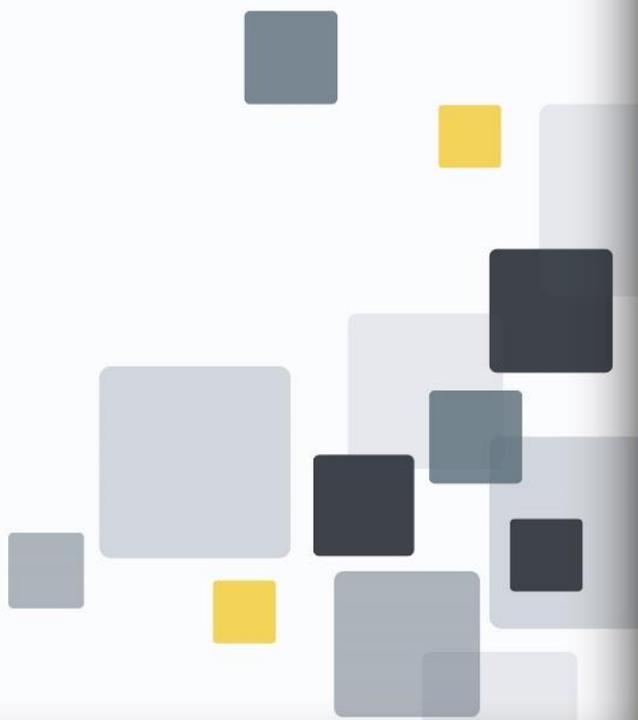


2025

PROGRAMA DE EDUCACION FINANCIERA



Subprograma de Educación
Subprograma de Información



Cooperativa de Ahorro y Credito Abierta
MONSEÑOR FELIX GAINZA R.L.

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
4.2	Proyecto 2 _____	5
4.3	Proyecto 3 _____	6
4.4	Proyecto 4 _____	6
4.5	Proyecto 5 _____	7
4.6	Proyecto 6 _____	8
4.7	Proyecto 7 _____	8
4.8	Proyecto 8 _____	9
4.9	Proyecto 9 _____	10
4.8	Proyecto 10 _____	11
4.8	Proyecto 11 _____	11
5.-	SUBPROGRAMA DE DIFUSIÓN DE INFORMACIÓN _____	12
5.1	Proyecto 1 _____	12
5.2	Proyecto 2 _____	13
5.3	Proyecto 3 _____	13
5.4	Proyecto 4 _____	14
5.5	Proyecto 5 _____	15
5.5	Proyecto 6 _____	15
6.	PRESUPUESTO ASIGNADO _____	16

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 2025 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 2025 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 2024 dentro del programa de educación financiera de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta R.L. "Monseñor Feliz Gainza", se pudo cumplir 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 OETF, 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 2025 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 - MANEJO DE LA BANCA ELECTRONICA Y MOVIL

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)

Cientes financieros, Consumidores Financieros, Grupo Segmentado (Mujeres) y Público en General.

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

Servicios de banca electrónica y banca móvil, Uso, Eficiencia y seguridad a través de la banca Electrónica y banca Móvil, Pagos QR, como se utilizan y los cuidados que se deben tener para su empleo, Prevención de fraudes en el uso de Instrumentos Electrónicos de Pago, Medidas de seguridad para usuarios de banca electrónica y banca móvil, Recomendaciones para evitar el phishing y malware, Manejo de nuestros banca electrónica y móvil (Afiliación, cancelación, suspensión, y reactivación del servicio) comisiones integradas y tarifas integradas.

4.1.7 Cronograma

Las fechas exactas serán acomodadas y programadas para su ejecución de forma presencial o por medio de plataformas virtuales; rango de los meses de marzo a abril de la presente gestión 2025.

4.2 Proyecto 2

PUNTO EDUCA PARA FUNCIONARIOS - PRODUCTOS FINANCIEROS

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 al Personal de Atención al Público (asesores de crédito) de la Cooperativa.

