



# **“EDUCACION FINANCIERA PARA TODOS”**

**Programa de Educación Financiera 2019**

**Banco Económico**

## Contenido

<b>1. INTRODUCCIÓN</b> .....	<b>3</b>
<b>2. ANTECEDENTES</b> .....	<b>3</b>
<b>2.1 METAS ALCANZADAS</b> .....	<b>4</b>
<b>2.2 APRENDIZAJES OBTENIDOS</b> .....	<b>4</b>
<b>3. OBJETIVOS ESTRATÉGICOS</b> .....	<b>5</b>
<b>4. SUB PROGRAMA DE EDUCACIÓN</b> .....	<b>5</b>
<b>5. SUB-PROGRAMA DE DIFUSIÓN DE INFORMACIÓN</b> .....	<b>6</b>
<b>6. ACTIVIDADES PROGRAMADAS</b> .....	<b>6</b>

## PROGRAMA DE EDUCACIÓN FINANCIERA GESTIÓN 2019

### BANCO ECONÓMICO

#### 1. INTRODUCCIÓN

El Banco Económico, hoy Banco múltiple, nace en febrero de 1991, hace 25 años, con el objetivo fundamental de atender las necesidades financieras de la pequeña y mediana empresa y de aquellos sectores no atendidos por la banca tradicional. Desde entonces el Banco Económico ha apoyado a miles de bolivianos para que su sueño de convertirse en empresarios se hiciera realidad. Desde las oficinas del Banco Económico ofrecemos a nuestros clientes y/o usuarios de los departamentos de: Santa Cruz, La Paz, Cochabamba, Tarija, Sucre y Oruro, una agencia de puertas abiertas y una amplia gama de productos y servicios financieros a la medida de las necesidades de cada uno de ellos apoyando, orientando, informando y educando para que sus esfuerzos e iniciativas sean fructíferos para el bienestar de la gente y del país.

#### 2. ANTECEDENTES

El Banco Económico, reconoce la importancia de que todos los consumidores financieros cuenten con la capacidad de convertirse en personas informadas y educadas. La inclusión y la educación financiera son caminos permanentes, transitables poco a poco, con grandes esfuerzos y obstáculos, pero también con grandes recompensas.

Para abordar la temática de la reducción de la pobreza es necesario promover y llevar a cabo diferentes acciones, entre ellas la inclusión financiera de los diversos sectores de la población, en especial los más desatendidos. Esa labor implica, entre otras cosas, el ofrecer acceso a servicios y productos financieros. Para promover la inclusión financiera real de la población es necesario promover la educación financiera permanente, a través de las acciones de `información financiera` y `capacitación financiera`, a objeto de introducir y mejorar la comprensión de los aspectos económicos, estimular comportamientos responsables, promover el manejo adecuado del dinero, estimular la toma de decisiones con visión de futuro, y contribuir al desarrollo de la confianza en las entidades financieras.

Bajo este marco, el Banco Económico ejecuta de manera estructurada su Programa de “Educación Financiera Para Todos” desde la gestión 2014, para contribuir al Art. 4 de la Ley Nº 393 de Servicios Financieros; y para dar cumplimiento al Art. 79 de la Ley 393 de Servicios Financieros y Normativa ASFI No. 371/ 2016.

El año 2014 el banco implementa el “Programa de Educación Financiera Para Todos” para educar e informar de manera fácil y sencilla, para mejorar la cultura financiera de los clientes, usuarios del banco y de la comunidad en general, orientada a promover un manejo responsable de su economía.

Desde su implementación a la fecha, el programa se concentró a capacitar e informar con temáticas relacionadas a conceptos básicos de la banca y las finanzas, como: `beneficios y riesgos de los productos financieros`, `derechos y obligaciones de los consumidores financieros`, `proceso de reclamo`, `rol de la ASFI`.

Para la definición de las actividades del programa de Educación Financiera 2019, se ha considerado temas que respondan a las necesidades identificadas en base a los reclamos recurrentes, y temática específica requeridos por la ASFI: Uso, conveniencias y medidas de seguridad en las transacciones electrónicas y medios electrónicos de pago.

En la Gestión 2109 el Banco Económico continuara ejecutando su programa de Educación Financiera en dos Subprogramas: **Sub Programa de Educación** y **Sub Programa de Difusión de Información** con los temas nuevos requeridos por la ASFI para esta gestión.

## **2.1 METAS ALCANZADAS**

El Banco Económico en la gestión 2018 ha logrado alcanzar y sobrepasar la meta establecida para su programa de educación Financiera, cumpliendo con su meta anual de 7.840 beneficiarios, según lo establecido en el Artículo 5, Sección 6, Capítulo I, Título I, Libro 4° de la RNSF, referido al público objetivo.

## **2.2 APRENDIZAJES OBTENIDOS**

Desde la implementación del Programa de Educación Financiera a la fecha, el Banco ha ido revisando y ajustando su estrategia en base a las experiencias de aprendizaje, lo cual le ha permitido llegar de manera más efectiva a su público objetivo.

