



Gestión – 2018



Índice

1. INTRODUCCIÓN

2. MARCO NORMATIVO

3. OBJETIVOS

3.1 Objetivo general

3.2 Objetivos específicos

4. Programa de Educación Financiera 2018 Aprendiendo más con IDEPRO IFD

- a. Público objetivo
- b. Actividades, medios y canales para promover las acciones de Educación Financiera

5. SUB PROGRAMAS

- 5.1 Contenido del Subprograma de Educación
- 5.2 Contenido del Subprograma de Difusión de Información

6. NUESTROS ALIADOS

7. ANEXOS



1.INTRODUCCIÓN

El accionar de IDEPRO IFD orientado por su marco estratégico que responde al interés primo de aportar al desarrollo productivo y social de Bolivia a través de una oferta de productos y servicios financieros, servicios de capacitación y asistencia técnica dirigidos al segmento más ancho de la pirámide económica conformada por pequeños productores, micro y pequeños empresarios, es un factor diferenciador que distingue a la institución frente a la gama de servicios y productos financieros ofertados por otras entidades intermediación financiera en el ámbito nacional.

Sobre esta base, IDEPRO IFD establece su Programa de Educación Financiera Aprendiendo más con IDEPRO IFD, orientado a promover el desarrollo y fortalecimiento de las capacidades de los clientes, principales beneficiarios, en la toma de decisiones, la comprensión integral de la oferta institucional que a veces se torna compleja, así como también, desde el enfoque transversal de derechos, lograr que tanto los clientes como usuarios financieros puedan empoderarse para el pleno ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de obligaciones y con ello aportar en el proceso de mejora de su calidad de vida, la de sus familias y por ende de su comunidad.

Las acciones insertas en el Programa de Educación Financiera están estrechamente vinculadas al marco estratégico, con ello denotan la vocación institucional de aporte al desarrollo sostenible y productivo y sobretodo el apoyo a los segmentos con menor acceso al sistema financiero tradicional.

Proporcionar información para fortalecer las capacidades de toma de decisiones a la vez de empoderar en cuanto a la comprensión y ejercicio de derechos y obligaciones como usuarios financieros, son los dos pilares fundamentales del programa que se apoya en la inclusión de las nuevas tecnologías de la información que juegan un papel fundamental en este proceso y son herramientas esenciales ya que permiten rebasar las brechas de tiempo y distancia, permiten el acercamiento simultáneo e instantáneo a cientos de clientes beneficiarios, además de lograr eficiencia, eficacia y economía en la ejecución y transmisión de los contenidos al permitir incrementar el alcance en zonas con bajos niveles de acceso a la información o que sólo poseen la cobertura de telefonía celular como herramienta innovadora.



2. MARCO NORMATIVO

En Bolivia, la Ley N° 393 Ley de Servicios Financieros en su artículo 79 establece que todas las entidades de Intermediación Financiera reguladas por la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI), tienen la obligación y responsabilidad de diseñar, organizar y ejecutar programas anuales de educación financiera para los consumidores financieros, en procura de: educar sobre las características principales de los servicios de intermediación financiera y servicios financieros complementarios, sus usos y aplicaciones, y los beneficios y riesgos; informar de manera clara sobre los derechos y obligaciones asociados a los diferentes productos y servicios que ofrecen; educar sobre los derechos de los consumidores financieros y los mecanismos de reclamo en primera y segunda instancia; e informar sobre el sistema financiero, el rol de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero - ASFI y el carácter de la normativa.

Así mismo, el Reglamento de Protección del Consumidor de Servicios Financieros incluido en la Recopilación de Normas de Servicios Financieros (RNSF) en su Capítulo 4º: Consumidor Financiero, Título I: Atención a Clientes y usuarios, Capítulo I, establece los principales lineamientos que deben seguir las Entidades de Intermediación Financiera al momento de establecer y ejecutar sus programas de Educación Financiera.



3. OBJETIVOS

3.1 Objetivo general

Promover y fortalecer la comprensión de clientes, usuarios financieros y público en general de los principales conceptos de educación financiera, dotándoles de información, mensajes claros y sencillos, y herramientas necesarias para la toma de decisiones respecto al uso de los productos y servicios financieros ofertados, sus características, aplicaciones, beneficios y riesgos, además, en el marco de los derechos y obligaciones como consumidores financieros relacionados a ellos.

