

PROGRAMA DE EDUCACION FINANCIERA

GESTION 2022

1. INTRODUCCIÓN

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Societaria “Solucredit San Silvestre” R.L., fue fundada en fecha 10 de diciembre de 2005, reconocida e inscrita su personalidad jurídica por ante la Dirección General de Cooperativas mediante Resolución Administrativa No. 008/2006 de fecha 16 de enero de 2006.

La Autoridad de Fiscalización y Control de Cooperativas – AFSCOOP, mediante Resolución Administrativa N° 1107/2021 de 20 de agosto de 2021, aprobó el cambio de denominación de la entidad a Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta Solucredit San Silvestre R.L.

La Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero – ASFI, mediante Resolución ASFI N° 803/2021 de 27 de agosto de 2021 otorgó a la institución la Licencia de Funcionamiento N° 014/2021 como “Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta Solucredit San Silvestre R.L.”, dicha Licencia se la obtuvo como resultado del cumplimiento de los requisitos operativos y documentales exigidos por ASFI.

La misión de la Cooperativa es “Crear de manera solidaria, honesta y equitativa, oportunidades de crecimiento económico para nuestros socios, a través de la otorgación de recursos financieros en las mejores condiciones, previa administración eficiente y responsable de los recursos depositados por los mismos.”

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta Solucredit San Silvestre R.L. reconoce la importancia de la Educación Financiera, que es un 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 estos optimicen la administración de sus recursos y realicen un uso adecuado y responsable de los servicios financieros ofrecidos por las entidades financieras los cuales deben estar enfocados a la correcta comprensión e interpretación de los consumidores financieros utilizando los medios adecuados al tipo y necesidad de cada tema pudiendo ser estos talleres presenciales, difusión por medios de comunicación masivos, redes sociales e inclusive seminarios vía web o redes sociales (Webinarios) promoviendo el interés en los clientes mediante campañas de difusión por los medios de la propia entidad (Página Web, Página de Facebook, medios de información impresos y expuestos en oficinas), siendo obligatoria la difusión tanto del presente programa como de sus cronogramas y actividades programadas.

2. METAS ALCANZADAS

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta Solucredit San Silvestre R.L. durante la gestión 2021 ejecutó el programa de Educación Financiera alcanzando una participación de 744 socios y usuarios de la Cooperativa.

La metodología que fue utilizada se basó en la organización de talleres y capacitaciones personalizadas.

Asimismo, se logró cumplir con la difusión de la Educación Financiera mediante publicaciones en medios de comunicación digitales (Facebook y Página web), llegando también al interés de los socios y usuarios por medio de convocatorias a los distintos talleres de interés para los socios y usuarios, así también cartillas de presentación y promoción virtuales.

3. ANTECEDENTES

La Cooperativa reconoce la importancia y la necesidad de que sus Socios y usuarios cuenten con una adecuada formación sobre la Educación Financiera, para que por medio de la misma puedan tener un adecuado nivel de toma de decisiones a momento de optar por los Productos y Servicios de la Cooperativa. Es por ello, que dando el valor e importancia necesaria de impartir capacitaciones e informar sobre los temas de interés e importancia identificados en la “Guía Anual para la elaboración del Programa de Educación Financiera” de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero, la Cooperativa elaboró el presente programa de Educación Financiera.

La Cooperativa, siguiendo los lineamientos expuestos en dicha Guía reconoce e identifica la importancia de la Ejecución y Elaboración de su Programa Anual, en ese sentido prevé realizar la implementación y ejecución para con los Socios y usuarios para que por medio de la misma, se logre una cultura de interés en los temas que se identificaron por medio de la Encuesta Nacional de Servicios Financieros, enfocándonos en los temas específicos apuntando a llegar mediante los canales de las Redes Sociales, Página Web, capacitaciones personales y correos electrónicos, y con los mismos lograr despertar el interés de los Socios y usuarios creando en ellos una cultura financiera, guiándolos en la toma de decisiones, valoración del mercado financiero y sus derechos y obligaciones.