4.2.3.2 Cuantitativa (Número de beneficiarios)

Los beneficiarios en este proyecto son 9 fijados por nuestra entidad financiera.

4.2.4 Actividades a ser desarrolladas

Se realizarán capacitaciones prácticas acordes al proyecto

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. Capacitación continua.

4.2.6 Temática

Tipos y Modalidades de crédito (características y otros aspectos), Plan de Pagos para clientes, Fondos de Garantía, crédito y seguros de desgravamen, Pago adelantado a capital, Atención al Cliente.

4.2.7 Cronograma

Las fechas exactas serán acomodadas y programadas para su ejecución de forma presencial o por medio de plataformas virtuales; rango de los meses de Marzo a Abril de la presente gestión 2025.

4.3 Proyecto 3

EMPRENDER IDEAS - CONOCE NUESTROS PRODUCTOS FINANCIEROS.

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 Clientes financieros, Consumidores financieros y Jóvenes de 18 a 28 años.

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 – Facilitación.

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 y Activos, Uso Responsable de un Crédito, Características y alcance de los contratos de productos de ahorro y crédito, Estrategias para manejar deudas de manera efectiva.

4.3.7 Cronograma

Las fechas exactas serán acomodadas y programadas para su ejecución de forma presencial o por medio de plataformas virtuales; rango de los meses de abril a mayo de la presente gestión 2025.

4.4 Proyecto 4

PUNTO EDUCA PARA FUNCIONARIOS - OPERACIONES DE CREDITO

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 al Personal de Atención al Público (asesores de crédito)

4.4.3.2 Cuantitativa (Número de beneficiarios)

Los beneficiarios en este proyecto son 9 fijados por nuestra entidad financiera.

4.2.4 Actividades a ser desarrolladas

Se realizarán capacitaciones prácticas acordes al proyecto.

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. Capacitación continua.

4.4.6 Temática

Alcance de los contratos suscritos de créditos, Pago adelantado a capital, Beneficios de la reducción de la cuota y plazo, Estructura y partes del plan de pagos para clientes, Tiempos de esperas máximos.

4.4.7 Cronograma

Las fechas exactas serán acomodadas y programadas para su ejecución de forma presencial o por medio de plataformas virtuales; rango de los meses de mayo a junio de la presente gestión 2025.

4.5 Proyecto 5

EMPRENDER IDEAS - CREDITO PRUDENTE

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 Nuevos Clientes financieros y Consumidores financieros.

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 objetivo, Colaboración técnica para el buen manejo de un negocio, Facilitación.

4.5.6 Temática

Entendamos sobre las operaciones de créditos y sus contratos, Tipos de créditos y garantías, Como calcular tu Capacidad de pago, Simulemos tu Plan de Pagos, Clientes y beneficios CPOP, La mejor decisión para un crédito prudente, Calculo de interés de los créditos, Efectos del pago adelantado a capital, Beneficios de la reducción de la cuota y plazo, Beneficio de los seguros de desgravamen su cobertura y procedimiento en caso de siniestros, Créditos dirigidos a mujeres emprendedoras y personas adultas mayores.

4.5.7 Cronograma

Las fechas exactas serán acomodadas y programadas para su ejecución de forma presencial o por medio de plataformas virtuales; rango de los meses de mayo hasta el mes de junio de la presente gestión 2025.

4.6 Proyecto 6

EMPRENDER IDEAS - MANEJO DE LA BANCA ELECTRONICA Y MOVIL 2DA VERSION.

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)

Clientes financieros, Consumidores Financieros, Grupo Segmentado (Mujeres), Publico en General.

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 – Facilitación.

4.6.7 Temática

Manejo de nuestra banca electrónica y móvil (Afiliación, cancelación, suspensión, y reactivación del servicio) comisiones integradas y tarifas integradas, Pagos QR, como se utilizan y los cuidados que se deben tener para su empleo, Medidas de seguridad para usuarios de banca electrónica y banca móvil, Recomendaciones para evitar el phishing y malware.