3.2 Objetivos específicos

- Brindar a los clientes información básica para tomar decisiones reflexivas respecto al uso y adquisición de productos y servicios que actualmente ofrece la institución incorporando además, conocimientos referentes a las características principales de los servicios correspondientes a su negocio, los servicios financieros complementarios, y derechos y obligaciones de los consumidores financieros.
- Facilitar que la población (entorno jóvenes, niños, estudiantes escolares universitarios) información de los diversos productos financieros que se ofertan y sus características.
- Lograr que los clientes conozcan sus derechos y obligaciones como consumidores financieros.
- Apoyar a una adecuada comprensión y manejo de las finanzas personales de los clientes y sus familias.



4. Programa de Educación Financiera 2018 – Aprendiendo más con IDEPRO IFD

Siguiendo las recomendaciones emanadas por la Organización para la Cooperación y Desarrollo Económico (OCDE), por sus siglas en inglés, una de las principales características que deben rescatar los programas de educación financiera, es establecimiento de prioridades temáticas en cada gestión. Son tres los ejes temáticos que engloban los temas a ser abordados esta gestión:

**Protección del
consumidor
financiero**

**Manejo de las
finanzas personales
y familiares**

**Conocimiento de
los servicios
financieros**

En 2018 los temas abordados serán:

Eje temático	CONTENIDOS
Protección del Consumidor Financiero	• Defensoría del Consumidor Financiero • Atención Preferente a Personas de la Tercera Edad, Embarazadas, Discapacitados • El Sistema Financiero
Servicios financieros	• El crédito y su manejo • Ahorro – presupuesto y tasa de interés • Mora – Sobreendeudamiento • Buro de información crediticia • Garantes, Garantías – Garantías no convencionales • Seguros • Fideicomisos
Finanzas personales y familiares	• Consejos para pagar su crédito • Educación Financiera en familia

Todos estos contenidos programáticos se desarrollarán a través de diferentes canales y medios además de formar parte de los subprogramas con el objeto de llegar con mayor impacto y alcance a los consumidores financieros.

a. Público objetivo

De acuerdo a las actividades establecidas en el programa de Educación Financiera, el público con el que trabajaremos está dividido en cliente interno y cliente externo.

Cliente Interno

El personal, (principalmente el de front office) será capacitado para que pueda replicar con clientes y usuarios financieros en general las temáticas seleccionadas durante los diferentes procesos de atención (crediticio, plataforma o cajas).

**Personal de la
Oficina Nacional
(Back Office)**

**Personal de la
Agencias
y Sucursales
(Front Office)**

Cliente Externo

Se facilitará toda la información y contenido a través de los diferentes medios, canales y actividades propuestas.

Clientes

**Usuarios financieros y
público en general**

COMUNIDAD
Jóvenes estudiantes de
universidades, institutos,
normales y promociones de
colegios , como potenciales
usuarios financieros y
futuros potenciales clientes

b. Actividades, medios y canales para promover las acciones de Educación Financiera

- Capacitación interna al personal y actualización en cuanto a la normativa institucional
- Material impreso (dípticos, trípticos volantes y cartillas)
- Material audiovisual (videos, slideshows, cuñas o jingles)
- Página web con material digital y multimedia (dípticos, volantes y cartillas, videos, interactivos, juegos)
- Talleres en centros educativos (universidades, colegios, institutos de cada región)
- Jornadas de educación mediante dinámicas y juegos en eventos feriales de asistencia masiva de público en general
- Capacitación durante el proceso de crédito
- Envío de mensajes de SMS sobre los tópicos seleccionados

5. SUB PROGRAMAS

De acuerdo a lo establecido en la Recopilación de Normas de Servicios Financieros (RNSF) de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI), el Programa de Educación Financiera debe estar compuesto por: el Sub Programa de Educación y el Sub Programa de difusión.

5.1 Contenido del Subprograma de Educación

- Las características principales de los servicios de intermediación financiera, usos y aplicaciones, beneficios y riesgos, según corresponda;
- Las características principales de los servicios financieros complementarios, usos y aplicaciones, beneficios y riesgos, según corresponda;
- Los derechos de los consumidores financieros;
- Los mecanismos de reclamo en primera y segunda instancia.

