



PROGRAMA DE EDUCACION FINANCIERA 2024



INDICE

1. INTRODUCCION. -	3
2. ANTECEDENTES	3
2.1 METAS ALCANZADAS	4
2.2 APRENDIZAJES OBTENIDO.	4
3. OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	4
4. SUBPROGRAMA DE EDUCACIÓN	4
4.1 Proyecto 1	4
EMPRENDER IDEAS - CONOCIENDO EL SISTEMA FINANCIERO Y LA NORMATIVA	4
4.2 Proyecto 2	5
EMPRENDER IDEAS - DERECHOS DEL CONSUMIDOR FINANCIERO	5
4.3 Proyecto 3	6
EMPRENDER IDEAS - DESCRUBIENDO EL PODER FINANCIERO.	6
4.4 Proyecto 4	7
EMPRENDER IDEAS - CREDITO CONCIENTE	7
4.5 Proyecto 5	7
EMPRENDER IDEAS - AHORRO EN ACCION	7
4.6 Proyecto 6	8
EMPRENDER IDEAS - ENTENDIENDO EL PUNTO DE RECLAMO.	8
4.7 Proyecto 7	9
EMPRENDER IDEAS - MUNDO DIGITAL FINANCIERO	9
4.8 Proyecto 8	10
EMPRENDER IDEAS - EMPRENDE FINANZAS +	10
4.9 Proyecto 9	10
EMPRENDER IDEAS - DETECTA Y PROTEGE	10
5.- SUBPROGRAMA DE DIFUSIÓN DE INFORMACIÓN	11
5.1 Proyecto 1	11
EMPRENDER IDEAS - DESCUBRIENDO TUS FINANZAS	11
5.2 Proyecto 2	12
EMPRENDER IDEAS - MUNDO DIGITAL FINANCIERO	12
5.3 Proyecto 3	12
EMPRENDER IDEAS - RSE UN CAMINO A SEGUIR	12
5.4 Proyecto 4	13
EMPRENDER IDEAS - FUTURO FINANCIERO	13
5.5 Proyecto 5	14
EMPRENDER IDEAS - FINANZAS EDUCA+	14

1. INTRODUCCION. -

Con relación al tema de Educación Financiera, la Ley N° 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 para 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.

En ese sentido la Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta Monseñor Félix Gainza R.L., ha desarrollado su Programa de Educación Financiera para la Gestión 2024 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. ANTECEDENTES

Con sujeción a la Ley General de Cooperativas y a las disposiciones legales sobre la materia, se constituyó la Sociedad Cooperativa de Ahorro y Crédito de Responsabilidad Limitada, denominada Monseñor Félix Gainza R.L., reconocida e inscrita su personalidad jurídica con el registro No 00809 del Instituto Nacional de Cooperativas, INALCO.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta Monseñor Félix Gainza R.L., se rige además, por la Ley de Servicios Financieros, las disposiciones emanadas por la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero, las que establece el Banco Central de Bolivia, el Estatuto Orgánico y el Código de Gobierno Corporativo.

Constituida como entidad de Intermediación Financiera no bancaria con arreglo a lo dispuesto en la Ley de Servicios Financieros y por tanto su autorización de funcionamiento, fiscalización, control e inspección de sus actividades y operación son competencia privativa de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero "ASFI".

La Cooperativa ha obtenido la Licencia de Funcionamiento como Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta de la Superintendencia de Bancos y Entidades Financieras hoy Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero, con licencia de funcionamiento ASFI/11/2020; por estar comprendidas en los artículos 19 y 238 de la Ley del Servicios Financieros para su funcionamiento.

Su domicilio legal es la calle Independencia N°. 101, de la ciudad de Villazón, provincia Modesto Omiste del Departamento de Potosí, teniendo la facultad, cuando lo considere necesario el Consejo de Administración, abrir o cerrar sucursales y/o agencias, dentro del territorio nacional, conforme a disposiciones emitidas por la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero "ASFI" previa autorización expresa del ente fiscalizador.

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.

La Cooperativa ejecutará 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 Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta Monseñor Félix Gainza R.L., en cumplimiento de la Ley N° 393 de Servicios Financieros, Guía Anual para el Diseño del Programa de Educación Financiera y la normativa vigente ha desarrollado su Programa de Educación Financiera para la gestión 2024 que deberá ser ejecutado por el personal designado en coordinación con las áreas correspondientes.

2.1 METAS ALCANZADAS

Entre las metas alcanzadas de la gestión 2023 dentro del programa de educación financiera de "Monseñor Feliz Gainza" Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta R.L., se pudo cumplir y doblar con la cantidad de personas programadas en el subprograma de educación.

2.2 APRENDIZAJES OBTENIDO.

Las capacitaciones estuvieron basadas en temáticas importantes como el Ahorro, elaboración de presupuesto, conociendo los productos y servicios financieros, los derechos, obligaciones y mecanismos de reclamo en favor del consumidor financiero, Transacciones electrónicas, Sistema Financiero Nacional; se garantizó el aprendizaje obtenido ya que las capacitaciones fueron realizadas con una metodología muy participativa e inclusiva.

3. OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

Los objetivos estratégicos planteados en el presente Programa de Educación Financiera 2024 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 y por ende a la Cooperativa a las personas con discapacidad en igualdad de condiciones.

4. SUBPROGRAMA DE EDUCACIÓN

4.1 Proyecto 1

EMPRENDER IDEAS - CONOCIENDO EL SISTEMA FINANCIERO Y LA NORMATIVA

4.1.1 Descripción

Este proyecto está ajustado a la ley 393 art 79 y ley general de cooperativas y políticas internas de nuestra institución, bajo el marco de educación cooperativa, Guía Anual para el Diseño del Programa de Educación Financiera donde expresa los resultados de la ENSF y normativa vigente.

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

4.1.3.1 Cualitativa (Segmentación)

Asociados, Clientes y usuarios financieros y estudiantes de diferentes grados académicos de género femenino y masculino.

4.1.3.2 Cuantitativa (Número de beneficiarios)

Los beneficiarios en este proyecto son 65 fijados por nuestra entidad financiera.

4.1.4 Actividades a ser desarrolladas

Se realizarán capacitaciones prácticas acordes al proyecto, previo se elaborará invitación animada y personalizada con información del evento el mismo será publicados en los medios de difusión con la que cuenta la Cooperativa.

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. Segmentación y trabajo en sitio con el público objetivo - Facilitación.

4.1.6 Temática

Sistema Financiero Nacional, Rol y función de ASFI, Carácter de la Normativa, Características de los servicios de intermediación financiera, Servicios Financieros Complementarios, Fondos de garantía y bolsa de valores, Usos, aplicaciones, beneficios y riesgos que representan la contratación de servicios de intermediación financiera.

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 febrero a marzo de la presente gestión 2024.

4.2 Proyecto 2

EMPRENDE IDEAS - DERECHOS DEL CONSUMIDOR FINANCIERO

4.2.1 Descripción

Este proyecto está ajustado a la ley 393 art 79 y ley general de cooperativas y políticas internas de nuestra institución, bajo el marco de educación cooperativa, Guía Anual para el Diseño del Programa de Educación Financiera donde expresa los resultados de la ENSF y normativa vigente.

4.2.2 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 esta guía.

4.2.3 Beneficiarios

4.2.3.1 Cualitativa (Segmentación)

La segmentación de este proyecto está dirigido a nuestros Clientes y usuarios financieros de género femenino y masculino que se encuentren en el rango de: 25 a 46 años de edad y 47 años - en adelante Personal de cajas y Atención en plataforma (Front Oficce).

4.2.3.2 Cuantitativa (Número de beneficiarios)

Los beneficiarios en este proyecto son 65 fijados por nuestra entidad financiera.

4.2.4 Actividades a ser desarrolladas

Se realizarán capacitaciones prácticas acordes al proyecto, previo se elaborará invitación animada y personalizada con información del evento el mismo será publicados en los medios de difusión con la que cuenta la Cooperativa.

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. Segmentación y trabajo en sitio con el público objetivo - Capacitación continua al personal de la Entidad Financiera.

4.2.6 Temática

Conoce los derechos y obligaciones del consumidor financiero, Mecanismos de Reclamo en primera y Segunda instancia, Atención en cajas (Reglamento), Atención de plataforma, Tiempos de esperas máximos, Guía practica para realizar tu reclamo en primera y segunda instancia, Medios alternativos de reclamo en primera y segunda instancia, Calidad en la atención al cliente y evaluación del servicio y producto.

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 Marzo a Abril de la presente gestión 2024.

4.3 Proyecto 3

EMPRENDER IDEAS - DESCRUBIENDO EL PODER FINANCIERO.

4.3.1 Descripción

Este proyecto está ajustado a la ley 393 art 79 y ley general de cooperativas y políticas internas de nuestra institución, bajo el marco de educación cooperativa, Guía Anual para el Diseño del Programa de Educación Financiera donde expresa los resultados de la ENSF y normativa vigente.

4.3.2 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 esta guía.

4.3.3 Beneficiarios

4.3.3.1 Cualitativa (Segmentación)

La segmentación de este proyecto está dirigida a nuestros, Asociados, Clientes, usuarios financieros y estudiantes de diferente grado académico de género femenino y masculino - Personal del área de Créditos (Front Office).

4.3.3.2 Cuantitativa (Número de beneficiarios)

Los beneficiarios en este proyecto son 65 fijados por nuestra entidad financiera.

4.3.4 Actividades a ser desarrolladas

Se realizarán capacitaciones prácticas acordes al proyecto, previo se elaborará invitación animada y personalizada con información del evento el mismo será publicados en los medios de difusión con la que cuenta la Cooperativa.

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. Segmentación y trabajo en sitio con el público objetivo - Capacitación continua al personal de la Entidad Financiera - Formación de clientes iniciales y potenciales sobre los productos o servicios financieros adquiridos

4.3.6 Temática

Ahorro (productos disponibles, características, obligaciones contraídas, requisitos y beneficios), Créditos (productos disponibles, características, obligaciones contraídas, requisitos, contratos establecidos), Calculo de interés Pasivos, Calculo de interés Activos, Características y alcance de los contratos de productos de ahorro y crédito, Estrategias para manejar deudas de manera efectiva, BIC y CIC, Seguros de desgravamen y su cobertura.

