

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO ABIERTA
SOLUCREDIT SAN SILVESTRE R.L.**



**PROGRAMA DE
EDUCACION
FINANCIERA**

GESTION 2024

1. INTRODUCCIÓN

Nuestra entidad fue creada como Cooperativa de Ahorro y Crédito cerrada de carácter comunal “Solucredit San Silvestre” Ltda., fue fundada en fecha 10 de diciembre de 2005, reconocida e inscrita su personalidad jurídica por ante la Dirección General de Cooperativas dependiente del Ministerio de Trabajo, 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 entidad 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 y destaca la importancia de la Educación Financiera como uno de los pilares de su Plan Estratégico 2023 – 2025, ya que el mismo se constituye en un proceso de transmisión de conocimientos, información clara y desarrollo de habilidades orientadas a mejorar la toma de decisiones de los consumidores financieros, además de lograr de ellos el acceso y sobre todo comprensión sobre los servicios financieros a los que desean acceder, asimismo darles la confianza y certeza de que el acceso a los mismos no es complejo, debido a que existen los canales necesarios ofrecidos por la Cooperativa; logrando de esta manera una cultura de conocimiento integral sobre el funcionamiento del sistema financiero por medio de la educación financiera, esto con el objetivo de que estos extremos optimicen la administración de sus recursos y realicen un uso adecuado y responsable de los servicios financieros ofrecidos por las entidades financieras.

Somos conscientes que los servicios financieros deben estar enfocados en la contribución que debe realizar la Cooperativa a la sociedad, como parte del sistema financiero, por medio de la Educación financiera se espera lograr la correcta comprensión e interpretación

para los consumidores financieros utilizando los medios adecuados al tipo y necesidad de cada temática y cada sector aplicando la metodología acorde.

Para ello la base fundamental para la elaboración del Programa de Educación Financiera es la Guía Anual para el Diseño del presente programa que a su vez obtiene los resultados de la Encuesta Nacional de Servicios Financieros realizada en la gestión 2023, este medio idóneo permite identificar las carencias detectadas por el ente regulador, falencias en procesos, reclamos presentados en los PR y otras dinámicas eminentemente operativas. En ese sentido, la Cooperativa, siguiendo las directrices de la mencionada guía, plantea el presente plan, en el cual se considera como factor imprescindible a ser considerado la capacitación, sea esta direccionada al personal de atención al cliente y con el público, de la misma forma capacitación a los Encargados de Unidades para que estos a su vez repliquen en sus dependientes de unidad y principalmente la capacitación a los consumidores financieros siendo el objetivo principal del presente plan la Educación Financiera desde un enfoque simple y práctico pero a la vez integral.

Somos conscientes que una de las debilidades de los consumidores financieros es la carencia de un conocimiento preciso sobre el funcionamiento y hermenéutica de trabajo de las instituciones financieras, sus obligaciones a momento de acceder a un servicio y los derechos asociados al mismo.

Para tal efecto dentro de las herramientas y medios que se planean utilizar se encuentran talleres presenciales, difusión por medios de comunicación masivos, capacitación mediante la atención personalizada en oficinas o principalmente a través del Punto de Educación Financiera establecido en cada oficina, redes sociales e inclusive seminarios vía web o redes sociales (Webinarios), aulas digitales y la creación e implementación de herramientas 100% interactivas de fácil manejo haciendo más atractivo el acceso y más llamativa la información y material a ser difundido, promoviendo así el interés en los clientes mediante campañas de difusión por los medios de la propia entidad (Página Web, Página de Facebook, Aulas Móviles tanto digitales como físicas medios de información impresos y expuestos en oficinas), siendo obligatoria la difusión tanto del presente programa como de sus cronogramas, Subprogramas y actividades programadas, se ha evidenciado que muchas de las herramientas utilizadas en la pasada gestión presentaron excelentes resultados y sobre todo se ha identificado que el acceso fácil a la información requerida y de conocimiento general es muy importante para una gran parte de los consumidores financieros, en síntesis en la gestión 2024 se planea facilitar el acceso a la información

sobre educación financiera en base a las distintas actividades y metodologías que se van a aplicar en el presente plan.

2. METAS ALCANZADAS

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta Solucredit San Silvestre R.L. durante la gestión 2023 llevo adelante la ejecución del Programa de Educación Financiera 2023 cumpliendo de manera óptima con la ejecución de las actividades programadas.

La metodología que fue utilizada se basó en la organización de talleres y capacitaciones personalizadas a los socios, clientes y usuarios de la cooperativa, así también la debida capacitación al personal de la cooperativa, logrando además una adecuada capacitación personalizada para con los socios, usuarios y consumidores financieros de la cooperativa por medio de la atención en plataformas de información, puntos de atención al cliente y principalmente en el Punto de Educación Financiera.

Asimismo, se logró cumplir con la difusión de la Educación Financiera mediante publicaciones en medios de comunicación digitales (Facebook y Página web) se procedió con la publicación de cartillas informativas como material impreso como trípticos, bipticos, folletos y banners; llegando también al interés de los socios, clientes y usuarios por medio de convocatorias a los distintos talleres de interés para los socios, clientes y usuarios mismos que fueron ejecutados de acuerdo a un cronograma de actividades en cumplimiento de los mismos se ejecutaron jornadas de capacitación regulares y también de carácter masivo y presenciales llegando con las mismas a la cantidad de socios, clientes, usuarios y en general los consumidores financieros proyectada, los mismos que fueron convocados por medios masivos de la cooperativa así también por invitaciones físicas expuestas en las oficinas además de medios de comunicación masiva lo que permitió tener una mayor llegada. De esta manera, se habría cumplido con lo proyectado de una manera integral considerando temáticas de interés para los asistentes, siendo complementarias para el manejo de su negocio y también de interés común, relacionadas también con el funcionamiento de la cooperativa, derechos y obligaciones suscritos a los servicios de la Cooperativa, procesos a seguir relacionados al punto de reclamo y otros de interés general, todo en cumplimiento de programas y subprogramas en rangos de tiempos especificados en la elaboración del Programa de Educación Financiera de la gestión pasada habiendo logrado obtener la atención e interés de nuestros socios, clientes y usuarios; de la misma forma se trabajó y se llevó a cabo la publicación de cartillas de

presentación de las temáticas de interés también publicados por los medios de comunicación y canales virtuales masivos; publicaciones en la página de Facebook, publicaciones dentro de la Página Web en la sección de Educación Financiera, las mismas estuvieron a disposición de socios, usuarios y clientes interesados en revisarlas en cualquier momento y en las oficinas de la cooperativa disponibles para el público en general.

3. ANTECEDENTES

La Cooperativa reconoce la importancia y la necesidad de que sus Socios, Clientes y Usuarios cuenten con una adecuada formación sobre la Educación Financiera en base a información técnica y especializada basada en el marco normativo, políticas internas y procedimientos de la cooperativa, para que por medio de la misma puedan tener un nivel y capacidad para la toma de decisiones a momento de optar por los Productos y Servicios de la Cooperativa que se ajustan a sus necesidades y situación según la realidad económica de cada persona, se prevé que toda esta información que es de carácter técnico a lo largo de esta gestión pueda ser correctamente difundida por el personal de la Cooperativa, simplificando tanto el acceso como el contenido de los materiales e información preparada y proyectada para la presente gestión ya que se identifica en la nueva guía anual para la elaboración del programa de educación financiera que una gran observación de los consumidores financieros es la poca accesibilidad y la dificultad de información crucial para ellos para el conocimiento y la toma de decisiones a momento de acceder a un servicio financiero por lo cual es parte de la estrategia de esta gestión simplificar y facilitar el acceso a la información siendo cada vez más eficientes en el proceso de difusión de información especializada como pilar fundamental de la Educación Financiera.

