

RECIBI
20 JUN 2024
SECRETARIA
Santa Cruz - Bolivia

01 02 03 04 05 06 07 08 09 10 11 12 13 14 15 16 17 18 19 20 21 22 23 24 25 26 27 28 29 30 31

1

2

3

4

5

6

7

8

9

10

11

12

13

1

2

3

4

5

6

7

8

9

10

11

12

13

1

2

3

4

5

6

7

8

9

10

11

12

13

1

2

3

4

5

6

7

8

9

10

11

12

13

1

2

3

4

5

6

7

8

9

10

11

12

13

1

2

3

4

5

6

7

8

9

10

11

12

13

1

2

3

4

5

6

7

8

9

10

11

12

13

1

2

3

4

5

6

7

8

9

10

11

12

13

1

2

3

4

5

6

7

8

9

10

11

12

13

1

2

3

4

5

6

7

8

9

10

11

12

13

1

2

3

4

5

6

7

8

9

10

11

12

13

1

2

3

4

5

6

7

8

9

10

11

12

13

1

2

3

4

5

6

7

8

9

10

11

12

13

1

2

3

4

5

6

7

8

9

10

11

12

13

1

2

3

4

5

6

7

8

9

10

11

12

13

1

2

3

4

5

6

7

8

9

10

11

12

13

1

2

3

4

5

6

7

8

9

10

11

12

13

1

2

3

4

5

6

7

8

9

10

11

12

13

1

2

3

4

5

6

7

8

9

10

11

12

13

1

2

3

4

5

6

7

8

9

10

11

12

13

1

2

3

4

5

6

7

8

9

10

11

12

13

1

2

3

4

5

6

7

8

9

10

11

12

13

1

2

3

4

5

6

7

8

9

10

11

12

13

1

2

3

4

5

6

7

8

9

10

11

12

13

1

2

3

4

5

6

7

8

9

10

11

12

13

1

2

3

4

5

6

7

8

9

10

11

12

13

1

2

3

4

5

6

7

8

9

10

11

12

13

1

2

3

4

5

6

7

8

9

10

11

12

13

1

2

3

4

5

6

7

8

9

10

11

12

13

1

2

3

4

5

6

7

8

9

10

11

12

13

1

2

3

4

5

6

7

8

9

10

11

12

13

1

2

3

4

5

6

7

8

9

10

11

12

13

1

2

3

4

5

6

7

8

9

10

11

12

13

1

2

3

4

5

6

7

8

9

10

11

12

13

1

2

3

4

5

6

7

8

9

10

11

12

13

1

2

3

4

5

6

7

8

9

10

11

12

13

1

2

3

4

5

6

7

8

9

10

11

12

13

1

2

3

4

5

6

7

8

9

10

11

12

13

1

2

3

4

5

6

7

8

9

10

11

12

13

1

2

3

4

5

6

7

8

9

10

11

12

13

1

2

3

4

5

6

7

8

9

10

11

12

13

1

2

3

4

5

6

7

8

9

10

11

12

13

1

2

3

4

5

6

7

8

9

10

11

12

13

1

2

3

4

5

6

7

8

9

10

11

12

13

1

2

3

4

5

6

7

8

9

10

11

12

13

1

2

3

4

5

6

7

8

9

10

11

12

13

1

2

3

4

5

6

7

8

9

10

11

12

13

1

2

3

4

5

6

7

8

9

10

11

12

13

1

2

3

4

5

6

7

8

9

10

11

12

13

1

2

3

4

5

6

7

8

9

10

11

12

13

1

2

3

4

5

6

7

8

9

10

11

12

13

1

2

3

4

5

6

7

8

9

10

11

12

13

1

2

3

4

5

6

7

8

9

10

11

12

13

1

2

3

4

5

6

7

8

9

10

11

12

13

1

2

3

4

5

6

7

8

9

10

11

12

13

1

2

3

4

5

6

7

8

9

10

11

12

13

1

2

3

4

5

6

7

8

9

10

11

12

13

1

2

3

4

5

6

7

8

9

10

11

12

13

1

2

3

4

5

6

7

8

9

10

11

12

13

1

2

3

4

5

6

7

8

9

10

11

12

13

1

2

3

4

5

6

7

8

9

10

11

12

13

1

2

3

4

5

6

7

8

9

10

11

12

13

1

2

3

4

5

6

7

8

9

10

11

12

13

1

2

3

4

5

6

7

8

9

10

11

12

13

1

2

3

4

5

6

7

8

9

10

11

12

13

1

2

3

4

5

6

7

8

9

10

11

12

13

1

2

3

4

5

6

7

8

9

10

11

12

13

1

2

3

4

5

6

7

8

9

10

11

12

13

1

2

3

4

5

6

7

8

9

10

11

12

13

1

2

3

4

5

6

7

8

9

10

11

12

13

1

2

3

4

5

6

7

8

9

10

11

12

13

1

2

3

4

5

6

7

8

9

10

11

12

13

1

2

3

4

5

6

7

8

9

10

11

12

13

1

2

3

4

5

6

7

8

9

10

11

12

13

1

2

3

4

5

6

7

8

9

10

11

12

13

Recopilación de Normas para Servicios Financieros

Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero

LIBRO 6. TÍTULO I. CAPÍTULO I

ANEXO 6: PROGRAMAS DE EDUCACIÓN FINANCIERA 2024
(SUBPROGRAMA DE EDUCACIÓN)

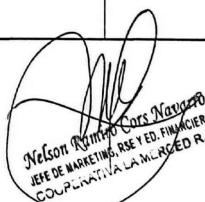
N°	NOMBRE DEL PROYECTO	ACTIVIDAD	BENEFICIARIOS		METODOLOGÍA	TEMÁTICA	PERIODO DE IMPLEMENTACIÓN	MEDIOS DE APOYO PARA LA ENSEÑANZA			
			CUALITATIVO (SEGMENTACIÓN)	CUANTITATIVO (NÚMERO DE BENEFICIARIOS)				MATERIAL IMPRESO (FOLLETOS, CARTILLAS, MANUALES)	PRESENTACIONES	MATERIAL DIDÁCTICO	OTROS
