

Recopilación de Normas para Servicios Financieros

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

PARTE I

Nº	NOMBRE DEL PROYECTO	ACTIVIDAD	OBJETIVO AL QUE CONTRIBUYE (Art. 3, Sección 5, Título I, Capítulo I, Libro 4º)	PÚBLICO	NÚMERO DE PERSONAS QUE PARTICIPARÁN DE LA ACTIVIDAD	TEMÁTICA	PERIODO DE IMPLEMENTACIÓN	MEDIOS DE APOYO PARA LA ENSEÑANZA			
								MATERIAL IMPRESO (FOLLETOS, CARTILLAS, OTROS)	FORMATO	MATERIAL DIDÁCTICO	OTROS
1	Aula BCP para prestatarios	<ul style="list-style-type: none"> • Diseño de cartillas de Educación Financiera. • Explicación y asesoramiento por parte del colaborador a prestatarios 	<ul style="list-style-type: none"> • Art. 3, Sección 6, Título I, Capítulo I, Libro 4º 	<ul style="list-style-type: none"> • Clientes prestatarios 	16,000	<ul style="list-style-type: none"> • El Crédito en efectivo. • La Tarjeta de Crédito. • Los Créditos Hipotecarios. • El Crédito Pyme. • Los Créditos Mayoristas. 	En/2023 - Dic/2023	<ul style="list-style-type: none"> • Cartillas de Educación Financiera 			
2	Mecanismos de Reclamo para consumidores financieros	<ul style="list-style-type: none"> • Webinars gratuitos sobre Mecanismos de Reclamo, derechos y obligaciones de consumidores financieros. 	<ul style="list-style-type: none"> • Art. 3, Sección 6, Título I, Capítulo I, Libro 4º 	<ul style="list-style-type: none"> • Usuarios • Consumidores financieros, con foco en edades de 18 a 35 años 	1,500	<ul style="list-style-type: none"> • Derechos y obligaciones de los consumidores financieros. • Mecanismos de reclamo en primera instancia y el rol de ASFI en segunda instancia • Punto de Reclamo • Defensoría del consumidor financiero. 	jul/2023, oct/2023 y dic/2023		<ul style="list-style-type: none"> • Presentaciones y ejercicios en línea 	<ul style="list-style-type: none"> • Videos 	Plataforma digital
3	ABC de la banca	<ul style="list-style-type: none"> • Webinars gratuitos para clientes sobre el uso de la tecnología en transacciones financieras. • Videos de las sesiones publicados en redes sociales y plataforma ABC de la Banca. 	<ul style="list-style-type: none"> • Art. 3, Sección 6, Título I, Capítulo I, Libro 4º 	<ul style="list-style-type: none"> • Clientes y Usuarios. 	10,000	<ul style="list-style-type: none"> • Ahorro, inversión y créditos (Para jóvenes) • Tarjetas de Débito (medidas de seguridad, cargos y comisiones) • Cajeros Automáticos BCP • Transacciones POS • Transferencias bancarias • Uso de aplicaciones móviles y medidas de seguridad. • Uso Banca Digital y canales digitales: Soli • Puntos de reclamo , mecanismos de reclamo en primera instancia y el rol de ASFI en segunda instancia • Tiempo máximo de espera atención en cajas 	Feb/2023 - Dic/2023		<ul style="list-style-type: none"> • Presentaciones y ejercicios en línea 	<ul style="list-style-type: none"> • Videos 	Plataforma digital
4	Aula BCP para Colaboradores	<ul style="list-style-type: none"> • Planificación y elaboración del Aula BCP para colaboradores. • Organización. • Realización. • Evaluación del contenido y exposición Aula BCP para colaboradores. • Presentación de resultados de las evaluaciones. 	<ul style="list-style-type: none"> • Art. 2, Sección 6, Título I, Capítulo I, Libro 4º • Art. 3, Sección 6, Título I, Capítulo I, Libro 4º 	<ul style="list-style-type: none"> • Colaboradores del BCP 	1,600	<ul style="list-style-type: none"> • Herramientas prevención acoso y hostigamiento sexual laboral • Sostenibilidad • Riesgo de liquidez • Reglamento de protección al consumidor financiero • Seguridad de información y física • Ética, Anticorrupción y Cumplimiento Normativo • Riesgo Operativo • Ergonomía • Atención a las personas con capacidades diferentes. • Procedimiento y atención de reclamos (todo personal atención cliente) • Atención al público sobre tiempo máximo de espera para atención en cajas (todo personal atención cliente) 	Feb/2023 - Dic/2023		<ul style="list-style-type: none"> • Presentaciones 	<ul style="list-style-type: none"> • Videos 	Plataforma digital

