

PROGRAMA DE EDUCACIÓN FINANCIERA

BANCO DE CRÉDITO BCP

2022

Programa de Educación Financiera

1. Introducción

El presente documento describe a detalle cada uno de los proyectos de Educación Financiera y Difusión de Información del Banco de Crédito BCP para la gestión 2022 alineados a las metodologías educativas sugeridas en la Guía Anual para el Diseño del Programa de Educación Financiera.

En el marco de nuestra estrategia institucional, el presente documento cumple con las técnicas y herramientas educativas I, II, IV, VI, VII y VIII.

La técnica educativa III, ha sido ajustada de acuerdo con la estrategia institucional con clientes en zonas de difícil acceso tecnológico. El numeral V no se aborda, por estar dirigido a Cooperativas de Ahorro y Crédito.

2. Antecedentes

El Banco de Crédito de Bolivia S.A. inició su Programa de Educación Financiera hace más de diez años, con la finalidad de generar conciencia en sus clientes para que tomen las mejores decisiones financieras para el presente y futuro. Los inicios primigenios se remontan al año 2007 en los que, con la experiencia de la educación a través de las radios mineras de nuestro país, inició el programa radiofónico ABC de la Banca difundiendo conceptos básicos de consumo financiero para el entendimiento de la población. Con los años, estos espacios radiofónicos se produjeron en castellano, aimara y quechua y en los últimos años en guaraní. Todo ello para llegar a la población no bancarizada y con menor conocimiento.

En los últimos años el enfoque se ha concentrado y especificado más aún en lo digital y ha permitido el desarrollo de nuevos programas por segmentos como el de Foro Pyme que permite una articulación de micro y pequeños empresarios con contenidos de Educación Financiera pertinentes al desarrollo de sus actividades y la relación con los productos y servicios financieros o Academia de Clientes BCP, cuyo foco gira en torno a canales digitales para que los clientes no necesiten acudir a una agencia física para resolver sus necesidades financieras. Asimismo, este enfoque permite que de forma aún más directa y al momento de la adquisición de productos y servicios del banco se provea Educación Financiera que confirme que el cliente está contratando un producto que comprende esencialmente y que le permite cubrir sus necesidades financieras.

2.1 Metas alcanzadas (Breve descripción)

En la gestión 2021, las metas y expectativas planteadas sobre el 20% del total del número de prestatarios reportado al cierre de la gestión anterior se cumplieron al 100%.

2.2 Aprendizajes obtenidos

De la gestión 2021, año que superamos la crisis de la pandemia sanitaria en nuestro país, pero que significó repensar nuestros proyectos en un escenario postpandemia:

- Orientamos todos nuestros esfuerzos en webinars con contenidos digitales para resolver las dudas y consultas de nuestros clientes sobre el uso de banca móvil y banca por internet, pero también conversamos con ellos sobre sus derechos y obligaciones y reprogramaciones y refinanciamientos de sus créditos.
- Implementamos un nuevo proyecto enfocado en mujeres emprendedoras, que nos permitió incursionar en un nuevo grupo beneficiario de los proyectos de Educación Financiera del BCP, alcanzando un gran impacto cuantitativo y cualitativo.

3. Objetivos estratégicos

El programa de Educación Financiera del BCP se alinea a los siguientes objetivos estratégicos específicos definidos en el Plan Estratégico 2022:

- Ser líderes en eficiencia a través de la transformación digital, diferenciándonos con productos y servicios, modernos, tecnológicos, accesibles e inclusivos para así mejorar la experiencia del cliente.
- Enfocar nuestros esfuerzos para dar la mejor experiencia al cliente ganando su preferencia y lealtad, propiciando una cultura de calidad y una comunicación cálida y eficiente.

