

Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta “Magisterio Rural R.L.”



PROGRAMA DE EDUCACIÓN FINANCIERA

GESTIÓN 2022



INDICE

	Pág.
1. Introducción.....	1
2. Antecedentes de la Organización	1
2.1. Metas Alcanzadas	2
2.2. Aprendizajes Obtenidos.....	2
3. Objetivos Estratégicos.....	3
3.1. Objetivo Principal.....	3
3.2. Objetivos Específicos	3
3.3. Definición de la meta de Capacitados.....	4
4. Sub Programa de Educación Financiera	4
4.1. Proyecto 1 “ <i>Como funciona el sistema financiero, ASFI y el carácter de la normativa, las características principales de los servicios de intermediación financiera complementarios, sus usos y aplicaciones, y los beneficios y riesgos que representan su contratación</i> ”	4
4.2. Proyecto 2 “ <i>Los derechos y obligaciones asociados a los diferentes productos y servicios que se ofrecen en la EFI.</i> ”	5
4.3. Proyecto 3 “ <i>Los derechos de los consumidores financieros y los mecanismos de reclamo en primera y segunda instancia.</i> ”	7
4.4. Proyecto 4 “ <i>Acceso a servicios financieros en condiciones adversas, y todo lo que tienes que saber de tu tarjeta de débito y cajeros automáticos, contratos electrónicos, ordenes electrónicas de transferencias de fondos y banca electrónica</i> ”	8
4.5. Proyecto 5 “ <i>Diferimiento, reprogramación y refinanciamiento de créditos</i> ”	9
4.6. Proyecto 6 “ <i>¿Estás pensando en sacar un crédito? Todo lo que tienes que saber para tomar la mejor decisión</i> ”	10
4.7. Proyecto 7 “ <i>Estás pensando en contratar una Caja de ahorro? Todo lo que tienes que saber para tomar la mejor decisión</i> ”	11
5. Sub Programa de Información Financiera	12
5.1. Proyecto 1 “ <i>Cómo funciona el Sistema financiero, ASFI y el carácter de la normativa, Las características principales de los servicios de intermediación financiera y servicios financieros complementarios, sus usos y aplicaciones, y los beneficios y riesgos que representan su</i> ”	12

	<i>contratación.”</i>	12
5.2.	Proyecto 2 “ <i>Los derechos y obligaciones asociados a los diferentes productos y servicios que se ofrecen en las EIF.</i> ”	14
5.3.	Proyecto 3 “ <i>Los derechos de los consumidores financieros y los mecanismos de reclamo en primera y segunda instancia.</i> ”	15
5.4.	Proyecto 4 “ <i>Acceso a servicios financieros en condiciones adversas, y todo lo que tienes que saber de tu tarjeta de débito y cajeros automáticos, contratos electrónicos, ordenes electrónicas de transferencia de fondos y banca digital</i> ”	16
5.5.	Proyecto 5 “ <i>Diferimiento, Reprogramación y Refinanciamiento de Créditos</i> ”	17
5.6.	Proyecto 6 “ <i>Cientes con pleno y oportuno cumplimiento de pago y cuáles son los beneficios</i> ”	18

1. INTRODUCCIÓN

La continua evolución de nuestra sociedad, caracterizada por la progresiva complejidad de los mercados, de las relaciones financieras entre los individuos y las empresas, y de los propios productos y servicios financieros, está poniendo de manifiesto una creciente necesidad de prestar atención a la educación financiera de los ciudadanos, consumidores financieros actuales o potenciales, de tales productos y servicios.

Partiendo de este principio, la Cooperativa Magisterio Rural R.L., asume la responsabilidad de impulsar el presente proyecto de educación financiera en los puntos geográficos, en los cuales tiene presencia como entidad que brinda servicios financieros y además en comunidades aledañas considerando además, la nueva realidad por la que atraviesa la sociedad a causa de la pandemia por le COVID 19, lo que obliga a la implementación de nuevas metodologías tecnológicas para la capacitación.

El plan tiene como objetivo general mejorar la cultura financiera de la población, a fin de que los ciudadanos estén en condiciones de afrontar el nuevo contexto financiero con suficiente confianza.

