

## Recopilación de Normas para Servicios Financieros

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

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)	PRESENTACIONES	MATERIAL DIDÁCTICO	OTROS
1	Programa 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>Art. 3, Sección 6, Título I, Capítulo I, Libro 4º</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Cientes prestatarios</li> </ul>	10.000	<ul style="list-style-type: none"> <li>Cartilla Educativa de crédito efectivo</li> <li>Cartilla Educativa de crédito TC</li> <li>Cartilla Educativa de crédito Hipotecario</li> <li>Cartilla Educativa de crédito Pyme</li> <li>Cartilla Educativa de créditos mayorista</li> </ul>	ene/2017 - dic/2017	<ul style="list-style-type: none"> <li>Cartilla</li> </ul>			
2	Mecanismos de reclamo	<ul style="list-style-type: none"> <li>Diseño o realización de videos educativos y/o informativos.</li> <li>Envío de los videos a todas las agencias y sucursales.</li> <li>Instalación del video en circuito cerrado de TV en agencias y sucursales.</li> <li>Presentación de videos mediante circuito cerrado de TV en agencias y sucursales.</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>Usuarios</li> <li>Cientes</li> </ul>	200	<ul style="list-style-type: none"> <li>Contenido de los videos:                             <ul style="list-style-type: none"> <li>Mecanismos de Reclamo en 1º y 2º instancia.</li> <li>Defensoría del consumidor financiero.</li> </ul> </li> <li>Contenido digital:                             <ul style="list-style-type: none"> <li>Punto de Reclamo BCP: mecanismos en 1º y 2º instancia.</li> <li>Defensoría del consumidor financiero.</li> </ul> </li> </ul>	ene/2017 - dic/2017	<ul style="list-style-type: none"> <li>Folletería</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>Videos</li> </ul>	
3	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>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>Cientes internos (Promotores de Servicio, Ejecutivos de Servicio y Venta, FFNN, Supervisores de oficina, Jefes de Operaciones, Subgerentes de Oficina) del Banco de Crédito BCP.</li> </ul>	1.600	<ul style="list-style-type: none"> <li>Características de los productos y servicios                             <ul style="list-style-type: none"> <li>Pautas de Calidad de Servicio</li> <li>Derechos y Obligaciones de los consumidores financieros</li> </ul> </li> <li>Obligaciones de las Entidades Financieras</li> <li>Reglamento de Protección al Consumidor Financiero</li> <li>Atención a las personas con capacidades diferentes</li> <li>Costos asumidos por los clientes al contratar los servicios financieros</li> </ul>	mar/2017 - dic/2017	<ul style="list-style-type: none"> <li>Folletería</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Power Point</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Videos</li> </ul>	
4	Desayunos Empresariales (Persona Jurídica)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Diseño y planificación del evento.</li> <li>Diseño de la metodología y contenidos.</li> <li>Organización del evento.</li> <li>Evaluación de la capacitación.</li> <li>Presentación de resultados.</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 Personas jurídicas (empresas o personas naturales con negocios).</li> </ul>	200	<ul style="list-style-type: none"> <li>Análisis Económica Nacional</li> <li>Análisis Económica Internacional</li> </ul>	mar/2017 - dic/2017	<ul style="list-style-type: none"> <li>Carpeta para anotaciones con información de productos y servicios de Banca Empresas y Derechos y Obligaciones del Consumidor financiero</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Power Point</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Carpeta para anotaciones con información de productos y servicios de Banca Empresas y Derechos y Obligaciones del Consumidor financiero</li> </ul>	