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 a mayo de la presente gestión 2024.

4.4 Proyecto 4

EMPRENDER IDEAS - CREDITO CONCIENTE

4.4.1 Descripción

Este proyecto está ajustado a la ley 393 art 79 y ley general de cooperativas y políticas internas de nuestra institución, bajo el marco de educación cooperativa, Guía Anual para el Diseño del Programa de Educación Financiera donde expresa los resultados de la ENSF y normativa vigente.

4.4.2 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 esta guía.

4.4.3 Beneficiarios

4.4.3.1 Cualitativa (Segmentación)

La segmentación de este proyecto está dirigida a nuestros Asociados, Clientes y usuarios financieros de sexo femenino y masculino que se encuentren en el rango de: 25 a 46 años de edad, 47 años a 60 en adelante, Segmento de mujeres emprendedoras, Personal del área de créditos (Front Oficce).

4.4.3.2 Cuantitativa (Número de beneficiarios)

Los beneficiarios en este proyecto son 65 fijados por nuestra entidad financiera.

4.2.4 Actividades a ser desarrolladas

Se realizarán capacitaciones prácticas acordes al proyecto, previo se elaborará invitación animada y personalizada con información del evento el mismo será publicados en los medios de difusión con la que cuenta la Cooperativa.

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. Segmentación y trabajo en sitio con el público objetivo - colaboración técnica para el buen manejo de un negocio - capacitación continua al personal de la entidad financiera.

4.4.6 Temática

En que consiste un crédito financiero, Tipos de créditos, Tipos de garantías, Capacidad de pago, Clientes y beneficios CPOP, La mejor decisión para un crédito, Plan de pagos, Refinanciamiento y reprogramación de créditos, Créditos dirigidos a mujeres emprendedoras, Características de créditos dirigidos a personas adultas mayores

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 a junio de la presente gestión 2024.

4.5 Proyecto 5

EMPRENDER IDEAS - AHORRO EN ACCION

4.5.1 Descripción

Este proyecto está ajustado a la ley 393 art 79 y ley general de cooperativas y políticas internas de nuestra institución, bajo el marco de educación cooperativa, Guía Anual para el Diseño del Programa de Educación Financiera donde expresa los resultados de la ENSF y normativa vigente.

4.5.2 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 esta guía.

4.5.3 Beneficiarios

4.5.3.1 Cualitativa (Segmentación)

La segmentación de este proyecto está dirigida a nuestros Asociados, Clientes y usuarios financieros y estudiantes de diferentes grados académicos de género femenino y masculino.

4.5.3.2 Cuantitativa (Número de beneficiarios)

Los beneficiarios en este proyecto son 65 fijados por nuestra entidad financiera.

4.5.4 Actividades a ser desarrolladas

Se realizarán capacitaciones prácticas acordes al proyecto, previo se elaborará invitación animada y personalizada con información del evento el mismo será publicados en los medios de difusión con la que cuenta la Cooperativa.

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. Segmentación y trabajo en sitio con el público - Colaboración técnica para un buen manejo de un negocio.

4.5.6 Temática

Formas de Ahorro, Desafíos y metas de ahorro (tips), Planificación de ahorro a corto y largo plazo, Ahorro en tiempo real, Herramientas Digitales y Automatización del Ahorro, La mejor decisión para tus ahorros, Métodos y técnicas de ahorro.

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 2024.

4.6 Proyecto 6

EMPRENDER IDEAS - ENTENDIENDO EL PUNTO DE RECLAMO.

4.6.1 Descripción

Este proyecto está ajustado a la ley 393 art 79 y ley general de cooperativas y políticas internas de nuestra institución, bajo el marco de educación cooperativa, Guía Anual para el Diseño del Programa de Educación Financiera donde expresa los resultados de la ENSF y normativa vigente.

4.6.2 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 esta guía.

4.6.3 Beneficiarios

4.6.3.1 Cualitativa (Segmentación)

Asociados, Clientes, usuarios financieros y estudiantes de diferentes grados académicos de género masculino y femenino a partir de los 18 años y funcionarios encargados del PR, Personal de cajas y Atención en plataforma (Front Oficce).

4.6.3.2 Cuantitativa (Número de beneficiarios)

Los beneficiarios en este proyecto son 65 fijados por nuestra entidad financiera

4.6.4 Actividades a ser desarrolladas

Se realizarán capacitaciones prácticas acordes al proyecto, previo se elaborará invitación animada y personalizada con información del evento el mismo será publicados en los medios de difusión con la que cuenta la Cooperativa.

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. Segmentación y trabajo en sitio con el público objetivo - Capacitación continua al personal de la EIF.

4.6.7 Temática

Cuanto canales y cómo funcionan en 1ra instancia, Cuando corresponde tu PR, Funciones y deberes del encargado del PR Analicemos la respuesta, 2da Instancia de Reclamo, Código de Conducta, Llenado de PCC01, Trato preferente para la atención a Personas Adultas Mayores, Mujeres en Gestación, Padres/Madres con hijos en edad parvularia, Personas con Discapacidad

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 julio a agosto de la presente gestión 2024.