4.6.7 Cronograma

Las fechas exactas serán acomodadas y programadas para su ejecución de forma presencial o por medio de plataformas virtuales; rango de los meses de junio a Julio de la presente gestión 2025.

4.7 Proyecto 7

EMPRENDER IDEAS - REFINANCIAMIENTO Y/O REPROGRAMACION DE CREDITOS

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 Clientes financieros, Consumidores Financieros, Publico en General.

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 el mismo será publicados en los medios de difusión con la que cuenta la Cooperativa.

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

Decreto Supremo N° 5241 y su reglamentación, Como procede una reprogramación de un crédito, Como procede el refinanciamiento de un crédito, Implicación en cuanto a interés, calificación y tiempo de pago de préstamo.

4.7.7 Cronograma

Las fechas exactas serán acomodadas y programadas para su ejecución de forma presencial o por medio de plataformas virtuales; rango de los meses de Julio a agosto de la presente gestión 2025.

4.8 Proyecto 8

EMPRENDER IDEAS - DERECHOS DEL CONSUMIDOR FINANCIERO

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 financieros y Consumidores financieros.

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 - Puntos de Educación Financiera en Agencias de las EF.

4.8.6 Temática

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

4.8.7 Cronograma

Las fechas exactas serán acomodadas y programadas para su ejecución de forma presencial o por medio de plataformas virtuales; rango de los meses de agosto a septiembre de la presente gestión 2025.

4.9 Proyecto 9

PUNTO EDUCA PARA FUNCIONARIOS - ATENCION AL CLIENTE

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 - Personal encargado de atender reclamos, Personal de atención al Público (plataforma, cajas, asesores de crédito).

4.9.3.2 Cuantitativa (Número de beneficiarios)

Los beneficiarios en este proyecto son 18 fijados por nuestra entidad financiera

4.9.4 Actividades a ser desarrolladas

Se realizarán capacitaciones prácticas acordes al proyecto.

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. - Capacitación Continua.

4.9.6 Temática

Código de Conducta, Reglamento de trato preferente a personas adultas mayores de edad, atención en cajas (Reglamento), atención de plataforma, Tiempos de esperas máximos, Responsabilidades del Encargado del Punto de reclamo, Calidad en la atención al cliente y evaluación del servicio y producto.

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 a octubre de la presente gestión 2025.

4.8 Proyecto 10

EMPRENDER IDEAS - CONOCIENDO LOS INSTRUMENTOS ELECTRONICOS DE PAGO

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 financieros, Consumidores Financieros, Grupo Segmentado (Mujeres) y Público en General.

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, Facilitación.

4.8.6 Temática

Beneficios de la utilización de tarjetas de débito, crédito y prepago, Tipos de Tarjetas y su tecnología, Medidas de seguridad para el uso de tarjetas electrónicas, Recomendaciones de seguridad para el uso de un ATM, Puntos POS y compras por internet con tarjetas electrónicas, Prevención de fraudes en el uso de IEP, Ordenes Electrónicas de Transferencia de Fondos, Ventajas de la Banca Electrónica y móvil.

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 octubre a noviembre de la presente gestión 2025.

4.8 Proyecto 11

EMPRENDER IDEAS - "MI PRIMERA INVERSION"

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 financieros, Consumidores Financieros, Público en General.

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

Creación de presupuestos personales y para negocios, Inversión estratégica para emprendedores (toma de decisiones), Herramientas digitales para gestionar finanzas, Evaluar costos y beneficios del financiamiento externo, Estrategias para diversificar y proteger el capital, Plan de negocios para emprendedores, Estrategia de Ventas y publicidad para tu emprendimiento, Como reconocer billetes Falsos.