5	Foro Pyme	<ul style="list-style-type: none"> Planificación del Foro Pyme como evento digital. Selección de los disertantes. Organización y logística del evento. Realización del evento. Evaluación del evento. 	<ul style="list-style-type: none"> Art. 2, Sección 6, Título I, Capítulo I, Libro 4° Art. 3, Sección 6, Título I, Capítulo I, Libro 4° 	<ul style="list-style-type: none"> Usuarios Pyme Cientes prestatarios pyme 	1,000	<ul style="list-style-type: none"> Experiencias de éxito y fracaso de las Pymes. Financiamiento para Pymes. Educación para el acceso de productos y servicios financieros usos y aplicaciones, beneficios y riesgos. Derechos de los consumidores Financieros. Información transparente sobre productos y servicios. 	Oct-23		<ul style="list-style-type: none"> Presentaciones 		Plataforma digital	
6	Educación Financiera para Mujeres Emprendedoras	<ul style="list-style-type: none"> Webinars gratuitos para clientas emprendedoras y microempresarias. 	<ul style="list-style-type: none"> Art. 3, Sección 6, Título I, Capítulo I, Libro 4° 	<ul style="list-style-type: none"> Clientas prestatarias mujeres 	2,000	<ul style="list-style-type: none"> Empoderamiento femenino Generación de ingresos y ventas Educación Financiera Ahorro, presupuestos, gasto e inversión Capacitación sobre Banca Digital Uso de canales digitales para realizar cobro y pagos 	Mar/2023 - Dic/2023		<ul style="list-style-type: none"> Presentaciones 		Plataforma digital	
7	Educación Financiera para jóvenes comprendidos entre los 16 y 28 años	<ul style="list-style-type: none"> Webinars gratuitos para jóvenes de 19 a 28 años de toda Bolivia, sobre educación financiera. Sketchs presenciales en Colegios para jóvenes de 16 a 18 años, sobre educación financiera. 	<ul style="list-style-type: none"> Art. 3, Sección 6, Título I, Capítulo I, Libro 4° 	<ul style="list-style-type: none"> Jóvenes de 16 y 28 años de edad 	1,500	<ul style="list-style-type: none"> Ahorro, inversión y créditos (Para jóvenes) Tarjetas de Débito (medidas de seguridad, cargos y comisiones) Cajeros Automáticos BCP Transacciones POS Transferencias bancarias Uso de aplicaciones móviles y medidas de seguridad. Uso Banca Digital y canales digitales: Soli Puntos de reclamo, mecanismos de reclamo en primera instancia y el rol de ASFI en segunda instancia Tiempo máximo de espera atención en cajas 	Agos/2023 - Oct/2023		<ul style="list-style-type: none"> Presentaciones Sketch 		Plataforma digital y presencial	
8	Programa Descubre	<ul style="list-style-type: none"> Promoción y seguimiento del uso de la Plataforma 	<ul style="list-style-type: none"> Art. 3, Sección 6, Título I, Capítulo I, Libro 4° 	<ul style="list-style-type: none"> Clientes prestatarios 	15,000	El sistema financiero, ahorro, presupuesto	En/2023 - Dic/2023					Plataforma digital

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

PARTE II

Nº	NOMBRE DEL PROYECTO	ACTIVIDAD	OBJETIVO AL QUE CONTRIBUYE (Art. 3, Sección 5, Título I, Capítulo I, Libro 4º)	BENEFICIARIOS PROGRAMADOS	TEMÁTICA	PERIODO DE IMPLEMENTACIÓN	PARTE II		
							PÁGINA WEB DE LA ENTIDAD FINANCIERA	REDES SOCIALES	MEDIOS DE COMUNICACIÓN MASIVOS
1	Academia de Clientes BCP en web ABC de la Banca	<ul style="list-style-type: none"> • Información financiera sobre productos y servicios. 	<ul style="list-style-type: none"> • Art. 2, Sección 6, Título I, Capítulo I, Libro 4º • Art. 3, Sección 6, Título I, Capítulo I, Libro 4º 	20,000	<ul style="list-style-type: none"> • Informar y capacitar sobre los diferentes productos, servicios de forma transparente, detallada y comprensible para el consumidor financiero. • Derechos y obligaciones del consumidor financiero, entre ellos tiempo de atención en cajas • Mecanismos de reclamo en primera instancia y el rol de ASFI en segunda instancia • Capacitar sobre Banca Digital • Uso seguro de tarjetas de débito, cargos y comisiones asociada a la misma • Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI) 	Mar/2023 - Dic/2023	www.abcdelabancabolivia.com		
2	Boletín Responsabilidad Social Empresarial BCP	<ul style="list-style-type: none"> • Difusión de trabajo y acciones efectuadas en RSE 	<ul style="list-style-type: none"> • Art. 8, Sección 2, Título I, Capítulo I, Libro 4º 	1,500	<ul style="list-style-type: none"> • Acciones enfocadas en Educación Financiera • Acciones y trabajo realizado en medio ambiente/ cambio climático dentro de la organización • Acciones en temas relacionados a Equidad de Género dentro de la organización • Trabajo realizado en el programa de voluntariado 	Feb/2023-Dic/2023	https://www.bcp.com.bo/Content/descargas/Interno%20Boletin%20RSE%20Final.png	https://www.facebook.com/RSEBCP	Medios impresos: revistas/perifoneos
3	Programa ABC de la Banca Rural/Urbana (radiofónico) en español, aymara y quechua	<ul style="list-style-type: none"> • Difusión de consejos prácticos 	<ul style="list-style-type: none"> • Art. 2, Sección 6, Título I, Capítulo I, Libro 4º • Art. 3, Sección 6, Título I, Capítulo I, Libro 4º 	10,000	<ul style="list-style-type: none"> • Clientes catalogados con pleno y oportuno cumplimiento de pago • Utilización de manera eficiente y segura de la banca digital • Características, beneficios, obligaciones y derechos inmersos en contratar productos o servicios en la entidad financiera 	Abr/2023 - Nov/2023			<ul style="list-style-type: none"> • Cuñas radiales