

Recopilación de Normas para Servicios Financieros

LIBRO 4º, TÍTULO I, CAPÍTULO I
ANEXO 7: PROGRAMA DE EDUCACIÓN FINANCIERA
(CUADRO DE EJECUCIÓN DEL SUBPROGRAMA DE EDUCACIÓN)
PARTE I-II

Nº	NOMBRE DEL PROYECTO	ACTIVIDAD	BENEFICIARIOS PROGRAMADOS		BENEFICIARIOS EJECUTADOS		METODOLOGÍA PROGRAMADA	METODOLOGÍA APLICADA	TEMÁTICA PROGRAMADA	TEMÁTICA EJECUTADA	PERIODO DE IMPLEMENTACIÓN PROGRAMADO	PERIODO DE IMPLEMENTACIÓN EJECUTADO
			CUALITATIVO (SEGMENTACIÓN)	CUANTITATIVO (NÚMERO DE BENEFICIARIOS)	CUALITATIVO (SEGMENTACIÓN)	CUANTITATIVO (NÚMERO DE BENEFICIARIOS)						
1	Aula BCP para prestatarios	<ul style="list-style-type: none"> Diseño de cartillas de Educación Financiera. Impresión de las cartillas. Coordinación del envío de las cartillas. Explicación y asesoramiento por parte del funcionario 	<ul style="list-style-type: none"> Cientes prestatarios 	16.000	<ul style="list-style-type: none"> Cientes prestatarios 	14.268	Explicación presencial con clientes y resolución de preguntas	Explicación presencial con clientes y resolución de preguntas	<ul style="list-style-type: none"> Crédito en efectivo. Tarjeta de Crédito. Créditos Hipotecarios. Crédito Pyme. Créditos Mayoristas. 	<ul style="list-style-type: none"> Crédito en efectivo. Tarjeta de Crédito. Créditos Hipotecarios. Crédito Pyme. Créditos Mayoristas. 	Ene/2023 - Dic/2023	<p>Periodo de ejecución: Ene/2023 - Dic/2023</p>
2	Mecanismos de reclamo	<ul style="list-style-type: none"> Diseño y realización de videos educativos y/o informativos. 	<ul style="list-style-type: none"> Consumidores financieros, con foco en edades de 18 a 35 años 	1.500	<ul style="list-style-type: none"> Consumidores financieros 	2.570	Webinars gratuitos sobre Mecanismos de Reclamo, derechos y obligaciones de consumidores financieros.	Videos educativos con referencia a Punto de Reclamo.	<ul style="list-style-type: none"> Contenido de videos: Mecanismos de Reclamo en 1º y 2º instancia. Defensoría del consumidor financiero. 	<ul style="list-style-type: none"> Contenido de videos: Mecanismos de Reclamo en 1º y 2º instancia. Defensoría del consumidor financiero 	Julio /2023 - Dic/2023	<p>Periodo de ejecución: Julio /2023 - Dic/2023</p>
3	ABC del BCP	<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 del BCP. 	<ul style="list-style-type: none"> Cientes y Usuarios 	10.000	<ul style="list-style-type: none"> Cientes y Usuarios 	11.221	<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 del BCP. Capacitación presencial puntos de venta 	<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 del BCP. Capacitación presencial puntos de venta 	<ul style="list-style-type: none"> Ahorro, inversión y créditos 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 	<ul style="list-style-type: none"> Ahorro, inversión y créditos 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: YAPE Puntos de reclamo, mecanismos de reclamo en primera instancia y el rol de ASFI en segunda instancia Tiempo máximo de espera atención en cajas Medidas de seguridad 	Feb/2023 - Dic/2023	<p>Periodo de ejecución: Mar/2023 - Dic/2023</p>
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"> Colaboradores del BCP 	1.700	<ul style="list-style-type: none"> Colaboradores del BCP 	1.775	Capacitación virtual interna para colaboradoras y colaboradores con evaluación	Capacitación virtual interna para colaboradoras y colaboradores con evaluación	<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 Atención al público sobre tiempo máximo de espera para atención en cajas 	<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 Atención al público sobre tiempo máximo de espera para atención en cajas. 	Mar/2023 - Dic/2023	<p>Periodo de ejecución: Mar/2023 - Dic/2023</p>

La presente declaración jurada conlleva condición de confesión, verdad y certeza jurídica, de conformidad con lo dispuesto en el Artículo 1322º del Código Civil y el Parágrafo IV del Artículo 157º del Código Procesal Civil, sujeta en caso de inexactitud o falsedad a la cancelación del trámite y las penalidades establecidas en el Artículo 169º del Código Penal como falso testimonio.

