

PROGRAMA DE EDUCACIÓN FINANCIERA GESTIÓN 2018 BANCO PYME DE LA COMUNIDAD S.A.

1.- Antecedentes Generales

El Banco PyME de la Comunidad S.A. fue constituido el año 1996 como Fondo Financiero Privado S.A. F.F.P. En base a la nueva Ley de Servicios Financieros Nro.393, el 21 de julio de 2014 se transforma en **Banco PyME de la Comunidad S.A.**, comenzando a operar como entidad Bancaria, con alrededor de 11.297 clientes ahorristas y más de 3.453 clientes crediticios.

La institución se encuentra regulada y fiscalizada por la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI) con sede central ubicada en la ciudad de Cochabamba.

Los accionistas principales del Banco son: COBOCE Ltda., la mayor cooperativa industrial de Bolivia y OIKOCREDIT, entidad ecuménica holandesa de cobertura mundial que mediante el crédito procura coadyuvar a la independencia económica de los pobres.

El Banco oferta diferentes productos y servicios financieros, con una cartera que asciende al 36% en créditos PyME y un 64% a la cartera de microcrédito. El Banco PyME de la Comunidad S.A. cuenta con puntos de atención financiera en Cochabamba, La Paz y Santa Cruz.

El Banco PyME de la Comunidad S.A. forma parte de la Asociación de Entidades Financieras Especializadas en Micro Finanzas (ASOFIN), institución empresarial privada que aglutina a entidades micro-financieras de Bolivia.

Visión

“Ser una institución con sólida presencia en el mercado financiero nacional, con visión social y medio ambiental, que promueva relaciones de largo plazo con sus clientes y las partes interesadas, con personal motivado y capacitado, a través de la prestación de productos y servicios financieros oportunos; con sistemas de gestión eficientes, que beneficien a los diversos segmentos que atiende y que brinde una adecuada rentabilidad a los accionistas.”

Misión

“Ser una institución de prestigio nacional, que apoye al Desarrollo Sostenible del país a través del fomento al ahorro, así como al crecimiento de las micro, pequeñas y medianas empresas mediante productos y servicios financieros con una cultura organizacional eficiente, vocación social, de servicio a la comunidad, con sólidos principios éticos y respeto al medio ambiente y los derechos humanos.”

2.- Introducción

El constante desarrollo de nuestra sociedad y el progresivo crecimiento del mercado, y las relaciones financieras entre la sociedad y la empresa, y de los propios productos y servicios financieros, expone una creciente necesidad de prestar atención a la educación financiera de la población en general, para los actuales y/o potenciales consumidores financieros.

El Programa tiene como objetivo principal mejorar la cultura financiera de la población, con el fin de que la comunidad en general esté en condiciones de afrontar el nuevo contexto financiero con suficiente confianza en el sistema financiero nacional, alineado a lo dispuesto por la Ley No. 393 de Servicios Financieros y normativa vigente.

En el transcurso de la gestión 2018 se llevarán a cabo diversas iniciativas en el marco del Programa, estas actuaciones suponen la participación de empresas, clientes, usuarios y colegios. Las líneas estratégicas del Programa de Educación Financiera 2018 se sustentan en los siguientes principios básicos:

- **Generalidad:** El Programa no excluye a ningún segmento de la población y cubre todos los productos y servicios financieros.

- **Cooperación:** Por su ámbito y características, el Programa supone un compromiso con la comunidad por parte del Banco.

– **Continuidad:** Para lograr los objetivos las actividades se deben mantener a lo largo de la gestión.

El Programa de Educación Financiera define iniciativas que se llevarán a cabo durante la presente gestión, de igual forma identifica los principales grupos de la población a los que se dirigirán de forma prioritaria, los esfuerzos y actividades que contempla el Programa 2017, de acuerdo a los siguientes principios complementarios:

– **Diversidad:** Se debe llegar a cada segmento de la población de forma personalizada teniendo en cuenta sus características, necesidades y canales de acceso adecuados a cada uno de ellos.

- **Accesibilidad:** Dando a toda la Comunidad acceso a la información y educación, otorgándoles herramientas necesarias que permitan un entendimiento claro y amigable respecto a la contratación de los productos y servicios financieros.

Una buena cultura financiera, ayuda a los individuos y a las familias a aprovechar mejor las oportunidades, a cumplir sus objetivos y a contribuir a una mayor salud financiera de la sociedad en su conjunto.

