

**PROGRAMAS DE EDUCACIÓN FINANCIERA 2020  
(SUBPROGRAMA DE DIFUSIÓN DE INFORMACIÓN)**

N°	Nombre del proyecto	ACTIVIDAD	OBJETIVO AL QUE CONTRIBUYE	TEMÁTICA	PERIODO DE IMPLEMENTACIÓN	MEDIOS DE APOYO PARA LA DIFUSIÓN					
						MATERIAL IMPRESO (FOLLETO S,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 tres radios locales.	Proveer de información suficiente a los socios sobre los derechos que disponen en el sistema financiero al acceder a un producto o servicio.	<b>DERECHOS</b> 1. PREGUNTAR, tiene derecho, antes de contratar un producto o servicio financiero, a conocer plenamente sus características, los efectos y riesgos que implica; sus costos, como comisiones e intereses, así como las responsabilidades que adquiere. 2. CLARIDAD, tiene derecho a que la información que brinden las entidades y autoridades sobre los productos y servicios financieros sea clara, veraz, oportuna, suficiente y precisa. 3. ELEGIR, tiene derecho a comparar y elegir, en un marco de sana competencia, el producto que responda a sus necesidades, contratándolo con la entidad financiera de su preferencia sin ninguna discriminación, siempre y cuando cumpla con los requisitos aplicables. 4. COMPROBANTES, tiene derecho a obtener de la entidad financiera, al momento de la firma, un ejemplar de todos los documentos y contratos firmados, durante su vigencia, a recibir la documentación que compruebe sus movimientos como estados de cuenta y comprobantes de pago. 5. EFICIENCIA, tiene derecho a exigir que los servicios contratados se proporcionen en las mejores condiciones disponibles de calidad, eficiencia y seguridad. 6. DISCRECIÓN, tiene derecho a que toda entidad financiera guarde el secreto bancario y de sus datos personales. 7. CUMPLIMIENTO DE LAS CONDICIONES PACTADAS, tiene derecho a exigir que el producto o servicio sea proporcionado en las condiciones informadas, ofrecidas o pactadas con las entidades financieras. 8. ATENCIÓN DE CALIDAD, tiene derecho a la atención oportuna, digna y respetuosa por parte del personal especializado de atención al cliente de las entidades financieras, en la asesoría, orientación, aclaraciones y rectificaciones que solicite. 9. RECLAMAR, tiene derecho a reclamar y recibir pronta respuesta ante cualquier deficiencia en el servicio. 10. PROTECCIÓN, tiene derecho a la protección de sus derechos por parte de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero.	De febrero a diciembre de 2020 Responsable: Jefe de Marketing, RSE y EF.	x	x	x	x	x	
2	"Educación Financiera junto a tu Cooperativa" Obligaciones	Emisión de Cuñas Radiales en tres radios locales.	Proveer de información suficiente a los socios sobre las obligaciones que tienen al acceder a un producto o servicio financiero.	<b>OBLIGACIONES</b> 1. Cerciorarse que la Entidad de Intermediación Financiera se encuentre autorizada y supervisada por la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI). 2. Conocer y Entender los Contratos que se van a firmar. 3. Informarse sobre los productos y servicios con los cuales está interesado en adquirir o emplear, conociendo sus derechos obligaciones, costos, exclusiones y restricciones. 4. Suministrar información cierta, suficiente y oportuna a las Entidades de Intermediación Financiera en el momento de actualizar y solicitar un producto o servicio. 5. Aplicar las instrucciones y recomendaciones que imparta la Entidad de Intermediación Financiera sobre el manejo de productos o servicios financieros. 6. Cumplir con todo lo pactado en el momento de adquirir un producto, como por ejemplo, un préstamo comercial. 7. No utilizar los productos de manera inadecuada, por ejemplo no girar cheques sin tener la seguridad que se va a poder cumplir con esta obligación ya que si se incumple se puede ocasionar la clausura de la misma. 8. Conocer ante quiénes y cómo se puede presentar peticiones, solicitudes, quejas o reclamos. 9. No olvidar leer todos los contratos de los productos que adquiridos ya que ellos contienen cláusulas de obligaciones que se adquiere con la Entidad de Intermediación Financiera. 10. Pagar las obligaciones en las fechas establecidas al momento de adquirir un préstamo.	De febrero a diciembre de 2020 Responsable: Jefe de Marketing, RSE y EF.	x	x	x		x	
3	"Educación Financiera junto a tu Cooperativa" La importancia del ahorro	Emisión de Cuñas Radiales en tres radios locales.	Promover a la población el hábito del ahorro y uso de la alcancía 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 febrero a diciembre de 2020 Responsable: Jefe de Marketing, RSE y EF.	x	x	x		x	
4	"Educación Financiera junto a tu Cooperativa" Rol de la ASFI	Emisión de Cuñas Radiales en tres radios locales.	Transmitir a 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 febrero a diciembre de 2020 Responsable: Jefe de Marketing, RSE y EF.	x	x	x	x	x	

**PROGRAMAS DE EDUCACIÓN FINANCIERA 2020  
(SUBPROGRAMA DE DIFUSIÓN DE INFORMACIÓN)**

N°	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
5	Educación Financiera Virtual	Recibir consultas del público en general y responderles vía 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 febrero a diciembre de 2020 Responsable: Jefe de Marketing, RSE y EF.			x	x		
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 información que ASFI nos haga llegar.	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 febrero a diciembre de 2020 Responsable: Jefe de Marketing, RSE y EF.		x				
7	La Cooperativa Te Informa.	Se pondrán a disposición folletos informativos que permitan en forma objetiva y resumida transmitir conceptos y servicios financieros al público en general.	Las personas que se encuentren en la fila de espera para atención en cajas en 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 febrero a diciembre de 2020 Responsable: Jefe de Marketing, RSE y EF.	x	x	x		x	