Elaborado por:

Responsable de la Ejecución del Programa de Educación Financiera

Gerente General

Recopilación de Normas para Servicios Financieros

LIBRO 4º, TÍTULO I, CAPÍTULO I

ANEXO 7: PROGRAMA DE EDUCACIÓN FINANCIERA
(CUADRO DE EJECUCIÓN DEL SUBPROGRAMA DE EDUCACIÓN)
PARTE I-II

Nº	NOMBRE DEL PROYECTO	ACTIVIDAD	BENEFICIARIOS PROGRAMADOS		BENEFICIARIOS EJECUTADOS		METODOLOGÍA PROGRAMADA	METODOLOGÍA APLICADA	TEMÁTICA PROGRAMADA	TEMÁTICA EJECUTADA	PERIODO DE IMPLEMENTACIÓN PROGRAMADO	PERIODO DE IMPLEMENTACIÓN EJECUTADO
			CUALITATIVO (SEGMENTACIÓN)	CUANTITATIVO (NÚMERO DE BENEFICIARIOS)	CUALITATIVO (SEGMENTACIÓN)	CUANTITATIVO (NÚMERO DE BENEFICIARIOS)						
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"> Usuarios Pyme Cientes prestatarios pyme 	1.000	<ul style="list-style-type: none"> Usuarios Pyme Cientes prestatarios pyme 	4.097	<ul style="list-style-type: none"> Actividad virtual de intercambio de experiencias y aprendizajes, para aprender con el ejemplo sobre buenas y malas decisiones. 	<ul style="list-style-type: none"> Actividad presencial y virtual de intercambio de experiencias y aprendizajes, para aprender con el ejemplo sobre buenas y malas decisiones. 	<ul style="list-style-type: none"> Experiencias de éxito y fracaso de 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. 	<ul style="list-style-type: none"> Experiencias de éxito y fracaso de tres Pymes, en las que se abordaron temas de financiamiento a través de productos . servicios financieros, uso de medios de pago con énfasis en YAPE, aplicaciones, beneficios y riesgos; derechos de los consumidor, información transparente sobre productos y servicios. 	oct-23	Periodo de ejecución: Nov/2023
6	Educación Financiera para Mujeres en Microfinanzas	<ul style="list-style-type: none"> Webinars gratuitos para clientas emprendedoras y microempresarias. 	<ul style="list-style-type: none"> Usuaris y Clientas 	2.000	<ul style="list-style-type: none"> Usuaris y Clientas 	2.600	<ul style="list-style-type: none"> Webinars Uso de Plataforma Virtual Capacitación Presencial 	<ul style="list-style-type: none"> Webinars Uso de Plataforma Virtual Capacitación Presencial 	<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 	<ul style="list-style-type: none"> Empoderamiento femenino Generación de ingresos y ventas Educación Financiera: Ahorro, presupuestos, gasto e inversión Capacitación sobre Banca Digital, Microcrédito y Billetera Móvil YAPE. 	Mar/2023 - Dic/2023	Periodo de ejecución: Mar/2023 - Nov/2023
7	Educación Financiera para jóvenes comprendidos entre los 16 y 28 años	<ul style="list-style-type: none"> Sketchs presenciales en Colegios para jóvenes de 16 a 18 años, sobre educación financiera. Contenido para jóvenes de 19 a 28 años de toda Bolivia, sobre educación financiera. 	<ul style="list-style-type: none"> Jóvenes de 16 y 28 años de edad 	1.500	<ul style="list-style-type: none"> Jóvenes de 16 y 28 años de edad 	6.623	<ul style="list-style-type: none"> Sketchs Presenciales Videos redes sociales 	<ul style="list-style-type: none"> Sketchs Presenciales Videos redes sociales 	<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 	<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 	Ago/2023 - Nov/2023	Periodo de ejecución: Ago/2023 - Nov/2023
8	Programa Descubre	<ul style="list-style-type: none"> Promoción y seguimiento del uso de la Plataforma 	<ul style="list-style-type: none"> Cientes Prestatarios 	15.000	<ul style="list-style-type: none"> Usuarios Cientes 	12.819	<ul style="list-style-type: none"> Plataforma web 	<ul style="list-style-type: none"> Plataforma Web Webinars Feria de servicios financieros Talleres Presenciales en la feria de servicios financieros 	<ul style="list-style-type: none"> El sistema financiero, ahorro, presupuesto 	<ul style="list-style-type: none"> Metas Ahorro Presupuesto Inversión Sistema Financiero Productos y Servicios Financieros QR Medidas de Ciberseguridad 	En/2023 - Dic/2023	Periodo de ejecución: En/2023 - Dic/2023