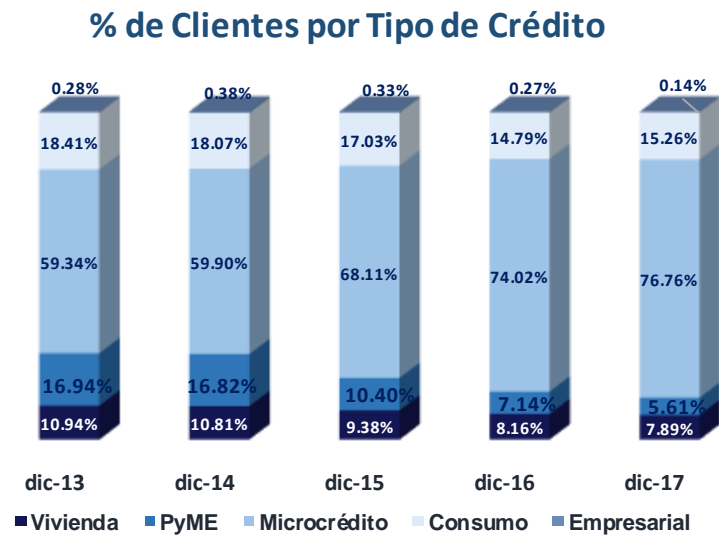
3.- Principales actividades para la gestión 2018

- Impartir Talleres de Educación Financiera dirigidos a Empresas, Instituciones, Unidades Educativas y/o Universidades de áreas urbana o rural de las ciudades de Cochabamba, La Paz y Santa Cruz.
- Difundir la existencia y utilidad de las aplicaciones publicadas en la página web www.bco.com.bo con las que se pretende proporcionar a la población en general herramientas prácticas que permitan un mayor conocimiento.
- Producción y difusión de material audiovisual para apoyar las actividades del Programa de Información.

4.- Identificación y características de los clientes y usuarios

La cantidad de prestatarios del Banco PyME de la Comunidad S.A. a diciembre 2017 asciende a 4.156, con una composición detallada en la Gráfica No 1 a continuación:

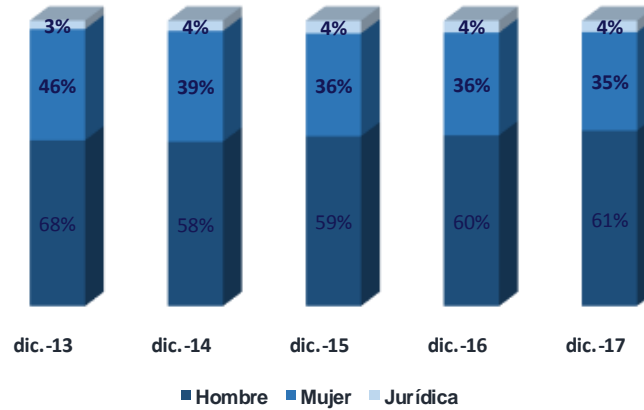
Gráfica No 1



En la Gráfica No 2 se puede ver que la cartera de créditos a diciembre de 2017 está compuesta por el 61% de hombres, el 35% está representado por las mujeres y el porcentaje más bajo con 4% está representado por persona jurídica.

Gráfica No 2

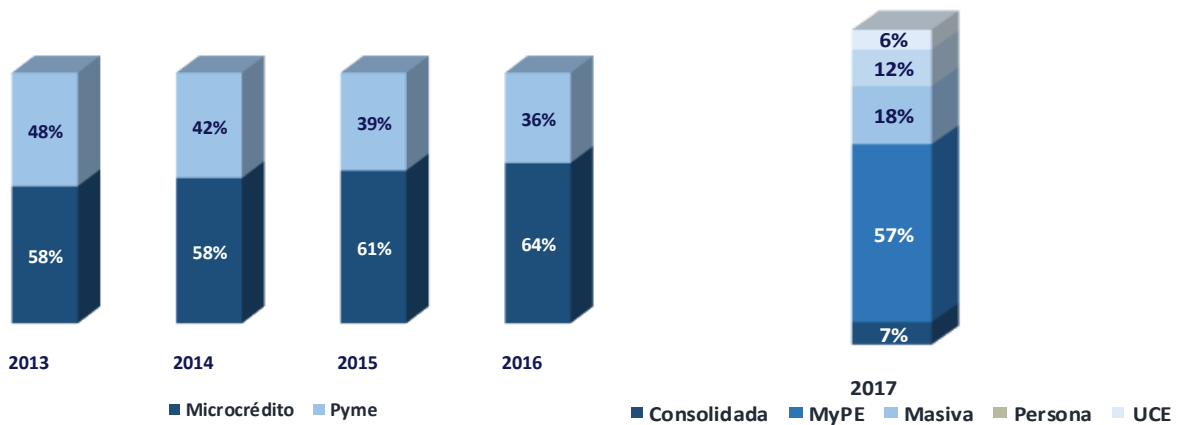
Composición de Clientes por Género



Como se puede ver en la Gráfica No.3 el porcentaje de clientes de Banca Consolidada corresponde al 7%, MyPE 57%, Banca Masiva 18%, Personas 12% y Créditos Especiales el 6% datos al cierre de la gestión 2017.

