

Recopilación de Normas para Servicios Financieros

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

PARTE I

Nº	NOMBRE DEL PROYECTO	ACTIVIDAD	OBJETIVO AL QUE CONTRIBUYE (Art. 3, Sección 5, Título I, Capítulo I, Libro 4º)	PÚBLICO	NÚMERO DE PERSONAS QUE PARTICIPARÁN DE LA ACTIVIDAD	TEMÁTICA	PERIODO DE IMPLEMENTACIÓN	MEDIOS DE APOYO PARA LA ENSEÑANZA			
								MATERIAL IMPRESO (FOLLETOS, CARTILLAS, OTROS)	FORMATO	MATERIAL DIDÁCTICO	OTROS
1	ABC del BCP, para prestatarios	<ul style="list-style-type: none"> <li>Educación Financiera a través de cartilla informativa para agencias.</li> <li>Explicación y asesoramiento por parte del colaborador a prestatarios.</li> <li>Contenido de educación financiera para prestatarios en redes sociales.</li> </ul>	• Art. 3, Sección 6, Título I, Capítulo I, Libro 4º	<ul style="list-style-type: none"> <li>Cientes prestatarios</li> <li>Énfasis en Mujeres y personas mayores de 60 años.</li> </ul>	12.000	<ul style="list-style-type: none"> <li>Información sobre productos Crediticios</li> <li>Requisitos por tipo de producto Crediticio</li> <li>Información sobre el alcance del contrato a firmar, cálculo de intereses del préstamo, características del tipo de crédito y seguros requeridos y cobertura.</li> <li>Informar sobre las obligaciones y derechos al contratar productos crediticios.</li> </ul>	Feb/2024 - Dic/2024	• Cartillas de Educación Financiera	<ul style="list-style-type: none"> <li>Videos en redes sociales</li> <li>Información en web</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Videos</li> <li>Web</li> </ul>	<p><b>Plataforma Digital Interactiva:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Redes Sociales BCP (Facebook, Instagram, LinkedIn y TikTok)</li> <li>Web ABC del BCP: www.abcdelbcp.com.bo</li> </ul> <p><b>Trabajo formativo y en sitio:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Capacitación en agencias con funcionarios y responsable de atención al cliente (RAC)</li> </ul>
2	ABC del BCP, Punto de Reclamo y atención en agencias	<ul style="list-style-type: none"> <li>Contenido de capacitación en redes sociales sobre Punto de Reclamo y Atención en cajas para consumidores financieros.</li> <li>Información en web ABC del BCP.</li> </ul>	• Art. 3, Sección 6, Título I, Capítulo I, Libro 4º	<ul style="list-style-type: none"> <li>Consumidores financieros de 25 a 46 años de edad.</li> </ul>	2.000	<ul style="list-style-type: none"> <li>Derechos y obligaciones de los consumidores financieros.</li> <li>Dar a conocer medios habilitados para reclamos, además, mecanismos del tipo de ASFI en primera instancia y el rol de ASFI en segunda instancia.</li> <li>Tiempo de máximo de espera para ser atendido.</li> </ul>	Abril/2024 - Dic/2024		<ul style="list-style-type: none"> <li>Videos en redes sociales</li> <li>Información en web</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Videos</li> <li>Web</li> </ul>	<p><b>Plataforma Digital Interactiva:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Redes Sociales BCP (Facebook, Instagram, LinkedIn y TikTok)</li> <li>Web ABC del BCP: www.abcdelbcp.com.bo</li> </ul> <p><b>Trabajo formativo y en sitio:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Capacitación en agencias con responsable de atención al cliente (RAC)</li> </ul>
