

PROGRAMAS DE EDUCACIÓN FINANCIERA 2019 (SUBPROGRAMA DE DIFUSIÓN DE INFORMACIÓN)											
Nº	Nombre del proyecto	ACTIVIDAD	OBJETIVO AL QUE CONTRIBUYE	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	"Educación Financiera junto a tu Cooperativa" Derechos	Emisión de Cuñas Radiales en 3 radios locales.	Proveer de información suficiente a todos los socios sobre los derechos que disponen en el sistema financiero al acceder a un producto o servicio.	CONCEPTOS 1. Aperiurar una o mas cuentas de ahorro, depósitos a plazo fijo en moneda nacional y Dolares americanos, de la misma manera obtener créditos de acuerdo de los productos que ofrece la Cooperativa. 2. Para el manejo del servicio, pueden realizar depósitos y retiros en todas las oficinas de la institución 3. Solicitar extractos sin costo alguno, por una sola vez en forma mensual del movimiento de su cuenta de Ahorro y certificado a plazo fijo. 4. Solicitar fotocopia de los comprobantes de transacciones realizados en su cuenta de ahorro y Deposito a plazo fijo. 5. Efectuar reclamos, quejas, solicitudes y sugerencias en forma segura y con la garantía de una respuesta clara y oportuna. 6. Ser atendido y recibir el trato correspondiente, sin discriminación alguna, en un ambiente cómodo, adecuado, seguro. 7. Solicitar documentación relacionada con la Cooperativa, clara y veraz, como contratos, formularios y comprobantes, que respalden efectivamente la contratación de productos, servicios y la realización de transacciones. 8. Exigir discreción sobre la información proporcionada y las transacciones realizadas; el resguardo apropiado y seguro de la documentación o valores entregados. 9. Ser evaluado/a en forma responsable para la obtención de créditos y recibir el asesoramiento necesario para obtener el productos adecuados a sus necesidades, evitando el riesgo de sobreendeudamiento. 10. En caso de acciones de cobranzas de su crédito en mora, exigir que las mismas se realicen con respeto, sin prácticas abusivas o excesivas. 11. Solicitar minuta de cancelación para el levantamiento de gravamen hipotecario, sea de bienes inmuebles o muebles. 12. Los garantes (avales o fiadores) pueden solicitar información sobre el estado actual del crédito garantizado.	De Enero a Diciembre de 2019 Responsable: Departamento de Marketing.	X	X	X		X	
2	"Educación Financiera junto a tu Cooperativa" Obligaciones	Emisión de Cuñas Radiales en 3 radios locales.	Proveer de información suficiente a todos los socios sobre las obligaciones que tienen al acceder a un producto o servicio financiero.	OBLIGACIONES 1. Presentar la documentación requerida por la Cooperativa. 2. Cumplir con todo los contratos suscritos con la Cooperativa. 3. Dar aviso oportuno y por escrito a la ELF sobre cualquier cambio o modificación de domicilio. 4. Suministrar información y documentación veraz, suficiente, oportuna y sujeta a verificación y actualización. Asimismo, comunicar oportunamente cambios en la información proporcionada y atender cualquier solicitud de aclaración o complementación que la entidad requiera. 5. A realizar declaración jurada, cuando lo requiera la Cooperativa. 6. Informarse sobre los términos y condiciones pactados a través de los contratos, reglamentos, formularios, comprobantes y otros materiales proporcionados por la Cooperativa. 7. Cumplir con los estatutos, políticas, normas y procedimientos establecidos, así como las responsabilidades adquiridas con la Cooperativa. 8. Emplear el crédito que le fuera otorgado bajo las misma condiciones del contrato de préstamos suscrito con la Cooperativa. 9. Tratar con respeto y amabilidad al personal de la Cooperativa y no exigir en ningún caso, trato preferencial que vulnere nuestros procedimientos o vaya en perjuicio de otros/as Socio o clientes. 