4.7 Proyecto 7

EMPRENDER IDEAS - MUNDO DIGITAL FINANCIERO

4.7.1 Descripción

Este proyecto está ajustado a la ley 393 art 79 y ley general de cooperativas y políticas internas de nuestra institución, bajo el marco de educación cooperativa, Guía Anual para el Diseño del Programa de Educación Financiera donde expresa los resultados de la ENSF y normativa vigente.

4.7.2 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 esta guía.

4.7.3 Beneficiarios

4.7.3.1 Cualitativa (Segmentación)

La segmentación de este proyecto está dirigida a nuestros Asociados, Clientes y usuarios financieros y estudiantes de diferentes grados académicos de género femenino y masculino que se encuentre en el rango de 25 a 35 años y a 60 años en adelante, Grupo Segmentado (Mujeres).

4.7.3.2 Cuantitativa (Número de beneficiarios)

Los beneficiarios en este proyecto son 65 fijados por nuestra entidad financiera.

4.7.4 Actividades a ser desarrolladas

Se realizarán capacitaciones prácticas 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. Segmentación y trabajo en sitio con el público objetivo - Facilitación.

4.7.6 Temática

Ventajas de la banca Digital electrónica, Uso eficiente y seguro con la Banca Digital electrónica, Consideraciones para no fallas en transferencia de fondos y otros, Medidas de seguridad y manejo del token, Tipos de Tarjetas (crédito y débito) y su tecnología, Cuidados que se debe tener al utilizar los instrumentos electrónicos de pago, Los niveles y recomendaciones de seguridad, Como usar un ATM, Recomendaciones de seguridad para el usos de ATM, Puntos POS y compras por internet con tarjetas electrónicas.

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 agosto a septiembre de la presente gestión 2024.

4.8 Proyecto 8

EMPRENDER IDEAS - EMPRENDE FINANZAS +

4.8.1 Descripción

Este proyecto está ajustado a la ley 393 art 79 y ley general de cooperativas y políticas internas de nuestra institución, bajo el marco de educación cooperativa, Guía Anual para el Diseño del Programa de Educación Financiera donde expresa los resultados de la ENSF y normativa vigente.

4.8.2 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 esta guía.

4.8.3 Beneficiarios

4.8.3.1 Cualitativa (Segmentación)

Clientes y usuarios financieros de sexo femenino y masculino, Microempresas del sector.

4.8.3.2 Cuantitativa (Número de beneficiarios)

Los beneficiarios en este proyecto son 65 fijados por nuestra entidad financiera

4.8.4 Actividades a ser desarrolladas

Se realizarán capacitaciones prácticas acordes al proyecto, previo se elaborará invitación animada y personalizada con información del evento el mismo será publicados en los medios de difusión con la que cuenta la Cooperativa.

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. Segmentación y trabajo en sitio con el público objetivo - Colaboración técnica para el buen manejo de un negocio.

4.8.6 Temática

Arranque emprendedor ahorrador (métodos de ahorro eficientes), Inversión estratégica para emprendedores (toma de decisiones), Optimización de Recursos (ahorro y crédito la mejor opción), Empoderamiento financiero dirigido a mujeres, Ahorro Estratégico para Emprendedores y uso de herramientas digitales financieras, Plan de negocios para emprendedores, Utilización de la inteligencia artificial en los emprendimientos.

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 septiembre a octubre de la presente gestión 2024.

4.9 Proyecto 9

EMPRENDER IDEAS - DETECTA Y PROTEGE

4.9.1 Descripción

Este proyecto está ajustado a la ley 393 art 79 y ley general de cooperativas y políticas internas de nuestra institución, bajo el marco de educación cooperativa, Guía Anual para el Diseño del Programa de Educación Financiera donde expresa los resultados de la ENSF y normativa vigente.

4.9.2 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 esta guía.

4.9.3 Beneficiarios

4.9.3.1 Cualitativa (Segmentación)

La segmentación de este proyecto está dirigida a nuestros Asociados, Clientes y usuarios financieros y estudiantes de diferentes grados académicos de género femenino y masculino.

4.9.3.2 Cuantitativa (Número de beneficiarios)

Los beneficiarios en este proyecto son 65 fijados por nuestra entidad financiera

4.9.4 Actividades a ser desarrolladas

Se realizarán capacitaciones prácticas acordes al proyecto, previo se elaborará invitación animada y personalizada con información del evento el mismo será publicados en los medios de difusión con la que cuenta la Cooperativa.

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. Segmentación y trabajo en sitio con el público objetivo - Facilitación.

4.9.6 Temática

Importancia de la Identificación de Billetes, Características de Seguridad en Billetes, Técnicas Avanzadas de Detección, Tecnología y Herramientas para la Detección, Simulación de Situaciones Reales, Normativa de canje y fraccionamiento.

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 octubre a noviembre de la presente gestión 2024.

5.- SUBPROGRAMA DE DIFUSIÓN DE INFORMACIÓN

5.1 Proyecto 1

EMPRENDER IDEAS - DESCUBRIENDO TUS FINANZAS

5.1.1 Descripción

Este proyecto está ajustado a la ley 393 art 79 y ley general de cooperativas y políticas internas de nuestra institución, bajo el marco de educación cooperativa, Guía Anual para el Diseño del Programa de Educación Financiera donde expresa los resultados de la ENSF y normativa vigente.

