

Recepción de Normas para Servicios Financieros

LIBRO 4º, TÍTULO I, CAPÍTULO I
ANEXO 7: PROGRAMA DE EDUCACION FINANCIERA
(CUADRO DE EJECUCIÓN DEL SUBPROGRAMA DE EDUCACIÓN)
PARTE I-II

Nº	NOMBRE DEL PROYECTO	ACTIVIDAD	BENEFICIARIOS PROGRAMADOS		BENEFICIARIOS EJECUTADOS		METODOLOGÍA PROGRAMADA	METODOLOGÍA APLICADA	TEMÁTICA PROGRAMADA	TEMÁTICA EJECUTADA	PERIODO DE IMPLEMENTACIÓN PROGRAMADO	PERIODO DE IMPLEMENTACIÓN EJECUTADO
			CUALITATIVO (SEGMENTACIÓN)	CUANTITATIVO (NÚMERO DE BENEFICIARIOS)	CUALITATIVO (SEGMENTACIÓN)	CUANTITATIVO (NÚMERO DE BENEFICIARIOS)						
1	Programa Aula BCP para prestatarios	<ul style="list-style-type: none"> • Diseño de cartillas de Educación Financiera. • Impresión de las cartillas. • Coordinación del envío de las cartillas. • Explicación y asesoramiento por parte del funcionario 	• Clientes prestatarios	16,000	• Clientes prestatarios	20,355	Explicación presencial con clientes y resolución de preguntas	Explicación presencial con clientes y resolución de preguntas	<ul style="list-style-type: none"> • Cartilla Educativa de credito efectivo. • Cartilla Educativa de credito TC. • Cartilla Educativa de credito Hipotecario. • Cartilla Educativa de credito Pyme. • Cartilla Educativa de creditos mayorista 	<ul style="list-style-type: none"> • Cartilla Educativa de credito efectivo. • Cartilla Educativa de credito TC. • Cartilla Educativa de credito Hipotecario. • Cartilla Educativa de credito Pyme. • Cartilla Educativa de creditos mayorista 	En/2022 - Dic/2022	<p>Periodo de ejecución: 02/en/2022 - 30/dic/2022</p>
2	Mecanismos de reclamo	<ul style="list-style-type: none"> • Diseño o realización de videos educativos y/o informativos. • Envío de los videos a todas las agencias y sucursales. • Instalación del video en circuito cerrado de TV en agencias y sucursales. • Presentación de videos mediante circuito cerrado de TV en agencias y sucursales. 	<ul style="list-style-type: none"> • Usuarios • Clientes 	300	<ul style="list-style-type: none"> • Usuarios • Clientes 	400	Talleres virtuales sobre la explicación de derechos de usuarios y consumidores	Talleres virtuales sobre la explicación de derechos de usuarios y consumidores	<p>Contenido de los videos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mecanismos de Reclamo en 1º y 2º instancia. • Defensoria del consumidor financiero. <p>Contenido folleteria:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Punto de Reclamo BCP: mecanismos en 1º y 2º instancia. • Defensoria del consumidor financiero. 	<p>Contenido de los videos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mecanismos de Reclamo en 1º y 2º instancia. • Defensoria del consumidor financiero. <p>Contenido folleteria:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Punto de Reclamo BCP: mecanismos en 1º y 2º instancia. • Defensoria del consumidor financiero. 	En/2022 - Dic/2022	<p>Periodo de ejecución: 01/sept/2022 - 30/nov/2022</p>