4.8.7 Cronograma

Las fechas exactas serán acomodadas y programadas para su ejecución de forma presencial o por medio de plataformas virtuales; rango de los meses de noviembre a diciembre de la presente gestión 2025.

5.- SUBPROGRAMA DE DIFUSIÓN DE INFORMACIÓN**5.1 Proyecto 1**

EMPRENDER IDEAS - USO EFICIENTE Y SEGURO DE LOS IEP

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

Clientes financieros, Consumidores financieros, Publico en general que ingresan a nuestros PAF y siguen las redes sociales.

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, página 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 tabletas digitales con las que dispone la Cooperativa.

5.1.6 Temática

Ventajas de la banca Digital electrónica, Uso eficiente y seguro con la Banca Digital electrónica y billetera móvil, Consideraciones para no fallas en transferencia de fondos y otros, Medidas de seguridad y prevención de fraudes, Tipos de Tarjetas (crédito y débito) y su tecnología, Como evitar el phishing y los malware, Aspecto que debes saber sobre la suplantación de identidad como delito, manejo del token, Niveles y recomendaciones de seguridad.

5.1.7 Cronograma

Este primer proyecto estará disponible en estos cuatro canales de información desde de enero a diciembre de la presente gestión 2025.

5.2 Proyecto 2

EMPRENDER IDEAS - CONOCE NUESTROS PRODUCTOS FINANCIEROS

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

Clientes financieros, Consumidores financieros, Público en general que ingresan a nuestros PAF y siguen las redes sociales.

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, página 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

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

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 2025.

5.3 Proyecto 3

EMPRENDER IDEAS - CREDITO PRUDENTE

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

Cientes financieros, Consumidores financieros, Publico en general que ingresan a nuestros PAF y siguen las redes sociales.

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, página 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

Mi crédito al Día, Seguro de desgravamen y sus características, Seguro de desgravamen y sus características, Conoce nuestros productos y servicios financieros gratuitos, Tips para manejar pagos efectivos, Tips de ahorro, Beneficios CPOP, Fondos de garantía y Crédito.

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 2025.

5.4 Proyecto 4

EMPRENDER IDEAS - REFINANCIAMIENTO Y/O REPROGRAMACION DE CREDITOS

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

Cientes financieros, Consumidores financieros, Publico en general que ingresan a nuestros PAF y siguen las redes sociales.

5.4.4 Actividades a ser desarrolladas

Campaña informativa.

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, página 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

Decreto Supremo N° 5241 y su reglamentación, Como procede una reprogramación de un crédito, Como procede el refinanciamiento de un crédito, Implicación en cuanto a interés, calificación y tiempo de pago de préstamo.

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 2025.

5.5 Proyecto 5

EMPRENDER IDEAS - RSE UN CAMINO A SEGUIR

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

Clientes financieros, Consumidores financieros, Publico en general que ingresan a nuestros PAF y siguen las redes sociales.

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, página 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

RSE está presente en nuestra EIF, estas son nuestras metas alcanzadas, Mensajes medioambientales, Consejos de Ahorro de agua y luz eléctrica, Medio ambiente y su cuidado, Boletín informativo RSE, Consejos para reducir, reutilizar y reciclar (3Rs).

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 2025.

5.5 Proyecto 6

EMPRENDER IDEAS -DERECHOS DEL CONSUMIDOR FINANCIERO

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

Cientes financieros, Consumidores financieros, Publico en general que ingresan a nuestros PAF y siguen las redes sociales.

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, página 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

Medios alternativos al "Punto de Reclamo", Cuando corresponde tu PR, Obligaciones del PR, 2da Instancia de Reclamo, 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 2025.

6. PRESUPUESTO ASIGNADO

PRESUPUESTO DETALLADO:

Presupuesto detallado para el Subprograma de Educación haciende un total de 31.700,00 Bs.