2. ANTECEDENTES DE LA ORGANIZACIÓN

En cumplimiento de la Ley General de Cooperativas N° 356, se constituyó la Cooperativa “Magisterio Rural” R.L., reconocida por la Resolución del Consejo N° 02186 de mayo 21 del año 1980.

Conforme a lo dispuesto en las Leyes N° 393 y N° 1670 de agosto 21 de 2013 y octubre 21 de 1995, respectivamente, así como por el D.S. N° 24439 de diciembre 13 de 1996, modifica sus estatutos y denominación a “Cooperativa de Ahorro y Crédito Magisterio Rural” Ltda., aprobado mediante Asamblea General de Socios efectuada en mayo 17 de 1997.

En agosto 31 de 2000, mediante resolución SB N° 014/2000, la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero otorgó la “Licencia de Funcionamiento” como Cooperativa Abierta Magisterio Rural Ltda., calificando dentro de la categoría I, quedando autorizada la resolución SB N° 014/2000 de agosto 31 del 2000, realizar operaciones activas y pasivas a nivel nacional, excepto lo descrito en el artículo 241 de la Ley de Servicios Financieros.

Cumpliendo con los requerimientos establecidos en el D.S. N° 24439 de diciembre 13 de 1996, así como los requerimientos por la circular N° SB/296/99 de julio 6 de 1999, la

Cooperativa Abierta Magisterio Rural Ltda., solicita el reconocimiento dentro de la categoría II a la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero, quien mediante resolución N° SB/115/2001, de septiembre 11 del 2001, aprueba esta re categorización.

En enero 30 de 2006 mediante resolución N° SB 11/2006, la Superintendencia de Bancos y Entidades Financieras hoy Autoridad Supervisión del Sistema Financiero, aprueba las modificaciones al Estatuto Orgánico de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta Magisterio Rural Ltda.

El domicilio legal de la Cooperativa es la ciudad de Tarija, Provincia Cercado del Departamento de Tarija, contando con dos Agencias Rurales, una en la localidad de Entre Ríos, Provincia O'Connor del Departamento de Tarija, autorizada por la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero, mediante resolución SB N° 108/2001 de agosto 28 del 2001 y otra en la localidad de Padcaya, autorizada mediante Resolución SB N° 110/2004 de noviembre 10 del 2004.

La Cooperativa presta sus servicios, a través de su Oficina Principal ubicadas en la calle Campero No 726 de la ciudad de Tarija y en Agencias Entre Ríos ubicada en la calle Froilán Tejerina y Alianza de la Provincia O'Connor y Agencia Padcaya ubicado en calle Gilberto Saavedra de la localidad de Padcaya Provincia Arce, primera sección.

El objetivo principal de la Cooperativa, es promover el desarrollo económico y social de sus socios y clientes, mediante la ejecución de las operaciones que le son permitidas, como entidad financiera y de objetivo único. Asimismo, para lograr su objetivo, la Cooperativa podrá realizar operaciones permitidas por la Ley de Servicios Financieros y sus normas reglamentarias, el Decreto Supremo N° 24439; y por las Normas del Banco Central de Bolivia y las normas emitidas por la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero ASFI, entre los límites establecidos por dichas disposiciones.

2.1 Metas Alcanzadas

La Cooperativa en cumplimiento a lo establecido en normativa, alcanzo y supero la meta definida de capacitados del 20% (Veinte por ciento) del total del número de prestatarios reportado al cierre de la gestión anterior 2021.

2.2 APRENDIZAJES OBTENIDOS

El aumento de la cultura financiera tiene beneficios significativos para todos los ciudadanos, usuarios actuales o potenciales de productos y servicios financieros, con independencia de

la edad y del nivel de ingresos. La vida está llena de decisiones con trascendencia financiera (la formación de una familia, la adquisición de una vivienda, la compra de un automóvil, la jubilación) y es importante que todos los ciudadanos, ante esas decisiones, puedan ser conscientes de sus consecuencias financieras y aprendan a valorarlas.

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

Es por esto que la tarea de administrar y distribuir los recursos financieros de los individuos y de los hogares de forma adecuada es cada vez más compleja y las aptitudes y conocimientos necesarios son mayores que en generaciones anteriores.

