

Recopilación de Normas para Servicios Financieros

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 | Educando sobre el ahorro y las finanzas personales | Cursos Talleres o Ferias en Tupiza, Tarija, Atocha y Cotagaita | 1. Niños, adolescentes y jóvenes estudiantes entre el 1er. y 6to. de primaria y entre el 1er. y 6to. Grado de secundaria del Área Urbana y Rural de los Municipios de Tupiza, Tarija, Atocha y Cotagaita. 2. Jóvenes de ambos sexos hasta los 28 años de edad, hombres y mujeres hasta los 60 años de edad y personas adultas mayores del Área Urbana y Rural de los Municipios de Tupiza, Tarija, Atocha y Cotagaita. | Se pretende capacitar a: 1. 300 estudiantes: Tupiza 100, Tarija 100, Atocha 50 y Cotagaita 50. 2. 200 personas: Tupiza 50, Tarija 50, Atocha 50 y Cotagaita 50. | a. Segmentación y trabajo en sitio con el público objetivo. b. Clases teóricas, prácticas y ejercicios de problemas reales. c. Facilitación. d. Capacitación continua al personal interno de la institución. | 1. ¿Qué es el ahorro? Contextualización. 2. ¿Qué es el dinero?. Definición y sus funciones. 3. ¿Qué son las Finanzas Personales? 4. ¿Qué es un presupuesto familiar? 5. Ejercicio práctico, pasos para elaboración del presupuesto. 6. Utilidades del presupuesto. 7. ¿Qué es el Ahorro? 8. ¿Cómo Ahorrar? 9. ¿Dónde Ahorrar? 10. ¿Por qué es importante ahorrar? 11. Consejos para ahorrar. 12. Productos, características, condiciones y modalidades de ahorro; atención en cajas y plataforma; tiempos de espera, servicios de cobranza adicional y atención preferente. 13. Prueba de conocimientos adquiridos. | Mayo en Tupiza, julio en Tarija, septiembre en Atocha y octubre en Cotagaita. | Si | Power Point | Si | Videos e imágenes relacionados al proyecto. |
| 2 | Educando sobre el crédito y las finanzas personales | Cursos Talleres o ferias en Tupiza, Tarija, Atocha y Cotagaita | Consumidores financieros de diferentes estratos sociales, culturales y económicos mayores de 18 años de edad en adelante, del Área Urbana y Rural de los Municipios de Tupiza, Tarija, Atocha y Cotagaita. | Se pretende capacitar a 400 personas: Tupiza: 150, Tarija: 80, Atocha: 80 y Cotagaita: 90. | a. Colaboración técnica para el buen manejo del negocio. b. Clases teóricas, prácticas y ejercicios de problemas reales. c. Facilitación. d. Educar de manera interactiva y practica en nuestros diferentes PAF. e. Capacitación continua al personal interno de la institución. | 1. ¿Qué es el crédito? 2. ¿Cuándo y para qué solicitar un crédito? 3. ¿Quiénes pueden solicitar un crédito? 4. ¿Qué es la capacidad de pago? 5. ¿Dónde solicitar un crédito? 6. ¿Cuáles son las condiciones del crédito? 7. ¿Qué es la tasa de interés y cómo se calcula? 8. ¿Qué es el contrato de crédito y cuáles los puntos importantes? 9. ¿Qué es el plan de pagos, su estructuración y beneficios de los pagos adelantados a capital? 10. ¿Qué es el seguro de desgravamen y otros seguros vinculados a las operaciones de crédito? 11. Características y beneficios de los Clientes con Pleno y Oportuno Cumplimiento de Pago CPQP. 12. ¿Qué es la reprogramación y refinanciamiento de operaciones de Crédito? 13. ¿Cuáles son los alcances del D.S. N° 5241 y su Reglamentación? 14. ¿Qué son los Fondos de Garantía y Fondos de Crédito? 15. Productos de crédito, tipos de crédito, características, condiciones y requisitos. 16. Conoce y maneja correctamente tu situación financiera. 17. Prueba de conocimientos adquiridos. | Mayo en Tupiza, julio en Tarija, septiembre en Atocha y octubre en Cotagaita. | Si | Power Point | Si | Videos, simuladores y otros relacionados al proyecto |
| 3 | Mire, toque e incline para reconocer billetes falsos | Cursos Talleres en Tupiza, Tarija, Atocha y Cotagaita. Se enviará invitaciones con información del evento. | Consumidores financieros de 18 años de edad en adelante y público en general de diferentes estratos sociales, culturales y económicos del Área Urbana y Rural de los Municipios de Tupiza, Tarija, Atocha y Cotagaita. | Se pretende capacitar a 200 personas: Tupiza: 50, Tarija: 50, Atocha: 50 y Cotagaita: 50. | a. Segmentación y trabajo en sitio con el público objetivo. b. Facilitación. c. Capacitación continua al personal interno de la institución. | 1. Características de los billetes y monedas. 2. Como se ven los billetes verdaderos. 3. Como se ven los billetes falsos. 4. Presentación interactiva de los elementos de seguridad. 5. Tips para verificar rápido las medidas de seguridad (mire, toque e incline) 6. Practicas con billetes verdaderos y falsos. 7. Procedimientos a seguir en caso de detectar billetes falsos. 8. Prueba de conocimientos adquiridos. | Agosto en Tupiza, Tarija, Atocha y Cotagaita | Si | Power Point | Si (Equipo detector de billetes falsos y cámaras especiales) | Videos relacionados al proyecto |
| 4 | Educando al Consumidor Financiero | Cursos Talleres en Tupiza, Tarija, Atocha y Cotagaita. Se enviará invitaciones con información del evento. Cursos talleres para funcionarios de la Cooperativa. | Consumidores financieros de 18 años de edad en adelante y público en general de diferentes estratos sociales, culturales y económicos del Área Urbana y Rural de los Municipios de Tupiza, Tarija, Atocha y Cotagaita. Funcionarios de créditos, captaciones, cajas y punto de reclamo de la Cooperativa. | Se pretende capacitar al mismo publico del proyecto 3, es decir, a 200 personas: Tupiza: 50, Tarija: 50, Atocha: 50 y Cotagaita: 50. 36 funcionarios: 19 en Tupiza, 9 en Tarija, 4 en Atocha y 4 en Cotagaita | a. Segmentación y trabajo en sitio con el público objetivo. b. Facilitación. c. Capacitación continua al personal interno de la institución. | 1. ¿Cuáles son los derechos de los consumidores financieros? 2. ¿Cuáles son las obligaciones de las Entidades Financieras? 3. ¿Cómo se presenta reclamos a través de los sitios web? 4. ¿Cuántos y cuáles son los mecanismos o canales de reclamo? 5. ¿Qué es el Punto de Reclamo (PR) o primera instancia de reclamo? 6. ¿Qué es la Defensoría del Consumidor Financiero o segunda instancia de reclamo? 7. ¿Qué es el Código de Conducta y Reglamento de Trato preferente a Personas Adultas Mayores? 8. Servicios financieros gratuitos y tarifas máximas para servicios financieros. 9. Productos y servicios y las responsabilidades de su contratación. 10. Elaboración y ejecución del Plan de Capacitación para funcionarios de créditos, captaciones y cajas sobre temáticas más recurrentes de reclamo en la Cooperativa, y para encargados del Punto de Reclamo sobre sus responsabilidades. 11. Prueba de conocimientos adquiridos. | Agosto en Tupiza, Tarija, Atocha y Cotagaita | Si | Power Point | Si | Videos relacionados al proyecto |