3.1 METAS A SER ALCANZADAS

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta Solucredit San Silvestre R.L., durante la gestión 2022 pretende alcanzar con el Programa de Educación Financiera la atención de la mayor cantidad de socios y usuarios en su calidad de consumidores financieros sobre los temas expuestos, de conformidad a lo establecido por el Artículo 5, Sección 6, Capítulo I, Título I, Libro 4° de la RNSF, logrando de esta manera implementar la cultura de educación financiera y el interés en la misma para lograr una buena recepción de los productos y servicios de la entidad.

3.2 APRENDIZAJES OBTENIDOS

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta Solucredit San Silvestre R.L. a partir de la implementación del Programa de Educación Financiera, evaluará constante y periódicamente cada una de las etapas de desarrollo de su programa reajustando su estrategia de llegada a los socios y usuarios como consumidores financieros, basándonos en las experiencias de cada uno de nuestros socios por medio de la autoevaluación en cada uno de sus talleres y/o seminarios.

4. OBJETIVOS.

4.1 OBJETIVOS ESTRATÉGICOS.

Capacitar y/o informar a los consumidores financieros para que conozcan sus derechos y obligaciones en el ámbito financiero; la base legal, el alcance y efectos de los productos y servicios ofertados, que les permitan tomar decisiones y defender sus derechos de tal manera que facilite su participación social, activa y responsable, principalmente se pudo identificar objetivos estratégicos que serian beneficiosos mediante su aplicación para la Cooperativa los cuales definiremos a continuación:

- a)** Simplificar la interpretación de los servicios de intermediación financiera direccionando los talleres y difusión de la información hacia un buen entendimiento de los consumidores financieros para que por medio de la capacitación logren identificar propiamente y desde un punto de vista interno las mejores opciones en cuanto a servicios de la Cooperativa en base a sus propias necesidades.
- b)** Lograr mediante la difusión de la Educación Financiera un efecto doble en los clientes y usuarios ya que con conocimiento claro podrán saber y evaluar su

situación para con la institución, logrando una mayor integración y fidelización de nuestros socios y usuarios, así como el interés en todos nuestros productos.

- c) Mantener la información sobre educación financiera actualizada y bien estructurada en todos los medios de difusión internos de la cooperativa, cumpliendo de esta manera con la correcta difusión de la información mediante los medios y canales que le permiten a la Cooperativa llegar a la mayor cantidad de clientes y consumidores financieros en base a su estructura y tamaño.

Para el cumplimiento de los objetivos estratégicos se considerarán dos sub programas:

- a) Sub programa de educación.
- b) Sub programa de difusión de información.

Cada sub programa se encuentra conformado por proyectos institucionales estructurados bajo un criterio de análisis de las necesidades que se identifiquen de los consumidores financieros y en base a las actualizaciones de la Recopilación de Normas para Servicios Financieros, asimismo siguiendo las directrices y determinaciones de la Guía Anual para el diseño del presente Programa de Educación Financiera, las cuales le permitirán a la Cooperativa llevar a cabo la ejecución de sus diferentes sub programas y por ende del programa.

4.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS.

Entre los objetivos específicos del Programa de Educación Financiera se destacan:

- a) Generar la cultura de ahorro y brindar capacitación en las distintas formas de ahorro e inversión a los socios y usuarios.
- b) Educar sobre las características principales de los servicios crediticios y los tipos de crédito.
- c) Otorgar información relacionada a los créditos diferidos producto de los efectos de la pandemia del COVID – 19.
- d) Educar sobre los derechos de los consumidores financieros y los mecanismos de reclamo en primera y segunda instancia.
- e) Generar la cultura del pago puntual, explicando los beneficios de ser considerado Cliente con Pago Oportuno y la calificación del usuario en los burós de información crediticia.

- f) Informar de manera clara sobre los derechos y obligaciones de los socios y usuarios a los diferentes productos y servicios que ofrece la Cooperativa.
- g) Informar sobre el Sistema Financiero, el rol de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero - ASFI y el carácter alcance e importancia de la normativa.