3	ABC del BCP, Programa de Educación Financiera General	<ul style="list-style-type: none"> <li>Contenido de capacitación en redes sociales sobre temas de educación financiera.</li> <li>Posteos con información sobre educación financiera en redes sociales.</li> <li>Información en web ABC del BCP.</li> <li>Webinars sobre Educación Financiera.</li> <li>Talleres presenciales en zonas rurales sobre educación financiera con Agentes BCP (previamente capacitados)</li> </ul>	• Art. 3, Sección 6, Título I, Capítulo I, Libro 4º	<ul style="list-style-type: none"> <li>Consumidores Financieros</li> <li>Énfasis en Mujeres y personas mayores de 60 años.</li> </ul>	10.000	<ul style="list-style-type: none"> <li>Información Banca Digital</li> <li>Información sobre Ahorro</li> <li>Información sobre productos de ahorro disponibles, sus requisitos, diferencias y beneficios.</li> <li>Información sobre apertura de cajas de ahorro, cuenta corriente o depósito a plazo fijo.</li> <li>Información y capacitación sobre la usabilidad de QR.</li> <li>Usabilidad y ventajas de tarjetas de débito y crédito.</li> <li>Medidas de Seguridad</li> <li>Fondos de garantía disponibles y requisitos, con foco en FOGAGRE.</li> </ul>	Mar/2024 - Dic/2024		<ul style="list-style-type: none"> <li>Videos en redes sociales</li> <li>Posteos en redes sociales</li> <li>Información en web</li> <li>Webinars</li> <li>Talleres Presenciales</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Videos</li> <li>Web</li> <li>Material gráfico impreso</li> </ul>	<p><b>Plataforma Digital Interactiva:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Redes Sociales BCP (Facebook, Instagram, LinkedIn y TikTok)</li> <li>Web ABC del BCP: www.abcdelbcp.com.bo</li> </ul> <p><b>Trabajo formativo y en sitio:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Capacitación en agencias con responsable de atención al cliente (RAC)</li> </ul> <p><b>Aula Móvil:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Capacitación con Agentes BCP, en zonas rurales y urbanas</li> </ul>
4	ABC del BCP, Foro Pyme	<ul style="list-style-type: none"> <li>Programa sobre educación financiera, Formato TV transmitido por Redes Sociales, con foco en YouTube.</li> </ul>	• Art. 3, Sección 6, Título I, Capítulo I, Libro 4º	<ul style="list-style-type: none"> <li>Cientes y consumidores financieros de Micro, pequeñas y medianas empresas</li> </ul>	2.000	<ul style="list-style-type: none"> <li>Uso y beneficios, Banca Digital: Banca por Internet y Banca Móvil.</li> <li>Medidas de Seguridad sobre: Banca por Internet, Banca Móvil, Tarjeta de débito y crédito</li> <li>Información y capacitación sobre la usabilidad de QR.</li> <li>Información, usabilidad y beneficios Billetera Móvil YAPE.</li> </ul>	Entre Jul/2024 y Nov/2024		<ul style="list-style-type: none"> <li>Tipo TV, transmitido desde Youtube</li> </ul>		<p><b>Plataforma Digital Interactiva:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Redes Sociales Banco de Crédito de Bolivia (Youtube, Facebook, Instagram, LinkedIn y TikTok)</li> <li>Web ABC del BCP: www.abcdelbcp.com.bo</li> </ul>

