

Recopilación de Normas para Servicios Financieros

LIBRO 4º, TÍTULO I, CAPÍTULO I  
ANEXO 7: PROGRAMA DE EDUCACIÓN 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	Aula BCP para prestatarios	<ul style="list-style-type: none"> <li>Diseño de cartillas de Educación Financiera.</li> <li>Impresión de las cartillas.</li> <li>Coordinación del envío de las cartillas.</li> <li>Explicación y asesoramiento por parte del funcionario</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Cientes prestatarios</li> </ul>	16.000	<ul style="list-style-type: none"> <li>Cientes prestatarios</li> </ul>	14.268	Explicación presencial con clientes y resolución de preguntas	Explicación presencial con clientes y resolución de preguntas	<ul style="list-style-type: none"> <li>Crédito en efectivo.</li> <li>Tarjeta de Crédito.</li> <li>Créditos Hipotecarios.</li> <li>Crédito Pyme.</li> <li>Créditos Mayoristas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Crédito en efectivo.</li> <li>Tarjeta de Crédito.</li> <li>Créditos Hipotecarios.</li> <li>Crédito Pyme.</li> <li>Créditos Mayoristas.</li> </ul>	Ene/2023 - Dic/2023	<p><b>Periodo de ejecución:</b> Ene/2023 - Dic/2023</p>
2	Mecanismos de reclamo	<ul style="list-style-type: none"> <li>Diseño y realización de videos educativos y/o informativos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Consumidores financieros, con foco en edades de 18 a 35 años</li> </ul>	1.500	<ul style="list-style-type: none"> <li>Consumidores financieros</li> </ul>	2.570	Webinars gratuitos sobre Mecanismos de Reclamo, derechos y obligaciones de consumidores financieros.	Videos educativos con referencia a Punto de Reclamo.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Contenido de videos:</li> <li>Mecanismos de Reclamo en 1º y 2º instancia.</li> <li>Defensoría del consumidor financiero.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Contenido de videos:</li> <li>Mecanismos de Reclamo en 1º y 2º instancia.</li> <li>Defensoría del consumidor financiero</li> </ul>	Julio /2023 - Dic/2023	<p><b>Periodo de ejecución:</b> Julio /2023 - Dic/2023</p>
3	ABC del BCP	<ul style="list-style-type: none"> <li>Webinars gratuitos para clientes sobre el uso de la tecnología en transacciones financieras.</li> <li>Videos de las sesiones publicados en redes sociales y plataforma ABC del BCP.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Cientes y Usuarios</li> </ul>	10.000	<ul style="list-style-type: none"> <li>Cientes y Usuarios</li> </ul>	11.221	<ul style="list-style-type: none"> <li>Webinars gratuitos para clientes sobre el uso de la tecnología en transacciones financieras.</li> <li>Videos de las sesiones publicados en redes sociales y plataforma ABC del BCP.</li> <li>Capacitación presencial puntos de venta</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Webinars gratuitos para clientes sobre el uso de la tecnología en transacciones financieras.</li> <li>Videos de las sesiones publicados en redes sociales y plataforma ABC del BCP.</li> <li>Capacitación presencial puntos de venta</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ahorro, inversión y créditos</li> <li>Tarjetas de Débito (medidas de seguridad, cargos y comisiones)</li> <li>Cajeros Automáticos BCP</li> <li>Transacciones POS</li> <li>Transferencias bancarias</li> <li>Uso de aplicaciones móviles y medidas de seguridad.</li> <li>Uso Banca Digital y canales digitales: Soli</li> <li>Puntos de reclamo, mecanismos de reclamo en primera instancia y el rol de ASFI en segunda instancia</li> <li>Tiempo máximo de espera atención en cajas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ahorro, inversión y créditos</li> <li>Tarjetas de Débito (medidas de seguridad, cargos y comisiones)</li> <li>Cajeros Automáticos BCP</li> <li>Transacciones POS</li> <li>Transferencias bancarias</li> <li>Uso de aplicaciones móviles y medidas de seguridad.</li> <li>Uso Banca Digital y canales digitales: YAPE</li> <li>Puntos de reclamo, mecanismos de reclamo en primera instancia y el rol de ASFI en segunda instancia</li> <li>Tiempo máximo de espera atención en cajas</li> <li>Medidas de seguridad</li> </ul>	Feb/2023 - Dic/2023	<p><b>Periodo de ejecución:</b> Mar/2023 - Dic/2023</p>
4	Aula BCP para colaboradores	<ul style="list-style-type: none"> <li>Planificación y elaboración del Aula BCP para colaboradores.</li> <li>Organización.</li> <li>Realización.</li> <li>Evaluación del contenido y exposición Aula BCP para colaboradores.</li> <li>Presentación de resultados de las evaluaciones.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Colaboradores del BCP</li> </ul>	1.700	<ul style="list-style-type: none"> <li>Colaboradores del BCP</li> </ul>	1.775	Capacitación virtual interna para colaboradoras y colaboradores con evaluación	Capacitación virtual interna para colaboradoras y colaboradores con evaluación	<ul style="list-style-type: none"> <li>Herramientas prevención acoso y hostigamiento sexual laboral</li> <li>Sostenibilidad</li> <li>Riesgo de liquidez</li> <li>Reglamento de protección al consumidor financiero</li> <li>Seguridad de información y física</li> <li>Ética, Anticorrupción y Cumplimiento Normativo</li> <li>Riesgo Operativo</li> <li>Ergonomía</li> <li>Atención a las personas con capacidades diferentes.</li> <li>Procedimiento y atención de reclamos</li> <li>Atención al público sobre tiempo máximo de espera para atención en cajas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Herramientas prevención acoso y hostigamiento sexual laboral</li> <li>Sostenibilidad</li> <li>Riesgo de liquidez</li> <li>Reglamento de protección al consumidor financiero</li> <li>Seguridad de información y física</li> <li>Ética, Anticorrupción y Cumplimiento Normativo</li> <li>Riesgo Operativo</li> <li>Ergonomía</li> <li>Atención a las personas con capacidades diferentes.</li> <li>Procedimiento y atención de reclamos</li> <li>Atención al público sobre tiempo máximo de espera para atención en cajas.</li> </ul>	Mar/2023 - Dic/2023	<p><b>Periodo de ejecución:</b> Mar/2023 - Dic/2023</p>