4. Sub Programa de Educación

4.1 Proyecto 1: Aula BCP para Prestatarios

4.1.1 Descripción

El proyecto Aula BCP para Prestatarios consiste en la capacitación de clientes de 25 a 59 años sobre los distintos tipos de créditos por parte de los colaboradores del BCP. Los colaboradores cuentan con una cartilla educativa que permita una metodología de aprendizaje validada por un tercero. Al final de la capacitación, el cliente firma la cartilla en señal de constancia. Este es un punto de Educación Financiera presencial en nuestras agencias.

4.1.2 Objetivo General

Capacitar a clientes, a nivel nacional, en los diferentes tipos de créditos, responsabilidades y obligaciones al adquirir un producto en el sistema financiero.

4.1.3 Beneficiarios

Clientes que acuden para conocer más sobre créditos y desean realizar la contratación de este a nivel nacional, haciendo énfasis en la población de entre 25 y 59 años.

4.1.3.1 Cualitativa (Segmentación)

Clientes que acuden para conocer sobre créditos en efectivo, tarjetas de crédito, créditos hipotecarios, PyME, mayorista y créditos en general.

4.1.3.2 Cuantitativa (Número de beneficiarios)

10,000 clientes prestatarios.

4.1.4 Actividades a ser desarrolladas

- Diseño y desarrollo de nuevas cartillas de Educación Financiera.
- Capacitación a colaboradores del BCP sobre el nuevo enfoque del proyecto.
- Explicación y asesoramiento especializado por parte del colaborador al cliente.

4.1.5 Metodología Educativa

Punto de Educación Financiera de enseñanza entre el cliente y el colaborador del BCP. Al finalizar se resuelve una evaluación, para evidenciar que los conocimientos han sido adquiridos (Punto VI y VII Guía Anual para el Diseño del Programa de Educación Financiera).

4.1.6 Temática

Obligaciones y responsabilidades al adquirir créditos.

4.1.7 Cronograma

Ejecución: Desde el mes de enero hasta diciembre 2022.

4.2 Proyecto 2: Mecanismos de Reclamo para consumidores financieros

4.2.1 Descripción

Iniciativa digital dirigida a clientes que implica el intercambio de conocimiento acerca de los derechos, obligaciones e instancias de reclamo realizadas a través de sesiones de capacitación por plataforma Zoom.

4.2.2 Objetivo General

Educar a clientes y consumidores financieros sobre sus derechos y obligaciones en el sistema financiero, así como los mecanismos e instancias de reclamo en 1era. y 2da. Instancia.

4.2.3 Beneficiarios

300 clientes prestatarios y usuarios a nivel nacional

4.2.3.1 Cualitativa (Segmentación)

Clientes prestatarios y usuarios del Banco de Crédito BCP a nivel nacional.

4.2.3.2 Cuantitativa (Número de beneficiarios)

300 clientes prestatarios y usuarios entre el rango de edad de 25 a 40 años

4.2.4 Actividades a ser desarrolladas

Organización de Webinars gratuitos sobre Mecanismos de Reclamo, derechos y obligaciones de consumidores financieros.

4.2.5 Metodología Educativa

Talleres virtuales sobre derechos de usuarios y consumidores, con presentaciones de apoyo.

4.2.6 Temática

- Derechos y obligaciones de los consumidores financieros.
- Mecanismos de Reclamo en 1° y 2° instancia.
- Punto de Reclamo
- Defensoría del consumidor financiero.

4.2.7 Cronograma

Ejecución: Durante los meses de julio, octubre y diciembre del 2022.

4.3 Proyecto 3: Academia de Clientes BCP

4.3.1 Descripción

Iniciativa de Educación Financiera para la inclusión digital de clientes, brindando ayuda y asesoría para que puedan acceder a los diversos canales digitales con aprendizaje paso a paso. Con contenidos como: cómo realizar transacciones financieras de una manera digital, más cómoda, rápida y segura, sin necesidad de asistir presencialmente a las agencias bancarias. Los webinars se harán a través de la plataforma Zoom.

