



PROGRAMA DE
Educación
FINANCIERA

Aprendiendo más con IDEPRO IFD

GESTIÓN 2021

Tabla de Contenido

- 1. Introducción
- 2. Antecedentes
- 3. Programa de Educación Financiera Gestión 2021 4
 - 3.1 Objetivos Estratégicos
 - 3.1.1 Objetivo General
 - 3.1.2 Objetivos Específicos
 - 3.2 Descripción del Programa de Educación Financiera 2021
 - 3.2.1 Subprograma de Educación
 - 3.2.2 Subprograma de Difusión de Información

1. Introducción

La Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI), en su glosario de términos frecuentes define a la Educación Financiera como el "Proceso que consiste en transmitir conocimientos y desarrollar habilidades orientadas a mejorar la toma de decisiones de los consumidores financieros, con el objetivo de que éstos optimicen la administración de sus recursos y realicen un uso adecuado y responsable de los servicios financieros ofrecidos por las entidades financieras."

Para la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE), por sus siglas en inglés, la educación financiera es "El proceso por el cual los consumidores/inversores financieros mejoran su conocimiento sobre los productos, conceptos y riesgos financieros y, a través de información, instrucción y/o consejo objetivo, desarrollan las habilidades y confianza para adquirir una mayor concienciación de los riesgos y oportunidades financieras, para tomar decisiones informadas, para saber dónde acudir para pedir ayuda y adoptar otras medidas efectivas para mejorar su bienestar financiero".

Bajo las directrices de estos dos conceptos, y dando cumplimiento a la Ley de Servicios Financieros N° 393 que en su artículo 79 establece la obligatoriedad y responsabilidad de las entidades de Intermediación Financiera reguladas por la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI), 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. Actualmente, y bajo los lineamientos establecidos por el ente regulador, IDEPRO IFD elabora de forma anual su Programa de Educación Financiera denominado Aprendiendo más con IDEPRO IFD, orientado a desarrollar actividades y herramientas que coadyuven a que clientes y usuarios financieros adquieran conocimientos y fortalezcan habilidades que les permitan tomar mejores decisiones para la consecución de sus objetivos personales, familiares y en sus actividades económicas o emprendimientos.

2. Antecedentes



IDEPRO IFD establece su Programa de Educación Financiera denominado **Aprendiendo más con IDEPRO IFD**, orientado a promover el desarrollo y fortalecimiento de las capacidades de los clientes para la toma de decisiones, la comprensión integral de la oferta institucional, así como también, desde un 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 como consumidores financieros 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 actividades del Programa de Educación Financiera apuntan a proporcionar conceptos y conocimientos sobre educación financiera y fortalecer habilidades de clientes y usuarios financieros, para la toma de decisiones, a la vez de empoderar en cuanto a la comprensión y ejercicio de derechos y obligaciones como usuarios financieros. Estos pilares fundamentales se sustentan en el uso de enfoques y metodologías mixtas de capacitación y la inclusión de las nuevas tecnologías de la información como herramientas que permiten rebasar las brechas de tiempo y distancia, permitiendo el acercamiento simultáneo e instantáneo a cientos de clientes beneficiarios, a través de la transmisión de contenido de Educación Financiera.

3. Programa de Educación Financiera Gestión 2021

3.1 Objetivos Estratégicos

3.1.1 Objetivo General

El presente Programa de Educación Financiera tiene como Objetivo General, el de promover la comprensión de clientes, usuarios financieros y público en general de los principales conceptos de educación financiera, dotándoles de información, mediante mensajes claros y sencillos, además de actividades que fortalezcan sus habilidades y repercutan en el proceso de toma de decisiones, respecto al uso de los productos y servicios financieros, sus características, aplicaciones, beneficios, riesgos y de los derechos y obligaciones que tienen como consumidores financieros.

3.1.2 Objetivos Específicos

En concordancia con la Ley de Servicios Financieros y el Ente Regulador, los objetivos específicos del Programa de Educación Financiera 2021 son:

Educar sobre:

- Las características principales de los servicios de intermediación financiera, usos y aplicaciones, beneficios y riesgos.
- Las características principales de los servicios financieros complementarios, usos y aplicaciones, beneficios y riesgos.
- Los derechos de los consumidores financieros.

- Los mecanismos de reclamo en primera y segunda instancia.

Informar sobre:

- 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.

3.2 Descripción del Programa de Educación Financiera 2021

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 deberá estar compuesto por: el Sub Programa de Educación y el Sub Programa de Difusión de Información.

- 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.

- 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.

Siguiendo recomendaciones emanadas por la Organización para la Cooperación y Desarrollo Económico (OCDE), los programas de educación financiera deben establecer temáticas prioritarias para los segmentos que serán capacitados. 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**

Los temas a ser abordados en 2021 serán:

Eje Temático	Contenidos
Protección del Consumidor Financiero	<ul style="list-style-type: none">• Atención preferente a personas de la tercera edad, embarazadas, discapacitados• El Sistema Financiero y las IFD• El Rol de la ASFI - Defensoría del Consumidor Financiero• Punto de reclamo• Mecanismos de reclamo en primera y segunda instancia• Buro de información crediticia• Derechos y obligaciones• Tipos de cobranza• Legitimación de ganancias Ilícitas
Servicios Financieros	<ul style="list-style-type: none">• Características y beneficios de los productos y servicios financieros ofertados• El Crédito y su manejo• Crédito individual• Tasa de interés• Garantes y garantías• Seguros• Pago y cobro de servicios y bonos
Finanzas personales, familiares y del negocio	<ul style="list-style-type: none">• Presupuesto• Ahorro• Consejos para pagar su crédito• Mora• Sobreendeudamiento

