

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L
1	Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero											
2	Recopilación de Normas para Servicios Financieros											
3												
4	LIBRO 4°. TÍTULO I. CAPÍTULO I											
5	ANEXO 6: PROGRAMAS DE EDUCACIÓN FINANCIERA 2025											
6	(SUBPROGRAMA DE EDUCACIÓN)											
8		NOMBRE DEL PROYECTO	ACTIVIDAD	BENEFICIARIOS		METODOLOGÍA	TEMÁTICA	PERIODO DE IMPLEMENTACIÓN	MEDIOS DE APOYO PARA LA ENSEÑANZA			
	Nº			CUALITATIVO (SEGMENTACIÓN)	CUANTITATIVO (NÚMERO DE BENEFICIARIOS)				MATERIAL IMPRESO (TRIPTICOS, CARTILLAS, MANUALES)	PRESENTACIONES	MATERIAL DIDACTICO	OTROS
9												
10		1	Tarjetas de Débito y Cajeros Automáticos	Se coordinará con establecimientos educativos, gremios o sindicatos capacitaciones para llegar a los usuarios financieros.	Usuarios financieros en centros educativos alternativos y personas de sindicatos o gremios, de diferentes edades.	Este tema estará incluido en las capacitaciones generales de Educacion Financiera, se estima alcanzar el número de 500 personas capacitadas.	Para esta actividad se usará la metodología de l. Segmentación y trabajo en sitio con el público objetivo.	La temática trata sobre el uso de la tarjeta de débito, sus beneficios, el uso de los cajeros automáticos, las medidas de seguridad que deben tener y tambien las órdenes electrónicas de transferencias de fondos. Dinero no dispensado en el cajero electronico, cargos y comisiones asociados a la tarjeta de Débito.	Se realizarán capacitaciones durante toda la gestion en coordinacion con centros educativos alternativos, gremios o sindicatos. Responsable: Jefe de Marketing, RSE y EF.	x		
11		2	Mecanismos de Reclamo, generando estrategias educacionales y tiempo máximo de espera de 30 minutos para atencion en cajas. Problemas de transferencias en la banca digital y banca electrónica, manejo del token, seguridad de la aplicación. para personas entre 18 y 46 años especialmente mujeres.	Se coordinará con establecimientos educativos alternativos, gremios o sindicatos capacitaciones para llegar a los usuarios financieros con el objetivo de educar financieramente y Mejorar la atención de nuestros funcionarios a reclamos en primera instancia.	Usuarios financieros en centros educativos alternativos y personas de sindicatos o gremios, de diferentes edades. Funcionarios responsables de atender reclamos de los usuarios financieros.	Este tema estará incluido en las capacitaciones generales de Educacion Financiera en las que se estima alcanzar el número de 500 personas capacitadas, entre las que se incluirán personas capacitadas entre 18 y 46 años. 11 funcionarios encargados de atender reclamos.	Para esta actividad se usará la metodología de l. Segmentación y trabajo en sitio con el público objetivo. Y la metodología VI. Capacitacion Continua en el caso de los funcionarios.	La temática trata de como realizar un reclamo, el procedimiento para realizarlo, las diferentes instancias y el alcance de la ASFI respecto a la atención de reclamos y la restitución de los derechos conculcados. Medios alternativos al "Punto de Reclamo" habilitados para ingresar quejas. Código de conducta y Reglamento de trato preferente para personas Adultas Mayores. Conocer el tiempo máximo de espera de 30 minutos para atención en cajas. Problemas de transferencias en la banca electrónica y banca móvil, uso de la billetera móvil, manejo del token, seguridad de la aplicación. para personas entre 18 y 46 años especialmente mujeres.	Se realizarán capacitaciones durante toda la gestion a funcionarios responsables de atender reclamos y en coordinacion con centros educativos alternativos, gremios o sindicatos. Responsable: Jefe de Marketing, RSE y EF.	x		
12		3	Formas de Ahorro, generando estrategias educacionales para personas entre 15 y 24 años	Se coordinará con establecimientos educativos alternativos, gremios o sindicatos capacitaciones para llegar a los usuarios financieros con el objetivo de educar sobre las diferentes formas de ahorro, que tiene disponible el Sistema Financiero.	Usuarios financieros en centros educativos y personas jovenes sindicatos o gremios.	Este tema estará incluido en las capacitaciones generales de Educacion Financiera en las que se estima alcanzar el número de 500 personas capacitadas, entre las que se incluirán personas capacitadas entre 15 y 24 años.	Para esta actividad se usará la metodología de l. Segmentación y trabajo en sitio con el público objetivo.	La temática trata sobre las diferentes formas de ahorro, que tiene disponible el Sistema Financiero.	Se realizarán capacitaciones durante toda la gestion en coordinacion con centros educativos alternativos, gremios o sindicatos. Responsable: Jefe de Marketing, RSE y EF.	x		
13		4	Uso eficiente y seguro de los Intrumentos Electrónicos de Pago (IEP)	Se coordinará en el área rural con asociaciones, gremios, centros educativos, etc. para dar charlas a consumidores financieros, mujeres, adultos mayores y poblacion en general.	Consumidores financieros, especialmente a mujeres, adultos mayores y poblacion en general.	Este tema estará incluido en las capacitaciones generales de Educacion Financiera en las que se estima alcanzar el número de 500 personas capacitadas.	Para esta actividad se usará la metodología de l. Segmentación y trabajo en sitio con el público objetivo.	La temática trata sobre los beneficios de la utilizacion de tarjetas de débito, crédito y prepago, las medidas de seguridad, su uso correcto, su uso en cajeros automáticos, pagos en los puntos de venta (POS) y las compras por internet con estas tarjetas electrónicas. Uso eficiente y seguro de los servicios provistos en la Billetera móvil, Banca Electrónica y Banca Móvil, las medidas de seguridad en su uso, medios electrónicos de pago y transacciones electronicas, transacciones no reconocidas en el uso de la tarjeta de débito. Pagos por QR, su uso y los cuidados que se deben tener, prevención de fraudes en el uso de los IEP. Problemas de transferencias en la banca digital, manejo del token, seguridad de la aplicación. para personas entre 18 y 46 años y especialmente para mujeres.	Se realizarán capacitaciones durante toda la gestión en el área rural en coordinacion con centros educativos, asociaciones, gremios o sindicatos. Responsable: Jefe de Marketing, RSE y EF.	x		