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

Asociados, Clientes y usuarios financieros, estudiantes y público en general de género femenino y masculino que ingresan a nuestros PAF's y siguen las redes sociales difundiendo este material audiovisual mediante circuito cerrado, y en las capacitaciones proyectadas para la presente gestión 2024.

5.1.4 Actividades a ser desarrolladas

Campaña informativa a través de los medios o canales que cuenta la Cooperativa.

5.1.5 Medios o canales para difusión

Se utilizarán cuatro canales de información para garantizar la socialización de este material estos serán folletería propia de “Monseñor Feliz Gainza” Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta R.L., circuito cerrado para difundir videos de educación financiera, pagina web de “Monseñor Feliz Gainza” Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta R.L. y la tendencia actual como son las redes sociales donde

tenemos una interacción directa con los consumidores financieros, así también las tablets digitales con las que dispone la Cooperativa.

5.1.6 Temática

Ahorro (productos disponibles, características, obligaciones contraídas, requisitos y beneficios), Créditos (productos disponibles, características, obligaciones contraídas, requisitos, contratos establecidos), La mejor decisión para un crédito, La mejor decisión para tus ahorros.

5.1.7 Cronograma

Este primer proyecto estará disponible en estos cuatro canales de información desde de Enero a diciembre de la presente gestión 2024.

5.2 Proyecto 2

EMPRENDER IDEAS - MUNDO DIGITAL FINANCIERO

5.2.1 Descripción

Este proyecto está ajustado a la ley 393 art 79 y ley general de cooperativas y políticas internas de nuestra institución, bajo el marco de educación cooperativa, Guía Anual para el Diseño del Programa de Educación Financiera donde expresa los resultados de la ENSF y normativa vigente.

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

Asociados, Clientes y usuarios financieros, estudiantes y público en general de género femenino y masculino que ingresan a nuestros PAF's y siguen las redes sociales difundiendo este material audiovisual mediante circuito cerrado y en las capacitaciones proyectadas para la presente gestión 2024.

5.2.4 Actividades a ser desarrolladas

Campaña informativa.

5.2.5 Medios o canales para difusión

Se utilizarán cuatro canales de información para garantizar la socialización de este material estos serán folletería propia de "Monseñor Feliz Gainza" Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta R.L., circuito cerrado para difundir videos de educación financiera, pagina web de "Monseñor Feliz Gainza" Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta R.L. y la tendencia actual como son las redes sociales donde tenemos una interacción directa con los consumidores financieros.

5.2.6 Temática

"Recomendaciones de seguridad para el uso de banca por internet y móvil, características de las tarjetas de débito y recomendaciones de seguridad para proteger tu celular de ataques fraudulentos.

5.2.7 Cronograma

Este primer proyecto estará disponible en estos cuatro canales de información desde el mes de enero a diciembre de la presente gestión 2024.

5.3 Proyecto 3

EMPRENDER IDEAS - RSE UN CAMINO A SEGUIR

5.3.1 Descripción

Este proyecto está ajustado a la ley 393 art 79 y ley general de cooperativas y políticas internas de nuestra institución, bajo el marco de educación cooperativa, Guía Anual para el Diseño del Programa de Educación Financiera donde expresa los resultados de la ENSF y normativa vigente.

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

Asociados, Clientes y usuarios financieros, estudiantes y público en general de género femenino y masculino que ingresan a nuestros PAF's y siguen las redes sociales difundiendo este material audiovisual mediante circuito cerrado y en las capacitaciones proyectadas para la presente gestión 2024.

5.3.4 Actividades a ser desarrolladas

Campaña informativa.

5.3.5 Medios o canales para difusión

Se utilizarán cuatro canales de información para garantizar la socialización de este material estos serán folletería propia de "Monseñor Feliz Gainza" Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta R.L., circuito cerrado para difundir videos de educación financiera, pagina web de "Monseñor Feliz Gainza" Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta R.L. y la tendencia actual como son las redes sociales donde tenemos una interacción directa con los consumidores financieros.

5.3.6 Temática

RSE está presente en nuestra EIF, estas son nuestras metas alcanzada, Mensajes medioambientales, Consejos de Ahorro de agua y luz eléctrica, Medio ambiente y su cuidado, Consejos para reciclar.

5.3.7 Cronograma

Este primer proyecto estará disponible en estos cuatro canales de información desde el mes de enero a diciembre de la presente gestión 2024.

5.4 Proyecto 4

EMPRENDER IDEAS - FUTURO FINANCIERO

5.4.1 Descripción

Este proyecto está ajustado a la ley 393 art 79 y ley general de cooperativas y políticas internas de nuestra institución, bajo el marco de educación cooperativa, Guía Anual para el Diseño del Programa de Educación Financiera donde expresa los resultados de la ENSF y normativa vigente.

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

Asociados, Clientes y usuarios financieros, estudiantes y público en general de género femenino y masculino que ingresan a nuestros PAF's y siguen las redes sociales difundiendo este material audiovisual mediante circuito cerrado y en las capacitaciones proyectadas para la presente gestión 2024.