### **3. OBJETIVOS ESTRATÉGICOS**

Capacitar y/o informar a los consumidores financieros para que 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.

#### **PÚBLICO META**

- Consumidores Financieros  
Clientes actuales y potenciales/ usuarios financieros  
Otros Consumidores financieros  
Comunidad Sociedad
- Personal interno del Banco –Colaboradores (De todas las oficinas y agencias del Banco Económico donde se tiene cobertura: Santa Cruz, La Paz, Cochabamba, Tarija, Sucre, Oruro).

### **4. SUB PROGRAMA DE EDUCACIÓN**

Segmentación del programa de Educación financiera, orientados al desarrollo de competencias Financieras con el propósito de que los consumidores financieros adquieran conocimientos y comportamientos responsables y destrezas que faciliten la toma de decisiones financieras y el ejercicio de sus derechos y cumplimiento de sus obligaciones.

#### **OBJETIVOS**

- 1.- Capacitar sobre las características principales de los servicios de intermediación financiera, usos y aplicaciones, beneficios y riesgos según corresponda;
- 2.- Capacitar sobre las medidas de seguridad y precauciones en el uso de servicios financieros.
- 3.- Capacitar sobre las características principales de los servicios Financieros complementarios, usos y aplicaciones, beneficios y riesgos según corresponda.
- 4.- Capacitar sobre los Derechos y Obligaciones de los consumidores Financieros
- 5.- Capacitar sobre los mecanismos de reclamos en primera y segunda instancia

## **5. SUB-PROGRAMA DE DIFUSIÓN DE INFORMACIÓN**

Segmentación del Programa de Educación Financiera, para difundir información sobre los productos y servicios financieros.

### **OBJETIVOS:**

1. Informar sobre los derechos y obligaciones asociados a los diferentes productos y servicios.
2. Informar sobre el sistema financiero, el rol de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI) y el Alcance de la normativa.

## **6. ACTIVIDADES PROGRAMADAS**

Presentamos las actividades que se ejecutarán y otros detalles en el Anexo 6.

## ANEXO 6

**PROGRAMA DE EDUCACION FINANCIERA - GESTION 2019 - BANCO ECONOMICO**

**LIBRO 4º, TÍTULO I, CAPÍTULO I**

**ANEXO 6: PROGRAMA DE EDUCACION FINANCIERA**

**(SUBPROGRAMA DE EDUCACION)**

Nº	NOMBRE DEL PROYECTO	ACTIVIDAD	BENEFICIARIOS		METODOLOGÍA	TEMÁTICA	PERIODO DE IMPLEMENTACION	MEDIOS DE APOYO PARA LA ENSEÑANZA			
			CUALITATIVO (SEGMENTACIÓN)	CUANTITATIVO (NÚMERO DE BENEFICIARIOS)				MATERIAL IMPRESO (FOLLETOS, CARTILLA, OTROS)	PRESENTACIONES	MATERIAL DIDACTICO	OTROS
1	Subprograma capacitación	Cursos de capacitación dentro el Programa "Dirección de Negocios - Trabajando Juntos"	Mujeres Empresarias MIPYMES y clientes MYPEs	300	Clases teóricas y prácticas y ejercicios de problemas reales de negocios.	Características principales de los servicios de intermediación financiera Beneficios y Precauciones de la Banca Electrónica Costos asumidos por el cliente al contratar servicios financieros. Garantías no convencionales Derechos de los Consumidores Financieros Mecanismos de reclamo	Marzo a noviembre	Material impreso de la temática impartida	Power point		
2	Subprograma capacitación	Seminarios masivos	Estudiantes universitarios	700	Conferencias magistrales	Finanzas personales Derechos y obligaciones de Mecanismos de reclamo Rol de la ASFI	Marzo a julio	cartilla y volantes	Power point		
3	Subprograma capacitación	Capacitación personalizada sobre ahorro - cta cte y DPF	clientes y/o usuarios financieros	2,000	Capacitación personalizada	Ahorro (características y riesgos) Derechos y obligaciones de los Consumidores Financieros Mecanismos de reclamo	Enero a diciembre	volantes			Charla personal
4	Subprograma capacitación	Capacitación personalizada sobre crédito	clientes y/o usuarios financieros	1,000	Capacitación personalizada	Crédito (características y riesgos) Derechos y obligaciones de los Consumidores Financieros Mecanismos de reclamo	Enero a diciembre	volantes			Charla personal