Gráfica No 3

Clientes por Tecnología Crediticia



5.- Objetivo General

“Apoyar a la formación de una cultura financiera, que permita a la Comunidad en general aprovechar mejor las oportunidades, desarrollando conocimientos, capacidades y habilidades que faciliten la toma de decisiones financieras acertadas generando una mayor confianza en el sistema financiero nacional”.

6.- Subprograma de Educación

6.1. Objetivos

Educar a la comunidad en general sobre las características principales de los servicios de intermediación financiera, servicios financieros complementarios, sus usos y aplicaciones, los beneficios y riesgos que representan su contratación, rol de ASFI, los mecanismos de reclamo en primera y segunda instancia, garantías no convencionales e instrumentos electrónicos de pago.

6.2. Actividades

- Realizar talleres educativos con Técnicas Participativas donde el facilitador aplica: el diálogo didáctico, el video crítico y el ejercicio estructurado, siguiendo pautas para potenciar la participación y el aprendizaje de los asistentes, utilizando un intercambio de conocimientos ideas, opiniones e inquietudes. Presentar videos cortos y luego plantear una discusión sobre los aspectos más importantes que contribuyan a mejorar el enlace entre una situación dada y la vivencia personal, fomentando de esta manera la creatividad cognitiva. Los talleres deberán facilitar la vivencia de una experiencia por parte del asistente. La vivencia se marca como un aprendizaje significativo y favorece el trabajo en equipo. Te conecta con el tema a tratar de forma directa, pues la conceptualización parte de la experiencia misma.

6.3. Metodología

El desarrollo de las actividades en el programa de educación se realizará bajo la premisa de la educación alternativa la metodología participativa para el aprendizaje significativo y duradero en el tiempo, de forma que se pueda concebir y abordar los procesos de enseñanza/aprendizaje y construcción del conocimiento, se busca lograr capacidades en los asistentes realizando simulaciones y demostraciones en vivo.

6.4. Cronograma

Cronograma - Subprograma de Educación 2018

No.	Actividades	Contenidos	Periodo de Implementación
1	Realizar talleres educativos	1. Las características principales de los servicios de intermediación financiera, según corresponda. 2. Las características principales de los productos financieros complementarios, usos y aplicaciones, beneficios y riesgos, según corresponda. 3. Los derechos de los consumidores financieros. 4. Los mecanismos de reclamo de primera y segunda instancia. 5. Rol de ASFI. 6. Garantías No Convencionales 7. Instrumentos electrónicos de pago	Segundo Semestre

6.5. Indicadores de Resultados

Para la medición de resultados se podrán usar los siguientes indicadores:

Eficacia

Número de talleres/Total asistentes a talleres

Eficiencia

Cantidad de Hrs (reales)/ Cantidad de Hrs. (Prog.)

7.- Subprograma de difusión de información

7.1. Objetivos

Informar de manera clara y sencilla a clientes, usuarios, empleados, accionistas, proveedores y al resto de la comunidad, sobre: “Los derechos y obligaciones asociados a los

diferentes productos y servicios”, “El sistema financiero, el rol de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI) y el alcance de la normativa”.

7.2. Actividades

- Difundir la aplicación del juego interactivo tanto en dispositivos móviles y página web que permitan de una manera divertida aprender sobre conceptos básicos de información financiera siguiendo un proceso sistemático de aprendizaje.
- Producción y difusión de cuñas radiales.
- Difundir los beneficios del aplicativo de Gestión de Ahorros para que el público en general tome conciencia de la importancia del ahorro.
- Difusión de la temática pertinente al subprograma de información a través de diferentes medios de comunicación.

7.3. Metodología

Las actividades del subprograma de información se desarrollarán dentro del objetivo principal que es “informar” a través y con el apoyo de diferentes medios de comunicación.