5	Uso eficiente y seguro de los servicios provistos en la Banca Electrónica, medios electrónicos de pago y transacciones electrónicas, pagos en punto POS y compras por internet mediante tarjetas electrónicas, transacciones seguras al usar la banca electrónica.	Se coordinará con asociaciones de adultos mayores con el objetivo de educar sobre las ventajas y la no reconocidos en el uso de la tarjeta de débito. Para personas en general y dando énfasis a mujeres y personas a partir de 60 años	Mujeres y personas adultas mayores a partir de 60 años mayormente en asociaciones de jubilados y adultos mayores.	Este tema estará incluido en las capacitaciones generales de Educación Financiera en las que se estima alcanzar el número de 550 personas y capacidades, entre las que se incluirán mujeres y personas capacitadas a partir de 60 años.	Para esta actividad se usará la metodología de II. Segmentación y trabajo en sitio con el público objetivo.	La temática trata sobre el ahorro de tiempo, simplificar la vida, evitar traslados, evitar exponerse a riesgos y la menor segura de usar la Banca Electrónica.	Se realizarán capacitaciones durante toda la gestión en coordinación con centros educativos alternativos, gremios o sindicatos. Responsable: Jefe de Marketing, RSE y EF.		x		
6	Ventajas de uso de los servicios provistos de la banca electrónica, manera de utilizar con eficiencia y seguridad de los servicios financieros en la Banca Digital, medios electrónicos de pago, transacciones electrónicas y tarjetas de débito, así como medidas de seguridad que debe tener el consumidor financiero, que son transferencias QR y los cuidados al usarlas, que considerará para no hacer una transferencia errónea, y el alcance de la entidad financiera si ocurren medidas de seguridad en la banca electrónica, el manejo correcto del Token, aspectos relativos al Phishing, Pharming, Malware, Vulnerabilidades de Seguridad, Suplantación de Identidad, Fugas de Información, y otros relacionados a la protección y seguridad en el uso de los Instrumentos Electrónicos de Pago.	Se coordinará con agrupaciones de mujeres y también usuarios financieros en general.	Mujeres y usuarios financieros en general.	Este tema estará incluido en las capacitaciones generales de Educación Financiera en las que se estima alcanzar el número de 550 personas y capacidades, entre las que se incluirán mujeres.	Para esta actividad se usará la metodología de II. Segmentación y trabajo en sitio con el público objetivo.	La temática trata sobre las ventajas de uso de los servicios provistos de la banca electrónica, manera de utilizar con eficiencia y seguridad de los servicios financieros en la Banca Digital, medios electrónicos de pago, transacciones electrónicas y tarjetas de débito, así como medidas de seguridad que debe tener el consumidor financiero, que son transferencias QR y los cuidados al usarlas, que considerará para no hacer una transferencia errónea, y el alcance de la entidad financiera si ocurren medidas de seguridad en la banca electrónica, el manejo correcto del Token, aspectos relativos al Phishing, Pharming, Malware, Vulnerabilidades de Seguridad, Suplantación de Identidad, Fugas de Información, y otros relacionados a la protección y seguridad en el uso de los Instrumentos Electrónicos de Pago.	Se realizarán capacitaciones durante toda la gestión en coordinación con centros educativos alternativos, gremios o sindicatos y agrupaciones específicas de mujeres. Responsable: Jefe de Marketing, RSE y EF.		x		
7	Reprogramación y Refinanciamiento de Créditos, cobro de Intereses del Periodo de Gracia. Temas generales sobre créditos.	Se coordinará con establecimientos educativos, gremios o sindicatos capacitaciones para llegar a las personas con el objetivo de educar sobre la Reprogramación y Refinanciamiento de Créditos y el cobro de Intereses del Periodo de Gracia de acuerdo al Decreto Supremo 4409.	Personas de centros educativos alternativos y de sindicatos o gremios, de diferentes edades.	Este tema estará incluido en las capacitaciones generales de Educación Financiera, se estima alcanzar el número de 550 personas capacitadas.	Para esta actividad se usará la metodología de II. Segmentación y trabajo en sitio con el público objetivo.	La temática trata sobre la Reprogramación y Refinanciamiento de Créditos y el cobro de Intereses del Periodo de Gracia. Alcance de los contratos de crédito, como se realiza el cálculo de intereses, características de los tipos de créditos y cuando corresponda segunre requeridos y su cobertura.	Se realizarán capacitaciones durante toda la gestión en coordinación con centros educativos alternativos, gremios o sindicatos. Responsable: Jefe de Marketing, RSE y EF.		x		