La presente declaración jurada conlleva condición de confesión, verdad y certeza jurídica, de conformidad con lo dispuesto en el Artículo 1322º del Código Civil y el Parágrafo IV del Artículo 157º del Código Procesal Civil, sujeta en caso de inexactitud o falsedad a la cancelación del trámite y las penalidades establecidas en el Artículo 169º del Código Penal como falso testimonio.

Elaborado por:

Responsable de la Ejecución del Programa de Educación Financiera

Gerente General

Recopilación de Normas para Servicios Financieros

LIBRO 4º, TÍTULO I, CAPÍTULO I

ANEXO 7: PROGRAMA DE EDUCACIÓN 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)						
5	Foro Pyme	<ul style="list-style-type: none"> <li>Planificación del Foro Pyme como evento digital.</li> <li>Selección de los disertantes.</li> <li>Organización y logística del evento.</li> <li>Realización del evento.</li> <li>Evaluación del evento.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Usuarios Pyme</li> <li>Cientes prestatarios pyme</li> </ul>	1.000	<ul style="list-style-type: none"> <li>Usuarios Pyme</li> <li>Cientes prestatarios pyme</li> </ul>	4.097	<ul style="list-style-type: none"> <li>Actividad virtual de intercambio de experiencias y aprendizajes, para aprender con el ejemplo sobre buenas y malas decisiones.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Actividad presencial y virtual de intercambio de experiencias y aprendizajes, para aprender con el ejemplo sobre buenas y malas decisiones.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Experiencias de éxito y fracaso de Pymes.</li> <li>Financiamiento para Pymes.</li> <li>Educación para el acceso de productos y servicios financieros usos y aplicaciones, beneficios y riesgos.</li> <li>Derechos de los consumidores Financieros.</li> <li>Información transparente sobre productos y servicios.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Experiencias de éxito y fracaso de tres Pymes, en las que se abordaron temas de financiamiento a través de productos . servicios financieros, uso de medios de pago con énfasis en YAPE, aplicaciones, beneficios y riesgos; derechos de los consumidor, información transparente sobre productos y servicios.</li> </ul>	oct-23	<b>Periodo de ejecución:</b> Nov/2023
6	Educación Financiera para Mujeres en Microfinanzas	<ul style="list-style-type: none"> <li>Webinars gratuitos para clientas emprendedoras y microempresarias.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Usuaris y Clientas</li> </ul>	2.000	<ul style="list-style-type: none"> <li>Usuaris y Clientas</li> </ul>	2.600	<ul style="list-style-type: none"> <li>Webinars</li> <li>Uso de Plataforma Virtual</li> <li>Capacitación Presencial</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Webinars</li> <li>Uso de Plataforma Virtual</li> <li>Capacitación Presencial</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Empoderamiento femenino</li> <li>Generación de ingresos y ventas</li> <li>Educación Financiera</li> <li>Ahorro, presupuestos, gasto e inversión</li> <li>Capacitación sobre Banca Digital</li> <li>Uso de canales digitales para realizar cobro y pagos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Empoderamiento femenino</li> <li>Generación de ingresos y ventas</li> <li>Educación Financiera: Ahorro, presupuestos, gasto e inversión</li> <li>Capacitación sobre Banca Digital, Microcrédito y Billetera Móvil YAPE.</li> </ul>	Mar/2023 - Dic/2023	<b>Periodo de ejecución:</b> Mar/2023 - Nov/2023