Es por ello, que dando el valor e importancia necesaria de impartir capacitaciones e informar sobre los temas de interés e importancia identificados y señalados en la “Guía Anual para la elaboración del Programa de Educación Financiera” en mérito a lo identificado en la Encuesta Nacional de Servicios Financieros llevada a cabo por la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero, la Cooperativa elaboró el presente programa de Educación Financiera tomando en cuenta la guía antes mencionada y siguiendo las directrices brindadas por la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero,

haciendo énfasis en las recomendaciones y sugerencias expuestas en la Guía Anual para la elaboración del 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, la misma que refleja algo fundamental, la Educación Financiera no solamente es una obligación para con los consumidores financieros, sino también, una herramienta de gran importancia que si se aplica de manera adecuada, debidamente proyectada y con un enfoque estratégico en base al crecimiento de la Cooperativa será muy útil para su crecimiento a través de la captación de nuevos Clientes, Socios y usuarios ya que un cliente debidamente informado por la institución claramente será un potencial cliente logrando además su fidelización.

Bajo estos lineamientos, la Cooperativa procederá con la implementación y ejecución del Programa de Educación Financiera dirigido a sus socios, clientes y usuarios para que por medio de la misma, se logre una cultura de interés en los temas más relevantes además de los temas identificados en la Encuesta Nacional de Servicios Financieros.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta Solucredit San Silvestre R.L., en base a lo identificado, decidió enfocarse en la aplicación de la Educación Financiera por medio de la capacitación continua a su talento humano, sobre todo los encargados de atención al cliente y usuario (Front Office), se ha identificado que en el caso de los encargados de atención en ventanilla deben tener claras todas las obligaciones contenidas en el Reglamento para la atención en cajas; por otro lado, bajo recomendaciones de la Autoridad de Supervisión, se registraron, de manera general en el sistema financiero, bastantes reclamos de los clientes y usuarios respecto a los “tiempos de espera para la atención en plataforma” y los “tiempos de espera para atención en cajas” estos afectan la eficiencia de la prestación de los servicios por lo cual corresponde que la Cooperativa preste bastante atención a estos aspectos tomando como medida de acción para contrarrestar este tipo de reclamos la capacitación sobre la normativa referente a estos temas y la normativa interna; en síntesis, uno de los principios de la educación financiera es el educar y capacitar principalmente a los funcionarios encargados de estas áreas de atención, para que a su vez sean ellos quienes por medio de la correcta aplicación de la normativa interna y externa puedan educar e informar a socios, clientes y usuarios que requieran de información al respecto, esto deberá, además de educar a ambas partes, representar una mejora en la eficiencia en la atención al cliente en las mencionadas áreas, denotando una mejor imagen institucional en el ámbito financiero por el trato directo y personalizado.

Dado que se identificó entre las falencias y observaciones hechas por los socios, clientes y usuarios provienen, están referidas principalmente a no tener claro, los mecanismos de atención al cliente, punto de reclamo, atención en cajas y plataforma, tiempos de espera y sus diferentes ramificaciones, entre otros, por lo que contemplamos la capacitación al personal para que a su vez el mismo pueda informar correctamente sobre la temática sugerida, esto como una herramienta esencial en la adecuada y satisfactoria ejecución del Programa de Educación Financiera todo lo anterior mencionado se ha podido comprobar durante la ejecución del programa en la gestión 2023 que ha sido productivo y que su correcta implementación cumplió con los objetivos trazados en la pasada gestión y que además aporta positivamente a los objetivos comerciales de la cooperativa motivo por el cual se hace indispensable apuntar de la misma manera en la presente gestión, los resultados de la Encuesta Nacional, de la pasada gestión al igual que en la gestión 2022 confirman que siguen siendo dudas y carencias notables en los consumidores financieros los aspectos mencionados anteriormente, por lo cual se planea mejorar la metodología y ampliar la atención y ejecución de recursos en estos aspectos en la presente gestión ya que se evidencia que no ha sido del todo efectivas las medidas tomadas en la gestión pasada en general por todo el sistema financiero.

Por otro lado, para cubrir las necesidades y carencias detectadas como observaciones en la Encuesta Nacional de Servicios Financieros, la Cooperativa ha previsto implementar mecanismos y herramientas interactivas con los socios, clientes y usuarios con el fin de lograr captar la atención del público meta por medio de las mismas; a través de un enfoque basado en la tecnología se logrará una capacitación de manera integral, llevando así la Educación Financiera a los socios por medio de la página web, página de Facebook y otros medios digitales, la implementación de verdaderas herramientas tecnológicas de interacción directa con los clientes representa un gran reto para la Cooperativa por el tamaño institucional pero a la vez reconocemos que es indispensable ir de la mano de las innovaciones tecnológicas, ya que es una necesidad llegar a mayor parte de los sectores desinformados por medio de la tecnología manteniendo una lógica de acceso fácil y ágil, ante todo se requiere que se facilite el acceso a la información y los medios y canales para ello. De la misma forma se recurrirán a medios y mecanismos tradicionales para que, por medio de información en oficinas, llegar a nuestros socios, clientes y usuarios en general. Con todo lo anterior se pretende crear en los socios, clientes y usuarios una cultura financiera, guiándolos en la toma de decisiones, valoración del mercado financiero y conocimiento pleno de sus derechos y obligaciones, logrando fidelizar a nuestros socios,

clientes y usuarios y captar a otros nuevos por medio de la confianza en su Cooperativa en base al conocimiento de todo lo mencionado.

4. METAS A SER ALCANZADAS

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta “Solucredit San Silvestre” R.L., durante la gestión 2024 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 esperando llegar a fidelizar a los socios y usuarios antiguos y llegar a nuevos sectores, personas y potenciales socios, clientes y usuarios a través de un verdadero trato personalizado demostrando el interés institucional de fomentar la educación financiera en toda aquella persona que tiene una relación comercial con la entidad, tomando en cuenta también que en la gestión 2024 la cooperativa tiene como objetivo primordial subsanar una observación muy importante detectada en la última Encuesta Nacional de Servicios Financieros a todo el sistema financiero; atender y cubrir de manera eficiente las necesidades y requerimientos en el sistema financiero de grupos etarios como: personas de la tercera edad, adultos mayores a 60 años que declaran que al momento de consultar sobre productos destinados para su sector catalogado como “vulnerable” no encuentran respuesta o atención clara y eficiente o en su defecto se topan con requisitos y procedimientos burocráticos lo cual de manera directa los cataloga según ellos como poco accesibles, personas entre los 25 y 46 años de edad; quienes acceden parcialmente a los productos financieros de las entidades financieras pero que dentro de las operaciones que generan cuentan con bastantes reclamos y dudas referentes a los servicios y a los procesos de la atención y mujeres que fueron catalogadas como grupo etario debido a la falta de atención a sus necesidades dentro de los servicios financieros solicitando se atiendan de manera más clara y personalizada a sus solicitudes facilitándoles el acceso a los servicios requeridos; de esta manera, el resultado está enfocado a generar además una expectativa de las ventajas de una capacitación en distintas materias que permitirán el crecimiento personal y económico de toda aquella persona que acceda a este tipo de capacitaciones e información, de esta manera nuestra entidad también cumplirá con su rol de capacitación y educación financiera.

5. APRENDIZAJES A SER OBTENIDOS

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta “Solucredit San Silvestre” R.L. a partir de la implementación del Programa de Educación Financiera, evaluará periódicamente cada una de las etapas de desarrollo de su programa reajustando su estrategia de llegada a los socios, clientes y usuarios como consumidores financieros; basando su trabajo en las experiencias de cada uno de ellos por medio de la autoevaluación en cada uno de sus talleres y/o seminarios, por otro lado el programa queda abierto a modificaciones en su desarrollo sujetas a instrucciones expresas de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero así como ajustes previstos por la Alta Gerencia de la Cooperativa en base a necesidades que se identifiquen durante el desarrollo o que se detecten carencias o puntos que pueden coadyuvar a una mejor ejecución del mismo a través de la mejora del Programa de Educación Financiera.