Sin dejar de priorizar la temática de Canales Digitales, también se incorporarán temas de interés general como ser: Tarjetas de Débito, uso de Cajeros Automáticos BCP, Transacciones POS, Transferencias de Fondos y Ahorros para personas de 25 a 59 años.

En el marco de la inclusión de las personas con discapacidad, se incluirá dentro los talleres, un intérprete en Lengua de Señas.

4.3.2 Objetivo General

Inclusión financiera digital a clientes del BCP para que adquieran capacidades digitales que les permitan realizar operaciones desde cualquier dispositivo tecnológico.

4.3.3 Beneficiarios

5,000 clientes y usuarios prestatarios a nivel nacional, haciendo énfasis en los Departamentos de La Paz, Oruro, Potosí, Chuquisaca y Tarija.

4.3.3.1 Cualitativa (Segmentación)

5,000 clientes y usuarios a nivel nacional en el grupo etario de 18 a 59 años.

4.3.3.2 Cuantitativa (Número de beneficiarios)

5,000 clientes y usuarios

4.3.4 Actividades a ser desarrolladas

- Organizar Webinars gratuitos para clientes no nativos digitales sobre el uso de la tecnología en transacciones financieras y temas de interés de clientes y usuarios.
- Promocionar a través de artes digitales los webinars en redes sociales y segmentado por Departamentos.
- Publicar videos de las sesiones en redes sociales y plataforma ABC de la Banca.

4.3.5 Metodología Educativa

- Webinars virtuales.
- Talleres presenciales de capacitación a clientes y usuarios sobre las temáticas descritas en zonas con difícil acceso tecnológico (Punto II y adecuación del Punto III de la Guía Anual para el Diseño del Programa de Educación Financiera).

4.3.6 Temática

- Ahorro, inversión y créditos (Para jóvenes)
- Tarjetas de Débito
- Cajeros Automáticos BCP
- Transacciones POS
- Transferencias bancarias Uso de aplicaciones móviles y medidas de seguridad.
- Uso de canales digitales para transacciones y pagos de servicios básicos (Para jóvenes, adultos, adultos mayores y personas con discapacidad).
- Reprogramaciones y Refinanciamientos de Créditos. Cobro de Intereses del Periodo de Gracia.
- Uso de SOLI (Billetera Móvil).

4.3.7 Cronograma

Ejecución: Desde el mes de febrero hasta diciembre de 2022.

4.4 Proyecto 4: Aula BCP para Colaboradores

4.4.1 Descripción

Capacitaciones virtuales para colaboradores del BCP para que atiendan con calidad y calidez a los clientes y usuarios. A través de la Plataforma Aula BCP los colaboradores se capacitan desde cualquier dispositivo tecnológico, evitando así que requieran usar las instalaciones del banco y realicen sus cursos de capacitación en la comodidad de su hogar.

4.4.2 Objetivo General

Capacitar a la totalidad de colaboradores sobre temáticas de Educación Financiera para brindar una mejor experiencia a clientes y usuarios financieros.

4.4.3 Beneficiarios

1,600 colaboradores del BCP

4.4.3.1 Cualitativa (Segmentación)

1,600 colaboradores del BCP (50% mujeres y 50% hombres)

4.4.3.2 Cuantitativa (Número de beneficiarios)

1,600 colaboradores del BCP a nivel nacional.

4.4.4 Actividades a ser desarrolladas

- Planificación y elaboración del Aula BCP para colaboradores.
- Organización de los módulos.
- Realización.
- Evaluación del contenido y exposición Aula BCP para colaboradores.
- Presentación de resultados de las evaluaciones.

4.4.5 Metodología Educativa

Capacitación continua a colaboradores y evaluación. (Punto VIII Guía Anual para el Diseño del Programa de Educación Financiera).

4.4.6 Temática

- Características de los productos y servicios.
- Pautas de Calidad de Servicio.
- Derechos y Obligaciones de los consumidores financieros.
- Obligaciones de las Entidades Financieras.
- Reglamento de Protección al Consumidor Financiero.

