



PLAN DE EDUCACION FINANCIERA

Planificar el futuro
para presente
Decidir en el

Desempeño Social Y Proyectos
Marketing y Comunicaciones
AF 2018

CONTENIDO

Introducción.....	1
I. Fundamentos del Programa de Educación Financiera	2
A. Mercado Meta de FUBODE.....	2
B. Visión, Misión y Objetivo del Programa.....	3
1) Visión.....	3
2) Misión.....	3
3) Objetivo General.....	3
C. Lineamientos Estratégicos.....	3
II. Componentes del Programa.....	3
A. Temática del Programa de Educación.....	4
1) El Ahorro.....	5
2) Operaciones Pasivas	5
3) Sistema Financiero	6
4) Derechos y Obligaciones del Consumidor Financiero	6
5) Garantías Convencionales y No Convencionales	6
6) Especies Monetarias	7
7) Lavado de Dinero.....	7
B. Materiales de Apoyo.....	8
C. Medios para la Difusión.....	9
1) Medios Impresos.....	9
2) Sitio Web.....	9
3) Capacitaciones.....	9
4) Atención a Centros Educativos.....	10
III. Anexos.....	11

Introducción

FUBODE IFD, como brazo operativo de WVI, además de otorgar microcréditos en las áreas de influencia de los PDA's, desde hace 20 años, brinda capacitación a sus clientes en educación financiera, como parte de la tecnología crediticia de la Banca Comunal.

La Ley de Servicios Financieros 393 y el Reglamento de Protección del Consumidor de Servicios Financieros emitido por la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI), reconocen a la educación financiera como derecho de los consumidores financieros, estableciendo que las entidades financieras deben diseñar, organizar, difundir y ejecutar programas de educación financiera para que los consumidores financieros conozcan sus derechos y obligaciones en el ámbito financiero, la base legal pertinente, el alcance y efectos de los productos y servicios ofertados.

Dando cumplimiento a lo establecido en la normativa vigente, FUBODE IFD presenta su Plan Anual de Educación Financiera - Gestión 2018, tomando en cuenta las modificaciones al REGLAMENTO DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR DE SERVICIOS FINANCIEROS y el plan de capacitación del Proyecto de Captaciones presentado a la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero.

I. Fundamentos del Programa de Educación Financiera

El Programa de Educación Financiera busca proveer las herramientas necesarias que permita al consumidor financiero, tomar decisiones en base a criterios que son forjados en función de objetivos claros y enfocados a aquello que realmente aporta valor a la gestión financiera personal.

La importancia de la educación financiera radica en que permite a los consumidores financieros evitar tener que aprender a tomar decisiones de dinero en función de la circunstancialidad, aportándole herramientas prácticas para encausar el rumbo de sus recursos económicos partiendo una buena planificación financiera.

A. Mercado meta de FUBODE IFD

El mercado meta de FUBODE IFD son Familias emprendedoras, principalmente de las aéreas rurales y periferias de las ciudades, que tienen limitado acceso a recursos financieros y buscan mejorar su calidad de vida; las necesidades de este mercado meta de FUBODE IFD se resumen en el siguiente cuadro:

- Necesidad de orientación, capacitación, asesoramiento y apoyo con respecto a la administración de sus negocios.
- Necesidad de orientación, capacitación, asesoramiento y apoyo en temas referentes a Educación Financiera.
- Apoyo en temas educativos y servicios básicos a hogares.
- Necesidad de acceso a mercados más competitivos.
- Necesidad de incorporación de herramientas que faciliten la distribución y promoción de sus productos y/o servicios.

Bajo el Programa de Educación Financiera se pretende elevar el nivel cultural financiera de nuestro mercado meta; cubrir todas las áreas relativas a los servicios financieros, logrando mayor cobertura y alcanzando de forma gradual a diferentes públicos a través de los medios idóneos.