3	Academia de Clientes BCP	<ul style="list-style-type: none"> • Webinars virtuales para clientes no nativos digitales, sobre el uso de transacciones financieras. - Videos y tutoriales publicados en redes sociales y plataforma ABC de la Banca. - Instalación de videos en circuito cerrado de TV de Cafes BCP y agencias. • Organización. • Realización. • Evaluación del contenido y exposición Aula BCP para colaboradores. • Presentación de resultados de las evaluaciones. 	Clientes	5,000	Clientes	19,833	Webinars virtuales de capacitación a clientes sobre temáticas digitales	Webinars virtuales de capacitación a clientes sobre temáticas digitales	<ul style="list-style-type: none"> Uso de aplicaciones móviles y medidas de seguridad Derechos de los Consumidores Financieros 	<ul style="list-style-type: none"> Uso de aplicaciones móviles y medidas de seguridad Derechos de los Consumidores Financieros 	En/2022 - dic/2022	<p>Periodo de ejecución: 02/en/2022 - 30/dic/2022</p>
4	Aula BCP para colaboradores	<ul style="list-style-type: none"> • Planificación y elaboración del Aula BCP para colaboradores. • Organización. • Realización. • Evaluación del contenido y exposición Aula BCP para colaboradores. • Presentación de resultados de las evaluaciones. 	• Clientes internos (Promotores de Servicio, Ejecutivos de Servicio y Venta, FFNN, Supervisores de oficina, Jefes de Operaciones, Subgerentes de Oficina) del Banco de Crédito BCP.	1,600	• Clientes internos (Promotores de Servicio, Ejecutivos de Servicio y Venta, FFNN, Supervisores de oficina, Jefes de Operaciones, Subgerentes de Oficina) del Banco de Crédito BCP.	1,633	Capacitación virtual interna para colaboradoras y colaboradores con evaluación	Capacitación virtual interna para colaboradoras y colaboradores con evaluación	<ul style="list-style-type: none"> • Pautas de Calidad de Servicio. • Derechos y Obligaciones de los consumidores financieros. • Obligaciones de las Entidades Financieras. • Reglamento de Protección al Consumidor Financiero. • Atención a las personas con capacidades diferentes. • Características de los productos y servicios. • Costos asumidos por los clientes al contratar los servicios financieros. 	<ul style="list-style-type: none"> • Pautas de Calidad de Servicio. • Derechos y Obligaciones de los consumidores financieros. • Obligaciones de las Entidades Financieras. • Reglamento de Protección al Consumidor Financiero. • Atención a personas con discapacidad. • Características de los productos y servicios. • Costos asumidos por los clientes al contratar los servicios financieros. 	mar/2022 - dic/2022	<p>Periodo de ejecución: 02/en/2022 - 30/jun/2022</p>