- Atención a personas con discapacidad.
- Costos asumidos por los clientes al contratar los servicios financieros.

4.4.7 Cronograma

Ejecución: Desde el mes de febrero a diciembre del 2022

4.5 Proyecto 5: Foro PyME

4.5.1 Descripción

Iniciativa que durante más de 10 años ha promovido el intercambio de experiencias y la transferencia de conocimientos, así como también información relevante sobre servicios financieros, entre empresarios exitosos del sector, líderes de opinión y quienes se encuentran perfilando micro pequeñas y medianas empresas en principales ciudades del país. En 2021 nuevamente este evento se relanzó de manera digital, con más de 1,000 microempresarios participantes de manera virtual. En 2022 se mantendrá el mismo formato digital.

4.5.2 Objetivo General

Promover el intercambio de experiencias y aprendizajes de micro y pequeños empresarios y emprendedores bolivianos

4.5.3 Beneficiarios

1,000 usuarios y clientes prestatarios a nivel nacional.

4.5.3.1 Cualitativa (Segmentación)

1,000 usuarios Pyme y clientes prestatarios Pyme a nivel nacional.

4.5.3.2 Cuantitativa (Número de beneficiarios)

1,000 usuarios y clientes prestatarios

4.5.4 Actividades a ser desarrolladas

- Planificación del Foro Pyme como evento digital
- Selección de los disertantes
- Organización y logística del evento
- Realización del evento
- Evaluación del evento

4.5.5 Metodología Educativa

Actividad virtual de intercambio de experiencias y saberes por parte de emprendedores bolivianos, para aprender con el ejemplo sobre buenas y malas decisiones e historias sobre la gestión de negocios, usos y beneficios de la banca (Punto IV Guía Anual para el Diseño del Programa de Educación Financiera).

4.5.6 Temática

- Experiencias de éxito y fracaso de las Pymes.
- Financiamiento para Pymes.
- Educación para el acceso de productos y servicios financieros usos y aplicaciones, beneficios y riesgos.
- Derechos de los consumidores Financieros.
- Información transparente sobre productos y servicios.

4.5.7 Cronograma

Ejecución: Julio 2022

4.6 Proyecto 6: Educación Financiera para Mujeres Emprendedoras

4.6.1 Descripción

De acuerdo con diversos estudios realizados en Bolivia, se estima que cerca del 38% de las mujeres en el país llevan adelante algún tipo de emprendimiento. Este proyecto va dirigido a mujeres emprendedoras bolivianas para que adquieran mayores y mejores conocimientos en temas financieros y les permita manejar de mejor forma sus negocios hasta alcanzar la sostenibilidad e independencia económica.

4.6.2 Objetivo General

Dotar de herramientas financieras a mujeres para que administren de mejor forma sus emprendimientos.

4.6.3 Beneficiarios

1,000 clientes prestatarias mujeres a nivel nacional.

4.6.3.1 Cualitativa (Segmentación)

1,000 clientes prestatarias mujeres emprendedoras bolivianas

4.6.3.2 Cuantitativa (Número de beneficiarios)

1,000 clientes prestatarias mujeres.

4.6.4 Actividades a ser desarrolladas

- Organizar Webinars gratuitos para clientas emprendedoras y microempresarias
- Evaluar impacto

4.6.5 Metodología Educativa

Colaboración técnica para el buen manejo de un negocio, a través de webinars virtuales de capacitación a clientes mujeres (Punto IV Guía Anual para el Diseño del Programa de Educación Financiera).

4.6.6 Temática

- Contabilidad básica: Ahorro, presupuestos, diferencia entre gasto e inversión.
- Uso de canales digitales para realizar pagos.
- Empoderamiento de la mujer.
- Asistencia técnica para sus emprendimientos.