5	Foro Pyme	<ul style="list-style-type: none"> <li>Planificación del Foro Pyme</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>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>Usuarios Pyme</li> <li>Cientes pyme</li> </ul>	1.200	<ul style="list-style-type: none"> <li>Experiencias de éxito y fracaso de las 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> <li>Innovación para Pymes</li> <li>Costos asumidos de servicios financieros</li> <li>Garantías no convencionales</li> </ul>	may/2017 - ago/2017	<ul style="list-style-type: none"> <li>Folletería</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Power Point</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Libreta de anotaciones</li> </ul>	
6	Programa de uso de canales electrónicos	<ul style="list-style-type: none"> <li>Diseño de tutoriales por canal</li> <li>Coordinación y organización de la capacitación</li> <li>Realización y evaluación del evento</li> <li>Se realizarán grupos por ciudades y también visitaremos Empresas</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 persona natural</li> </ul>	200	<ul style="list-style-type: none"> <li>Capacitación en canales Alternos: Banca por Internet, Banca Móvil, Cajeros Automáticos, Billetera, Agentes</li> </ul>	jul/2017 - nov/2017		<ul style="list-style-type: none"> <li>Power Point</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Videos</li> </ul>	
7	Programa Crednet Web	<ul style="list-style-type: none"> <li>Coordinación y organización de la capacitación</li> <li>Realización y evaluación del evento</li> <li>Mando de la plataforma de internet para personas jurídicas</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 persona jurídica</li> </ul>	350	<ul style="list-style-type: none"> <li>Funcionalidades</li> <li>Nuevas funcionalidades</li> </ul>	jun./2017		<ul style="list-style-type: none"> <li>Power Point</li> </ul>		

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 5, Título I, Capítulo 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	Programa de Información de productos y servicios	<ul style="list-style-type: none"> <li>Diseño de información de cada jefe de producto</li> <li>Impresión de las.</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>Art. 2, Sección 6, Título I, Capítulo I, Libro 4°</li> <li>Art. 3, Sección 6, Título I, Capítulo I, Libro 4°</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Derechos y obligaciones del consumidor financiero</li> <li>Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero</li> <li>Sistema Financiero</li> <li>Defensoría del consumidor financiero</li> <li>Trato equitativo</li> <li>Información transparente</li> <li>Información oportuna</li> <li>Información cliente CPOP</li> <li>Tarifarios Cobranzas y Cartas de Crédito</li> </ul>	abr/2017 - dic/2017			<a href="http://www.abcdelabancabolivia.com">www.abcdelabancabolivia.com</a>			
2	Programa ABC de la Banca Rural (radiofónico) en ayмара y quechua	<ul style="list-style-type: none"> <li>Difusión de consejos prácticos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Art. 2, Sección 6, Título I, Capítulo I, Libro 4°</li> <li>Art. 3, Sección 6, Título I, Capítulo I, Libro 4°</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Defensoría del consumidor financiero</li> <li>Trato equitativo</li> <li>Información transparente</li> <li>Información oportuna</li> </ul>	mar/2017 - dic/2017						• Cufas radiales
3	Programa ABC de la banca para Facebook	<ul style="list-style-type: none"> <li>Difusión de consejos prácticos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Art. 3, Sección 6, Título I, Capítulo I, Libro 4°</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Políticas de seguridad en canales electrónicos</li> <li>Usos, aplicaciones, beneficios y riesgos de productos y servicios</li> <li>Políticas de atención preferente</li> <li>Costos asumidos de los servicios financieros</li> <li>Garantías no convencionales</li> </ul>	abr/2017 - dic/2017				• Facebook		
4	Programa Transparencia	<ul style="list-style-type: none"> <li>Difusión de los servicios financieros</li> <li>Aplicación o uso de los servicios financieros</li> <li>Modificación de los servicios financieros</li> <li>Absolución de consultas y reclamos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Art. 2, Sección 6, Título I, Capítulo I, Libro 4°</li> <li>Art. 3, Sección 6, Título I, Capítulo I, Libro 4°</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Consejos de productos y servicios en términos de beneficios y riesgos</li> <li>Disponibilidad de contratos</li> </ul>	ene/2017 - dic/2017	• Folletería		<a href="http://www.abcdelabancabolivia.com">www.abcdelabancabolivia.com</a>			