6. OBJETIVOS.

Respecto a los objetivos del presente Programa, se deben destacar los siguientes objetivos:

6.1 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, las políticas y normativa anexas a los servicios prestados, el rol que debe cumplir cada funcionario ligado directa o indirectamente a la atención al cliente mismas 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 serían beneficiosos mediante su aplicación para la Cooperativa los cuales definiremos a continuación:

- a)** Simplificar la interpretación sobre 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 las mejores opciones en cuanto a servicios de la Cooperativa en base a sus propias necesidades, de la misma manera al haber presentado dudas y reclamos referentes a la atención al cliente directa por parte de funcionarios de encargados de los puntos de atención al Consumidor financiero (Plataforma, Atención en cajas y

atención de Oficiales de Créditos) se tiene como objetivo capacitar principalmente a los funcionarios mencionados, tanto en sus manuales de funciones como en los códigos de conducta de la Cooperativa y la normativa relacionada a cada cargo para que de esta manera se garantice una atención eficiente, fácil y cálida, apuntado directamente a una de las más grandes falencias se espera contar en un aspecto integral con una atención de calidad.

- b)** Lograr mediante la difusión de la Educación Financiera un doble efecto en los clientes y usuarios ya que, adquiriendo conocimientos de manera clara, podrán saber y evaluar su situación con la cooperativa al conocer sus derechos como socios, clientes y usuarios, además de las obligaciones anexas a cualquier servicio financiero adquirido o al que accedan se lograra paralelamente una mayor integración y fidelización de nuestros socios y usuarios, así como el interés sobre nuestros productos financieros y el posible alcance a nuevos sectores interesados en productos financieros de la Cooperativa.
- 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 entidad llegar a la mayor cantidad de clientes y consumidores financieros en base a su estructura y tamaño, se ha identificado que las redes sociales se han convertido en canales de primer alcance para el logro de los objetivos, más allá de ser una sugerencia producto de la Encuesta Nacional sobre Servicios Financieros, la aplicación de los mismos, la Cooperativa reconoce que es indispensable el uso de estos medios, sin desmerecer los medios tradicionales, en síntesis y en todo aspecto simplificar el acceso a la información y a los servicios es indispensable.
- d)** Mantener al personal, en su calidad de cliente interno, constantemente capacitado y actualizado, en todo lo referente al sistema financiero así como también las reformas y modificaciones que pueda sufrir la base legal y marco normativo interno de la Cooperativa, el manual de funciones de cada cargo asimismo como sus obligaciones propias de cada cargo y mejorar la capacidad de resolución de problemas o dudas generadas en el día a día; todo esto, bajo la premisa que un funcionario adecuadamente capacitado es la mejor herramienta para llegar a un socio o usuario interesado en conocer más sobre el sistema financiero, los productos y servicios de

la cooperativa, y la hermenéutica de trabajo que permita el acceso a servicios financieros.

- e) Lograr que los socios y usuarios que acceden a cualquier producto o servicio de la Cooperativa tengan pleno conocimiento de sus derechos, obligaciones y beneficios al interior de la Cooperativa, desde el ámbito legal hasta las condiciones detalladas del producto de su interés, condiciones y otros pues se ha detectado que muchas de las observaciones vienen desde el aspecto en que no se les informo de manera clara y precisa algunas características de los productos financieros o en todo caso no llegaron a comprender dejando un vacío que a la larga complica su situación e interpretación de sus intereses para con la Cooperativa.
- f) Que todo socio y usuario tenga un conocimiento claro de los procesos y canales que pueden usar para la presentación de un reclamo por atención deficiente o errores operativos que lo afecten directa o indirectamente; debido a que es una falencia muy importante identificada en las entidades financieras; por lo tanto, es una necesidad que ellos conozcan del tema por medio de una adecuada difusión y capacitación en tiempo real a momento de solicitar este tipo de atención.

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

-  Sub programa de educación.
-  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, en la gestión 2024 se tiene como objetivo estratégico principal la atención a los sectores vulnerables y desatendidos, para ello juegan un papel muy importante las estrategias que pueda aplicar la Cooperativa, por otro lado diversificar los subprogramas y utilizar las herramientas tecnológicas como las redes sociales, Páginas Web y aulas virtuales que además de facilitar el acceso a la Educación Financiera para los consumidores financieros lo hará también para la Cooperativa por un lado ampliando los sectores de interés y por otro lado facilitando la manera de llegar a los mismos, todas estas medidas y actividades estarán debidamente estructuradas y permitirán a la Cooperativa llevar a cabo la ejecución de sus diferentes sub programas y por ende del programa en sí.

6.2 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, clientes y usuarios.
- b) Llegar con la educación financiera al sector etario de las personas adultas mayores de más de 60 años.
- c) Generar conocimiento a detalle sobre los productos crediticios, sus procedimientos desde el punto de la solicitud hasta el desembolso, conociendo además los derechos y obligaciones anexos a los mismos además de conocer de manera integral lo que representa la relación contractual con la cooperativa.
- d) Generar interés y conocimiento básico de los productos de Captación (Depósitos a plazo fijo, cajas de ahorro, etc.) logrando además de difundir la educación financiera tener un enfoque comercial por medio de la misma para captar nuevos Socios y clientes.
- e) Generar conocimiento acerca de las tasas de intereses de los productos crediticios, las cláusulas, derechos y obligaciones a momento de acceder a un crédito o ante la intención de obtenerlo.
- f) Educar sobre los derechos de los consumidores financieros y los mecanismos de reclamo en primera y segunda instancia por medio del Punto de Reclamo (PR), los procedimientos y canales que sigue el mismo.
- g) Estructurar y planificar contenido relacionado al interés de la Educación Financiera como un todo de la manera más fácil posible para poder llegar a sectores vulnerables como las personas que no tienen formación académica, sector que necesita mayor atención y un tratamiento especial para lograr el objetivo.
- h) Informar de manera clara sobre los derechos y obligaciones de los socios y usuarios a los diferentes productos y servicios que ofrece la Cooperativa.
- i) Dar a conocer los tiempos máximos de espera en los puntos de atención al cliente habilitados por la Cooperativa, tanto en el área de atención en cajas como atención en plataforma.
- j) Mantener al personal de atención al cliente debidamente capacitado respecto a los productos financieros y servicios que ofrece la cooperativa a fin de establecer un adecuado nivel de manejo de la información para lograr la generación de información veraz y precisa al cliente o usuario final.

- k) Mantener al personal de la Cooperativa debidamente capacitado en cuanto a principios éticos y de conducta reflejados en el Código de Ética y conducta de la Cooperativa en especial, en lo referido al trato que se le brinda a los socios y usuarios en los puntos de atención al cliente tanto en plataforma, cajas y atención de oficiales de crédito, esto garantiza la atención eficiente cubriendo necesidades reflejadas por los propios consumidores financieros.
- l) Brindarle a los Socios y usuarios herramientas interactivas para acceder a la educación financiera de una manera más didáctica y práctica, brindándoles las facilidades y accesos a aulas digitales, plataforma digital e interactiva con el contenido de Educación Financiera con un acceso libre, brindándoles herramientas para que ellos mismo logren, en función a los contenidos y materiales, capacitarse en base a sus propios métodos y de manera individual.
- m) Difundir y socializar entre los socios y usuarios los proyectos de Responsabilidad Social Empresarial de la Cooperativa y la gestión cumplida anualmente, promoviendo su participación en las actividades en coordinación con el plan de educación cooperativa.
- n) Informar a los socios sobre el acceso a pólizas de seguro de desgravamen, su utilidad, beneficios, características y su aplicación en caso necesario.
- o) Crear campañas de difusión de la información sobre temáticas de acceso a productos de ahorros y créditos que serán los primeros para un consumidor financiero, es decir promover el acceso a nuestros servicios desde un enfoque inductivo para el cliente.

