarios son nuestro público meta, dirigida a nuestros, clientes, personas con discapacidad, estudiantes de diferentes grados académicos y público en general que visitan la red de agencias de "La Primera" Entidad Financiera de Vivienda, difundiendo este material audiovisual mediante circuito cerrado, redes sociales y en las capacitaciones proyectadas para la presente gestión 2023.

5.10.4 Actividades a ser desarrolladas

Difusión de Video "No Ahorres en tu casa te cuento porque".

5.10.5 Medios o canales para difusión

Se utilizarán tres canales de información para garantizar la socialización de este material, éstos serán: folletería propia de "La Primera" Entidad Financiera de Vivienda, circuito cerrado de Televisión para difundir videos de educación financiera, pagina web de "La Primera" Entidad Financiera de Vivienda y la tendencia actual como son las redes sociales donde tenemos una interacción directa con los consumidores financieros mediante Facebook, Instagram y You Tube.

5.10.6 Temática

No Ahorres en tu casa te cuento por qué.

5.10.7 Cronograma

Este primer proyecto estará disponible en estos cuatro canales de información desde el mes de diciembre a diciembre de la presente gestión 2023.



Donde nuestra **gente**
deposita su **confianza**

 www.facebook.com/LaPrimeraEntidadFinancieradeVivienda

 <https://www.laprimeraefv.com>

 2312255