B. Visión, Misión y Objetivo del Programa

1) Visión

“Eleva el nivel de cultura financiera del consumidor financiero en relación al entorno del sistema financiero”.

2) Misión

Mediante programas educativos y difusión de información financiera y no financiera sensibilizar en la población boliviana para contribuir en la toma de decisiones que fortalezcan la administración de su economía familiar, la creación de conciencia sobre los derechos y deberes del consumidor financiero, así como la prevención de riesgos financieros que afecten su calidad de vida, de esta manera contribuir a la estabilidad del sistema financiero boliviano.

3) Objetivo General

“Fortalecer y motivar a una cultura de ahorro de al menos 21.000 consumidores financieros actuales y potenciales a través de sensibilización sobre los beneficios, costos y riesgos de las operaciones pasivas ofertadas por FUBODE IFD y las Entidades Financieras del país; así mismo transmitir la protección del consumidor financiero para el ejercicio pleno de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones”.

C. Lineamientos Estratégicos

Para la implementación del Programa de Educación Financiera se tendrá en cuenta lo siguiente:

- 1) Temáticas que respondan a las necesidades de información en relación a la oferta de operaciones pasivas y fortalecer e incentivar a una cultura de ahorro de los actuales y también de los potenciales consumidores financieros.
- 2) Programa ejecutado de manera permanente, integrado dentro de los planes operativos de la institución.
- 3) Alianzas Institucionales que promuevan la protección del consumidor financiero para el ejercicio pleno de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones y adopción de las mejores prácticas.

II. Componentes del Programa Educación Financiera “Finanzas responsables”

Para el cumplimiento del Plan de Educación Financiera 2018 se establece

que el Programa de Educación Financiera denominado “Finanzas responsables” se compone de dos subprogramas:

PROGRAMA DE EDUCACIÓN FINANCIERA	SUB PROGRAMA DE EDUCACIÓN	Proyecto 1 Educación Financiera dirigido a Consumidores Financieros
		Proyecto 2 Educación Financiera dirigido a Público General
		Proyecto 3 Capacitación a Funcionarios
	SUB PROGRAMA DE DIFUSIÓN E INFORMACIÓN	Proyecto 1 “Finanzas Responsables” dirigido a nuestros Consumidores Financieros y público en General.

A. Temática del Programa de Educación

A continuación se presentan la temática que sostiene el Subprograma de Educación. La desagregación temática se adjunta en el Anexo No.B.1.

1) El Ahorro

El ahorro es un elemento fundamental en la intermediación financiera, por ello será un área clave y permanente dentro del Programa. Se destacará la importancia del ahorro personal y familiar para la atención de imprevistos o para la consecución de metas en la vida como primas en la compra de vivienda, financiamiento de estudios de hijos, etc. A su vez, el ahorro es necesario para proveer de recursos a las empresas y el país que se destina a la inversión y al crecimiento de las actividades productivas.

Se divulgarán aspectos como el manejo de presupuestos personales y familiares, se promoverá el conocimiento de los diferentes instrumentos a través de los cuales se puede ahorrar en el sistema financiero.

2) Operaciones Pasivas

En este acápite se estudiarán los diferentes productos financieros pasivos desarrollados y ofertados por el Sistema Financiero Bolivia; fortaleciendo el conocimiento de los usuarios sobre las ventajas económicas del ahorro en sus diferentes modalidades, los aspectos legales involucrados, las obligaciones y derechos que se adquieren, los riesgos al que están expuestos, entre otros.

Lo anterior implica proveer información en relación a los tipos de ahorros; asimismo se proveerá información sobre el contenido de contratos, la seguridad

que brinda el Sistema Financiero para la protección de los ahorros del público, términos de contratación, costos, tasas de interés y requisitos solicitados.