En este sentido, la educación financiera es de fundamental importancia y más aun considerando la situación sanitaria del país a causa de la Pandemia del COVID -19, obligando a la Cooperativa la implementación de nuevas metodologías de educación explotando la tecnología y redes sociales para permitir su ejecución y aplicación y de esta manera favorecer una mejor asignación de recursos, reducir los riesgos asociados a episodios de inestabilidad financiera, lograr una rápida activación económica y por tanto contribuir al aumento del bienestar social.

3. OBJETIVO ESTRATEGICOS

3.1 Objetivo Principal

Dotar a los consumidores financieros y población en general información necesaria para que conozcan sus derechos y obligaciones en el ámbito financiero, la base legal pertinente, el alcance y efectos de los productos y servicios ofertados, que les permitan tomar decisiones y defender sus derechos de tal manera que facilite su participación social, activa y responsable.

3.2 Objetivos Específicos

- Educar sobre las características principales de los servicios de intermediación financiera y servicios financieros complementarios, sus usos y aplicaciones, y los beneficios y riesgos que representan su contratación.
- Educar sobre los derechos de los consumidores financieros y los mecanismos de reclamo en primera y segunda instancia

- Informar de manera clara sobre los derechos y obligaciones asociados a los diferentes productos y servicios que ofrece la Cooperativa.
- Informar sobre el sistema financiero, el rol de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero ASFI y el carácter de la normativa.

3.3 DEFINICION DE LA META DE CAPACITADOS

PROMEDIO DE METAS GESTIONES ANTERIORES	
Total, metas anteriores gestión (2019,2020,2021)	1750
Promedio de metas para la gestión 2022	583

El público objetivo y cuantitativo, se define de acuerdo al promedio de tres gestiones anteriores, esto equivale a **583** consumidores financieros entre, socios, clientes, usuarios y población en general como meta para la gestión 2022.

4. SUB PROGRAMA DE EDUCACION FINANCIERA

4.1 Proyecto 1 “Cómo funciona el Sistema financiero, ASFI y el carácter de la normativa, Las características principales de los servicios de intermediación financiera y servicios financieros complementarios, sus usos y aplicaciones, los beneficios y riesgos que representan su contratación”

4.1.1 Descripción

Curso taller y explicación sobre el funcionamiento del sistema financiero, ASFI y las características que expresa la normativa, como así también las características de los servicios de las Entidades de intermediación financiera, como así también explicación sobre las empresas de servicios complementarios las características que estos poseen, beneficios y riesgos

4.1.2 Objetivo General

Educar sobre el funcionamiento general del sistema financiero, el rol de ASFI, el carácter de la normativa, las características principales de los servicios de intermediación financiera y servicios financieros complementarios, sus usos y aplicaciones, los beneficios y riesgos que representan su contratación.

4.1.3 Beneficiarios

4.1.3.1 Cualitativa (Segmentación)

Clientes Personas con discapacidad y Público en general.

4.1.3.2 Cuantitativa

La meta definida para este proyecto es de 84 personas capacitadas.

4.1.4 Actividades a ser Desarrolladas

Curso taller, invitación animada y personalizada con información del evento

4.1.5 Metodología Educativa

El método a ser utilizado será los descritos en la “Guía Anual para el diseño del programa de educación financiera” de ASFI ,(V) Aprendizaje cooperativo.

4.1.6 Temática

- Cómo funciona el sistema financiero, ASFI y carácter de la normativa, Características de los servicios de las EIF y Empresas de Servicios Complementarios, sus características, usos, beneficios y riesgos Obligaciones de la Entidad Financiera

4.1.7 Cronograma

Febrero a Abril 2022
(Fechas Tentativas)

4.2 Proyecto 2 “Los derechos y obligaciones asociados a los diferentes productos y servicios que se ofrecen en las EIF.”

4.2.1 Descripción

Capacitación y explicación sobre las características de los productos de intermediación Financiera, usos y aplicaciones

4.2.2 Objetivo General

Educar sobre los derechos y obligaciones asociados a los diferentes productos y

servicios que se ofrecen en las EIF.