A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L
1	Recopilación de Normas para Servicios Financieros										Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero
2	LIBRO 4º TÍTULO I CAPÍTULO I										
3	ANEXO 6: PROGRAMAS DE EDUCACIÓN FINANCIERA 2024										
4	(SUBPROGRAMA DE EDUCACIÓN)										
5											
6											
7											
8											
9											
10											
11											
12											
13											
14											
15											
16											
17											
18											
19											
20											
21											
22											
23											
24											
25											
26											
27											
28											
29											
30											
31											
32											
33											
34											
35											
36											
37											
38											
39											
40											
41											
42											
43											
44											
45											
46											
47											
48											
49											
50											
51											
52											
53											
54											
55											
56											
57											
58											
59											
60											
61											
62											
63											
64											
65											
66											
67											
68											
69											
70											
71											
72											
73											
74											
75											
76											
77											
78											
79											
80											
81											
82											
83											
84											
85											
86											
87											
88											
89											
90											
91											
92											
93											
94											
95											
96											
97											
98											
99											
100											

Recopilación de Normas para Servicios Financieros											
Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero											
LIBRO 4º. TÍTULO I. CAPÍTULO I											
ANEXO 6: PROGRAMAS DE EDUCACIÓN FINANCIERA 2024											
(SUBPROGRAMA DE EDUCACIÓN)											
N°	NOMBRE DEL PROYECTO	ACTIVIDAD	BENEFICIARIOS		METODOLOGÍA	TEMÁTICA	PERIODO DE IMPLEMENTACIÓN	MEDIO DE APOYO PARA LA ENSEÑANZA			
			CUALITATIVO (SEGMENTACIÓN)	CUANTITATIVO (NÚMERO DE BENEFICIARIOS)				MATERIAL IMPRESO (TRÍPTICOS, CARTILLAS, MANUALES)	PRESENTACIONES	MATERIAL DIDÁCTICO	OTROS
11	La Merced te enseña como atender con calidad y calidez a los usuarios financieros, incluyendo a personas con discapacidad, para garantizarles el ejercicio pleno de sus derechos y deberes en igualdad de condiciones y trato preferente, también la socialización de los derechos de las personas adultas mayores, sensibilización del proceso de envejecimiento, el fomento, la valoración y respeto, la prevención del maltrato, violencia y discriminación de las personas adultas mayores. Reglamento para la atención en cajas. Máximo de 30 minutos de espera desde que inicia la fila hasta ser atendido en caja.	Se incluirá en la capacitación anual a funcionarios, dos veces al año, el procedimiento para atención a personas con discapacidad y a los adultos mayores, y el reglamento para atención en cajas, máximo de 30 minutos de espera desde que inicia la fila hasta ser atendido en caja, también se capacitará en el momento de inducción de nuevos funcionarios y se incluirá en las capacitaciones a usuarios financieros en general. Capacitación continua al personal.	Funcionarios con el rol de atender a clientes, con énfasis a los Encargados de Punto de Rediarn, socios y usuarios financieros en general.	Este tema estará incluido en las capacitaciones generales de Educación Financiera, se estima alcanzar el número de 550 personas capacitadas, entre ellos los funcionarios.	Para esta actividad se usará el método II. Segmentación y trabajo en sitio con el público objetivo.	Procedimientos a seguir para la atención a personas con discapacidad y a los adultos mayores. Además las obligaciones de las Entidades Financieras con los consumidores financieros de acuerdo a su reglamento de atención en cajas. Máximo de 30 minutos de espera desde que inicia la fila hasta ser atendido en caja.	Para funcionarios en forma permanente en el momento de la inducción, dos eventos de capacitación anual y capacitaciones programadas para los usuarios financieros. Responsable: Gerencia de Operaciones y Gerencia de Crédito.		x		
20											