3) Sistema Financiero

Esta área se centrará en la divulgación de las funciones, potestades y obligaciones de cada una de las entidades del sistema financiero que tienen responsabilidad sobre la regulación y supervisión, tanto en la actuación institucional como en su conjunto. Se presentarán las interacciones entre estas entidades y su relevancia en la promoción de la solidez y estabilidad en el sistema financiero.

Lo anterior facilitará que los usuarios puedan discernir la función de cada entidad e identificar cuándo y por qué acudir a ellas.

4) Derechos y Obligaciones del Consumidor Financiero

En este punto se dará a conocer los contenidos más relevantes en cuanto a derechos, obligaciones y otros aspectos dirigidos a los consumidores financieros.

Así mismo se presentará el procedimiento a seguir por parte de los consumidores financieros para proceder con la presentación de reclamos de primera y segunda instancia.

5) Garantías Convencionales y No Convencionales

Tema orientado a informar al Consumidor financiero los diferentes tipos de garantías exigibles por las entidades financieras para la otorgación de créditos, que son las garantías no convencionales.

6) Especies Monetarias

Este componente del Programa tiene por objeto informar al público en general sobre las características de los billetes y monedas de circulación legal en el país, sus denominaciones, medidas de seguridad, el procedimiento a seguir para sustituir billetes deteriorados y los servicios que presta el BCB para facilitar la distribución del dinero en la economía, estimulando

Con ello el conocimiento y confianza en el uso de los billetes y monedas.

La ejecución de esta actividad la coordinará el Banco Central de Bolivia.

7) Lavado de Dinero

El lavado de dinero producto del narcotráfico y de otros ilícitos penales es una actividad nociva que corrompe las estructuras de la sociedad, sin importar la posición social. Muchas personas creen que esta actividad jamás les tocará,

pero algunas con frecuencia se involucran, sin darse cuenta de que están siendo utilizadas.

Por ello, para prevenir el lavado de dinero o de otros activos, es importante brindar a la ciudadanía información necesaria para que sepa identificar, rechazar y denunciar, ante las autoridades correspondientes, las prácticas que les parezcan sospechosas de lavado de dinero conforme a la legislación vigente en el país.

B. Materiales de apoyo para la implementación del Programa

FUBODE IFD para poner en ejecución el presente Programa elaborará materiales: impresos, y visuales que serán utilizados en la implementación del mismo:

N°	FORMATO	TEMATICAS	AUTOR	PÚBLICO META
1	Manual de procedimiento	Educación Financiera para el cliente	FUBODE IFD	Asesores de crédito
2	Manual de procedimiento	Registro de clientes capacitados	FUBODE IFD	Asesores de crédito
3	Volante	El Préstamo	FUBODE IFD	Consumidores Financieros
4	Volante	El Sobreendeudamiento	FUBODE IFD	Consumidores Financieros
5	Volante	El Ahorro	FUBODE IFD	Consumidores Financieros
6	Rotafolio	Conformación de Grupo Comunal; Educación Financiera y Educación Ambiental	FUBODE IFD	Consumidores Financieros
7	Volante	El punto de reclamo	FUBODE IFD	Consumidores Financieros
8	Volante	Derechos del Consumidor Financiero	FUBODE IFD	Consumidores Financieros
10	Circuito Cerrado	Derechos del Consumidor Financiero	FUBODE IFD	Consumidores Financieros
11	Circuito Cerrado	El Punto de reclamo	FUBODE IFD	Consumidores Financieros
12	Circuito Cerrado	Difusión de tiempos de trámite de los créditos FUBODE IFD	FUBODE IFD	Consumidores Financieros
13	Afiche	Difusión de tiempos de trámite de los créditos FUBODE IFD	FUBODE IFD	Consumidores Financieros
14	Página web	<ul style="list-style-type: none"> - Tiempos de trámite de los créditos FUBODE IFD - Tarifario FUBODE IFD - El punto de reclamo Educación Financiera	FUBODE IFD	Cientes Financiadores ASFI