PARTE II

Nº	NOMBRE DEL PROYECTO	ACTIVIDAD	OBJETIVO AL QUE CONTRIBUYE (Art. 3, Sección 5, Título I, Capítulo I, Libro 4º)	PÚBLICO	NÚMERO DE PERSONAS QUE PARTICIPARÁN DE LA ACTIVIDAD	TEMÁTICA	PERIODO DE IMPLEMENTACIÓN	MEDIOS DE APOYO PARA LA ENSEÑANZA			
								MATERIAL IMPRESO (FOLLETOS, CARTILLAS, OTROS)	FORMATO	MATERIAL DIDÁCTICO	OTROS
5	YAPE, billetera Móvil	<ul style="list-style-type: none"> <li>Contenido de capacitación en redes sociales sobre Billetera Móvil.</li> <li>Posteos con información en redes sociales.</li> <li>Información en web ABC del BCP.</li> <li>Talleres presenciales en zonas rurales con fuerza de venta YAPE.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Art. 3, Sección 6, Título I, Capítulo I, Libro 4º</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Cientes y Consumidores Financieras</li> </ul>	5.000	Información de afiliación, usabilidad y beneficios Billetera Móvil YAPE.	Mar/2024 - Nov/2024		<ul style="list-style-type: none"> <li>Videos en redes sociales</li> <li>Posteos en redes sociales</li> <li>Información en web</li> <li>Webinars</li> <li>Talleres Presenciales</li> </ul>		<p><b>Plataforma Digital Interactiva:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Redes Sociales BCP (Facebook, Instagram, LinkedIn y TikTok)</li> <li>Web ABC del BCP: <a href="http://www.abcdelbcp.com.bo">www.abcdelbcp.com.bo</a></li> </ul> <p><b>Aula Móvil:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Talleres presenciales en zonas rurales con fuerza de venta YAPE.</li> </ul>
6	Educación Financiera para Mujeres Emprendedoras	<p>El Taller "Ellas del BCP" en alianza con Taller 24E contiene 3 formatos de capacitación:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Plataforma Virtual</li> <li>Talleres presenciales</li> <li>Webinars</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Art. 3, Sección 6, Título I, Capítulo I, Libro 4º</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Cientas y Consumidoras Financieras</li> </ul>	2.500	<ul style="list-style-type: none"> <li>Empoderamiento y Liderazgo femenino</li> <li>Generación de ingresos y ventas</li> <li>Información sobre productos Crediticios</li> <li>Ahorro, presupuestos, gasto e inversión</li> <li>Requisitos por tipo de producto Crediticio</li> <li>Uso y beneficios, Banca Digital: Banca por Internet y Banca Móvil.</li> <li>Uso de canales digitales para realizar cobro y pagos, con enfoque en QR, compras por internet y pagos en punto POS.</li> <li>Medidas de Seguridad y manejo de Token.</li> </ul>	Mar/2024 - Nov/2024		<ul style="list-style-type: none"> <li>Plataforma Virtual</li> <li>Talleres Presenciales</li> <li>Webinars</li> </ul>		<p><b>Colaboración técnica para el buen manejo de un negocio:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Plataforma Virtual específica para capacitación.</li> <li>Webinars</li> </ul>
7	Programa ASOBAN	<ul style="list-style-type: none"> <li>Promoción y seguimiento del uso de Web.</li> <li>Webinars sobre educación financiera</li> <li>Talleres presenciales sobre Educación Financiera en ferias</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Art. 3, Sección 6, Título I, Capítulo I, Libro 4º</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Cientes y Consumidores Financieros</li> </ul>	5.000	<ul style="list-style-type: none"> <li>Sistema Financiero</li> <li>Banca Digital</li> <li>Información sobre Ahorro</li> <li>Uso y Beneficios QR</li> <li>Presupuesto</li> </ul>	En/2024 - Dic/2024		<ul style="list-style-type: none"> <li>Información en web</li> <li>Webinars</li> <li>Talleres Presenciales</li> </ul>		<p><b>Facilitación:</b></p> <p>Web Descubre: <a href="https://www.descubre.bo/">https://www.descubre.bo/</a></p>
8	Campus BCP para Colaboradores	<ul style="list-style-type: none"> <li>Capacitación en Campus BCP para colaboradores (Plataforma Virtual).</li> <li>Webinars de capacitación para colaboradores.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Art. 2, Sección 6, Título I, Capítulo I, Libro 4º</li> <li>Art. 3, Sección 6, Título I, Capítulo I, Libro 4º</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Colaboradores BCP</li> </ul>	1.700	<ul style="list-style-type: none"> <li>Atención en Cajas con énfasis en servicios y tiempos máximos de espera.</li> <li>Atención en Plataforma con énfasis en procesos internos de productos, servicios y canales; así como obligaciones en su designación para la atención del Punto de Reclamo</li> <li>Asesoramiento para brindar información sobre productos Crediticios.</li> <li>Productos y servicios disponibles, características, requisitos, diferencias y beneficios.</li> <li>Pasos de atención preferente</li> <li>Código de conducta</li> <li>Seguridad de la Información</li> <li>Reglamento de Protección al Consumidor Financiero</li> <li>Seguridad Física</li> <li>Riesgo de Liquidez</li> <li>Capacitación a Gestores de Riesgo Operativo</li> <li>Continuidad de Negocios</li> <li>Herramientas para la prevención del Acoso Sexual Laboral</li> <li>Cambio Climático</li> <li>Control Interno</li> <li>Contingencia Tecnológica</li> <li>Gestión de Riesgo Crediticio</li> <li>Servicios Administrativos Compartidos</li> <li>PLAFT: BANCO y ICBSA</li> <li>Riesgo Operativos</li> <li>Fondos de garantía disponibles y requisitos, con foco en fondo FOGAGRE.</li> </ul>	Mar/2024 - Dic/2024		<ul style="list-style-type: none"> <li>Plataforma Virtual</li> <li>Webinars</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Presentaciones</li> <li>Videos</li> </ul>	<p><b>Plataforma digital Interactiva:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Campus BCP, plataforma digital propia</li> <li>Webinars Colaboradores por Microsoft Teams</li> </ul>