12	La Merced te enseña como apertura una caja de ahorro o un depósito a plazo fijo con todos los requisitos, diferencias y beneficios.	Se incluirá en las capacitaciones anuales a funcionarios, dos veces al año, sobre todos los productos de ahorro disponibles, sus requisitos, diferencias y beneficios, reglamento interno de trato preferente para personas adultas mayores y código de conducta, también se capacitará en el momento de inducción de nuevos funcionarios y se incluirá en las capacitaciones a usuarios financieros en general, haciendo énfasis en personas mayores de 60 años y personas sin formación académica.	Funcionarios con el rol de atender a clientes, socios y usuarios financieros en general, haciendo énfasis en mujeres, personas mayores de 60 años y personas sin formación académica.	Este tema estará incluido en las capacitaciones generales de Educación Financiera, se estima alcanzar el número de 550 personas capacitadas, entre ellos los funcionarios que atienden al público, mujeres, adultos mayores y personas sin formación académica.	Para esta actividad se usará el método II. Segmentación y trabajo en sitio con el público objetivo.	Productos de ahorro disponibles, sus requisitos, diferencias y beneficios, reglamento interno de trato preferente para personas adultas mayores y código de conducta. Dirigida a funcionarios de atención al público y se incluirá en las capacitaciones a usuarios financieros en general, haciendo énfasis en mujeres, personas mayores de 60 años y personas sin formación académica.	Para funcionarios en forma permanente en el momento de la inducción, dos eventos de capacitación anual y capacitaciones programadas para los usuarios financieros. Responsable: Gerencia de Operaciones y Gerencia de Captaciones.		x		
21											

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L
1												
2												
3												
4												
5												
6												
7												
8												
9												
10												
11												
12												
13												
14												
15												
16												
17												
18												
19												
20												
21												
22												
23												
24												
25												
26												
27												
28												
29												
30												
31												
32												
33												
34												
35												
36												
37												
38												
39												
40												
41												
42												
43												
44												
45												
46												
47												
48												
49												
50												
51												
52												
53												
54												
55												
56												
57												
58												
59												
60												
61												
62												
63												
64												
65												
66												
67												
68												
69												
70												
71												
72												
73												
74												
75												
76												
77												
78												
79												
80												
81												
82												
83												
84												
85												
86												
87												
88												
89												
90												
91												
92												
93												
94												
95												
96												
97												
98												
99												
100												


 Sr. Carlos Ronald Pol Sánchez
 GERENTE DE CAPTACIONES
 COOPERATIVA LA MERCEDE R.L.


 Nelson Roldán Carr Navarrete
 JEFE DE MARKETING, RSE Y EF. FINANCIERA
 COOPERATIVA LA MERCEDE R.L.



Recopilación de Normas para Servicios Financieros

Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero

LIBRO 4º, TÍTULO I, CAPÍTULO I
ANEXO 6: PROGRAMAS DE EDUCACIÓN FINANCIERA 2024
(SUBPROGRAMA DE DIFUSIÓN DE INFORMACIÓN)

N°	Nombre del proyecto	ACTIVIDAD	BENEFICIARIOS SEGMENTACIÓN	TEMÁTICA	PERIODO DE IMPLEMENTACIÓN	MEDIOS DE APOYO PARA LA DIFUSIÓN					
						MATERIAL IMPRESO (FOLLETOS, ARTÍCULOS, 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	Publicaciones en redes sociales, página web y material impreso.	Socios, Clientes, Funcionarios y Usuarios Financieros en general.	DERECHOS 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 enero a diciembre de 2023 Responsable: Jefe de Marketing, RSE y EF.	x		x	x		