15	Circuito Cerrado	Reconocimiento de billetes falsos	ASOBAN	Consumidores Financieros
16	Spot (Audiovisual)	Derechos del consumidor financiero: Pago Adelantado El Mago Atención a no videntes - Atención al adulto mayor	ASFI	Consumidores Financieros
17	Videos de Difusión de Educación Financiera de ASFI	Capítulos 3 en adelante – según instructivo	ASFI	Consumidores Financieros

B. Medios para la Difusión

Para que el mensaje sea efectivo, el Programa ha desagregado la población meta en diferentes públicos, que se atenderán con los medios que se consideran de mayor impacto para cada uno de ellos. Los medios propuestos para la difusión permanente del programa son los siguientes:

1. Medios Impresos

Para alcanzar amplios segmentos de población y en función a la temática respectiva, se utilizará la impresión de Cartillas/Folleteria para distribución masiva. Este canal de difusión permitirá mantener informada a la población sobre las diferentes temáticas del programa de Educación financiera.

2. Sitio Web

El sitio Web es la ventana virtual del Programa que compila, en un espacio interinstitucional único la información referente a educación financiera elaborada por la entidad.

Siendo un factor de éxito en el esfuerzo del programa de educación financiera porque a través de este medio de difusión todos los que accedan al sitio web e ingresan al vínculo “Educación Financiera “podrán conocer nuestras temáticas y estar informados con el material compartido

3. Capacitaciones

Habrá un plan anual de capacitaciones organizadas por las Agencias que cubrirán los diferentes temas del Programa. Para estos efectos, se gestionará asistencias técnicas de entidades especializadas que apoyen el Programa enviando especialistas o patrocinando material.

4. Atención a Centros Educativos

A fin de abarcar a la población en etapa de formación se atenderán centros educativos presentándoles temática de interés para niños y jóvenes a efecto de formar usuarios informados.

Anexo A.1.

Recopilación de Normas para Servicios Financieros

Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero

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

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 DIFUSIÓN			
								MATERIAL IMPRESO (FOLLETOS, CARTILLAS, OTROS)	PRESENTACIONES	MATERIAL DIDÁCTICO	OTROS
1	Educación Financiera dirigido a Consumidores Financieros	Capacitación in situ	Inciso a,b,c del Art. 3, Sección 6, Título I, Capítulo I, Libro 4º	Cientes financieros de grupo comunal	21000	* Fomento al Ahorro * Operaciones Pasivas * Cajas de Ahorro * Sistema Financiero * Derechos y Obligaciones CF * CIC y Buros de Credito * Garantías Convencionales y No convencionales	Gestión 2018	Folleteria Cartillas		Rotafoño Cuiñas Educativas	Guías Educativas
		Capacitación in situ	Inciso a,b,c del Art. 3, Sección 6, Título I, Capítulo I, Libro 4º	Cientes financieros de Credito Individual	1500	* Sistema Financiero * ASFI y el Rol que cumple * Derechos y Obligaciones del Consumidor Financiero * Punto de Reclamo y Mecanismos de Reclamo	Gestión 2018	Folleteria Cartillas		Cuiñas Educativas	Guías Educativas
2	Educación Financiera dirigido Publico General	Realizar 20 sesiones de capacitación, en base a cronograma establecido	Inciso a,b,c del Art. 3, Sección 6, Título I, Capítulo I, Libro 4º	Cientes Financieros en Areas de PDA	300	* Sistema Financiero y ASFI * Derechos y Obligaciones del Consumidor Financiero * Punto de Reclamo y Mecanismos de Reclamo * Productos y Servicios Financieros	Gestión 2018	Folleteria Cartillas	Presentacion Educacion Financiera		Guías Educativas
		Realizar 30 sesiones de capacitación en base a cringrama	Inciso a,b,c del Art. 3, Sección 6, Título I, Capítulo I, Libro 4º	Centros Educativos	600	* Sistema Financiero y ASFI * Derechos y Obligaciones del Consumidor Financiero * Punto de Reclamo y Mecanismos de Reclamo * Productos y Servicios Financieros	Gestión 2018	Folleteria Cartillas	Presentacion Educacion Financiera		Juegos didacticos
3	Capacitacion a Funcionarios	Realizar 12 cursos de Capacitacion, en base a cronograma establecido	Inciso a,b,c del Art. 3, Sección 6, Título I, Capítulo I, Libro 4º	Personal Interno	200	Temas Educacion Financiera	Gestión 2018		Presentaciones Power Point "Educacion Financiera y No financiera	Rotafoño Cuiñas Educativas	Guías Educativas Plataforma Educativa