LIBRO 4°. TÍTULO I. CAPÍTULO I
ANEXO 7: PROGRAMA DE EDUCACION FINANCIERA
(CUADRO DE EJECUCIÓN DEL SUBPROGRAMA DE EDUCACIÓN)
PARTE I-II

N°	NOMBRE DEL PROYECTO	ACTIVIDAD	BENEFICIARIOS PROGRAMADOS		BENEFICIARIOS EJECUTADOS		METODOLOGÍA PROGRAMADA	METODOLOGÍA APLICADA	TEMÁTICA PROGRAMADA	TEMÁTICA EJECUTADA	PERIODO DE IMPLEMENTACIÓN PROGRAMADO	PERIODO DE IMPLEMENTACIÓN EJECUTADO
			CUALITATIVO (SEGMENTACIÓN)	CUANTITATIVO (NÚMERO DE BENEFICIARIOS)	CUALITATIVO (SEGMENTACIÓN)	CUANTITATIVO (NÚMERO DE BENEFICIARIOS)						
5	Foro Pyme	<ul style="list-style-type: none"> Planificación del Foro Pyme. Selección de los disertantes. Organización y logística del evento. Realización del evento. Evaluación del evento. 	<ul style="list-style-type: none"> Usuarios Pyme Cientes pyme 	1,000	<ul style="list-style-type: none"> Usuarios Pyme Cientes pyme 	1,103	Actividad virtual de intercambio de experiencias y aprendizajes, para aprender con el ejemplo sobre buenas y malas decisiones.	Actividad virtual de intercambio de experiencias y aprendizajes, para aprender con el ejemplo sobre buenas y malas decisiones.	•Experiencias de éxito y fracaso de las Pymes.	Venciendo desafios.	may/2022 - ago/2022	Periodo de ejecución: Diciembre/2022
									•Financiamiento para Pymes.	Información importante para el consumidor financiero Pyme.		
									•Educación para el acceso de productos y servicios financieros usos y aplicaciones, beneficios y riesgos.	Construyendo mi negocio.		
									•Derechos de los consumidores Financieros.	Acceso al financiamiento para el segmento Pyme.		
									•Información transparente sobre productos y servicios.	Recursos para Pyme's.		
									•Innovación para Pymes.	Mi experiencia con el Banco.		
									• Costos asumidos de servicios financieros.	Herramientas financieras para el segmento Pyme.		
• Garantías no convencionales.	El éxito está en ti.											
6	Educación Financiera para Mujeres en Microfinanzas	<ul style="list-style-type: none"> Webinars y talleres gratuitos para emprendedoras y microempresarias. 	Usuaris y Clientas	1,000	Usuaris y Clientas	2,659	Webinars virtuales de capacitación a clientes mujeres	Webinars virtuales de capacitación a clientes mujeres	• Contabilidad básica: Ahorro, presupuestos, diferencia entre gasto e inversión.	• Contabilidad básica: Ahorro, presupuestos, diferencia entre gasto e inversión.	Jun/2022 - dic/2022	Periodo de ejecución: Sept/2022 - Diciembre/2022
									• Uso de canales digitales para realizar pagos.	• Uso de canales digitales para realizar pagos.		
7	Programa Descubre	<ul style="list-style-type: none"> Ingreso a la página www.descubre.bo Registro en la página Descubre. Realización del curso en línea. Revisión y aprobación de los 6 módulos. Emisión de certificado. 	<ul style="list-style-type: none"> Usuarios Clientes 	20,000	<ul style="list-style-type: none"> Usuarios Clientes 	18,970	Plataforma virtual de aprendizaje con evaluación	Plataforma virtual de aprendizaje con evaluación	• Metas.	• Metas.	En/2022 - Dic/2022	Periodo de ejecución: 02/en/2022 - 30/dic/2022
									• Presupuesto.	• Presupuesto.		
									• Ahorro.	• Ahorro.		
									• Inversión.	• Inversión.		
									• Sistema Financiero.	• Sistema Financiero.		
									• Productos y Servicios.	• Productos y Servicios.		

Recopilación de Normas para Servicios Financieros

LIBRO 4º. TÍTULO I. CAPÍTULO I
ANEXO 7: PROGRAMA DE EDUCACION FINANCIERA
(CUADRO DE EJECUCIÓN DEL SUBPROGRAMA DE DIFUSIÓN DE INFORMACIÓN)
PARTE I-III

Nº	PROYECTO	ACTIVIDAD	BENEFICIARIOS PROGRAMADOS (SEGMENTACIÓN)	BENEFICIARIOS EJECUTADOS (SEGMENTACIÓN)	MEDIOS O CANALES DE DIFUSIÓN ESTABLECIDOS	MEDIOS O CANALES DE DIFUSIÓN UTILIZADOS	TEMÁTICA PROGRAMADA	TEMÁTICA EJECUTADA	PERIODO DE IMPLEMENTACIÓN PROGRAMADO	PERIODO DE IMPLEMENTACIÓN EJECUTADO
1	Programa Academia de Clientes BCP en Plataforma ABC de la Banca	Información financiera sobre productos y servicios	10,000	41,200	Página web	Página web	*- Derechos y Obligaciones del consumidor financiero. - Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI). - Defensoría del Consumidor Financiero	*- Derechos y Obligaciones del consumidor financiero. - Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI). - Defensoría del Consumidor Financiero	abr/2022- dic/2022	Periodo de ejecución: 02/ene/2022 - 30/dic/2022
2	Programa ABC de la Banca Rural (radiofónico) en aymara, quechua y guaraní	• Difusión de consejos prácticos	500	10,000	Radio	Radio	• Defensoría del consumidor financiero. • Trato equitativo. • Información transparente. • Información oportuna.	• Defensoría del consumidor financiero. • Trato equitativo. • Información transparente. • Información oportuna.	mar/2022 - dic/2022	Periodo de ejecución: oct/2022