5. SUBPROGRAMA DE EDUCACIÓN

5.1. PRIMER PROYECTO

5.1.1. Descripción

Para el primer proyecto se tiene contemplado llevar a cabo actividades de capacitación personalizada por medio de la implementación de un Punto de Educación Financiera en nuestra oficina central con lo cual se apunta a llegar a los socios y usuarios interesados en temas relacionados a la educación financiera desde un enfoque más interactivo, teniendo un espacio específico con el personal designado y el cual debe estar debidamente capacitado y actualizado para poder enfocarse específicamente a informar y enseñar, con el propósito de que los consumidores financieros adquieran conocimientos y comportamientos responsables, destrezas que faciliten la toma de decisiones financieras, el ejercicio de sus derechos y cumplimiento de sus obligaciones.

5.1.2. Objetivo general

Capacitar a socios y usuarios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta Solucredit San Silvestre R.L. en Educación Financiera y reforzar en temas específicos que el grupo de interés requiera creando en ellos una cultura de Educación Financiera con el fin de integrarlos a la Cooperativa de una manera más sencilla impartiendo el tema en base a los productos de nuestra entidad.

5.1.3. Beneficiarios

5.1.3.1. Cualitativa

La metodología de ejecución de la Educación Financiera será impartida a socios y usuarios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta Solucredit San Silvestre R.L. en sus diferentes segmentos.

5.1.3.2. Cuantitativa

Como meta estimada a ejecutar se espera llegar a capacitar al menos a 250 socios y usuarios en la ciudad de La Paz.

5.1.4. Actividades a ser desarrolladas

Se tiene planeado realizar presentaciones específicas de manera digital y/o virtual desarrollando las mismas en base a capacitaciones y actualizaciones al personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta Solucredit San Silvestre R.L. para por medio de la actualización constante de los conocimientos con respecto a la RNSF y políticas internas, así también de los productos y servicios financieros lograr un adecuado material para ser expuesto y presentado por medios digitales (Redes Sociales y Página Web)., de la misma manera se prevé realizar la capacitación personalizada a los socios y usuarios por medio del ya mencionado Punto de Educación Financiera además de contar con la plataforma de atención al cliente tanto en Front office como por vías digitales.

5.1.5. Metodología educativa

En base a la “Guía Anual para la elaboración del Programa de Educación Financiera”, las metodologías a ser utilizadas para el proyecto serán:

- ✓ **Colaboración técnica para el buen manejo de un negocio;** brindando herramientas mediante plataformas virtuales.
- ✓ **Capacitación continua al personal;** en este sentido contar con personal altamente calificado para que brinden una información correcta y un trato digno a los socios, usuarios y potenciales clientes.
- ✓ **Plataforma digital interactiva de educación financiera;** otorgando a las personas las oportunidades de participar de un programa interactivo de educación financiera.
- ✓ **Puntos de Educación Financiera en agencia;** Habilitar un espacio específico donde los consumidores se informen y aprendan sobre educación financiera.

5.1.6. Temática

- a) Formas de Ahorro en el sistema financiero
- b) Tipos de crédito
- c) Productos crediticios de la Cooperativa

5.1.7. Cronograma

Las actividades dirigidas a socios y usuarios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta Solucredit San Silvestre R.L. se desarrollarán en el periodo comprendido entre los meses de Enero a Diciembre de la gestión 2022 para lo cual se ha implementado el respectivo cronograma de actividades a ejecutarse, el cual puede estar sujeto a modificaciones de carácter organizacional por motivos externos a la Cooperativa así también contar con cambios estructurales en base a las necesidades que se puedan identificar en el transcurso de la gestión 2022 con el fin de mantener a los socios y usuarios lo más actualizados posibles con respecto a la educación financiera logrando un enfoque de interés por parte del conjunto de participantes.