**LIBRO 4º, TÍTULO I, CAPÍTULO I**  
**ANEXO 6: PROGRAMA DE EDUCACIÓN FINANCIERA**  
**(SUBPROGRAMA DE DIFUSIÓN DE INFORMACIÓN PARTE I-III)**

**PARTE III**

Nº	NOMBRE DEL PROYECTO	ACTIVIDAD	OBJETIVO AL QUE CONTRIBUYE (Art. 3, Sección 5, Título I, Capítulo I, Libro 4º)	BENEFICIARIOS PROGRAMADOS	TEMÁTICA	PERIODO DE IMPLEMENTACIÓN	PÁGINA WEB DE LA ENTIDAD FINANCIERA	REDES SOCIALES	MEDIOS DE COMUNICACIÓN MASIVOS
1	Web ABC del BCP	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Información financiera sobre aspectos solicitados en la guía de educación financiera.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Art. 2, Sección 6, Título I, Capítulo I, Libro 4º</li> <li>• Art. 3, Sección 6, Título I, Capítulo I, Libro 4º</li> </ul>	5.000	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Atención en cajas y Punto de Reclamo</li> <li>• Ahorro</li> <li>• Crédito</li> <li>• Tarjetas de débito y Crédito</li> <li>• Banca Digital</li> <li>• Beneficios y Responsabilidades el consumidor financiero</li> </ul>	Ene/2024 - Dic/2024	<a href="http://www.abcdelbcp.com.bo">www.abcdelbcp.com.bo</a>	<p><b>Facebook:</b>  <a href="https://www.facebook.com/BancodeCreditoBolivia/?locale=es_LA">https://www.facebook.com/BancodeCreditoBolivia/?locale=es_LA</a></p> <p><b>LinkedIn:</b>  <a href="https://www.linkedin.com/company/banco-de-credito-de-bolivia-s-a-/mycompany/verification/?viewAsMember">https://www.linkedin.com/company/banco-de-credito-de-bolivia-s-a-/mycompany/verification/?viewAsMember</a></p>	
2	Web Responsabilidad Social Empresarial BCP	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Difusión de trabajo y acciones efectuadas en RSE</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Art. 8, Sección 2, Título I, Capítulo I, Libro 4º</li> </ul>	1.500	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Acciones enfocadas en Educación Financiera</li> <li>• Acciones y trabajo realizado en medio ambiente/ cambio climático dentro de la organización</li> <li>• Acciones en temas relacionados a Equidad de Género dentro de la organización</li> <li>• Trabajo realizado en el programa de voluntariado</li> </ul>	Ene/2024-Dic/2024	<a href="https://www.bcp.com.bo/rse/">https://www.bcp.com.bo/rse/</a>	<p><b>Facebook:</b>  <a href="https://www.facebook.com/BancodeCreditoBolivia/?locale=es_LA">https://www.facebook.com/BancodeCreditoBolivia/?locale=es_LA</a></p> <p><b>LinkedIn:</b>  <a href="https://www.linkedin.com/company/banco-de-credito-de-bolivia-s-a-/mycompany/verification/?viewAsMember">https://www.linkedin.com/company/banco-de-credito-de-bolivia-s-a-/mycompany/verification/?viewAsMember</a></p>	Revistas/Periódicos
3	Programa ABC del BCP Rural/Urbana (radiofónico) en español, aymara y quechua	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Difusión de consejos prácticos a través de cuñas radiales.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Art. 2, Sección 6, Título I, Capítulo I, Libro 4º</li> <li>• Art. 3, Sección 6, Título I, Capítulo I, Libro 4º</li> </ul>	50.000	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Punto de Reclamo</li> <li>• Atención en Cajas</li> <li>• Banca Móvil</li> <li>• Banca por Internet</li> <li>• Tarjeta de débito</li> <li>• Tarjeta de Crédito</li> </ul>	Jun/2024 y Nov/2024			<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cuñas radiales</li> </ul>