4.2.3 Beneficiarios

4.2.3.1 Cualitativa (Segmentación)

Clientes, Personas con discapacidad, Estudiantes de Diferentes grados académicos y Público en general.

4.2.3.2 Cuantitativa

La meta definida para este proyecto es de 84 personas capacitadas.

4.2.4 Actividades a ser Desarrolladas

Curso taller, invitación animada y personalizada con información del evento

4.2.5 Metodología Educativa

El método a ser utilizado será los descritos en la “Guía Anual para el diseño del programa de educación financiera” de ASFI.

- (II).- Segmentación y trabajo en sitio con el público objetivo,
- (V) .- Aprendizaje cooperativo,
- (VI).- Puntos de Educación Financiera en agencias de las Entidades Financieras

4.2.6 Temática

Los derechos y obligaciones de todos los productos pasivos y activos de la EIF

- Los productos crediticios que disponible características y requisitos de cada uno de ellos, las garantías requeridas y la diferencia de las tasas de interés ofrecidas y los diferentes componentes de un plan de pago.
- Los productos crediticios destinados a sectores priorizados (Créditos de Vivienda de Interés Social y Créditos Productivos) características y requisitos para acceder, las garantías requeridas y la diferencia de las tasas ofrecidas.
- Los productos de ahorro, las características y requisitos de cada producto y la diferencia de las tasas ofrecidas

4.2.7 Cronograma

Mayo a junio
(Fechas Tentativas)

4.3 Proyecto 3 “Los derechos de los consumidores financieros y los mecanismos de reclamo en primera y segunda instancia”

4.3.1 Descripción

Capacitación y explicación sobre derechos de los consumidores y mecanismos de reclamo en 1ra y 2da instancia, su funcionamiento y aplicación.

4.3.2 Objetivo General

Educar y dar a conocer a la población sobre los derechos al reclamo, cuando y como deben aplicarse.

4.3.3 Beneficiarios

4.3.3.1 Cualitativa

Segmento de 25 a 35 años de Edad, Clientes, Personas con discapacidad, Estudiantes de Diferentes grados académicos y Público en general.

4.3.3.2 Cuantitativa

La meta definida para este proyecto es de 84 personas capacitadas.

4.3.4 Actividades a ser Desarrolladas

Curso taller, invitación animada y personalizada con información del evento.

4.3.5 Metodología Educativa

El método a ser utilizado será los descritos en la “Guía Anual para el diseño del programa de educación financiera” de ASFI.

- Segmentación y trabajo en sitio con el público objetivo
- Aprendizaje cooperativo

4.3.6 Temática

Conoce tus derechos y mecanismos de reclamo en 1ra y 2da instancia, como funcionan y cuando aplican

- Los medios habilitados por la Entidad Financiera y la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero para registrar un reclamo en primera instancia,
- Que procede en caso de no estar de acuerdo con la respuesta emitida por la Entidad Financiera y como y donde se

- presenta un reclamo en segunda instancia.
- Cuál es el alcance de ASFI respecto de la atención de reclamos y restitución de derechos conculcados.

4.3.7 Cronograma

Agosto a septiembre
(Fechas Tentativas)

4.4 Proyecto 4 “Acceso a servicios financieros en condiciones adversas, y todo lo que tienes que saber de tu Tarjeta de Débito y Cajeros Automáticos y Contratos Electrónicos, Órdenes Electrónicas de Transferencia de Fondos y Banca Electrónica”

4.4.1 Descripción

Capacitación y explicación sobre acceso a los servicios financieros en condiciones adversas, conocer sobre el manejo y cuidado de tarjetas de débito, contratos electrónicos, ordenes electrónicas que son usados con más frecuencia por parte de las entidades de intermediación financiera.

4.4.2 Objetivo General

Educar sobre los diferentes accesos a los servicios financieros, manejo de tarjetas de débito , contratos electrónicos y ordenes electrónicas para transferencia de fondos

4.4.3 Beneficiarios

4.4.3.1 Cualitativa

Usuarios financieros hasta los 60 años, socios, Clientes , Personas con discapacidad y Público en general.