3.2.1 Subprograma de Educación

Proyecto 1. Programa de Aprendizajes de Educación Financiera con Mujeres

Descripción	Desarrollo de un programa de educación y capacitación de mujeres emprendedoras mediante un programa virtual de capacitación y fortalecimiento de habilidades.
Objetivo General	Desarrollar un programa completo de formación y capacitación virtual dirigido a mujeres emprendedoras.
Beneficiarios	Cualitativo: - Clientes de créditos de consumo (crédito oportuno mujer) y usuarias financiera mujeres (potenciales clientes) Cuantitativo: - 500 clientes
Actividades Desarrollarse	El programa estará compuesto por distintos cursos de capacitación, a través de módulos que abarquen temáticas relativas a la educación financiera y complementadas con el desarrollo de habilidades blandas y empoderamiento de la mujer.
Metodología Educativa	Se conformarán grupos o comunidades de mujeres, donde se fortalecerán los conocimientos y capacidades de mujeres emprendedoras y usuarias financieras con potencialidad de clientes, mediante webinars y cursos a través de plataformas virtuales dictadas por expertos, entre otros.
Temática	Eje Temático: - Finanzas Personales

Proyecto 2. Impulso para el Desarrollo

Descripción	Con el apoyo de FINRURAL, todas las IFDs han consolidado una plataforma de capacitación denominada Impulso para el Desarrollo, donde estarán a disposición del público en general una diversidad de herramientas y materiales con contenido relacionado a los temas de Educación Financiera y donde cada IFD estará brindando un webinar para un tema en específico.
Objetivo General	Capacitar a clientes y usuarios financieros sobre distintos temas y contenidos de Educación Financiera a través del uso de herramientas digitales para propiciar el aprendizaje vivencial como estrategia de apoyo pedagógico.
Beneficiarios	Cualitativo: - Clientes y usuarios financieros Cuantitativo: - 1.000 clientes y/o usuarios financieros
Actividades Desarrollarse	Se desarrollarán de webinars respecto a distintos temas, que serán complementados con los tutoriales, videos, materiales y evaluaciones en la plataforma del programa, en un proceso que va desde la calificación, hasta la certificación final por el cumplimiento de las actividades de cada temática.
Metodología Educativa	Mediante el uso de las nuevas tecnologías de información (TIC) para la conformación de aulas virtuales, donde, mediante la interacción simultánea, se fortalece el aprendizaje a través de la experiencia. Los webinars ahondan con la explicación de cada uno de los temas con charlas impartidas por expertos en cada temática, ayudan a generar un espacio de preguntas y participación de los asistentes y finalizan con actividades complementarias que refuerzan lo aprendido, mediante test de evaluaciones, cuestionarios, videos tutoriales etc.
Temática	Ejes Temáticos: - Protección del Consumidor Financiero - Finanzas Personales - Servicios Ofertados

Proyecto 3. Envío de mensajes SMS con consejos de educación financiera

Descripción	Envío de mensajes SMS con consejos y conceptos de educación financiera a los clientes referentes al eje temático Protección del consumidor financiero.
Objetivo General	Facilitar y proveer información y consejos oportunos mediante una herramienta que permita la llegada a los clientes en el área urbana como rural en forma masiva.
Beneficiarios	Cualitativo: - Clientes Cuantitativo: - 1.500 clientes
Actividades Desarrollarse	Se enviarán mensajes SMS a la base de datos de celulares de clientes con contenido vinculado al eje temático Protección del Consumidor Financiero.
Metodología Educativa	Mediante el uso de las nuevas tecnologías e información (TIC) se fortalece los conocimientos y capacidades de los clientes mediante el envío de consejos a clientes de sectores tanto urbanos como rurales de forma masiva. Se complementará con el apoyo y seguimiento de los oficiales de negocio, a la vez se plantea el envío de preguntas para evaluar si el contenido fue comprendido.
Temática	Eje Temático: - Protección del Consumidor Financiero

3.2.2 Subprograma de Difusión de Información

Proyecto 1. Aprendizajes de Educación Financiera

Descripción	Difusión de mensajes en las plataformas digitales de la institución y videos en las pantallas de circuito cerrado de las Sucursales, sobre diferentes temáticas de Educación Financiera.
Objetivo General	Facilitar contenidos en formatos audiovisuales con mensajes y consejos sobre los temas de Educación Financiera.
Beneficiarios	Clientes y Usuarios Financieros
Actividades Desarrollarse	Se difundirá material audiovisual (videos, cuñas y publicaciones o posts).
Medios o Canales para la Difusión	Plataformas digitales de la institución (página web, Facebook y circuito cerrado).
Temática	Ejes Temáticos: <ul style="list-style-type: none">- Protección del Consumidor Financiero- Servicios Financieros- Finanzas personales, familiares y del negocio

Proyecto 2. Aprendiendo más con IDEPRO IFD

Descripción	Distribución de material impreso sobre Educación Financiera en todas las oficinas.
Objetivo General	Facilitar material en formato impreso con contenidos y consejos sobre temas de Educación Financiera.
Beneficiarios	Clientes y usuarios financieros.
Actividades Desarrollarse	Distribución de material en oficinas de IDEPRO IFD y en eventos públicos.
Medios o Canales para la Difusión	Material impreso expuesto en las oficinas y entregado al público en general.
Temática	Ejes Temáticos: <ul style="list-style-type: none">- Protección del Consumidor Financiero- Servicios Financieros



Calle Campos No. 132 esquina Arce
Telf. 591-2-430615 2-430725 2-433647
Fax 591-2-431547

www.idepro.org
La Paz - Bolivia