5.2. SEGUNDO PROYECTO

5.2.1. Descripción

Se apunta a beneficiar a un conjunto de Socios y usuarios con un mayor interés sobre temas relacionados a clientes que cuenten ya con una experiencia sobre los créditos en el sistema financiero ya que se abordarán temas de interés de ese grupo, bajo el siguiente detalle y características: Diferimiento de Pago de Créditos, esto direccionado a los clientes que durante la gestión 2021 contaron con operaciones crediticias con cuotas diferidas; por otro lado, se contempla el tema de Reprogramación y Refinanciamiento de Créditos el cual esta direccionado a los clientes que optaron por alguna de estas dos alternativas para poder regularizar sus operaciones crediticias; por último, se abordará el tema de Burós de Información Crediticia el cual será tratado desde un punto de vista básico, dando a conocer a los Socios y usuarios sobre el funcionamiento básico de los mismos, pudiendo ejemplificar los procedimientos en base a la situación crediticia de cada persona con la intención de que el Grupo de Socios y usuarios puedan aprender a interpretar su propia calificación y situación crediticia.

5.2.2. Objetivo General

Capacitar al grupo específico que por su situación de la gestión 2021 hayan optado por los beneficios del diferimiento de Créditos y los posteriores procedimientos de Reprogramación y Refinanciamiento; asimismo, el grupo específico por la experiencia con créditos que tiene deben lograr un adecuado conocimiento respecto a los Burós de Información Crediticia.

5.2.3. Beneficiarios

5.2.3.1. Cualitativa

Las metodologías sobre la Educación Financiera serán impartidas a micro empresarios y emprendedores del área urbana y periurbana.

5.2.3.2. Cuantitativa

Como meta se estima llegar a capacitar a 250 micro empresarios y emprendedores.

5.2.4. Actividades a ser desarrolladas

Se tiene planificado realizar presentaciones específicas de manera digital y/o virtual, asimismo se desarrollarán capacitaciones y actualizaciones al personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta Solucredit San Silvestre R.L. para que, por medio de la actualización constante se logre una adecuada capacitación e información sobre educación financiera a los socios, usuarios y potenciales clientes.

5.2.5. Metodología Educativa

En base a la "Guía Anual para la elaboración del Programa de Educación Financiera", las metodologías a ser utilizadas para el proyecto serán:

- ✓ Capacitación continua al personal.
- ✓ Plataforma digital interactiva de educación financiera.
- ✓ Puntos de Educación Financiera en agencia

5.2.6. Temática

- a) Diferimiento del Pago de Créditos
- b) Reprogramación y Refinanciamiento de Créditos
- c) Burós de Información Crediticia.

5.2.7. Cronograma

Los actividades a desarrollarse están dirigidas a socios y usuarios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta Solucredit San Silvestre R.L. se desarrollarán en el periodo comprendido entre los meses de Marzo a Junio de

la gestión 2022 para lo cual se ha implementado el respectivo cronograma de actividades a ejecutarse, el cual puede estar sujeto a modificaciones de carácter organizacional por motivos externos a la Cooperativa así también contar con cambios estructurales en base a las necesidades que se puedan identificar en el transcurso de la gestión 2022 con el fin de mantener a los socios, usuarios y potenciales clientes lo más actualizados posible con respecto a la educación financiera logrando un enfoque de interés por parte del conjunto de participantes.

5.3. TERCER PROYECTO

5.3.1. Descripción

Se apunta a beneficiar a un conjunto de socios y usuarios con poca experiencia en los servicios financieros y en lo que corresponde al trabajo con los mismos, con lo cual se prevé llegar a despertar el interés de grupos específicos respecto a los siguientes temas: El Punto de Reclamo y mecanismos de reclamo, esto debido a que por medio de la Encuesta Nacional de Servicios Financieros se logró identificar que gran parte de los socios y usuarios no tienen conocimiento de los procedimientos y canales para poder presentar un reclamo; por otro lado, se debe considerar los temas referidos a Créditos productivos y Créditos de Vivienda Social, esto enfocado en clientes del sector específico para poder desglosar el tipo de crédito de interés del grupo a ser capacitado con la finalidad de que puedan diferenciar e identificar los mismos; por último poner en conocimiento de los socios sobre los Beneficios a los que pueden acceder por el cumplimiento oportuno en el pago de sus créditos (clientes CPOP).