7	Educación Financiera para jóvenes comprendidos entre los 16 y 28 años	<ul style="list-style-type: none"> <li>Sketchs presenciales en Colegios para jóvenes de 16 a 18 años, sobre educación financiera.</li> <li>Contenido para jóvenes de 19 a 28 años de toda Bolivia, sobre educación financiera.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Jóvenes de 16 y 28 años de edad</li> </ul>	1.500	<ul style="list-style-type: none"> <li>Jóvenes de 16 y 28 años de edad</li> </ul>	6.623	<ul style="list-style-type: none"> <li>Sketchs Presenciales</li> <li>Videos redes sociales</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Sketchs Presenciales</li> <li>Videos redes sociales</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ahorro, inversión y créditos (Para jóvenes)</li> <li>Tarjetas de Débito (medidas de seguridad, cargos y comisiones)</li> <li>Cajeros Automáticos BCP</li> <li>Transacciones POS</li> <li>Transferencias bancarias</li> <li>Uso de aplicaciones móviles y medidas de seguridad.</li> <li>Uso Banca Digital y canales digitales: Soli</li> <li>Puntos de reclamo , mecanismos de reclamo en primera instancia y el rol de ASFI en segunda instancia</li> <li>Tiempo máximo de espera atención en cajas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ahorro, inversión y créditos (Para jóvenes)</li> <li>Tarjetas de Débito (medidas de seguridad, cargos y comisiones)</li> <li>Cajeros Automáticos BCP</li> <li>Transacciones POS</li> <li>Transferencias bancarias</li> <li>Uso de aplicaciones móviles y medidas de seguridad.</li> <li>Uso Banca Digital y canales digitales: Soli</li> <li>Puntos de reclamo , mecanismos de reclamo en primera instancia y el rol de ASFI en segunda instancia</li> <li>Tiempo máximo de espera atención en cajas</li> </ul>	Ago/2023 - Nov/2023	<b>Periodo de ejecución:</b> Ago/2023 - Nov/2023
8	Programa Descubre	<ul style="list-style-type: none"> <li>Promoción y seguimiento del uso de la Plataforma</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Cientes Prestatarios</li> </ul>	15.000	<ul style="list-style-type: none"> <li>Usuarios</li> <li>Cientes</li> </ul>	12.819	<ul style="list-style-type: none"> <li>Plataforma web</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Plataforma Web</li> <li>Webinars</li> <li>Feria de servicios financieros</li> <li>Talleres Presenciales en la feria de servicios financieros</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>El sistema financiero, ahorro, presupuesto</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Metas</li> <li>Ahorro</li> <li>Presupuesto</li> <li>Inversión</li> <li>Sistema Financiero</li> <li>Productos y Servicios Financieros</li> <li>QR</li> <li>Medidas de Ciberseguridad</li> </ul>	En/2023 - Dic/2023	<b>Periodo de ejecución:</b> En/2023 - Dic/2023

La presente declaración jurada conlleva condición de confesión, verdad y certeza jurídica, de conformidad con lo dispuesto en el Artículo 1322º del Código Civil y el Parágrafo IV del Artículo 157º del Código Procesal Civil, sujeta en caso de inexactitud o falsedad a la cancelación del trámite y las penalidades establecidas en el Artículo 169º del Código Penal como falso testimonio.