ACTIVIDAD	MODALIDAD	PRESUPUESTO en Bs.
EMPRENDER IDEAS - MANEJO DE LA BANCA ELECTRONICA Y MOVIL	Taller virtual	1600,00
PUNTO EDUCA PARA FUNCIONARIOS - PRODUCTOS FINANCIEROS	Taller presencial	500,00
EMPRENDER IDEAS - CONOCE NUESTROS PRODUCTOS FINANCIEROS	Taller presencial	4500,00
PUNTO EDUCA PARA FUNCIONARIOS - OPERACIONES DE CREDITO	Taller presencial	500,00
EMPRENDER IDEAS - CREDITO PRUDENTE	Taller presencial	4500,00
EMPRENDER IDEAS - MANEJO DE LA BANCA ELECTRONICA Y MOVIL 2DA VERSION	Taller presencial	4500,00

EMPRENDER IDEAS - REFINANCIAMIENTO Y/O REPROGRAMACION DE CREDITOS	Taller presencial	1600,00
EMPRENDER IDEAS - DERECHOS DEL CONSUMIDOR FINANCIERO	Taller virtual	4500,00
PUNTO EDUCA PARA FUNCIONARIOS - ATENCION AL CLIENTE	Taller presencial	500,00
EMPRENDER IDEAS - CONOCIENDO LOS INSTRUMENTOS ELECTRONICOS DE PAGO	Taller presencial	4500,00
EMPRENDER IDEAS - "MI PRIMERA INVERSION"	Taller presencial	4500,00
TOTAL		31700,00

Presupuesto detallado para el Subprograma de difusión información 30,000.00 Bs.

ACTIVIDAD	CONCEPTOS	PRESUPUESTO en Bs.
Elaboración de material informativo sobre educación financiera, cuidado del medio ambiente, productos y servicios	Material informativo (cartillas educativas, folletos, cuadernos, etc)	25,000.00
Cuñas radiales, educación financiera	Contratación de medios radiales y sistema de audio interno y externo	2,000.00
Elaboración de Videos capítulos de educación Financiera, Spot televisivos sobre educación financiera y cuidado del medio ambiente	Contratación de medios televisivos, contratación para la elaboración de audiovisual	3,000.00
TOTAL		30,000.00