Recopilación de Normas para Servicios Financieros

PROYECTO DESGLOSADO
PROYECTO No 1: EDUCACION FINANCIERA A CONSUMIDORES FINANCIEROS

N°	NOMBRE DEL PROYECTO	ACTIVIDAD	OBJETIVO AL QUE CONTRIBUYE (Art. 3, Sección 6, Título I, Capítulo 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	Fomento del Ahorro Familiar	Capacitación in situ	inc. a.1, Art. 3, Sección 6, Título I, Capítulo I, Libro 4°	Consumidores Financieros de grupo comunal/Individual	3000	Que es el Ahorro Tipo de Ahorro Donde Ahorrar	Enero	Cartilla Informativa		Guías Educativas	
2	Orientación para Usuarios de Operaciones Pasivas	Capacitación in situ	inc. a.1, Art. 3, Sección 6, Título I, Capítulo I, Libro 4°	Consumidores Financieros de grupo comunal/Individual	3000	• Que son las operaciones pasivas o Caja de Ahorro o Depósitos a Plazo Fijo □ Recomendaciones generales para la contratación de depósitos	Febrero	Cartilla Informativa		Guías Educativas	
3	Apertura de una Caja de Ahorro	Capacitación in situ	inc. a.1, Art. 3, Sección 6, Título I, Capítulo I, Libro 4°	Consumidores Financieros de grupo comunal/Individual	3000	o Requisitos para la Apertura de una Caja de Ahorro o Las tasas de interés o Uso y operaciones en una caja de ahorro	Marzo	Cartilla Informativa		Guías Educativas	Spot Educativos
5	Sistema Financiero	Capacitación in situ	Inciso b.2, Art. 3, Sección 6, Título I, Capítulo I, Libro 4°	Consumidores Financieros de grupo comunal	3000	ASFI EE Financieras EE Financieras Complementarias	Mayo	Cartilla Informativa		Guía Educativas	
7	Derechos y Obligaciones del Consumidor Financiero	Capacitación in situ	Inciso a.3 y a.4, Art. 3, Sección 6, Título I, Capítulo I, Libro 4°	Consumidores Financieros de grupo comunal/Individual	3000	* Derechos del consumidor financiero * Punto de Reclamo * Obligaciones del consumidor financiero	Julio	Cartilla Informativa Folleto Derechos y Obligaciones		Guía Educativas	
9	Garantías	Capacitación in situ	Inciso a.1, Art. 3, Sección 6, Título I, Capítulo I, Libro 4°	Consumidores Financieros de grupo comunal	3000	Garantías Convencionales Garantías No Convencionales	Septiembre	Cartilla Informativa		Guía Educativas	Spot Educativos
11	Central de Información Crediticia y Buros de Información	Capacitación in situ	Inciso a.2, Art. 3, Sección 6, Título I, Capítulo I, Libro 4°	Consumidores Financieros de grupo comunal	3000	CIC y Buros Historial Crediticio	Noviembre	Cartilla Informativa		Guía Educativas	