7. SUBPROGRAMA DE EDUCACIÓN

7.1. PRIMER PROYECTO

7.1.1. Descripción

Para la ejecución del primer proyecto del presente subprograma de educación financiera se tiene planificado llevar adelante actividades de capacitación al personal, las cuales tienen por finalidad generar una base teórico - práctica sobre la temática en cuestión para que por medio de personal adecuadamente capacitado la atención a los socios, clientes y usuarios y la resolución de sus dudas y problemas pueda darse en la instancia de cada funcionario y tipo de

atención, los talleres de capacitación a los funcionarios estarán bien estructurados de acuerdo a cada área de atención además de coordinar junto al Plan Anual de Capacitaciones para integrar las actividades, estos talleres de capacitación serán realizados en oficinas de la Cooperativa; asimismo, los talleres estarán enfocados en los socios, clientes y usuarios de manera presencial con un enfoque más simple, dictado y apoyado por los mismos funcionarios, también la información que se difundirá mediante los Puntos de Educación Financiera Personalizada (PEDFIP) los cuales estarán debidamente identificados y contarán con herramientas interactivas y didácticas esperando captar la atención de los clientes, socios y usuarios que visiten las instalaciones de la entidad mismos que contarán con un personero de la Cooperativa designado como encargado del Punto de Educación Financiera Personalizada para poder colaborarlos en la atención en el mencionado punto, el mismo que contará con una base de capacitación adicional al resto de los funcionarios de la cooperativa.

7.1.2. Objetivo general

Capacitar a los socios, clientes y usuarios de la Cooperativa destinando esfuerzos, sobre todo, en clientes iniciales o nuevos, captados por el interés en la temática, asimismo lograr en ellos el interés en temas referidos a la educación financiera y por medio de la metodología propuesta de manera estratégica impartir talleres con la ayuda de materiales en calidad de herramientas, didácticas y personales logrando capacitar así al público meta.

7.1.3. Beneficiarios

7.1.3.1. Cualitativa

La metodología de ejecución de la Educación Financiera será impartida a socios, clientes y usuarios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta Solucredit San Silvestre R.L. se considerará principalmente un seguimiento específico en el segmento de personas entre 25 y 46 años de edad, según lo recomendado por la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero.

7.1.3.2. Cuantitativa

Como meta y objetivo cuantitativo la cooperativa prevé llegar a capacitar a trescientas (300) personas.

7.1.4. Actividades a ser desarrolladas

Se tiene planificado realizar capacitaciones a los funcionarios, específicas en relación a cada cargo y a las obligaciones del mismo para con los consumidores financieros, la normativa y políticas internas anexas a los mismos, presentaciones específicas de manera presencial en forma de talleres además de la constante atención presencial en el Punto de Educación Financiera (PEDFIP) localizado en la oficina central, desarrollando las mismas en base a capacitaciones y actualizaciones que previamente recibió el personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta Solucredit San Silvestre R.L. para que, por medio de la actualización constante de los conocimientos respecto a la RNSF, políticas internas, así como los productos y servicios financieros, lograr un adecuado material para ser expuesto, además del uso de herramientas digitales y didácticas, las cuales estarán habilitadas en los medios alternativos para la atención al cliente (página web y página de Facebook) además de contar con la plataforma de atención al cliente en Front office, aulas virtuales y la plataforma de digital interactiva de educación financiera la cual proveerá al consumidor financiero de materiales y contenido en todo momento y de fácil acceso.

7.1.5. 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:

✓ **Plataforma digital interactiva de educación financiera:**

La plataforma digital contempla la inclusión de material de capacitación, como videos, presentaciones, cartillas y el propio material de los talleres de capacitaciones, lo interesante para el consumidor financiero en esta metodología es que estará disponible de manera virtual con un acceso fácil y e ilimitado, proveyendo de esta manera una verdadera plataforma adecuadamente estructurada para su finalidad.

✓ **Aula Móvil:**

El Aula móvil es una metodología innovadora que pretende proporcionar al consumidor financiero una fuente de aprendizaje individual y por propia iniciativa en base a talleres preparados para educarse de manera adecuada pero simplificada, buscando llamar la atención de la persona común que en

su día a día puede encontrar información relevante e importante para ellos y el manejo de su economía basada en el sistema financiero, por otro lado se reconoce también como una herramienta de expansión para la cooperativa ya que al estar disponible para cualquier ciudadano, una vez llamado el interés del mismo podrá informarse a detalle de los productos financieros de la cooperativa y se convertiría en un camino para la captación de nuevos y potenciales clientes y socios para la cooperativa.

✓ **Facilitación:**

En relación a la facilitación la Cooperativa cumpliría el rol de facilitador de información y herramientas para coadyuvar al Consumidor financiero a construir sus propios conocimientos promoviendo el aprendizaje integral en relación a la temática e, individual en relación a la metodología, fungiendo la cooperativa solamente como un guía en este proceso de auto enseñanza.

✓ **Puntos de Educación Financiera en agencias de las Entidades Financieras:**

La Cooperativa durante la gestión 2023 logro posicionar el Punto de Educación Financiera Personalizado en la Oficina Central con éxito, reconociendo que durante la pasada gestión fue una excelente herramienta para impartir la Educación Financiera tanto a Socios, Clientes y Usuarios, ante la satisfactoria aplicación del mismo se considera indispensable continuar con el uso de la herramienta del punto de educación financiera específico para la atención por una persona designada para colaborar en el uso de las herramientas digitales implementadas en el Punto de Educación Financiera, en el mismo se contará con personal capacitado a detalle para la atención del Punto de Educación Financiera Personalizado (PEDFIP).

7.1.6. Temática

- a) Obligaciones de la Cooperativa definidas por el ente regulador en la atención en cajas.
- b) Tiempos de espera para la atención en cajas y plataforma.
- c) Código de Ética y conducta de la Cooperativa.

7.1.7. 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 febrero a diciembre de la gestión 2024 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 como cambios por orden del Ente Regulador a la Cooperativa así también contar con cambios estructurales en base a las necesidades que se pudieron identificar durante la gestión 2023 con el fin de mantener a los socios y usuarios lo más actualizados posible con respecto a la educación financiera logrando un enfoque de interés por parte del conjunto de participantes.

8.1. SEGUNDO PROYECTO

8.1.1. Descripción

Este proyecto se estructura en base a una necesidad específica identificada en la Encuesta Nacional de Servicios Financieros que habiendo filtrado gran parte de los reclamos presentados por los Consumidores Financieros determinaron que una carencia o falencia para los mismos es la falta de conocimiento sobre la solicitud de un crédito, las demoras en un trámite, no conocer sobre los pasos y procedimientos que conllevan una solicitud de crédito tiempos máximos que rigen a la Cooperativa para la atención del mismo así como los requisitos que se piden y el porqué de ellos, por lo cual adicional a impartir la Educación Financiera por medio de este proyecto se busca aclarar la idea de lo que es el crédito, sus condiciones y tiempos para clientes y socios de la Cooperativa que ya cuentan con un crédito, pero también para clientes que tengan el interés e inquietud de solicitar un crédito lo cual facilitara el entendimiento y a su vez el acceso al mismo.

8.1.2. Objetivo General

Llegar a educar a Socios, Clientes y Usuarios de la Cooperativa que tengan el interés e inquietud o inclusive reclamos por falta de la información que compone la temática de este proyecto lo cual debería resolver todas aquellas dudas no solamente desde el enfoque de resolución de las mismas si no mas bien de generar conocimientos permanentes en ellos lo que permitiría manejar mejor su perfil crediticio o crear uno nuevo convirtiéndose en clientes que saben los derechos y

obligaciones que conllevan acceder a una operación crediticia, permitiéndoles elegir mejor y acomodar su situación socioeconómica actual y necesidades a sus posibilidades de acceso y cumplimiento de un crédito con la Cooperativa todo esto direccionado a grupos específicos de interés que denotaron en la ENSF la falta de atención por parte de las Entidades Financieras entre los cuales se mencionan: Adultos mayores de 60 años en adelante quienes reflejaron que no cuentan ni con el acceso a la información y mucho menos la posibilidad de acceder a un crédito, por otro lado se menciona a las Mujeres, quienes sintieron que sus necesidades no fueron atendidas de manera satisfactoria.

8.1.3. Beneficiarios

8.1.3.1. Cualitativa

La metodología de ejecución de la Educación Financiera será impartida a socios, clientes y usuarios de la Cooperativa, teniendo como meta cualitativa se pretende llegar a un conjunto de personas que contemplen Personas Adultas mayores por encima de los 60 años de edad y el sector de Mujeres.

8.1.3.2. Cuantitativa

Como meta cuantitativa de la cooperativa, se estima llegar a capacitar a 200 personas.