5.2 Contenido del Subprograma de Difusión de Información

- Los derechos y obligaciones asociados a los diferentes productos y servicios;
- El sistema financiero, el rol de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero y el alcance de la normativa.

6. NUESTROS ALIADOS

Para el cumplimiento de las metas del programa de Educación Financiero IDEPRO IFD cuenta con el apoyo de dos importantes aliados:

- La Asociación de Instituciones Financieras de Desarrollo FINRURAL
- La Sparkassenstiftung für international Kooperation - Fundación Alemana de Cajas de Ahorro para la Cooperación Internacional



El Programa de Educación Financiera en la gestión 2018, dará una continuidad a lo realizado durante estos años de experiencia, con el propósito de no solo compartir información, sino también generar un vínculo más profundo con nuestros clientes a manera de conocer sus necesidades y asesorarlos, con información oportuna, para que sean ellos quienes apliquen lo aprendido para lograr el bienestar personal, familiar y el de sus comunidades.

IDEPRO Desarrollo Empresarial Institución Financiera de Desarrollo
Calle Campos No. 132 esquina Arce
Telf. 591-2-430615 2-430725 2-433647
Fax 591-2-431547

www.idepro.org
La Paz - Bolivia

7. ANEXOS

LIBRO 4°, TÍTULO I, CAPÍTULO I

ANEXO 6: PROGRAMA DE EDUCACIÓN FINANCIERA

(SUBPROGRAMA DE EDUCACIÓN)

N°	NOMBRE DEL PROYECTO	ACTIVIDAD	OBJETIVO AL QUE CONTRIBUYE (Art. 3, Sección 6, Capítulo I, Título I, Libro 4°)	PÚBLICO	NÚMERO DE PERSONAS QUE PARTICIPARÁN DE LA ACTIVIDAD	TEMÁTICA	PERIODO DE IMPLEMENTACIÓN	MEDIOS DE APOYO PARA LA ENSEÑANZA								
								MATERIAL IMPRESO (FOLLETOS, CARTILLAS, OTROS)	PRESENTACIONES	MATERIAL DIDÁCTICO	OTROS					
1	Aprendiendo más con IDEPRO IFD	Capacitación durante el proceso de gestión de documentos mediante sesiones cortas y entrega de material impreso	1. Las características principales de los servicios de intermediación financiera, usos y aplicaciones, beneficios y riesgos, según corresponda;	Clientes	2.021 Clientes y usuarios financieros (por definir el número nde personas por actividad o proyecto)		Del 4 al 30 de junio Oficiales de Negocio y Asistentes de Atención al Cliente capacitarán a clientes y Usuarios finacieros en las temáticas señaladas	Dípticos, trípticos o cartillas con consejos e información omplementados con explicación								
						Consejos para pagar su crédito										
						Presupuesto										
						Sobre endeudamiento										
2	Aprendiendo más con IDEPRO IFD	Capacitación durante el proceso crediticio a través de Asistentes de Atención al Cliente y Oficiales de Negocio previa entrega de material impreso didáctico	2. Las características principales de los servicios financieros complementarios, usos y aplicaciones, beneficios y riesgos, según corresponda;	Clientes y usuarios financieros		Mora	Del 2 de mayo al 30 de junio Oficiales de Negocio y Asistentes de Atención al Cliente capacitarán a clientes y Usuarios financieros en las temáticas señaladas	Dípticos, trípticos o cartillas con consejos e información omplementados con explicación			Página Web, redes sociales y circuito cerrado					
						Seguros - microseguros										
3	Aprendiendo más con IDEPRO IFD	Capacitación durante el proceso crediticio a través de Asistentes de Atención al Cliente y Oficiales de Negocio previa entrega e material impreso didáctico	4.- Los mecanismos de reclamo en primera y segunda instancia;	Clientes y usuarios financieros		Ahorro						Del 2 de Julio al 31 de agosto Oficiales de Negocio y Asistentes de Atención al Cliente capacitarán a clientes y Usuarios finacieros en las tematicas señaladas	Dípticos, trípticos o cartillas con consejos e información omplementados con explicación			Página Web, redes sociales y circuito cerrado
						Punto de Reclamo										
4	Aprendiendo más con IDEPRO IFD	Capacitación durante el proceso crediticio a través de Asistentes de Atención al Cliente y Oficiales de Negocio previa entrega de material impreso didáctico	1. Las características principales de los servicios de intermediación financiera, usos y aplicaciones, beneficios y riesgos, según corresponda;	Clientes y usuarios financieros		El crédito y su manejo	Del 2 de Julio al 31 de agosto Oficiales de Negocio y Asistentes de Atención al Cliente capacitarán a clientes y Usuarios finacieros en las tematicas señaladas	Dípticos, trípticos o cartillas con consejos e información omplementados con explicación			Página Web, redes sociales y circuito cerrado					
						Mora – Sobre endeudamiento										
						Garantes, Garantías no convencionales										
						Seguros										
						Nuevos productos créditos de con sumo y vivienda.										
						Fideicomisos										
5	Aprendiendo más con IDEPRO IFD	Talleres en centros educativos, universidades, normales y colegios deb las regiones	3. Los derechos de los consumidores financieros;	Clientes y usuarios financieros		Defensoria del Consumidor Financiero	Los meses de agosto, septiembre y octubre las sucursaleS realizarán sus eventos de capacitación en los centros educativos de las regiones	Dípticos, trípticos o cartillas con consejos e información mplementados con explicación	Presentaciones con videos explicativos complementarios		Página Web, redes sociales y circuito cerrado					
						Atención preferente a personas de la tercera edad, embarazadas, discapacitadas										
						Derechos y Obligaciones de los consumidores Financieros										
						Educación Financiera en Familia										
6	Yo y mis Finanzas	Envío de mensajes de SMS con consejos sobre el manejo del crédito y recordatorios de fechas de pago	2. Las características principales de los servicios financieros complementarios, usos y aplicaciones, beneficios y riesgos, según corresponda;	Clientes		1.228 clientes	El crédito y su manejo	Abril a noviembre 2018 (La remisión de los mensajes SMS, está programada, para alcanzar el numero total de clientes seleccionados, desde abril a noviembre)				Mensajes SMS con consejos sobre educación financiera a telefonos celulares de los clientes				
					Mora – Sobre endeudamiento											
					Buro de información crediticia											
					Garantes, Garantías – Garantías no convencionales											