La presente declaración jurada conlleva condición de confesión, verdad y certeza jurídica, de conformidad con lo dispuesto en el Artículo 1322º del Código Civil y el Parágrafo IV del Artículo 157º del Código Procesal Civil, sujeta en caso de inexactitud o falsedad a la cancelación del trámite y las penalidades establecidas en el Artículo 169º del Código Penal como falso testimonio.

Elaborado por:

Responsable de la Ejecución del Programa de Educación Financiera

Gerente General

Recopilación de Normas para Servicios Financieros

LIBRO 4º, TÍTULO I, CAPÍTULO I
 ANEXO 7: PROGRAMA DE EDUCACIÓN FINANCIERA
 (CUADRO DE EJECUCIÓN DEL SUBPROGRAMA DE DIFUSIÓN DE INFORMACIÓN)
 PARTE I-III

Nº	PROYECTO	ACTIVIDAD	BENEFICIARIOS PROGRAMADOS	BENEFICIARIOS EJECUTADOS (SEGMENTACIÓN)	MEDIOS O CANALES DE DIFUSIÓN	MEDIOS O CANALES DE DIFUSIÓN UTILIZADOS	TEMÁTICA PROGRAMADA	TEMÁTICA EJECUTADA	PERIODO DE IMPLEMENTACIÓN PROGRAMADO	PERIODO DE IMPLEMENTACIÓN EJECUTADO
1	ABC del BCP WEB	Información financiera sobre productos y servicios	20.000	29.983	<ul style="list-style-type: none"> Página web: www.abcdelbcp.com.bo 	<ul style="list-style-type: none"> Página web: www.abcdelbcp.com.bo 	<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 se tarjetas de débito, cargos y comisiones asociada a la misma 	<ul style="list-style-type: none"> Atención en cajas y Punto de Reclamo Ahorro Crédito Tarjetas de débito y Crédito Banca Digital Derechos y obligaciones del consumidor financiero: Beneficios y Responsabilidades del consumidor financiero 	Mar/2023- Dic/2023	<p>Periodo de ejecución: Mar/2023- Dic/2023</p>
2	Boletín Responsabilidad Social Empresarial BCP	<ul style="list-style-type: none"> Difusión de trabajo y acciones efectuadas en RSE 	1.500	2.219	<ul style="list-style-type: none"> Medios Impresos: Periódicos y Revistas 	<ul style="list-style-type: none"> Medios Impresos: Periódicos y Revistas Web RSE BCP: https://www.bcp.com.bo/rse/ 	<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 	<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	<p>Periodo de ejecución: Feb/2023- Dic/2023</p>
3	Programa ABC del BCP Rural (radiofónico)	<ul style="list-style-type: none"> Difusión de consejos prácticos 	10.000	94.700	<ul style="list-style-type: none"> Radio 	<ul style="list-style-type: none"> Radio Tv Rural (Tigo) 	<ul style="list-style-type: none"> Cientes 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 	<ul style="list-style-type: none"> Punto de Reclamo Atención en Cajas Banca Movil Banca por Internet Tarjeta de débito Tarjeta de Crédito Billetera Móvil 	Abr/2023 - Dic/2022	<p>Periodo de ejecución: Oct/2023 - Nov/2023</p>

La presente declaración jurada conlleva condición de confesión, verdad y certeza jurídica, de conformidad con lo dispuesto en el Artículo 1322º del Código Civil y el Parágrafo IV del Artículo 157º del Código Procesal Civil, sujeta en caso de inexactitud o falsedad a la cancelación del trámite y las penalidades establecidas en el Artículo 169º del Código Penal como falso testimonio.

Elaborado por:

 Responsable de la Ejecución del Programa de Educación Financiera

 Gerente General