5.3.2. Objetivo General

Lograr captar la atención de nuevos y potenciales clientes basándonos en sus necesidades y requerimientos de productos específicos de crédito asimismo a socios, usuarios y potenciales clientes que conozcan su propio historial crediticio y a base de ello tengan el conocimiento de que pueden acceder a beneficios por su historial.

5.3.3. Beneficiarios

5.3.3.1. Cualitativa

Las metodologías sobre la Educación Financiera serán impartidas a microempresarios y emprendedores del área urbana y periurbana que tengan el interés los cuales serán captados por medio del interés en la Educación Financiera.

5.3.3.2. Cuantitativa

Como meta se estima llegar a capacitar a 250 micro empresarios y emprendedores.

5.3.4. Actividades a ser desarrolladas

Se tiene planificado realizar presentaciones específicas de manera digital y/o virtual, asimismo se desarrollarán capacitaciones y actualizaciones al personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta Solucredit San Silvestre R.L. para que, por medio de la actualización constante se logre una adecuada capacitación e información sobre educación financiera a los socios, usuarios y potenciales clientes.

5.3.5. Metodología Educativa

En base a la “Guía Anual para la elaboración del Programa de Educación Financiera”, las metodologías a ser utilizadas para el proyecto serán:

- ✓ Capacitación continua al personal.
- ✓ Plataforma digital interactiva de educación financiera
- ✓ Puntos de Educación Financiera en agencia

5.3.6. Temática

- a) Punto de Reclamo: mecanismos de reclamo.
- b) Créditos Productivos y de Vivienda Social
- c) Beneficios de clientes con pago oportuno.

5.3.7. Cronograma

Las actividades a desarrollarse dirigidos a socios y usuarios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta Solucredit San Silvestre R.L. se desarrollarán en el periodo comprendido entre los meses de Enero a Diciembre de la gestión 2022 para lo cual se ha implementado el respectivo cronograma de actividades a ejecutarse, el cual puede estar sujeto a modificaciones de carácter organizacional por motivos externos a la Cooperativa así también contar con cambios estructurales en base a las necesidades que se puedan identificar en el transcurso de la gestión 2022 con el fin de mantener a los socios y usuarios lo más actualizados posibles con respecto a la educación financiera logrando un enfoque de interés por parte del conjunto de participantes.

6. SUBPROGRAMA DE DIFUSIÓN DE INFORMACIÓN

6.1. PRIMER PROYECTO

6.1.1. Descripción

Orientado a llegar al grupo de interés de socios y usuarios con intereses específicos relacionados a nuestros Productos y Servicios financieros con la finalidad de que conozcan a detalle los mismos y tengan la posibilidad de escoger que producto financiero se adecúa a su realidad y situación socioeconómica, todo esto en base a los conocimientos que tendría sobre cada uno de los productos ofertados por la Cooperativa.

6.1.2. Objetivo General

Acompañar estratégicamente todo el Programa de Educación Financiera de la entidad mediante la aplicación y uso de medios de comunicación de la propia Cooperativa, aprovechando los canales digitales que a raíz de la situación sanitaria por la que atraviesa el país, han sido los más empleados; estos son el uso de Redes Sociales y Página Web, los mismos que son esenciales para el objetivo de la difusión de la información; por otro lado, está el uso de medios más tradicionales como son la difusión de cartillas, material impreso, volantes, etc.; a ser empleados con aquellos socios y usuarios que se apersonen por las oficinas de la Cooperativa.

6.1.3. Beneficiarios

El público meta es coincidente con el segmentado para los Proyectos Educativos: Consumidores financieros, titulares, usuarios, beneficiarios en el cobro de bonos, cabezas de familia, trabajadores dependientes e independientes, jóvenes en formación, jubilados, asentados en el territorio nacional.