| | | | | | | | | | | | |
|---|--|--|--|---|--|---|---|----|-------------|----|--|
| 5 | Te enseñamos sobre Instrumentos Electrónicos de Pago | Curso Taller en Tupiza, Tarija, Atocha y Cotagaita. Se enviará invitaciones con información del evento. | Consumidores financieros de 18 años de edad en adelante y público en general de diferentes estratos sociales, culturales y económicos del Área Urbana y Rural de los Municipios de Tupiza, Tarija, Atocha y Cotagaita. | Se pretende capacitar a 200 personas: Tupiza: 50, Tarija: 50, Atocha: 50 y Cotagaita: 60. | a. Segmentación y trabajo en sitio con el público objetivo, b. Facilitación. c. Capacitación continua al personal interno de la institución. | 1. ¿Qué son los instrumentos electrónicos de pago IEP (banca electrónica, banca móvil, billetera móvil y tarjetas electrónicas)?. | Noviembre en Tupiza, Tarija, Atocha y Cotagaita | Si | Power Point | Si | Herramientas digitales y videos relacionados al proyecto |
| | | | | | | 2. Uso eficiente y seguro de los instrumentos electrónicos de pago IEP (banca electrónica, banca móvil, billetera móvil y tarjetas electrónicas). | | | | | |
| | | | | | | 3. ¿Qué son las órdenes electrónicas de transferencias de fondos?. | | | | | |
| | | | | | | 4. Uso eficiente y seguro de órdenes electrónicas de transferencias de fondos. | | | | | |
| | | | | | | 5. Compras por internet y pagos en puntos POS con tarjeta. | | | | | |
| | | | | | | 6. Pagos QR. | | | | | |
| | | | | | | 7. Prevención de fraudes | | | | | |
| | | | | | | 8. ¿Qué son los contratos electrónicos y con firma digital y/o electrónica?. | | | | | |
| | | | | | | 9. Prueba de conocimientos adquiridos. | | | | | |