8.1.4. Actividades a ser desarrolladas

Se tiene planificado realizar capacitaciones a los funcionarios, específicas en relación a cada cargo y a las obligaciones del mismo para con los consumidores financieros, la normativa y políticas internas anexas a los mismos, presentaciones específicas de manera presencial en forma de talleres además de la constante atención presencial en el Punto de Educación Financiera Personalizado (PEDFIP) localizado en la oficina central, desarrollando las mismas en base a capacitaciones y actualizaciones que previamente recibió el personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta Solucredit San Silvestre R.L. para que, por medio de la actualización constante de los conocimientos respecto a la RNSF, políticas internas, así como los productos y servicios financieros, lograr un adecuado material para ser expuesto, además del uso de herramientas digitales y didácticas, las cuales estarán habilitadas en los medios alternativos para la atención al cliente (página web y página de Facebook) además de contar con la plataforma de atención al cliente en Front office, aulas virtuales y la

plataforma de digital interactiva de educación financiera la cual proveerá al consumidor financiero de materiales y contenido en todo momento y de fácil acceso.

8.1.5. 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:

✓ **Plataforma digital interactiva de educación financiera:**

La plataforma digital contempla la inclusión de material de capacitación, como videos, presentaciones, cartillas y el propio material de los talleres de capacitaciones, lo interesante para el consumidor financiero en esta metodología es que estará disponible de manera virtual con un acceso fácil y e ilimitado, proveyendo de esta manera una verdadera plataforma adecuadamente estructurada para su finalidad.

✓ **Facilitación:**

En relación a la facilitación la Cooperativa cumpliría el rol de facilitador de información y herramientas para coadyuvar al Consumidor financiero a construir sus propios conocimientos promoviendo el aprendizaje integral en relación a la temática e individual en relación a la metodología, fungiendo la cooperativa solamente como un guía en este proceso de auto enseñanza.

✓ **Puntos de Educación Financiera en agencias de las Entidades Financieras:**

La Cooperativa durante la gestión 2023 logro posicionar el Punto de Educación financiera en la Oficina Central con éxito, reconociendo que durante la pasada gestión fue la herramienta idónea para impartir la Educación Financiera tanto a socios, clientes y usuarios, ante la satisfactoria aplicación del mismo se considera indispensable continuar con el uso de la herramienta del punto de educación financiera específico para la atención por una persona designada para colaborar en el uso de las herramientas digitales implementadas en el Punto de Educación Financiera, en el mismo se contará con personal capacitado para la atención de este Punto.

✓ **Formación de clientes iniciales y potenciales sobre los productos o servicios financieros adquiridos:**

Ofreciendo y teniendo como objetivo primordial el llegar a captar el interés de los clientes iniciales y darles la oportunidad de acceder a información

básica sobre los productos y servicios adquiridos desde un enfoque integral y completo lo cual debería llamar la atención de los mismos en acceder a los servicios mencionados y sobre todo fidelizarlos en base a características atractivas para ellos por medio de una inducción adecuada a la Cooperativa.

8.1.6. Temática

- a) Obteniendo tu crédito Paso a Paso.
- b) Etapas de una Solicitud de Crédito de principio a fin.
- c) Tiempos máximos para una Solicitud de Crédito.
- d) Seguro de desgravamen y su cobertura.

8.1.7. Cronograma

Las actividades a desarrollarse están dirigidas a socios, clientes 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 2024 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 2024 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.

8.2. TERCER PROYECTO

8.2.1. Descripción

En este proyecto está estructurado para llegar a un conjunto de socios, clientes y usuarios que en primera instancia conozcan de los productos financieros de la Cooperativa o denoten un mínimo de interés en acceder o conocer sobre ellos, desde productos de captación (Cajas de Ahorro, Depósitos a Plazo Fijo) desde un aspecto integral de los mismos contemplando características, requisitos para el acceso, etc. así también de los productos crediticios en todas sus posibilidades para identificar el adecuado, en base a sus necesidades también contemplando características, requisitos para la solicitud, cobertura de seguros, si aplicará, cálculo de tasas de interés y cuotas proyectadas, factores determinantes para la toma de

decisiones en base a las necesidades del mismo; en ambos casos se prevé también educar sobre los derechos y obligaciones anexos a cualquiera de los servicios precedentes en base al conocimiento de las características de los contratos y su alcance en cada caso respectivamente.

Por otro lado, se otorgará importante atención en este proyecto, en especial a todo lo relacionado con el punto de reclamo, deficiencia que fue identificada en la ENSF, y la cual se mantiene en nuestro programa y en el presente proyecto ya que es una necesidad permanente y continua para el consumidor financiero el poder conocer sobre donde debe acudir en caso de tener un reclamo y como debe proceder.

8.2.2. Objetivo General

Llegar a cubrir la temática del presente Proyecto el cual es diverso, en primera instancia direccionado a los socios, clientes y usuarios que presenten esa inquietud en base a su interés de conocer a detalle las características de los productos financieros de la Cooperativa y las obligaciones y derechos anexos a ellos tanto en captaciones como en colocaciones, en este juegan un papel muy importante el personal de la Cooperativa que trabaja en el área de atención al cliente, en plataforma y los oficiales de crédito ya que representa además una herramienta comercial para captar nuevos clientes incrementando la eficiencia de los mismos; por otro lado, el tema que no ha dejado de ser importante desde varias gestiones atrás que es el del Punto de Reclamo, conocer lo que es, los canales para presentar un punto de reclamo, la atención en primera y segunda instancia, la capacidad de solución que este en manos de la Cooperativa y cuando debe acudir al Ente Regulador; en síntesis cual la importancia del Punto de Reclamo para el consumidor financiero en resguardo de sus derechos.

8.2.3. Beneficiarios

8.2.3.1. Cualitativa

La metodología de ejecución de la Educación Financiera aplica como meta cualitativa a los socios, clientes y usuarios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta Solucredit San Silvestre R.L.

8.2.3.2. Cuantitativa

Como meta cuantitativa de la Cooperativa, se estima llegar a capacitar a doscientas (200) personas

8.2.4. Actividades a ser desarrolladas

Se tiene planificado realizar capacitaciones a los funcionarios, específicas en relación a cada cargo y a las obligaciones del mismo para con los consumidores financieros, la normativa y políticas internas anexas a los mismos, presentaciones específicas de manera presencial en forma de talleres además de la constante atención presencial en el Punto de Educación Financiera (PEDFIP) localizado en la oficina central, desarrollando las mismas en base a capacitaciones y actualizaciones que previamente recibió el personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta Solucredit San Silvestre R.L. para que, por medio de la actualización constante de los conocimientos respecto a la RNSF, políticas internas, así como los productos y servicios financieros, lograr un adecuado material para ser expuesto, además del uso de herramientas digitales y didácticas, las cuales estarán habilitadas en los medios alternativos para la atención al cliente (página web y página de Facebook) además de contar con la plataforma de atención al cliente en Front office, aulas virtuales y la plataforma digital interactiva de educación financiera la cual proveerá al consumidor financiero de materiales y contenido en todo momento y de fácil acceso, por otro lado se identificó como una herramienta de prioridad que se debe utilizar de la mano de la Educación Financiera la capacitación al personal constante y específica coordinada en base al Plan Anual de Capacitaciones, esto porque se entiende la importancia de un funcionario bien capacitado y con pleno conocimiento técnico y teórico respecto a las obligaciones, funciones y deberes relacionadas al cargo que desempeña dentro de la Cooperativa además de ser necesario conocer a detalle sobre los productos y servicios financieros como créditos y cajas de ahorro que ofrece la Cooperativa para que desde su posición pueda resolver las dudas y consultas que pudieran existir dentro del proceso de consulta o acceso a algún servicio de crédito o captación de la Cooperativa es imperante poner en conocimiento a los consumidores financieros y poderlos guiar en casos específicos, desde como recabar los requisitos que requieren para una solicitud de crédito hasta el poder explicarles la necesidad de los mismos, de la misma manera en relación a la Capacitación a los funcionarios se hará énfasis en la capacitación específica al personal que trabaja directamente en el proceso de solicitud de créditos (Oficiales de Crédito) tanto sobre los productos y el como y porque de los requisitos que exige la Cooperativa para el acceso a un crédito, asimismo se le prestará importante atención al personal de Punto de reclamo, de la misma manera por medio de una buena y constante actualización de sus conocimientos básicos siendo un

funcionario con pleno conocimiento de sus procesos y reglamentos para la atención del punto de reclamo la mejor herramienta para llegar y replicar la información y contenido impartidos de la Cooperativa hacia el funcionario encargado del punto de reclamo, mismo que se encargaría tanto de manera directa como indirecta de la difusión y educación al consumidor financiero apoyándose en las metodologías y temas anexos al presente programa, en ese sentido se desarrollaran temáticas atractivas para el Consumidor financiero y que logren captar la atención de manera directa clara y concisa, todo esto en coordinación con el Plan Anual de Capacitaciones.