4.4.3.2 Cuantitativa

La meta definida para este proyecto es de 84 personas capacitadas.

4.4.4 Actividades a ser Desarrolladas

Curso taller, invitación animada y personalizada con información del evento.

4.4.5 Metodología Educativa

El método a ser utilizado será los descritos en la “Guía Anual para el diseño del programa de educación financiera” de ASFJ

- (II).-Segmentación de trabajo en sitio con el público objetivo
- (VII).- Formación de clientes iniciales y potenciales sobre los productos o servicios financieros adquiridos

4.4.6 Temática

- Características, seguridad y formas de uso de tu tarjeta de débito y ATM
- Contratos electrónicos
- Cómo funcionan las OETF, Banca Electrónica, POS, Billetera móvil

4.4.7 Cronograma

Octubre a noviembre
(Fechas Tentativas)

4.5 Proyecto 5 “Diferimiento, Reprogramación y Refinanciamiento de Créditos.”

4.5.1 Descripción

Capacitación sobre Diferimiento, Reprogramación y Refinanciamiento de Créditos

4.5.2 Objetivo General

Educar sobre estas modalidades en el tratamiento en sus créditos, las características de cada una de ellas, cuando y como aplicar.

4.5.3 Beneficiarios

4.5.3.1 Cualitativa (Segmentación)

Cientes, Personas con discapacidad, Estudiantes de Diferentes grados académicos y Público en general.

4.5.3.2 Cuantitativa

La meta definida para este proyecto es de 117 personas capacitadas.

4.5.4 Actividades a ser Desarrolladas

Curso taller, invitación animada y personalizada con información del evento.

4.5.5 Metodología Educativa

El método a ser utilizado será los descritos en la “Guía Anual para el diseño del programa de educación financiera” de ASFI

(V).- Aprendizaje cooperativo

4.5.6 Temática

Normativa, formas correctas de atención en las EIF

- Que es el Diferimiento y las características.
- Que es una reprogramación, cuando se tramita y cuáles son las implicancias en la calificación para aquellos consumidores financieros que la requieren
- Que es un Refinanciamiento y sus Características
- Cobro de Intereses del Periodo de Gracia.

4.5.7 Cronograma

Noviembre a diciembre
(Fechas Tentativas)

4.6 Proyecto 6 “¿Estás pensando en sacar un crédito? Todo lo que tienes que saber para tomar la mejor decisión.”

4.6.1 Descripción

Capacitación sobre los créditos en general, Créditos de vivienda de interés social y Créditos productivos

4.6.2 Objetivo General

Educar sobre las características de los créditos en general y específicamente los créditos de vivienda de interés social y los créditos productivos.

4.6.3 Beneficiarios

4.6.3.1 Cualitativa (Segmentación)

Usuarios financieros desde los 25 a 59 años y público en general

4.6.3.2 Cuantitativa

La meta definida para este proyecto es de 84 personas capacitadas.

4.6.4 Actividades a ser Desarrolladas

Curso taller, invitación animada y personalizada con información del evento.

4.6.5 Metodología Educativa

El método a ser utilizado será los descritos en la “Guía Anual para el diseño del programa de educación financiera” de ASFI

- (II).- Segmentación y trabajo en sitio con el público objetivo
- (V) .- Aprendizaje cooperativo

4.6.6 Temática

Todo lo que tienes que saber de nuestros créditos y lo que tienes que saber del crédito de vivienda de interés social y productivo

4.6.7 Cronograma

Septiembre a Octubre
(Fechas Tentativas)

4.7 Proyecto 7 ¿Estás pensando en contratar una Caja de ahorro? Todo lo que tienes que saber para tomar la mejor decisión.”

4.7.1 Descripción

Capacitación sobre los Cajas de Ahorro en general

4.7.2 Objetivo General

Educar sobre las características de las cajas de ahorro, sus beneficios y la accesibilidad al producto.

4.7.3 Beneficiarios

4.7.3.1 Cualitativa (Segmentación)

Usuarios financieros desde los 18 a 24 años y publico en general

4.7.3.2 Cuantitativa

La meta definida para este proyecto es de 84 personas capacitadas.

4.7.4 Actividades a ser Desarrolladas

Curso taller, invitación animada y personalizada con información del evento.