7.4. Cronograma

Cuadro B
Cronograma - Subprograma de Información 2018

No.	Actividades	Contenidos	Periodo de Implementación
1	Difundir la aplicación del juego interactivo tanto en teléfonos celulares y página web que permitan de una manera divertida aprender sobre conceptos básicos de información financiera siguiendo un proceso sistemático de aprendizaje.	1. Las características principales de los servicios de intermediación financiera, según corresponda. 2. Las características principales de los productos financieros complementarios, usos y aplicaciones, beneficios y riesgos, según corresponda. 3. Los derechos de los consumidores financieros. 4. Los mecanismos de reclamo de primera y segunda instancia. 5. Rol de ASFI.	Segundo Semestre
2	Difundir los beneficios del aplicativo de Gestión de Ahorros para que el público en general tome conciencia de la importancia del ahorro.	Consejos sobre: Ahorro	Segundo Semestre
3	Difusión de Información	1. Derechos y obligaciones asociados a los diferentes productos y servicios 2. El sistema financiero, el rol de Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero y el Alcance de la normativa. 3. Garantías no convencionales 4. Instrumentos electrónicos de pago	Segundo Semestre

El cronograma presentado muestra las actividades de difusión las mismas que se realizarán el segundo semestre, cabe hacer notar que el primer semestre se elaborará el material que se difundirá.

7.5. Indicadores de Resultados

Para la medición de resultados se podrán usar los siguientes indicadores:

Eficacia

Número total de material impreso/entregado

Número total de animaciones producidas/difundidas

Número total de cuñas producidas/difundidas

Número total de artes diseñados/difundidos

ANEXOS

Anexo a

Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero

Reconstrucción de Normas para Servicios Financieros

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

N°	NOMBRE DEL PROYECTO	ACTIVIDAD	OBJETIVO AL QUE CONTRIBUYE (Art. 3, Sección 6, Capítulo I, Título I, Libro 4°)	PÚBLICO	NÚMERO DE PERSONAS QUE PARTICIPARÁN DE LA ACTIVIDAD	TEMÁTICA	PERIODO DE IMPLEMENTACIÓN	MEDIOS DE APOYO PARA LA ENSEÑANZA			
								MATERIAL IMPRESO (FOLLETOS, CARTILLAS, OTROS)	PRESENTACIONES	MATERIAL DIDÁCTICO	OTROS
1	Taller	Talleres	Objetivo a)	Público en general	864	Las características principales de los servicios de intermediación financiera, usos y aplicaciones, beneficios y riesgos según corresponda: <ul style="list-style-type: none"> - Cuenta de ahorro - Crédito - Tarjeta de crédito - Tarjeta de débito - DFPs - Cuenta Corriente - Cheques - Transferencias 	Segundo semestre	Volantes	Power point	No	Videos (ASF), animaciones producción propia
						Las características principales de los servicios complementarios, usos y aplicaciones, beneficios y riesgos según corresponda.					
						Derechos de los consumidores financieros.					
						Mecanismos de reclamo en primera y segunda instancia.					
						Garantías no convencionales					
						Instrumentos electrónicos de pago					

Anexo b

Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero

Recopilación de Normas para Servicios Financieros

LIBRO 4°, TÍTULO I, CAPÍTULO I
ANEXO 6: PROGRAMA DE EDUCACIÓN FINANCIERA
(SUBPROGRAMA DE DIFUSIÓN DE INFORMACIÓN)

N°	NOMBRE DEL PROYECTO	ACTIVIDAD	OBJETIVO AL QUE CONTRIBUYE (Art. 3, Sección 6, Capítulo I, Título I, Libro 4°)	TEMÁTICA	PERIODO DE IMPLEMENTACIÓN	MEDIOS DE APOYO PARA LA DIFUSIÓN					
						MATERIAL IMPRESO (FOLLETOS, CARTILLAS, OTROS)	CIRCUITO CERRADO (AUDIOVISUAL)	PÁGINA WEB DE LA ENTIDAD FINANCIERA	REDES SOCIALES	MEDIOS DE COMUNICACIÓN MASIVOS	OTROS
1	Juego Preguntamos	Difundir la aplicación del juego interactivo tanto en teléfonos celulares y página web que permitan de una manera divertida aprender sobre conceptos básicos de información financiera siguiendo un proceso sistemático de aprendizaje.	Objetivo b)	Derechos y obligaciones asociados a los diferentes productos y servicios. El Sistema Financiero. Rol de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero y, Avance de la Normativa Garantías no convencionales	Segundo semestre	No	Animación	Artes gráficos	Artes gráficos	No	
2	Gestión de ahorros	Difundir los beneficios del aplicativo de Gestión de Ahorros para que el público en general tome conciencia de la importancia del ahorro.		Consejos de Ahorro	Segundo semestre	No	Animación	Artes gráficos	Artes gráficos	No	
3	Difusión de conceptos básicos	Difusión de la temática pertinente al subprograma de información a través de diferentes medios de comunicación.		Derechos y obligaciones asociados a los diferentes productos y servicios. El Sistema Financiero. Rol de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero y, Avance de la Normativa Garantías no convencionales. Instrumentos electrónicos de pago.	Segundo semestre	Volantes	Animación	Artes gráficos	Artes gráficos	Radio (cuñas radiales)	