10. Comunicar a la Cooperativa, utilizando los mecanismos disponibles, cualquier duda, problema, reclamo o sugerencia sobre productos, servicios y el trato recibido por personal de la misma. 11. Es responsable de verificar los comprobantes de transacciones, luego de efectuar alguna transacción. Si de forma posterior al pago, el cliente considera que la operación realizada no corresponde al pago que desea efectuar, tiene derecho a solicitar la reversión del mismo, cumpliendo los procedimientos de la Cooperativa.	De Enero a Diciembre de 2019 Responsable: Departamento de Marketing.	X	X	X		X	
3	"Educación Financiera junto a tu Cooperativa" La importancia del ahorro	Emisión de Cuñas Radiales en 3 radios locales.	Promover a toda la población el hábito del ahorro y uso de la alcancía en forma de chanchito como tradición de generación en generación	La importancia del hábito del ahorro para poder cumplir con los compromisos futuros y además una manera de prosperar económicamente en la vida.	De Enero a Diciembre de 2019 Responsable: Departamento de Marketing.	X	X	X		X	
4	"Educación Financiera junto a tu Cooperativa" Rol de la ASFI	Emisión de Cuñas Radiales en 3 radios locales.	Transmitir a toda la población la importancia y el rol de la ASFI en el sistema financiero	Las ventajas de estar fiscalizado por ASFI: Funcionamiento regulado de acuerdo al alcance de la normativa legal. Inspecciones permanentes en todos los ámbitos de sus actividades. Respaldo del Banco Central de Bolivia por tener Encaje Legal y un seguro que garantiza el ahorro de sus depositantes.	De Enero a Diciembre de 2019 Responsable: Departamento de Marketing.	X	X	X	X	X	
5	Educación Financiera Virtual	Recibir consultas del público en general y responderles via correo electrónico, página Web y FanPage de la red social Facebook	Considerando la fuerte tendencia de las redes sociales, todas las personas que accedan a la Página Web	Preguntas Frecuentes Seguridad Financiera Como ahorrar eficazmente Uso de la tarjeta de débito	De Enero a Diciembre de 2019 Responsable: Departamento de Marketing y Departamento de Sistemas			X	X		

PROGRAMAS DE EDUCACIÓN FINANCIERA 2019 (SUBPROGRAMA DE DIFUSIÓN DE INFORMACIÓN)											
Nº	Nombre del proyecto	ACTIVIDAD	OBJETIVO AL QUE CONTRIBUYE	TEMÁTICA	PERIODO DE IMPLEMENTACIÓN	MEDIOS DE APOYO PARA LA DIFUSIÓN					
						MATERIAL IMPRESO (FOLLETOS,C ARTILLAS,OTROS)	CIRCUITO CERRADO (AUDIOVISUAL)	PÁGINA WEB (DE LA ENTIDAD FINANCIERA.	REDES SOCIALES	MEDIOS DE COMUNICACIÓN MASIVOS	OTROS
6	Información en Filas Virtuales	Emitir información sobre La Importancia del Ahorro, cuidados de la seguridad financiera en el uso de la tarjeta de débito y otra informacion que ASFI nos haya lleoar.	Todas las personas que se encuentren en la fila de espera para atención en cajas en todas las agencias de la Cooperativa La Merced.	Preguntas Frecuentes Seguridad Financiera Como ahorrar eficazmente Uso de la tarjeta de débito, tasa variable e importancia del rol de la ASFI	De Enero a Diciembre de 2019 Responsable: Departamento de Sistemas		x				
7	La Cooperativa Te Informa...	Se pondrán a disposición folletos, volantes informativos y se exhibirán permanentemente algunos banners que permitan en forma objetiva y resumida transmitir conceptos y servicios financieros al público en general.	Todas las personas que se encuentren en la fila de espera para atención en cajas en todas las agencias de la Cooperativa La Merced, así como en las diferentes campañas promocionales de mercadeo.	Emitir información sobre La Importancia del Ahorro y opciones del mercado, tasa variable, importancia del rol de la ASFI y otra información financiera.	De Enero a Diciembre de 2019 Responsable: Departamento de Marketing.	x	x	x		x	