Recopilación de Normas para Servicios Financieros

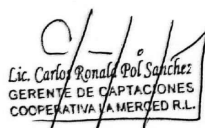
LIBRO 4º, TÍTULO I, CAPÍTULO I
ANEXO 6: PROGRAMAS DE EDUCACIÓN FINANCIERA 2024
(SUBPROGRAMA DE DIFUSIÓN DE INFORMACIÓN)

N°	Nombre del proyecto	ACTIVIDAD	BENEFICIARIOS SEGMENTACION	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
2	"Educación Financiera junto a tu Cooperativa" Obligaciones	Publicaciones en redes sociales, página web y material impreso.	Socios, Clientes, Funcionarios y Usuarios Financieros en general.	OBLIGACIONES 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 enero a diciembre de 2023 Responsable: Jefe de Marketing, RSE y EF.	x		x	x		
3	"Educación Financiera junto a tu Cooperativa" La importancia del ahorro	Publicaciones en redes sociales, página web y material impreso.	Socios, Clientes, Funcionarios y Usuarios Financieros de sectores vulnerables (mujeres y personas mayores a 60 años) y en general.	La importancia del hábito del ahorro para poder cumplir con los compromisos futuros y además una manera de prosperar económicamente en la vida. La importancia de la Cultura de Pago y la forma de pago de los intereses generados durante el periodo de gracia. Características y beneficios de los clientes con pleno y oportuno cumplimiento de pago CPOP. Requisitos Internos para los créditos.	De enero a diciembre de 2023 Responsable: Jefe de Marketing, RSE y EF.	x		x	x		

Recopilación de Normas para Servicios Financieros

LIBRO 4º, TÍTULO I, CAPÍTULO I
ANEXO 6: PROGRAMAS DE EDUCACIÓN FINANCIERA 2024
(SUBPROGRAMA DE DIFUSIÓN DE INFORMACIÓN)

N°	Nombre del proyecto	ACTIVIDAD	BENEFICIARIOS SEGMENTACIÓN	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
4	"Educación Financiera junto a tu Cooperativa" Rol de la ASFI	Publicaciones en redes sociales, página web y material impreso.	Socios, Clientes, Funcionarios y Usuarios Financieros en general.	Las ventajas de estar fiscalizado por ASFI Carácter de la normativa	De enero a diciembre de 2023 Responsable: Jefe de Marketing, RSE y EF.	x		x	x		
5	Educación Financiera Virtual	Responder consultas del público que realizan vía correo electrónico, página Web y Fanpage de la red social Facebook.	Socios, Clientes, Funcionarios y Usuarios Financieros en general.	Preguntas Frecuentes Seguridad Financiera Cómo ahorrar eficientemente Uso de la tarjeta de débito Medidas de Bioseguridad para evitar el contagio Punto de Reclamo (primera y segunda instancia) y medios alternativos para realizar reclamos. Uso con eficiencia y seguridad de los servicios financieros en la Banca Digital, medios electrónicos de pago, transacciones electrónicas y tarjetas de débito, así como medidas de seguridad que debe tener el consumidor financiero, que son transferencias QR y los cuidados al usarlas, que considerar para no hacer una transferencia errónea, medidas de seguridad en la banca electrónica, el manejo correcto del Token, aspectos relativos al Phishing, Pharming, Malware, Vulnerabilidades de Seguridad, Suplantación de Identidad, Fugas de Información, y otros relacionados a la protección y seguridad en el uso de los instrumentos Electrónicos de Pago. Acciones que se vienen realizando en la gestión de Responsabilidad Social Empresarial. Reglamento para atención en cajas, máximo de 30 minutos de espera desde que inicia la fila hasta ser atendido en caja. Formas de ahorro (requisitos para abrir cuentas de ahorro y DPF) y tipos de créditos disponibles, como tramitarlos, alcance del contrato de préstamo, cálculo de intereses, características del crédito y los seguros requeridos y su cobertura.	De enero a diciembre de 2023 Responsable: Jefe de Marketing, RSE y EF.			x	x		
6	La Cooperativa Te Informa.	Se transmitirán en forma objetiva y resumida conceptos y servicios financieros al público en general.	Socios, Clientes, Funcionarios y Usuarios Financieros en general.	Emitir información sobre la Importancia del Ahorro, tasa variable, importancia del rol de la ASFI y otra información financiera.	De enero a diciembre de 2023 Responsable: Jefe de Marketing, RSE y EF.	x		x	x		


 Lic. Carlos Ronald Pol Sánchez
 GERENTE DE CAPTACIONES
 COOPERATIVA LA MERCED R.L.


 Nelson Roberto Cors Navarro
 JEFE DE MARKETING, RSE Y EF. FINANCIERÍA
 COOPERATIVA LA MERCED R.L.