4.7.5 Metodología Educativa

El método a ser utilizado será los descritos en la “Guía Anual para el diseño del programa de educación financiera” de ASFI

(II).- Segmentación y trabajo en sitio con el público objetivo

(V) .- Aprendizaje cooperativo

4.7.6 Temática

Todo lo que tienes que saber de nuestras cajas de ahorro, aprende y contrata la que te convenga

4.7.7 Cronograma

Octubre a Noviembre

(Fechas Tentativas)

5. SUB PROGRAMA DE INFORMACION FINANCIERA

5.1 Proyecto 1 “Cómo funciona el Sistema financiero, ASFI y el carácter de la normativa, Las características principales de los servicios de intermediación financiera y servicios financieros complementarios, sus usos y aplicaciones, y los beneficios y riesgos que representan su contratación.”

5.1.1 Descripción

Video Informativo sobre el funcionamiento del sistema financiero ASFI, las características que expresa la normativa, como así también las características de los servicios de las Entidades de intermediación financiera, como así también explicación sobre las empresas de servicios complementarios las características que estos poseen, beneficios y riesgos

5.1.2 Objetivo General

Difundir e informar *el funcionamiento general del sistema financiero, ASFI*, las características que expresa la normativa, como así también las características de los servicios de las Entidades de intermediación financiera, como así también explicación sobre las empresas de servicios complementarios las características que estos poseen, beneficios y riesgos

5.1.3 Beneficiarios

Clientes, Personas con discapacidad, Estudiantes de Diferentes grados académicos y Público en general.

5.1.4 Actividades a ser Desarrolladas

Difusión del video informativo.

5.1.5 Medios o Canales para la Difusión

Video enviado por:

- WhatsApp.
- Circuito Cerrado de TV
- Sitio Web Institucional
- Redes Sociales

5.1.6 Temática

Cómo funciona el sistema financiero, ASFI y carácter de la normativa, Características de los servicios de las EIF y Empresas de Servicios Complementarios, sus características, usos, beneficios y riesgos

5.1.7 Cronograma

Maro a diciembre

5.2 Proyecto2 “Los derechos y obligaciones asociados a los diferentes productos y servicios que se ofrecen en las EIF.”

5.2.1 Descripción

Video Informativo sobre sobre las características de los productos de intermediación Financiera, usos y aplicaciones

5.2.2 Objetivo General

Difundir e informar sobre las características de los Servicios de intermediación Financiera.

5.2.3 Beneficiarios

Clientes, Personas con discapacidad, Estudiantes de Diferentes grados académicos y Público en general.

5.2.4 Actividades a ser Desarrolladas

Difusión del video informativo.

5.2.5 Medios o Canales para la Difusión

Video enviado por:

- WhatsApp.
- Circuito Cerrado de TV
- Sitio Web Institucional
- Redes Sociales

5.2.6 Temática

Los derechos y obligaciones de todos los productos pasivos y activos de la EIF

- Los productos crediticios que disponible características y requisitos de cada uno de ellos, las garantías requeridas y la diferencia de las tasas de interés ofrecidas y los diferentes componentes de un plan de pago.
- Los productos crediticios destinados a sectores priorizados (Créditos de Vivienda de Interés Social y Créditos Productivos) características y requisitos para acceder, las garantías requeridas y la diferencia de las tasas ofrecidas.
- Los productos de ahorro, las características y requisitos de cada producto y la diferencia de las tasas ofrecidas

5.2.7 Cronograma

Mayo a diciembre

5.3 Proyecto 3 “Los derechos de los consumidores financieros y los mecanismos de reclamo en primera y segunda instancia..”

5.3.1 Descripción

Video Informativo sobre derechos y mecanismos de reclamo en 1ra y 2da instancia, su funcionamiento y aplicación.

5.3.2 Objetivo General

Difundir e informar a la población sobre los derechos al reclamo cuando estos aplican.

5.3.3 Beneficiarios

Clientes, Personas con discapacidad, Estudiantes de Diferentes grados académicos y Público en general.

5.3.4 Actividades a ser Desarrolladas

Difusión del video informativo.