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

Nº	NOMBRE DEL PROYECTO	ACTIVIDAD	BENEFICIARIOS		METODOLOGÍA	TEMÁTICA	PERIODO DE IMPLEMENTACIÓN	MEDIOS DE APOYO PARA LA ENSEÑANZA			
			CUALITATIVO (SEGMENTACIÓN)	CUANTITATIVO (NÚMERO DE BENEFICIARIOS)				MATERIAL IMPRESO (FOLLETOS, CARTILLAS, OTROS)	PRESENTACIONES	MATERIAL DIDÁCTICO	OTROS
1	EMPRENDER IDEAS - USO EFICIENTE Y SEGURO DE LOS INSTRUMENTOS ELECTRONICOS DE PAGO	Curso/Taller/Capacitacion	Genero, grupo etario, ciudad de residencia, nivel academico, personas con discapacidad	65	- Segmentacion y trabajo en sitio con el publico objetivo - Facilitacion	Servicios de banca electronica y banca movil Uso, Eficiencia y seguridad a traves de la banca Electronica y banca Movil Pagos QR, como se utilizan y los cuidados que se deben tener para su empleo Prevencion de fraudes en el uso de Instrumentos Electronicos de Pago Medidas de seguridad para usuarios de banca electronica y banca movil Recomendaciones para evitar el phishing y malware Manejo de nuestra banca electronica y movil (Afiliacion, cancelacion, suspension, y reactivacion del servicio) comisiones integradas, tarifas integradas y billetera movil	Marzo a Abril	Cartilla digital	Ppt	Simuladores de banca electronica	Videos relacionados al proyecto
2	CAPACITACION PARA FUNCIONARIOS - OPERACIONES DE CREDITO	Curso/Taller/Capacitacion	Genero, grupo etario, ciudad de residencia, nivel academico, personas con discapacidad	9	- Capacitacion Continua	Tipos y Modalidades de credito (caracteristicas y otros aspectos que el cliente debe considerar) Plan de Pagos para clientes Fondos de Garantia, seguros de desgravamen y otros seguros vinculados a las operaciones de credito Pago adelantado a capital Atencion al Cliente	Marzo a Abril	Cartilla digital	ppt		Videos relacionados al proyecto
3	EMPRENDER IDEAS - CONOCE NUESTROS PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS	Curso/Taller/Capacitacion	Genero, grupo etario, ciudad de residencia, nivel academico, personas con discapacidad	65	- Segmentacion y trabajo en sitio con el publico objetivo - Facilitacion	Ahorro (productos disponibles, caracteristicas, obligaciones contraidas, requisitos y beneficios) Creditos (productos disponibles, caracteristicas, obligaciones contraidas, requisitos, contratos establecidos) Calculo de interes Pasivos y Activos Uso Responsable de un Crédito Caracteristicas y alcance de los contratos de productos de ahorro y crédito Estrategias para manejar deudas de manera efectiva	Abril a Mayo	Cartilla digital	Ppt		Videos relacionados al proyecto
4	CAPACITACION PARA FUNCIONARIOS - OPERACIONES DE CREDITO	Curso/Taller/Capacitacion	Genero, grupo etario, ciudad de residencia, nivel academico, personas con discapacidad	9	- Capacitacion Continua	Alcance de los contratos suscritos de creditos Pago adelantado a capital Beneficios de la reduccion de la cuota y plazo para clientes Estructura y partes del plan de pagos para clientes Tiempos de esperas maximos para clientes	Mayo a Junio	Cartilla digital	ppt		Videos relacionados al proyecto
5	EMPRENDER IDEAS - CREDITO PRUDENTE	Curso/Taller/Capacitacion	Genero, grupo etario, ciudad de residencia, nivel academico, personas con discapacidad	65	- Segmentacion y trabajo en sitio con el publico objetivo - Colaboracion tecnica para el buen manejo de un negocio - Facilitacion	Entendamos sobre las operaciones de creditos y sus contratos Tipos de creditos y garantias Como calcular tu Capacidad de pago Simulemos tu Plan de Pagos Clientes y beneficios CPOP La mejor decision para un credito prudente Calculo de interes de los creditos Efectos del pago adelantado a capital Beneficios de la reduccion de la cuota y plazo Beneficio de los seguros de desgravamen su cobertura y procedimiento en caso de siniestros Otros seguros vinculados a las operaciones de creditos Creditos dirigidos a mujeres emprendedoras y personas adultas mayores	Mayo a Junio	Cartilla digital	Ppt	Simuladores de Crédito y planillas electronicas	Videos relacionados al proyecto
6	EMPRENDER IDEAS - USO EFICIENTE Y SEGURO DE LOS INSTRUMENTOS ELECTRONICOS DE PAGO 2DA VERSION	Curso/Taller/Capacitacion	Genero, grupo etario, ciudad de residencia, nivel academico, personas con discapacidad	65	- Segmentacion y trabajo en sitio con el publico objetivo - Facilitacion	Manejo de nuestra banca electronica y movil (Afiliacion, cancelacion, suspension, y reactivacion del servicio) comisiones integradas y tarifas integradas Pagos QR, como se utilizan y los cuidados que se deben tener para su empleo Uso eficiente y seguro de la banca electronica y banca movil Conociendo el funcionamiento de la billetera movil Recomendaciones para evitar el phishing y malware	Junio a Julio	Cartilla digital	Ppt	Simuladores de banca electronica	Videos relacionados al proyecto