8.2.5. 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:

✓ **Plataforma digital interactiva de educación financiera:**

La plataforma digital contempla la inclusión de material de capacitación, como videos, presentaciones, cartillas y el propio material de los talleres de capacitaciones, lo interesante para el consumidor financiero en esta metodología es que estará disponible de manera virtual con un acceso fácil y e ilimitado, proveyendo de esta manera una verdadera plataforma adecuadamente estructurada para su finalidad.

✓ **Aula Móvil:**

El Aula móvil es una metodología innovadora que pretende proporcionar al consumidor financiero una fuente de aprendizaje individual y por propia iniciativa en base a talleres preparados para educarse de manera adecuada pero simplificada, buscando llamar la atención de la persona común que en su día a día puede encontrar información relevante e importante para ellos y el manejo de su economía basada en el sistema financiero, por otro lado se reconoce también como una herramienta de expansión para la cooperativa ya que al estar disponible para cualquier ciudadano, una vez llamado el interés del mismo podrá informarse a detalle de los productos financieros de la cooperativa y se convertiría en un camino para la captación de nuevos y potenciales clientes y socios para la cooperativa.

✓ **Facilitación:**

En relación a la facilitación la Cooperativa cumpliría el rol de facilitador de información y herramientas para coadyuvar al Consumidor financiero a construir sus propios conocimientos promoviendo el aprendizaje integral en relación a la temática e individual en relación a la metodología, fungiendo la cooperativa solamente como un guía en este proceso de auto enseñanza.

✓ **Puntos de Educación Financiera en agencias de las Entidades Financieras:**

La Cooperativa durante la gestión 2023 logro posicionar el Punto de Educación financiera en la Oficina Central con éxito, reconociendo que durante la pasada gestión fue una excelente herramienta para impartir la Educación Financiera tanto a socios, clientes y usuarios, ante la satisfactoria aplicación del mismo se considera indispensable continuar con el uso de la herramienta del punto de educación financiera específico para la atención por una persona designada para colaborar en el uso de las herramientas digitales implementadas en el Punto de Educación Financiera, en el mismo se contará con personal capacitado a detalle para la atención del Punto de Educación Financiera Personalizado (PEDFIP).

✓ **Formación de clientes iniciales y potenciales sobre los productos o servicios financieros adquiridos:**

Ofreciendo y teniendo como objetivo llegar a captar el interés de los clientes iniciales y darles la oportunidad de acceder a información básica sobre los productos y servicios adquiridos desde un enfoque integral y completo lo cual debería llamar la atención de los mismos en acceder a los servicios mencionados y sobre todo fidelizarse en base a características atractivas para ellos por medio de una inducción adecuada a la Cooperativa.

8.2.6. Temática

- a) Productos de ahorro; DPF's y Cajas de Ahorro: características, Requisitos y como tramitarlos, etc.
- b) Productos crediticios: características, requisitos y como tramitarlos, cobertura de seguros y como calcular mis intereses.
- c) Funciones básicas y deberes del encargado del Punto de Reclamo.
- d) Punto de Reclamo: seguimiento en primera y segunda instancia.

- e) Punto de Reclamo: medios y canales para la presentación.
- f) Características de contratos: Prestamos y Cajas de ahorro.

8.2.7. 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 febrero a diciembre de la gestión 2024 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 2024 con el fin de mantener a los socios y usuarios lo más actualizados posible, respecto a la educación financiera logrando un enfoque de interés por parte del conjunto de participantes.

8.3. CUARTO PROYECTO

8.3.1. Descripción

Este proyecto tiene una característica diferente de los otros y es que la idea es socializar productos financieros de la Cooperativa relacionados con el ahorro, pero con un enfoque netamente didáctico, amigable y sobre todo fácil de entender pues la necesidad identificada es la poca información recibida por el grupo al que esta dirigido y lo dificultoso de acceder y entender la misma lo cual acaba ocasionando el no acceso y pérdida de interés en los mismos.

8.3.2. Objetivo General

En este caso el objetivo principal es llegar de una manera mas amigable a los consumidores financieros interesados en conocer sobre las formas de ahorro, productos, características de los mismos, maneras de acceder a ellos, requisitos para la apertura de cajas de ahorro o depósitos a plazo fijo, entendiendo que existen personas con el suficiente interés y las posibilidades de ahorrar en la Cooperativa pero que por sus características como grupo etario (adultos mayores a 60 años) o de posibilidades sociales (Personas sin formación académica) temen acercarse a preguntar por no ser mal guiados en sus opciones o directamente no tomados en cuenta para brindarles una adecuada información y como tal impartirles Educación

Financiera, por lo cual la Cooperativa desarrollara metodologías especiales y específicas para llegar a estos dos sectores de manera más satisfactoria y que colme las expectativas y necesidades de los mismo prestándoles la atención que requieren, teniendo en cuenta como herramienta principal para ello la capacitación al personal de la Cooperativa especialmente a los que trabajan con una atención directa a estos sectores, ya que es un principio básico en el propio Plan de Capacitaciones de la Cooperativa Solucredit, la capacitación continua al personal siendo esta la mejor manera de efectivizar la atención a los Socios Clientes y Usuarios, por medio de la Capacitación se planea brindar adecuadamente la atención a los adultos mayores y otros sectores identificados como vulnerables dentro del Sistema Financiero, por ello se trabajara en coordinación con el Plan Anual de Capacitaciones tanto en actividades como en temáticas.

8.3.3. Beneficiarios

8.3.3.1. Cualitativa

La metodología de ejecución de la Educación Financiera será impartida cualitativamente principalmente a personas mayores a 60 años, personas sin formación académica y a socios, clientes y usuarios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta Solucredit San Silvestre R.L. y público en general.

8.3.3.2. Cuantitativa

Como meta cuantitativa de la Cooperativa, se estima llegar a capacitar al menos doscientas (200) personas.

8.3.4. Actividades a ser desarrolladas

Se tiene planificado realizar capacitaciones a los funcionarios, específicas en relación a cada cargo y a las obligaciones del mismo para con los consumidores financieros, la normativa y políticas internas anexas a los mismos, presentaciones específicas de manera presencial en forma de talleres además de la constante atención presencial en el Punto de Educación Financiera (PEDFIP) localizado en la oficina central, desarrollando las mismas en base a capacitaciones y actualizaciones que previamente recibió el personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta Solucredit San Silvestre R.L. para que, por medio de la actualización constante de los conocimientos respecto a la RNSF, políticas internas, así como los productos y servicios financieros, lograr un adecuado material para ser expuesto, además del uso de herramientas

digitales y didácticas, las cuales estarán habilitadas en los medios alternativos para la atención al cliente (página web y página de Facebook) además de contar con la plataforma de atención al cliente en Front office.

8.3.5. Metodología Educativa

En base a la “Guía Anual para la elaboración del Programa de Educación Financiera”, la metodología a ser utilizada para el proyecto será:

✓ **Plataforma digital interactiva de educación financiera:**

La plataforma digital contempla la inclusión de material de capacitación, como videos, presentaciones, cartillas y el propio material de los talleres de capacitaciones, lo interesante para el consumidor financiero en esta metodología es que estará disponible de manera virtual con un acceso fácil e ilimitado, proporcionando de esta manera una verdadera plataforma adecuadamente estructurada para su finalidad.