5.4.4 Actividades a ser desarrolladas

Campaña informativa - Distribución de cuadernos estudiantiles con cartillas de educación financiera.

5.4.5 Medios o canales para difusión

Se utilizarán cuatro canales de información para garantizar la socialización de este material estos serán folletería propia de "Monseñor Feliz Gainza" Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta R.L., circuito cerrado para difundir videos de educación financiera, pagina web de "Monseñor Feliz Gainza"

Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta R.L. y la tendencia actual como son las redes sociales donde tenemos una interacción directa con los consumidores financieros.

5.4.6 Temática

Conoce nuestros productos crediticios, Conoce nuestros productos de ahorro, responsabilidades que conlleva la contratación de los mismos, Conoce nuestros servicios financieros, Tips para tus pagos, Tips de ahorro, Factores que determinan por norma cuando eres considerado CPOP y cuáles son los beneficios, Conoce tus Derechos y obligaciones como consumidor financiero establecidos en la ley 393.

5.4.7 Cronograma

Este primer proyecto estará disponible en estos cuatro canales de información desde el mes de enero a diciembre de la presente gestión 2024.

5.5 Proyecto 5

EMPRENDER IDEAS - FINANZAS EDUCA+

5.5.1 Descripción

Este proyecto está ajustado a la ley 393 art 79 y ley general de cooperativas y políticas internas de nuestra institución, bajo el marco de educación cooperativa, Guía Anual para el Diseño del Programa de Educación Financiera donde expresa los resultados de la ENSF y normativa vigente.

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.

5.5.5 Beneficiarios

Asociados, Clientes y usuarios financieros, estudiantes y público en general de género femenino y masculino que ingresan a nuestros PAF's y siguen las redes sociales difundiendo este material audiovisual mediante circuito cerrado y en las capacitaciones proyectadas para la presente gestión 2024.

5.5.4 Actividades a ser desarrolladas

Campaña informativa.

5.5.5 Medios o canales para difusión

Se utilizarán cuatro canales de información para garantizar la socialización de este material estos serán folletería propia de "Monseñor Feliz Gainza" Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta R.L., circuito cerrado para difundir videos de educación financiera, pagina web de "Monseñor Feliz Gainza" Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta R.L. y la tendencia actual como son las redes sociales donde tenemos una interacción directa con los consumidores financieros.

5.5.6 Temática

Cuantos canales y cómo funcionan en 1ra instancia, Cuando corresponde tu PR, Funciones y deberes del encargado del PR Analicemos la respuesta, 2da Instancia de Reclamo, Atención en cajas (Reglamento), Atención de plataforma, Reglamentos para la atención en cajas y Tiempos de esperas máximos, Objeto y atribuciones de ASFI como ente regulador, Sistema Financiero Nacional, Rol y función de ASFI, Alcance de la normativa.

5.5.7 Cronograma

Este primer proyecto estará disponible en estos cuatro canales de información desde el mes de enero a diciembre de la presente gestión 2024.