7	EMPRENDER IDEAS - REFINANCIAMIENTO Y/O REPROGRAMACION DE LAS OPERACIONES DE CREDITOS	Curso/Taller/Capacitacion	Genero, grupo etario, ciudad de residencia, nivel academico, personas con discapacidad	65	- Segmentacion y trabajo en sitio con el publico objetivo - Facilitacion	Decreto Supremo N° 5241 y su reglamentacion Como procede una reprogramacion de un crédito Como procede el refinanciamiento de un crédito Implicacion en cuanto a interes, calificacion y tiempo de pago de prestamo	Julio a Agosto	Cartilla digital	Ppt	Simuladores de Ahorro y planillas electronicas	Videos relacionados al proyecto
8	EMPRENDER IDEAS - DERECHOS DEL CONSUMIDOR FINANCIERO	Curso/Taller/Capacitacion	Genero, grupo etario, ciudad de residencia, nivel academico, personas con discapacidad	65	- Segmentacion y trabajo en sitio con el publico objetivo - Puntos de Educacion Financiera en Agencias de las EF	Conoce los derechos y obligaciones del consumidor financiero Conoce el "Punto de Reclamo" Atencion en cajas (Reglamento) Mecanismos de Reclamo en primera y Segunda instancia Medios alternativos de reclamo en primera y segunda instancia y plan de capacitaciones sobre las tematicas mas recurrentes de reclamos en la EF Atencion de plataforma Tiempos de esperas maximos Calidad en la atencion al cliente y evaluacion del servicio y producto	Agosto a Septiembre	Cartilla digital	ppt		Simulacion a traves de la Utilizacion de la Pagina web ASFI y la Cooperativa
9	CAPACITACION PARA FUNCIONARIOS - DERECHOS DEL CONSUMIDOR FINANCIERO	Curso/Taller/Capacitacion	Genero, grupo etario, ciudad de residencia, nivel academico, personas con discapacidad	18	- Capacitacion Continua	Codigo de Conducta Plan de capacitaciones sobre las tematicas mas recurrentes de reclamo en la EF Reglamento de trato preferente a personas adultas mayores de edad Atencion en cajas (Reglamento) Atencion de plataforma Tiempos de esperas maximos Responsabilidades del Encargado del Punto de reclamo Calidad en la atencion al cliente y evaluacion del servicio y producto	Septiembre a Octubre	Cartilla digital	ppt		Videos relacionados al proyecto
10	EMPRENDER IDEAS - CONOCIENDO LOS INSTRUMENTOS ELECTRONICOS DE PAGO	Curso/Taller/Capacitacion	Genero, grupo etario, ciudad de residencia, nivel academico, personas con discapacidad	65	- Segmentacion y trabajo en sitio con el publico objetivo - Facilitacion	Beneficios de la utilizacion de tarjetas de debito, credito y prepago Tipos de Tarjetas y su tecnologia Medidas de seguridad para el uso de tarjetas electronicas Recomendaciones de seguridad para el uso de un ATM Puntos POS y compras por internet con tarjetas electronicas Prevencion de fraudes en el uso de IEP Ordenes Electronicas de Transferencia de Fondos Ventajas de la Banca Electronica y movil	Octubre a Noviembre	Cartilla digital	Ppt	Simuladores ATM	Videos relacionados al proyecto
11	EMPRENDER IDEAS - "MI PRIMERA INVERSION"	Curso/Taller/Capacitacion	Genero, grupo etario, ciudad de residencia, nivel academico, personas con discapacidad	65	- Segmentacion y trabajo en sitio con el publico objetivo - Colaboracion tecnica para el buen manejo de un negocio	Creación de presupuestos personales y para negocios Inversion estrategica para emprendedores (toma de decisiones) Herramientas digitales para gestionar finanzas. Evaluar costos y beneficios del financiamiento externo Estrategias para diversificar y proteger el capital. Plan de negocios para emprendedores Estrategia de Ventas y publicidad para tu emprendimiento Como reconocer billetes Falsos	Noviembre a Diciembre	Cartilla digital	Ppt	simuladores de ahorro y creditos y simuladores de inversion y negocio	Videos relacionados al proyecto