✓ **Aula Móvil:**

El Aula móvil es una metodología innovadora que pretende proporcionar al consumidor financiero una fuente de aprendizaje individual y por propia iniciativa en base a talleres preparados para educarse de manera adecuada pero simplificada, buscando llamar la atención de la persona común que en su día a día puede encontrar información relevante e importante para ellos y el manejo de su economía basada en el sistema financiero, por otro lado se reconoce también como una herramienta de expansión para la cooperativa ya que al estar disponible para cualquier ciudadano, una vez llamado el interés del mismo podrá informarse a detalle de los productos financieros de la cooperativa y se convertiría en un camino para la captación de nuevos y potenciales clientes y socios para la cooperativa.

✓ **Facilitación:**

En relación a la facilitación la Cooperativa cumpliría el rol de facilitador de información y herramientas para coadyuvar al Consumidor financiero a construir sus propios conocimientos promoviendo el aprendizaje integral en relación a la temática e individual en relación a la metodología, fungiendo la cooperativa solamente como un guía en este proceso de auto enseñanza.

✓ **Puntos de Educación Financiera en agencias de las Entidades Financieras:**

Ya posicionado el Punto de Educación financiera en la Oficina Central con éxito, se debe reconocer que durante la pasada gestión fue una excelente herramienta para impartir la Educación Financiera tanto a Socios, Clientes y Usuarios, ante la satisfactoria aplicación del mismo se considera indispensable continuar con el uso de la herramienta del punto de educación financiera específico para la atención por una persona designada para colaborar en el uso de las herramientas digitales implementadas en el Punto de Educación Financiera, en el mismo se contará con personal capacitado a detalle para la atención del Punto de Educación Financiera Personalizado (PEDFIP).

✓ **Formación de clientes iniciales y potenciales sobre los productos o servicios financieros adquiridos:**

ofreciendo y teniendo como objetivo llegar a captar el interés de los clientes iniciales y darles la oportunidad de acceder a información básica sobre los productos y servicios adquiridos desde un enfoque integral y completo lo cual debería llamar la atención de los mismo en acceder a los servicios mencionados y sobre todo fidelizarse en base a características atractivas para ellos por medio de una inducción adecuada a la Cooperativa.

8.3.6. Temática

La temática a ser impartida será:

- a) Mi primera Caja de Ahorro.
- b) Pasos para abrir una Caja de ahorro Fácil y Sencillo.
- c) Mi primer Depósito a plazo fijo.
- d) Trato preferente a los adultos mayores
- e) Ahorro seguro y confiable para adultos mayores.

8.3.7. Cronograma

Las actividades a desarrollarse dirigidos a socios, clientes y usuarios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta Solucredit San Silvestre R.L. se desarrollarán entre los meses de enero a diciembre de la gestión 2024, 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 2024 y que sean debidamente identificados y autorizados.

9. SUBPROGRAMA DE DIFUSIÓN DE INFORMACIÓN

9.1. PRIMER PROYECTO

9.1.1. Descripción

Respecto a la difusión este proyecto resume las necesidades de conocer sobre aspectos relacionados al crédito en ese sentido identificamos dentro de las temáticas posibles aquellas que por su nivel de contenido representan importancia al menos de inicio para los socios, clientes y usuarios de la Cooperativa, básicamente por medio de material y el contenido del mismo se brindará información esencial referida a la solicitud de crédito, el proceso que conlleva realizar una solicitud de crédito las características de los procedimientos desde el punto de inicio hasta el punto de desembolso; por otro lado, entendiendo que por normativa se dará a conocer como temática de educación financiera y difusión de la información aspectos básicos y de importancia relacionados al seguro de desgravamen el cual por normativa va anexo a la solicitud de crédito, se destacan estos aspectos ya que son los mínimos necesarios en conocer y aquellos en los cuales se basaron bastantes casos de puntos de reclamo según los resultados estadísticos de la Encuesta Nacional de Servicios Financieros, por lo que la Cooperativa entiende el nivel de importancia que representa atender esta necesidad de los consumidores financieros.

9.1.2. 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 como son la página Web y la página de Facebook; los mismos que son esenciales para el objetivo de la difusión de la información y los cuales destacan como medios por los cuales los

consumidores financieros desean ser educados por la facilidad de acceso a la información, el factor tiempo, etc. Es innegable que debemos explotar mejor el recurso que representa como herramientas las redes sociales; por otro lado, se prevé el uso de medios tradicionales como son la difusión de cartillas, material impreso y expuesto en oficinas como los bipticos y trípticos; a ser empleados con aquellos socios y usuarios que se apersonen por las oficinas de la Cooperativa los cuales también podrán acceder al uso del Punto de Educación Financiera de la Cooperativa como un canal interactivo y diferente a lo tradicional, además en la gestión 2024 se planea recurrir a un medio tradicional de comunicación para la difusión de la información que no pierde las capacidades de llegada al público en general, se planea recurrir a la radio, para que por medio de capsulas de información sobre educación financiera difundidas a través de la radio es más fácil llegar a un grueso de la población interesada en acceder a cualquier servicio de intermediación financiera, asimismo se espera dar a conocer de manera clara, concisa y detallada todos los productos y servicios que la Cooperativa tiene para ofrecer y todos los derechos y obligaciones anexos a ellos, utilizar los canales de difusión para este fin debe ser de manera estratégica estructurando la información los mas clara y resumida posible a fin de brindar un buen acceso a la misma, asimismo informar sobre los derechos y obligaciones de todo consumidor financiero dentro de la Cooperativa con principio de la difusión de la educación financiera.

9.1.3. 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 y jubilados en el departamento de La Paz.

9.1.4. Actividades a ser desarrolladas

Difusión de capsulas informativas de ASFI, similares elaboradas por la Cooperativa en base a sus productos y procesos de atención, cuadros y carteles informativos ubicados en instalaciones, material con información básica de productos financieros y cuadros informativos en medios de difusión propios, los mismos que coinciden con los programas de Educación Financiera de la Cooperativa y la difusión de capsulas puntuales relacionadas a la temática por medio de la radio.

9.1.5. Medios o canales para la difusión

Se utilizarán los medios propios, en caso de ser digitales, (página de Facebook y página Web) por otro lado el material impreso (dípticos y trípticos) distribuido en las instalaciones de la Cooperativa, medios de comunicación masivos como las radios de frecuencia modulada de alto alcance y llegada al público interesado, por último, la información expuesta en las oficinas de la Cooperativa por medio de letreros y anuncios institucionales.

9.1.6. Temática

- a) Productos y servicios de la Cooperativa y las responsabilidades y derechos anexos a ellos.
- b) Derechos y Obligaciones como consumidor financiero.
- c) Seguro de desgravamen y su cobertura.

9.1.7. Cronograma

La difusión de las cápsulas informativas, funcionamiento del punto de educación financiera, difusión en medios de comunicación masivos como la radio y el material impreso se desarrollará en el periodo comprendido de enero a diciembre de 2024.

9.2. SEGUNDO PROYECTO

9.2.1. Descripción

El presente proyecto se enfoca de igual manera a puntos de reclamo presentados a lo largo de la gestión 2023 identificados en la Encuesta Nacional de Servicios Financieros, se detalla que gran cantidad de reclamos presentados en entidades reguladas refieren a los tiempos máximos de atención en cajas y atención en plataforma, resumiendo que los consumidores financieros no conocen de las normativas que delimitan tiempos para atención por parte de las entidades financieras, por lo cual tienden a molestarse o directamente ignorar el hecho de que la Cooperativa como entidad financiera regulada, debe sujetarse a los reglamentos de atención en cajas y hacer especial énfasis en el tema “tiempos de espera” para la atención ya que como se mencionó es una debilidad que persiste en general en todo el sistema financiero.