5	Página ABC de la banca	<ul style="list-style-type: none"> <li>Definición de temas (videos, conceptos, etc.) a tratar</li> <li>Diseño y realización de los temas</li> <li>Coordinación para la publicación en la página</li> <li>Revisión de la publicación</li> <li>Publicación en página</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Art. 2, Sección 6, Título I, Capítulo I, Libro 4°</li> <li>Art. 3, Sección 6, Título I, Capítulo I, Libro 4°</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li><u>Haciendo dinero</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>Administrar tu dinero</li> <li>Salud financiera</li> <li>El ahorro</li> <li>Tarjetas de crédito y préstamo</li> <li>Gestión responsable</li> <li>Enfrenta lo inesperado</li> </ul> </li> <li><u>¿Que tiene el BCP para ti?</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>Cuentas de ahorro</li> <li>Creditos</li> <li>Tarjetas de crédito</li> <li>Creditos personales</li> <li>Creditos hipotecarios</li> <li>Creditos pyme</li> <li>Canales de atención</li> </ul> </li> <li><u>Alcanza tus sueños</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>Tu carro</li> <li>Tu lugar</li> <li>Tus vacaciones</li> <li>Tu maestría</li> <li>Tu matrimonio</li> <li>Renovar tu casa</li> </ul> </li> <li><u>Diccionario con conceptos más usados de la banca y servicios financieros</u></li> <li><u>Resolvemos tus dudas</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>Generales</li> <li>Ahorros</li> <li>Tarjeta de debito</li> <li>Tarjeta de crédito</li> <li>Creditos personales</li> <li>Creditos hipotecario</li> <li>Creditos pyme</li> <li>Ahorros de ahorro</li> <li>Seguros</li> <li>Servicios diversos</li> </ul> </li> <li><u>Videos educativos</u></li> </ul>	ene/2017 - dic/2017		• Videos	<a href="http://www.abcdelabancabolivia.com">www.abcdelabancabolivia.com</a>			
6	Programa Aula BCP para clientes y usuarios	<ul style="list-style-type: none"> <li>Diseño o realización de videos educativos y/o informativos.</li> <li>Envío de los videos a todas las agencias y sucursales.</li> <li>Instalación del video en circuito cerrado de TV en agencias y sucursales</li> <li>Presentación de videos mediante circuito cerrado de TV en agencias y sucursales.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Art. 2, Sección 6, Título I, Capítulo I, Libro 4°</li> <li>Art. 3, Sección 6, Título I, Capítulo I, Libro 4°</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li><u>Contenido de los videos:</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>Derechos de los consumidores financieros.</li> <li>Obligaciones del consumidor financiero.</li> <li>Cheques ajenos.</li> <li>Seguridad en Cajeros.</li> <li>Políticas de seguridad en canales electrónicos.</li> <li>Seguridad en el uso de cajeros automáticos y tarjetas. (crédito o débito)</li> <li>Usos, aplicaciones, beneficios y riesgos de productos y servicios.</li> <li>Atención a las personas Adulto Mayor</li> <li>Atención a las personas con capacidades diferentes.</li> <li>Costos asumidos por el cliente al contratar los servicios financieros.</li> <li>Finanzas personales.</li> <li>Garantías no convencionales.</li> </ul> </li> <li><u>Resolvemos tus dudas:</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>Derechos y obligaciones del consumidor financiero.</li> <li>Obligaciones del Banco de Crédito BCP.</li> <li>Punto de Reclamo BCP: mecanismos en 1° y 2° instancia.</li> <li>Cheques ajenos.</li> <li>Políticas de seguridad.</li> <li>Defensoría del consumidor financiero.</li> <li>Políticas de seguridad en canales electrónicos.</li> <li>Usos, aplicaciones, beneficios y riesgos de productos y servicios.</li> <li>Políticas de atención preferente.</li> </ul> </li> </ul>	ene/2017 - dic/2017	• Folletería	• Videos				