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 - USO EFICIENTE Y SEGURO DE LOS IEP	Campaña informativa	Publico en General		Ventajas de la banca Digital electronica 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 prevencion de fraudes Tipos de Tarjetas (credito y debito) y su tecnologia Como evitar el phishing y los malware Aspecto que debes saber sobre la suplantacion de identidad como delito manejo del token, Niveles y recomendaciones de seguridad	Enero a Diciembre	Si	Si	Si	Posteos en las Redes Sociales de la Cooperativa	Medios Radiales	Imágenes y videos enviado por WhatsApp masivo a los usuarios financieros

2	EMPRENDER IDEAS - CONOCE NUESTROS PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS	- Campaña informativa - Distribucion de material de educacion financiera	Publico en General	Ahorro (productos disponibles, características, obligaciones contraídas, requisitos y beneficios)	Enero a Diciembre	bipicos	Si	SI	Posteos en las Redes Sociales de la Cooperativa	Medios Radiales	- Tablets de informacion - Imágenes y videos enviado por WhatsApp masivo a los usuarios financieros
				Creditos (productos disponibles, características, obligaciones contraídas, requisitos, contratos establecidos)							
				Tarifas maximas para servicios financieros							
				La mejor decision para un credito							
				La mejor decision para tus ahorros							
3	EMPRENDER IDEAS - CREDITO PRUDENTE	Campaña informativa	Publico en General	Mi credito al Dia	Enero a Diciembre	Si	Si	Si	Posteos en las Redes Sociales de la Cooperativa	Medios Radiales	Imágenes y videos enviado por WhatsApp masivo a los usuarios financieros
				Seguro de desgravamen y sus características							
				Seguro de desgravamen y sus caracterisitcas							
				Conoce nuestros productos y servicios financieros gratuitos							
				Tips para manejar pagos efectivos							
				Tips de ahorro							
				Beneficios CPOP							
				Fondos de garantia y Credito							
4	EMPRENDER IDEAS - REFINANCIAMIENTO Y/O REPROGRAMACION DE LAS OPERACIONES DE CREDITOS	Campaña informativa	Publico en General	Decreto Supremo N° 5241 y su reglamentacion	Enero a Diciembre	Si	Si	Si	Posteos en las Redes Sociales de la Cooperativa	Medios Radiales	Imágenes y videos enviado por WhatsApp masivo a los usuarios financieros
				Como procede una reprogramacion de un credito							
				Como procede el refinanciamiento de un credito							
				Implicacion en cuanto a interes, calificacion y tiempo de pago de prestamo							

5	EMPRENDER IDEAS - RSE UN CAMINO A SEGUIR	Campaña informativa	Publico en General	RSE esta presente en nuestra EIF, estas son nuestras metas alcanzadas.	Enero a Diciembre	Si	Si	Si	Posteos en las Redes Sociales de la Cooperativa	Medios Radiales	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							
				Boletin informativo RSE							
				Consejos para reducir, reutilizar y reciclar (3Rs)							
6	EMPRENDER IDEAS -DERECHOS DEL CONSUMIDOR FINANCIERO	- Campaña informativa - Distribucion de material de educacion financiera	Publico en General	Conociendo los Derechos de los consumidores financieros	Enero a Diciembre	Si	Si	Si	Posteos en las Redes Sociales de la Cooperativa	Medios Radiales	Imágenes y videos enviado por WhatsApp masivo a los usuarios financieros
				Presentacion de reclamos en primera instancia y segunda instancia							
				Cuando corresponde tu PR							
				Obligaciones del PR							
				2da Instancia de Reclamo							
				Objeto y atribuciones de ASFI como ente regulador							
				Sistema Financiero Nacional							
				Rol y funcion de ASFI							
				Alcance de la normativa							