5.3.5 Medios o Canales para la Difusión

Video enviado por:

- WhatsApp.
- Circuito Cerrado de TV
- Sitio Web Institucional
- Redes Sociales

5.3.6 Temática

Conoce tus derechos y mecanismos de reclamo en 1ra y 2da instancia, como funcionan y cuando aplican

- Los medios habilitados por la Entidad Financiera y la

- Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero para registrar un reclamo en primera instancia,
- Que procede en caso de no estar de acuerdo con la respuesta emitida por la Entidad Financiera y como y donde se presenta un reclamo en segunda instancia.
 - Cuál es el alcance de ASFI respecto de la atención de reclamos y restitución de derechos conculcados.

5.3.7 Cronograma

Agoto a diciembre

5.4 Proyecto 4 “Acceso a servicios financieros en condiciones adversas, y todo lo que tienes que saber de tu Tarjeta de Débito y Cajeros Automáticos y Contratos Electrónicos, Órdenes Electrónicas de Transferencia de Fondos y Banca Electrónica.”

5.4.1 Descripción

Video Informativo sobre acceso a los servicios financieros en condiciones adversas, conocer sobre el manejo y cuidado de tarjetas de débito, contratos electrónicos, ordenes electrónicas que son usados con más frecuencia por parte de las entidades de intermediación financiera.

5.4.2 Objetivo General

Difundir e informar sobre los principales productos. características de nuevas tecnologías en la actualidad

5.4.3 Beneficiarios

Clientes, Personas con discapacidad, Estudiantes de Diferentes grados académicos y Público en general.

5.4.4 Actividades a ser Desarrolladas

Difusión del video informativo.

5.4.5 Medios o Canales para la Difusión

Video enviado por:

- WhatsApp.
- Circuito Cerrado de TV
- Sitio Web Institucional
- Redes Sociales

5.4.6 Temática

Características, seguridad y formas de uso de tu tarjeta de débito y ATM; lo que tienes que saber de los contratos electrónicos, cómo funcionan las OETF, Banca Electrónico, POS, Billetera móvil

5.4.7 Cronograma

Octubre a diciembre

5.5 Proyecto 5 “Diferimiento, Reprogramación y Refinanciamiento de Créditos ”

5.5.1 Descripción

Video Informativo definición, características, aplicación instancias en calificación para aquellos clientes que requieran acceder a estos

5.5.2 Objetivo General

Difundir e informar sobre las características las transacciones electrónicas

5.5.3 Beneficiarios

Clientes, Personas con discapacidad, Estudiantes de Diferentes grados académicos y Público en general.

5.5.4 Actividades a ser Desarrolladas

Difusión del video informativo.

5.5.5 Medios o Canales para la Difusión

Video enviado por:

- WhatsApp.

- Circuito Cerrado de TV
- Sitio Web Institucional
- Redes Sociales

5.5.6 Temática

Normativa, formas correctas de atención en las EIF

- Que es el Diferimiento y las características.
- Que es una reprogramación, cuando se tramita y cuáles son las implicancias en la calificación para aquellos consumidores financieros que la requieren
- Que es un Refinanciamiento y sus Características

5.5.7 Cronograma

Octubre a diciembre

5.6 Proyecto 6 “Clientes con pleno y oportuno cumplimiento de pago y cuáles son los beneficios”

5.6.1 Descripción

Video Informativo sobre características y beneficios de los Clientes con Pleno y Oportuno Cumplimiento de Pago

5.6.2 Objetivo General

Difundir e informar sobre las características y beneficios de los Clientes con Pleno y Oportuno Cumplimiento de Pago

5.6.3 Beneficiarios

Clientes, Personas con discapacidad, Estudiantes de Diferentes grados académicos y Público en general.

5.6.4 Actividades a ser Desarrolladas

Difusión del video informativo.

5.6.5 Medios o Canales para la Difusión

Video enviado por:

- WhatsApp.
- Circuito Cerrado de TV
- Sitio Web Institucional
- Redes Sociales

5.6.6 Temática

Características y beneficios de los Clientes con Pleno y Oportuno Cumplimiento de Pago (CPOP)

5.6.7 Cronograma

Febrero a Marzo