Nº	NOMBRE DEL PROYECTO	ACTIVIDAD	PÚBLICO	NÚMERO DE PERSONAS QUE PARTICIPARÁN DE LA ACTIVIDAD	METODOLOGÍA	TEMÁTICA	PERIODO DE IMPLEMENTACIÓN	MEDIOS DE APOYO PARA LA ENSEÑANZA			
								MATERIAL IMPRESO (FOLLETO, CARTILLA, OTROS)	PRESENTACIONES	MATERIAL DIDÁCTICO	OTROS
5	Subprograma capacitación	Capacitación personalizada sobre Tarjetas de Crédito	clientes y/o usuarios financieros	1,000	Capacitación personalizada	Crédito (características y riesgos)	Enero a diciembre	volantes			Charla personal
						Derechos y obligaciones de los Consumidores Financieros					
						Mecanismos de reclamo					
6	Subprograma capacitación	Capacitación para personas con discapacidad	Personas con discapacidad	100	Cursos de capacitación	Servicios financieros, Derechos de los Consumidores Financieros, y Mecanismos de reclamo.	Abril a diciembre		Presentaciones power point		
						Atención a personas con discapacidad.					
7	Subprograma capacitación	Talleres de Educación Financiera en "Ciudad Financiera Digital" * Actividad sujeta a coordinación con ASFI	Comunidad en general	500	Conferencias magistrales	Tarjetas de Crédito: Usos y aplicaciones, beneficios y riesgos.	Abril a noviembre	volantes	Presentaciones power point		
8	Subprograma capacitación	Capacitación online Plataforma DESCUBRE.	Comunidad en general	25,000	Capacitación online a través de plataforma tecnológica DESCUBRE	Educación Financiera temática incluida en la Plataforma DESCUBRE, lo simple de las finanzas.	Anual	Folletería			
9	Subprograma capacitación	Cursos de Capacitación	Funcionarios del Banco	1000	Cursos de capacitación	Características principales de los servicios de intermediación financiera Inducción al uso de la plataforma DESCUBRE	Enero a diciembre		Presentaciones power point		

**PROGRAMA DE EDUCACION FINANCIERA - GESTION 2019 - BANCO ECONOMICO**

**LIBRO 4º, TÍTULO I, CAPÍTULO I**

**ANEXO 6: PROGRAMA EDUCACION FINANCIERA**

**SUBPROGRAMA DE DIFUSION DE INFORMACION**

Nº	NOMBRE DEL PROYECTO	ACTIVIDAD	BENEFICIARIOS SEGMENTACIÓN	TEMATICA	PERIODO DE IMPLEMENTACION	MEDIOS O CANALES DE APOYO PARA LA DIFUSIÓN					
						MATERIAL IMPRESO (FOLLEOS, CARTILLAS, O TROS)	CIRCUITO CERRADO (AUDIO VISUAL)	SITIO WEB DE LA ENTIDAD FINANCIERA	REDES SOCIALES	MEDIO DE COMUNICACIÓN MASIVOS	OTROS
1	Subprograma Difusión de información	Distribución Cartilla	Estudiantes universitarios	Servicios financieros de Intermediación Financiera	Marzo a diciembre	Cartilla Educativa		Página Web			Cursos, Seminarios, Ferias y otros eventos
				Derechos y obligaciones asociados a un producto							
				Reclamos							
				Rol de la ASFI							
2	Subprograma Difusión de información	Difusión de videos	Clientes/usuarios financieros que acuden al Banco	Servicios financieros de Intermediación Financiera	Enero a diciembre		Turnomáticos				
				Derechos y obligaciones asociados a un producto							
				Reclamos							
				Rol de la ASFI							
3	Subprograma Difusión de información	Difusión de videos (TUTORIALES)	Público en general	BECTOKEN	abril - diciembre		Turnomáticos		Facebook Youtube		
				Cajeros Multifunción							
				Banca Móvil y por internet							
				CHATBOT							
4	Subprograma Difusión de información	Elaboración, impresión y difusión de dípticos	Público en general	Ahorro, Crédito, Tarjetas	Enero - diciembre	Material impreso					
				Derechos de los Consumidores Financieros							
				Mecanismos de reclamo							

N°	NOMBRE DEL PROYECTO	ACTIVIDAD	BENEFICIARIOS SEGMENTACIÓN	TEMATICA	PERIODO DE IMPLEMENTACION	MEDIOS DE APOYO PARA LA ENSEÑANZA					
						MATERIAL IMPRESO (FOLLETOS, CARTILLAS, OTROS)	CIRCUITO CERRADO (AUDIO VISUAL)	SITIO WEB DE LA ENTIDAD	REDES SOCIALES	MEDIOS DE COMUNICACIÓN MASIVOS	OTROS
5	Subprograma Difusión de información	Difusión y promoción programa de Educación Financiera "Descubre - lo simple de las finanzas". *Actividad sujeta a definición de estrategia de ASOBAN	Comunidad en general	Temática incluida en DESCUBRE.	Enero - diciembre	Folletos		Página Web	Facebook		
6	Subprograma Difusión de información	Difusión Post Euducación Financiera "PANCHO"	Comunidad en general	Servicios financieros Derechos y obligaciones asociados a un producto Beneficios y precauciones Canales Alternativos	Enero - diciembre				Facebook		