Elaborado por:

\_\_\_\_\_

Responsable de la Ejecución del Programa de Educación Financiera

\_\_\_\_\_

Gerente General

Recopilación de Normas para Servicios Financieros

LIBRO 4°, TÍTULO I, CAPÍTULO I  
 ANEXO 7: PROGRAMA DE EDUCACIÓN FINANCIERA  
 (CUADRO DE EJECUCIÓN DEL SUBPROGRAMA DE DIFUSIÓN DE INFORMACIÓN)  
 PARTE I-III

N°	PROYECTO	ACTIVIDAD	BENEFICIARIOS PROGRAMADOS	BENEFICIARIOS EJECUTADOS (SEGMENTACIÓN)	MEDIOS O CANALES DE DIFUSIÓN	MEDIOS O CANALES DE DIFUSIÓN UTILIZADOS	TEMÁTICA PROGRAMADA	TEMÁTICA EJECUTADA	PERIODO DE IMPLEMENTACIÓN PROGRAMADO	PERIODO DE IMPLEMENTACIÓN EJECUTADO
1	ABC del BCP WEB	Información financiera sobre productos y servicios	20.000	29.983	<ul style="list-style-type: none"> <li>Página web: <a href="http://www.abcdelbcp.com.bo">www.abcdelbcp.com.bo</a></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Página web: <a href="http://www.abcdelbcp.com.bo">www.abcdelbcp.com.bo</a></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Informar y capacitar sobre los diferentes productos, servicios de forma transparente, detallada y comprensible para el consumidor financiero.</li> <li>Derechos y obligaciones del consumidor financiero, entre ellos tiempo de atención en cajas</li> <li>Mecanismos de reclamo en primera instancia y el rol de ASFI en segunda instancia</li> <li>Capacitar sobre Banca Digital</li> <li>Uso seguro se tarjetas de débito, cargos y comisiones asociada a la misma</li> </ul>	<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>Derechos y obligaciones del consumidor financiero: Beneficios y Responsabilidades del consumidor financiero</li> </ul>	Mar/2023- Dic/2023	<p><b>Periodo de ejecución:</b> Mar/2023- Dic/2023</p>
2	Boletín Responsabilidad Social Empresarial BCP	<ul style="list-style-type: none"> <li>Difusión de trabajo y acciones efectuadas en RSE</li> </ul>	1.500	2.219	<ul style="list-style-type: none"> <li>Medios Impresos: Periódicos y Revistas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Medios Impresos: Periódicos y Revistas</li> <li>Web RSE BCP: <a href="https://www.bcp.com.bo/rse/">https://www.bcp.com.bo/rse/</a></li> </ul>	<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>	<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>	Feb/2023- Dic/2023	<p><b>Periodo de ejecución:</b> Feb/2023- Dic/2023</p>
3	Programa ABC del BCP Rural (radiofónico)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Difusión de consejos prácticos</li> </ul>	10.000	94.700	<ul style="list-style-type: none"> <li>Radio</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Radio</li> <li>Tv Rural (Tigo)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Cientes catalogados con pleno y oportuno cumplimiento de pago</li> <li>Utilización de manera eficiente y segura de la banca digital</li> <li>Características, beneficios, obligaciones y derechos inmersos en contratar productos o servicios en la entidad financiera</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Punto de Reclamo</li> <li>Atención en Cajas</li> <li>Banca Movil</li> <li>Banca por Internet</li> <li>Tarjeta de débito</li> <li>Tarjeta de Crédito</li> <li>Billetera Móvil</li> </ul>	Abr/2023 - Dic/2022	<p><b>Periodo de ejecución:</b> Oct/2023 - Nov/2023</p>

La presente declaración jurada conlleva condición de confesión, verdad y certeza jurídica, de conformidad con lo dispuesto en el Artículo 1322° del Código Civil y el Parágrafo IV del Artículo 157° del Código Procesal Civil, sujeta en caso de inexactitud o falsedad a la cancelación del trámite y las penalidades establecidas en el Artículo 169° del Código Penal como falso testimonio.

Elaborado por:

\_\_\_\_\_  
 Responsable de la Ejecución del Programa de Educación Financiera

\_\_\_\_\_  
 Gerente General