9.2.2. Objetivo General

Informar y educar a los socios, clientes y usuarios en lo referido a los tiempos de espera tanto en la atención en cajas como en la atención al cliente o plataforma, el consumidor financiero debe conocer plenamente los rangos de tiempo que la entidad tiene como máximo para poder atender, los parámetros a seguir y cómo actuar en caso de que se les atiende fuera del tiempo máximo reglamentario establecido por el Ente Regulador, por otro lado para aquellos Consumidores Financieros que se encuentren en el inicio de una solicitud de crédito dar a conocer todas las etapas que sigue dentro de la Cooperativa su solicitud, desde el inicio, detallando cada uno de ellos hasta llegar a la conclusión de los mismos con el correspondiente desembolso aspecto que permitiría conocer sobre sus derechos y la libertad de consultar o reclamar si fuese necesario sobre el incumplimiento o irregularidades dentro de su solicitud por parte de la Cooperativa.

9.2.3. Beneficiarios

Los beneficiarios serán los socios, clientes y usuarios de la Cooperativa.

9.2.4. Actividades a ser desarrolladas

Difusión de capsulas informativas de ASFI, similares elaboradas por la Cooperativa en base a sus productos y procesos de atención, cuadros y carteles informativos ubicados en instalaciones, material con información básica de productos financieros y cuadros informativos en medios de difusión propios, los mismos que coinciden con los programas de Educación Financiera de la Cooperativa, y la difusión de capsulas puntuales relacionadas a la temática por medio de la radio.

9.2.5. Medios o canales para la difusión

Se utilizarán los medios propios, en caso de ser digitales, (página de Facebook y página Web) por otro lado el material impreso (dípticos y trípticos) distribuido en las instalaciones de la Cooperativa, medios de comunicación masivos como las radios de frecuencia modulada de alto alcance y llegada al público interesado; por último, la información expuesta en las oficinas de la Cooperativa por medio de letreros y anuncios institucionales.

9.2.6. Temática

Los comunicados y publicaciones expuestas en la Cooperativa girarán sobre la temática relacionada a:

- a) Etapas de una Solicitud de Crédito de principio a fin.
- b) Tiempos máximos para una Solicitud de Crédito.
- c) Tiempos de espera para la atención en cajas y plataforma

9.2.7. Cronograma

El proceso de difusión de las cápsulas informativas, funcionamiento del Punto de Educación Financiera y el material impreso se desarrollará en el periodo comprendido de enero a diciembre de 2024.

9.3. TERCER PROYECTO

9.3.1. Descripción

El tipo de proyecto, en este caso, contempla temática que por su naturaleza esta direccionada para consumidores financieros que no tienen una experiencia o tendencia a trabajar con entidades financieras lo cual hace que su conocimiento sobre detalles básicos de los productos financieros y procesos internos de la Cooperativa sea prácticamente nulo, en ese punto actúa el presente proyecto el cual podríamos dividir en dos partes, aquella que planea desde una perspectiva estratégica, didáctica e integral, educar al consumidor financiero sobre su primera caja de ahorro o deposito a plazo fijo, no solamente desde el aspecto nominativo si no también el aspecto técnico pero con un enfoque simple, en síntesis es menester basarnos en aprendizaje detallado y desde cero para aquellas personas con un interés genuino de aperturar su primera caja de ahorro o deposito plazo fijo; por otro lado, al ser clientes o socios nuevos, desconocen por completo los canales de reclamo desde como presentar un punto de reclamo, hasta las instancias a las que se puede llegar en caso de no encontrar resolución.

9.3.2. Objetivo General

En base al interés de los consumidores financieros hacer uso de las herramientas y canales descritos en este proyecto para lograr llegar a ellos y desde un aspecto integral lograr captar su interés educándolos de manera permanente como cultura de educación financiera y lograr el objetivo de aperturar productos de captaciones tanto cajas de ahorro como depósitos a plazo fijo por primera vez, informarlos sobre que son como tal los productos, sus beneficios, los requisitos y detalles anexos a ellos para nutrir más sus fundamentos para la toma de decisiones en cuanto a optar por uno u otro dependiendo a sus necesidades y posibilidades, desde el otro aspecto coadyuvar con los consumidores financieros con una intención de presentar un punto de reclamo sobre el procedimiento que debe seguir en caso de requerir presentar el PR tanto en primera instancia dentro de la Cooperativa como en una segunda instancia en Asfi, así también los canales y medios que puede seguir el consumidor financiero a efectos de realizar su reclamo, por ultimo detallar y explicar el papel que juega la Asfi como ente regulador tanto en el sistema financiero como para la Cooperativa aspecto que todo consumidor financiero debe conocer de primera mano para tener una base fundamental de el ente que controla a la Cooperativa así como la normativa y bases legales bajo las cuales se debe regir para un adecuado manejo, funcionamiento y sobre todo para brindar una atención de calidad y con estándares altos para cumplir con las expectativas del consumidor financiero.

9.3.3. Beneficiarios

Los beneficiarios de este proyecto serán los Socios, clientes y usuarios de la Cooperativa.

9.3.4. Actividades a ser desarrolladas

Difusión de capsulas informativas de ASFI, similares elaboradas por la Cooperativa en base a sus productos y procesos de atención, cuadros y carteles informativos ubicados en instalaciones, material con información básica de productos financieros y cuadros informativos en medios de difusión propios, los mismos que coinciden con los programas de Educación Financiera de la Cooperativa además de la difusión de capsulas puntuales relacionadas a la temática a través de medios de comunicación masivos como la radio.

9.3.5. Medios o canales para la difusión

Se utilizarán los medios propios, en caso de ser digitales, (página de Facebook y página Web) por otro lado el material impreso (dípticos y trípticos) distribuido en las instalaciones de la Cooperativa, medios de comunicación masivos como las radios de frecuencia modulada de alto alcance y llegada al público interesado; por último, la información expuesta en las oficinas de la Cooperativa por medio de letreros y anuncios institucionales.

9.3.6. Temática

Los videos expuestos, capsulas de radio, material impreso, etc. en la oficina Central de la Cooperativa girarán sobre la temática relacionada a:

- a) Mi primera Caja de Ahorro.
- b) Mi primer Depósito a Plazo Fijo.
- c) Punto de Reclamo: medios y canales para la presentación.
- d) Punto de Reclamo: seguimiento en primera y segunda instancia en Asfi.
- e) Ente Regulador: el papel que juega la Asfi y sus atribuciones sobre la Cooperativa.

9.3.7. Cronograma

La impresión, distribución del material de Educación Financiera, así como la difusión en los medios de comunicación masivos se realizará de manera gradual, en el periodo comprendido de enero a diciembre de 2024.

10. CONCLUSION.

Como ya se ha mencionado a lo largo de todo el documento, la Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta Solucredit San Silvestre R.L. considera de primordial importancia el Programa de Educación Financiera, así como es de fundamental importancia su ejecución y seguimiento ya que se identifican excelentes beneficios y resultados no solo para el consumidor financiero, sino para la propia entidad financiera, en este caso, la cooperativa. La Cooperativa se podrá beneficiar no solo en la ejecución del Programa de Educación Financiera sino en cada una de las gestiones que realiza por operaciones diarias pues se

reconoce que un cliente o socio bien informado podrá tomar buenas decisiones y sobre todo tener la idea clara de los productos de su interés, logrando así un nivel de fidelización óptimo como entidad y cumpliendo el rol social de toda institución financiera, como es el coadyuvar al crecimiento económico de las personas, cumpliendo a la vez con uno de los principios institucionales, la ayuda a quien la necesita, administrando de manera idónea los recursos de aquellas personas que confían en nuestra entidad.

Por todo lo expuesto, para la cooperativa es un elemento prioritario que forma parte del Plan Estratégico 2023 – 2025 el llevar adelante la ejecución del presente programa bajo los lineamientos marcados sujetos a un seguimiento permanente y cumplimiento de metas institucionales claramente definidas; más aún, siendo ambiciosos en este programa, se busca el cumplimiento de metas estratégicas en base a la constante autoevaluación del Programa de Educación Financiera, con la finalidad primordial de formar un conjunto de socios, clientes y usuarios fidelizados con la cooperativa y que a su vez sean éstos un referente idóneo de como Solucredit puede cumplir un verdadero rol de interacción y capacitación en materia de Educación Financiera, utilizando estos mecanismos como una forma más de llegar a una mayor parte de la población y de las personas sin distinción alguna, en su calidad de consumidores financieros y público objetivo de la cooperativa.