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	MEDIDAS DE APOYO PARA LA ENSEÑANZA			
			CUALITATIVO (SEGMENTACIÓN)	CANTITATIVO (NÚMERO DE BENEFICIARIOS)				MATERIAL IMPRESO (FOLLETOS, CARTILLAS, OTROS)	PRESENTACIONES	MATERIAL DIDÁCTICO	OTROS
1	EMPRENDER IDEAS - CONOCIENDO EL SISTEMA FINANCIERO Y LA NORMATIVA	Curso/Taller/Capacitación	Asociados, Clientes y usuarios financieros y estudiantes de diferentes grados académicos de género femenino y masculino	65	Segmentación y trabajo en sitio con el público objetivo - Facilitación	Sistema Financiero Nacional Rol y función de ASFI Carácter de la Normativa Características de los servicios de intermediación financiera Servicios Financieros Complementarios Fondos de garantía y bolsa de valores Usos, aplicaciones, beneficios y riesgos que representan la contratación de servicios de intermediación financiera	Febrero a Marzo	Cartilla digital	ppt		Videos relacionados al proyecto
2	EMPRENDER IDEAS - DERECHOS DEL CONSUMIDOR FINANCIERO	Curso/Taller/Capacitación	Clientes y usuarios financieros de género femenino y masculino que se encuentren en el rango de: 25 a 46 años de edad 47 años - en adelante Personal de cajas y Atención en plataforma (Front Office)	65	Segmentación y trabajo en sitio con el público objetivo - Capacitación continua al personal de la Entidad Financiera	Conoce los derechos y obligaciones del consumidor financiero Mecanismos de Reclamo en primera y Segunda instancia Atención en cajas (Reglamento) Atención en plataforma Tiempo de espera máximo Guía práctica para realizar tu reclamo en primera y segunda instancia Medios alternativos de reclamo en primera y segunda instancia Calidad en la atención al cliente y evaluación del servicio y producto	Marzo a Abril	Cartilla digital	ppt		Videos relacionados al proyecto
3	EMPRENDER IDEAS - DESCRIBIENDO EL PODER FINANCIERO	Curso/Taller/Capacitación	Asociados, Clientes, usuarios financieros y estudiantes de diferentes grados académicos de género femenino y masculino Personal del área de Créditos (Front Office)	65	Segmentación y trabajo en sitio con el público objetivo - Capacitación continua al personal de la Entidad Financiera - Formación de clientes iniciales y potenciales sobre los productos o servicios financieros adquiridos	Ahorro (productos disponibles, características, obligaciones contraídas, requisitos y beneficios) Créditos (productos disponibles, características, obligaciones contraídas, requisitos, contratos establecidos) Cálculo de intereses Pasivos Cálculo de intereses Activos Características y alcance de los contratos de productos de ahorro y crédito Estrategias para manejar deudas de manera efectiva BIC y CIC Seguros de desgravamen y su cobertura	Abril a Mayo	Cartilla digital	Ppt		Videos relacionados al proyecto
4	EMPRENDER IDEAS - CREDITO CONCIENTE	Curso/Taller/Capacitación	Asociados, Clientes y usuarios financieros de género femenino y masculino que se encuentren en el rango de: 25 a 46 años de edad 47 a 60 años en adelante Segmento de mujeres emprendedoras Personal del área de Créditos (Front Office)	65	Segmentación y trabajo en sitio con el público objetivo - colaboración técnica para el buen manejo de un negocio - capacitación continua al personal de la entidad financiera	En que consiste un crédito financiero Tipos de créditos Tipos de garantías Capacidad de pago Clientes y beneficios CPOP La mejor decisión para un crédito Plan de pagos Refinanciamiento y reprogramación de créditos Créditos dirigidos a mujeres emprendedoras Características de créditos dirigidos a personas adultas mayores Formas de Ahorro Desafíos y metas de ahorro (tips) Planificación de ahorro a corto y largo plazo Ahorro en tiempo real Herramientas Digitales y Automatización del Ahorro La mejor decisión para tus ahorros Métodos y técnicas de ahorro	Mayo a Junio	Cartilla digital	Ppt	Simuladores de Crédito y planillas electrónicas	Videos relacionados al proyecto
5	EMPRENDER IDEAS - AHORRO EN ACCIÓN	Curso/Taller/Capacitación	Asociados, Clientes y usuarios financieros y estudiantes y estudiantes de diferentes grados académicos de género femenino y masculino	65	Segmentación y trabajo en sitio con el público - Colaboración técnica para un buen manejo de un negocio	Cuántos canales y como funcionan en 1ra instancia Cuando corresponde tu PR Funciones y deberes del encargado del PR Analicemos la respuesta 2da Instancia de Reclamo Codigo de Conducta Llenado de PCC01 Trato preferente para la atención a Personas Adultas Mayores, Mujeres en Gestación, Padres/Madres con hijos en edad parvularia, Personas con Discapacidad	Junio a Julio	Cartilla digital	Ppt	Simuladores de Ahorro y planillas electrónicas	Videos relacionados al proyecto
6	EMPRENDER IDEAS - ENTENDIENDO EL PUNTO DE RECLAMO	Curso/Taller/Capacitación	Asociados, Clientes, usuarios financieros y estudiantes de diferentes grados académicos de género masculino y femenino a partir de los 18 años y funcionarios encargados del PR Personal de cajas y Atención en plataforma (Front Office)	65	Segmentación y trabajo en sitio con el público objetivo - Capacitación continua al personal de la EIF		Julio a Agosto	Cartilla digital	Ppt		Videos relacionados al proyecto

7	EMPRENDER IDEAS - MUNDO DIGITAL FINANCIERO	Curso/Taller/Capacitacion	Asociados, Clientes y usuarios financieros y estudiantes de diferentes grados academicos genero femenino y masculino que se encuentre en el rango de 25 a 35 años 36 a 60 años en adelante Grupo Segmentado (Mujeres)	65	Segmentación y trabajo en sitio con el público objetivo - Facilitación	Ventajas de la banca Digital electronica Uso eficiente y seguro con la Banca Digital electronica Consideraciones para no fallas en transferencia de fondos y otros Medidas de seguridad y manejo del token Tipos de Tarjetas (credito y debito) y su tecnologia Cuidados que se debe tener al utilizar los instrumentos electronicos de pago Los niveles y recomendaciones de seguridad Como usar un ATM Recomendaciones de seguridad para el usos de ATM Puntos POS y compras por internet con tarjetas electronicas Arranque emprendedor ahorrador (metodos de ahorro eficientes) Inversion estrategica para emprendedores (toma de decisiones) Optimización de Recursos (ahorro y credito la mejor opcion) Empoderamiento financiero dirigido a mujeres Ahorro Estratégico para Emprendedores y uso de herramientas digitales financieras Plan de negocios para emprendedores Utilización de la inteligencia artificial IA en los emprendimientos.	Agosto a Septiembre	Cartilla digital	Ppt	Simuladores ATM	Videos relacionados al proyecto
8	EMPRENDER IDEAS - EMPRENDE FINANZAS +	Curso/Taller/Capacitacion	Asociados, Clientes y usuarios financieros de sexo femenino y masculino Microempresas del sector	65	Segmentación y trabajo en sitio con el público objetivo - Colaboración técnica para el buen manejo de un negocio	Importancia de la Identificación de Billetes Características de Seguridad en Billetes Técnicas Avanzadas de Detección Tecnología y Herramientas para la Detección Simulación de Situaciones Reales Normativa de canje y fraccionamiento	Septiembre a Octubre	Cartilla digital	Ppt	simuladores de ahorro y creditos y simuladores de inversion	equipos tablets
9	EMPRENDER IDEAS - DETECTA Y PROTEGE	Curso/Taller/Capacitacion	Asociados, Clientes y usuarios financieros, estudiantes de diferentes grados academicos de genero femenino y masculino	65	Segmentación y trabajo en sitio con el público objetivo - Facilitación	Importancia de la Identificación de Billetes Características de Seguridad en Billetes Técnicas Avanzadas de Detección Tecnología y Herramientas para la Detección Simulación de Situaciones Reales Normativa de canje y fraccionamiento	Octubre a Noviembre	Cartilla digital - folletos	Ppt		Herramientas para detectar billetes falsos