6.1.4. Actividades a ser desarrolladas

Difusión de capsulas informativas de ASFI, cuadros y carteles informativos ubicados en instalaciones, folletos con información básica de productos y características, publicaciones y cuadros informativos en medios de difusión propios, los mismos que coinciden con los programas de Educación Financiera de la Cooperativa.

6.1.5. Medios o canales para la difusión

Se utilizarán los medios propios, en caso de ser digitales, (Facebook y Página Web) por otro lado el material impreso (folletos y volantes) distribuido en las instalaciones de la Cooperativa y, por último, la información expuesta en las oficinas de la Cooperativa por medio de letreros y anuncios institucionales.

6.1.6. Temática

- a) Formas de Ahorro en el sistema financiero
- b) Tipos de crédito
- c) Productos crediticios de la Cooperativa

6.1.7. Cronograma

La difusión de las cápsulas informativas se desarrollará en el periodo comprendido de enero a diciembre de 2022.

6.2. SEGUNDO PROYECTO

6.2.1. Descripción

Se procederá a la impresión y distribución de material con contenido de Educación Financiera. La folletería impresa y las cartillas educativas serán distribuidas y expuestas en las instalaciones de la Cooperativa destinadas a informar y educar a socios y usuarios con interés en la temática.

6.2.2. Objetivo General

Informar y educar a los socios y usuarios referido al diferimiento de créditos producto de la pandemia, y la diferenciación entre reprogramación y refinanciamiento de créditos y las calificaciones en los burós de información crediticia.

6.2.3. Beneficiarios

Los beneficiarios serán los socios y usuarios de la Cooperativa además de potenciales que clientes que se apersonan por las oficinas de la Cooperativa.

6.2.4. Actividades a ser desarrolladas

Imprimir material de educación financiera asimismo se toma en cuenta la difusión de videos relacionados a la temática impartida.

6.2.5. Medios o canales para la difusión

Se procederá con la publicación de carteles con la respectiva información sobre la temática los cuales estarán expuestos en las instalaciones y medios digitales como Facebook y página web.

6.2.6. Temática

La folletería informativa de Educación Financiera a ser distribuida en la Oficina Central y oficinas externas de la Cooperativa girarán sobre la temática relacionada a:

- a) Diferimiento del Pago de Créditos
- b) Reprogramación y Refinanciamiento de Créditos
- c) Burós de Información Crediticia

6.2.7. Cronograma

La impresión y distribución del material de educación financiera se realizará de manera gradual, en el periodo comprendido de abril a diciembre de 2022.

6.3. TERCER PROYECTO

6.3.1. Descripción

Se implementarán carteles de identificación del Punto de Reclamo asimismo desde el Punto de Educación Financiera se adjuntará la información correspondiente con

respecto a los temas de interés del presente proyecto; por otro lado, se procederá con la difusión de videos relacionados al tema a ser expuestos por medio del turnomático (pantalla de tickets).

6.3.2. Objetivo General

Generar y exponer contenido digital y audiovisual para poder ser expuestos los derechos del consumidor y beneficios del socio CPOP.

6.3.3. Beneficiarios

Socios y usuarios de la Cooperativa además de público en general.

6.3.4. Actividades a ser desarrolladas

Impresión y difusión de cartillas y folletería informativa de Educación Financiera.

6.3.5. Medios o canales para la difusión

Material impreso que se distribuirá directamente a los socios y usuarios en la Oficina Central y oficinas externas de la Cooperativa.

6.3.6. Temática

La folletería informativa de Educación Financiera a ser distribuida en la Oficina Central y oficinas externas de la Cooperativa girarán sobre la temática relacionada a:

- a) Punto de reclamo: mecanismos de reclamo.
- b) Créditos productivos y de Vivienda Social.
- c) Beneficios de clientes con pago oportuno.

6.3.7. Cronograma

La impresión y distribución del material de Educación Financiera se realizará de manera gradual, en el periodo comprendido de junio a diciembre de 2022.