Anexo B1: Contenido Temático del Subprograma de Educación Financiera

1) Fomento del ahorro familiar

- ¿Qué es el ahorro?
- Tipos de ahorro
- Donde Ahorrar
- Plan de Ahorro

2) Operaciones pasivas

- Que son las operaciones pasivas
- Orientación para usuarios de operaciones de depósitos
 - Caja de Ahorro
 - Depósitos a Plazo Fijo
- Recomendaciones generales para la contratación de depósitos

3) Caja de ahorro

- Requisitos para la Apertura de una Caja de Ahorro
- Las tasas de interés
- Uso y operaciones en una caja de ahorro
- Aspectos a considerar por el titular de una cuenta de ahorros
-

4) Conociendo a los promotores de la estabilidad del Sistema Financiero

- **Sistema Financiero**
 - Importancia
 - Arquitectura del Sistema Financiero
- **Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI)**
 - Conoce a la ASFI
 - Misión, vision y valores
 - Sus Atribuciones
- **Entidades fiscalizadas por la ASFI**
 - Entidades financieras
 - Entidades financieras Complementarias

5) Derechos y Deberes del Consumidor Financiero

- Derechos descritos en la Ley de Servicios Financieros y RNSF
- Deberes del Consumidor Financiero
- Procedimiento para la Atención de denuncias – Punto de Reclamo.

6) Central de Riesgos y Buros de Información

- ¿Qué es la Central de Riesgos?
- ¿Que son los Buros de Información?

- ¿Quiénes y qué informan a la CIC y Buros de Información?
- Aspectos básicos para calificar a un deudor
- Evaluación de los deudores de parte de la ASFI.
- Significado de las categorías de riesgo

7) Garantías Convencionales y No Convencionales

- Que es una Garantía de un Crédito?
- Tipos de Garantías
- Garantía Real
- Garantía Personal
- Garantía Pignoraticias
- Garantías No Convencionales

LIBRO 4, TÍTULO I, CAPÍTULO I
ANEXO A2: SUBPROGRAMA DE DIFUSIÓN DE INFORMACIÓN

N°	NOMBRE DEL PROYECTO	ACTIVIDAD	OBJETIVO AL QUE CONTRIBUYE (Inciso b, Art. 3, Sección 6, Título I, Capítulo 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	OTROS
I	"Finanzas responsables" dirigido a nuestros Consumidores Financieros	Difusión	(Inciso b, Art. 3, Sección 6, Título I, Capítulo I, Libro 4°)	* El Sistema Financiero *La ASFI y el Rol que cumple	Gestión 2018		* Videos ASFI sobre: - El Sistema Financiero			
				*Derechos y Obligaciones del Consumidor Financiero * Punto de Reclamo y Mecanismos de Reclamo * Cliente CPOP	Gestión 2018	* Volantes de Derechos y Obligaciones del consumidor financiero * Volantes de Punto de Reclamo y mecanismos de reclamo * Volantes de "CPOP"	Derechos y Obligaciones del consumidor Financiero - Crédito Vivienda Social - Atención Preferencial	* PDF con Derechos y Obligaciones de los consumidores financieros * PDF con Mecanismos de Reclamo * PFD con "CPOP"	* Publicaciones del material preparado para el circuito cerrado y la página web.	Distribución de material impreso en Ferias
				El Ahorro y el Sobre endeudamiento	Gestión 2018	Volantes sobre el Ahorro y el Sobre endeudamiento				Distribución de material impreso en Ferias Zonales
				Productos y Servicios Fubode IFD	Gestión 2018	Volantes de Productos y Servicios de Fubode IFD	Spot de Productos Fubode IFD	Oferta de Productos crediticios. Tarifario y Tiempos de Trámites	Oferta de Productos Crediticios y Cobro de Servicios No Financieros	Distribución de material impreso en Ferias Zonales
				Detección de Billetes Falsos	Gestión 2018		* Videos del BCB sobre: - Detección de Billetes falsos			
				UIF	Gestión 2018	Bíptico sobre la UIF	* Videos de la UIF sobre: - Lavado de Dinero - Ganancias Ilícitas			