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

N°	NOMBRE DEL PROYECTO	ACTIVIDAD	OBJETIVO AL QUE CONTRIBUYE (Art. 3, Sección 6, Capítulo I, Título I, Libro 4°)	TEMÁTICA	PERIODO DE IMPLEMENTACIÓN	MEDIOS DE APOYO PARA LA DIFUSIÓN					
						MATERIAL IMPRESO (FOLLETOS, CARTILLAS, OTROS)	CIRCUITO CERRADO (AUDIOVISUAL)	PÁGINA WEB DE LA ENTIDAD FINANCIERA	REDES SOCIALES	MEDIOS DE COMUNICACIÓN MASIVOS	OTROS
1	Aprendiendo más con IDEPRO IFD Conocer para ejercer	Entrega de material impreso a los clientes y público en general en las oficinas. Difusin de material audiovisual	1.- Los derechos y obligaciones asociados a los diferentes productos y servicios	Defensoría del Consumidor Financiero	Abril a noviembre	X		X	X		
				Atención Preferente a Personas de la Tercera Edad, Embarazadas, y Discapacitados							
				El Sistema Financiero							
				Nuevos créditos de consumo y vivienda							
2	Yo y mis Finanzas	Entrega de material impreso a los clientes y público en general en las oficinas. Difusion de material audiovisual	1. Los derechos y obligaciones asociados a los diferentes productos y servicios	Consejos para pagar su crédito	Abril a noviembre	X		X	X		
				Mora, presupuesto y ahorro							
				Finanzas en familia							
				Gestión de Negocios							
3	Yo y mis Finanzas	Entrega de material impreso a los clientes y público en general en las oficinas. Difusión de material audiovisual	2. El sistema financiero, el rol de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero y el alcance de la normativa	El Sistema Financiero	Abril a noviembre	X	X	X	X		
				El Rol de la ASF							
				Derechos y Obligaciones del consumidor Financiero							