4.6.7 Cronograma

Ejecución: Desde junio hasta diciembre de 2022

4.7 Proyecto 7: Descubre

4.7.1 Descripción

Descubre es el un programa interactivo de Educación Financiera de Bolivia desarrollado en el marco de la Asociación de Bancos de Bolivia. Una herramienta innovadora que integra teoría y práctica de manera simple y divertida. Con Descubre el público puede establecer metas, administrar finanzas eficazmente y conocer el sistema financiero boliviano.

4.7.2 Objetivo General

Enseñar a los usuarios de la plataforma sobre los conceptos básicos de consumo financiero, la estructura del sistema financiero, el rol de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI), la intermediación financiera y otros productos y servicios del sector.

4.7.3 Beneficiarios

20,000 clientes prestatarios a nivel nacional.

4.7.3.1 Cualitativa (Segmentación)

20,000 clientes prestatarios.

4.7.3.2 Cuantitativa (Número de beneficiarios)

20,000 clientes prestatarios

4.7.4 Actividades a ser desarrolladas

Organizar e implementar promoción y seguimiento del uso de la Plataforma

4.7.5 Metodología Educativa

Descubre es una plataforma tecnológica interactiva, que incluye un recorrido personalizado acorde al ciclo de vida y la meta de cada persona que la visita (niños, adolescentes, adultos y adultos mayores). Es una herramienta para familiarizarse y aprender sobre los principales conceptos en finanzas (Punto I Guía Anual para el Diseño del Programa de Educación Financiera).

4.7.6 Temática

Esta plataforma educativa contiene un programa de siete módulos con temas transversales, los que fueron adecuados para cada uno de los ciclos de vida de las personas (niñez, juventud y adultos).

4.7.7 Cronograma

Ejecución: Desde el mes de enero hasta diciembre de 2022.

5. Sub Programa de Difusión de Información

5.1 Proyecto 1: Academia de Clientes BCP en Plataforma ABC de la Banca

5.1.1 Descripción

A través de los años el Proyecto ABC de la Banca ha ido evolucionando hasta convertirse en un portal donde se difunden videos sobre inclusión digital. De igual manera, cuenta con material con subtítulos y lengua de señas para personas con discapacidad auditiva. (www.abcdelabancabolivia.com)

5.1.2 Objetivo General

Informar a la población acerca de temáticas financieras.

5.1.3 Beneficiarios (Segmentación)

Usuarios con acceso a internet que puedan acceder a la plataforma y conocer más acerca de los servicios financieros.

5.1.4 Actividades a ser desarrolladas

Generación y publicación de información financiera en la plataforma.

5.1.5 Medios o canales para la difusión

Redes sociales

5.1.6 Temática

- Informar sobre sus diferentes productos y servicios de forma transparente, detallada y comprensible para el consumidor financiero, haciendo énfasis en las responsabilidades que conlleva la contratación de los mismos.
- Derechos y obligaciones del consumidor financiero
- Mecanismos de reclamo
- Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI)

5.1.7 Cronograma

Proyecto permanente en la plataforma ABC de la Banca y de manera continua durante todo el 2022.

5.2 Proyecto 2: ABC de la Banca Rural

5.2.1 Descripción

Microprograma de Información Financiera difundido hace 12 años a través de radiodifusoras bolivianas, con el cual se educa a la comunidad en conceptos financieros, buenas prácticas, productos, servicios, derechos del consumidor financiero, obligaciones de las Entidades de Intermediación Financiera y buen uso de canales de atención.

5.2.2 Objetivo General

Informar a la población acerca de temáticas financieras.

5.2.3 Beneficiarios (Segmentación)

Población en general de áreas rurales

5.2.4 Actividades a ser desarrolladas

Elaboración de cuñas radiales en 2 idiomas para la difusión de consejos prácticos.

5.2.5 Medios o canales para la difusión

Radios rurales con alcance nacional.

5.2.6 Temática

- Clientes catalogados con pleno y oportuno cumplimiento de pago.
- Beneficios.

5.2.7 Cronograma

Ejecución: Julio 2022