LIBRO 4º, TÍTULO I, CAPÍTULO I
ANEXO 6: PROGRAMA DE EDUCACIÓN FINANCIERA
(SUBPROGRAMA DE DIFUSIÓN DE INFORMACIÓN)

Nº	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	EMPRENDER IDEAS - DESCUBRIENDO TUS FINANZAS	Campaña informativa	Asociados, Clientes y usuarios financieros, estudiantes y publico en general de genero femenino y masculino que ingresan a nuestros PAF's y siguen las redes sociales	Ahorro (productos disponibles, características, obligaciones contraídas, requisitos y beneficios)	Enero a Diciembre		Si	SI	Posteos		Tablets de informacion - Imágenes y videos enviado por WhatsApp masivo a los usuarios financieros
				Creditos (productos disponibles, características, obligaciones contraídas, requisitos, contratos establecidos)							
				La mejor decision para un credito							
				La mejor decision para tus ahorros							
2	EMPRENDER IDEAS - MUNDO DIGITAL FINANCIERO	Campaña informativa	Asociados, Clientes y usuarios financieros, estudiantes y publico en general de genero femenino y masculino que ingresan a nuestros PAF's y siguen las redes sociales	Ventajas de la banca Digital electronica	Enero a Diciembre	Si	Si	Si	Posteos		Imágenes y videos enviado por WhatsApp masivo a los usuarios financieros
				Uso eficiente y seguro con la Banca Digital electronica y billetera movil							
				Consideraciones para no fallas en transferencia de fondos y otros							
				Medidas de seguridad y manejo del token							
				Tipos de Tarjetas (credito y debito) y su tecnologia							
				Niveles y recomendaciones de seguridad							

3	EMPRENDER IDEAS - RSE UN CAMINO A SEGUIR	Campaña informativa	Asociados, Clientes y usuarios financieros, estudiantes y publico en general de genero femenino y masculino que ingresan a nuestros PAF's y siguen las redes sociales	RSE esta presente en nuestra EIF, estas son nuestras metas alcanzadas.	Enero a Diciembre	Si	Si	Si	Posteos		Imágenes y videos enviado por WhatsApp masivo a los usuarios financieros
				Mensajes medioambientales							
				Consejos de Ahorro de agua y luz electrica							
				Medio ambiente y su cuidado							
				Boletín informativo RSE							
				Consejos para reducir, reutilizar y reciclar (3Rs)							
4	EMPRENDER IDEAS - FUTURO FINANCIERO	Campaña informativa - Distribucion de cuadernos estudiantiles con cartillas de educacion financiera	Asociados, Clientes y usuarios financieros, estudiantes y publico en general de genero femenino y masculino que ingresan a nuestros PAF's y siguen las redes sociales	Conoce nuestros productos crediticios	Enero a Diciembre	Si	Si	Si	Posteos	Medios Radiales	Imágenes y videos enviado por WhatsApp masivo a los usuarios financieros
				Conoce nuestros productos de ahorro							
				responsabilidades que conlleva la contratacion de los mismos							
				Conoce nuestros servicios financieros							
				Tips para tus pagos							
				Tips de ahorro							
				Factores que determinan por norma cuando eres considerado CPOP y cuales son los beneficios							
				Conoce tus Derechos y obligaciones como consumidor financiero establecidos en la ley 393							

5	EMPRENDER IDEAS -FINANZAS EDUCA+	Campaña informativa	Asociados, Clientes y usuarios financieros, estudiantes y publico en general de genero femenino y masculino que ingresan a nuestros PAF's y siguen las redes sociales	Cuantos canales y como funcionan en Ira instancia	Enero a Diciembre	Si	Si	Si	Posteos	Imágenes y videos enviado por WhatsApp masivo a los usuarios financieros
				Cuando corresponde tu PR						
				Funciones y deberes del encargado del PR Analicemos la respuesta						
				2da Instancia de Reclamo						
				Atencion en cajas						
				Atencion de plataforma						
				Reglamentos para la atencion en cajas y Tiempos de esperas maximos						
				Objeto y atribuciones de ASFI como ente regulador						
				Sistema Financiero Nacional						
				Rol y funcion de ASFI						
Alcance de la normativa										