Recopilación de Normas para Servicios Financieros

LIBRO 4°, TÍTULO I, CAPÍTULO I
ANEXO 6: PROGRAMAS DE EDUCACIÓN FINANCIERA 2025
(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,C ARTILLAS,OT ROS)	CIRCUITO CERRADO (AUDIOVISUA L)	PÁGINA WEB (DE LA ENTIDAD FINANCIERA.	REDES SOCIALES	MEDIOS DE COMUNICACI ÓN MASIVOS	OTROS
1	"Educación Financiera junto a tu Cooperativa" OPERACIONES DE CRÉDITOS	Publicaciones en redes sociales, pagina web, Radio y TV.	Público en General, en especial jóvenes entre 25 y 59 años y adultos mayores	Operaciones de créditos Como tramitarlos, alcance del contrato de prestamo, calculo de intereses, plan de pagos, características del crédito y los seguros requeridos y su cobertura, beneficios de los pagos adelantados a capital. Fondos de Garantía y Fondos de Crédito Fondos disponibles, quienes pueden acceder a los mismos y los requisitos que se deben cumplir para beneficiarse de éstos. Refinanciamiento y/o Reprogramación de las Operaciones de Crédito Alcance del Decreto Supremo Nro 5241 y su reglamentación	De enero a diciembre de 2025 Responsable: Jefe de Marketing, RSE y EF.			x	x	x	
2	"Educación Financiera junto a tu Cooperativa" USO EFICIENTE Y SEGURO DE LOS INSTRUMENTOS ELECTRONICOS DE PAGO (IEP)	Publicaciones en redes sociales, pagina web, Radio y TV.	Público en General, en especial mujeres y adultos mayores	Uso eficiente y seguro de la billetera móvil, banca electrónica, banca móvil y tarjetas electrónicas	De enero a diciembre de 2025 Responsable: Jefe de Marketing, RSE y EF.			x	x	x	
3	"Educación Financiera junto a tu Cooperativa" DERECHOS DEL CONSUMIDOR FINANCIERO	Publicaciones en redes sociales, pagina web, Radio y TV y Material Impreso	Público en General	Medios alternativos al "Punto de Reclamo" habilitados para ingresar quejas, medios virtuales, redes sociales, buzón de sugerencias, página WEB, etc. Presentación de reclamos en primera y segunda instancia. objeto y atribuciones de ASFI como ente regulador y de la Defensoría del Consumidor Financiero. DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES FINANCIEROS 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 2025 Responsable: Jefe de Marketing, RSE y EF.	x		x	x	x	

Recopilación de Normas para Servicios Financieros

LIBRO 4°, TÍTULO I, CAPÍTULO I
ANEXO 6: PROGRAMAS DE EDUCACIÓN FINANCIERA 2025
(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
4	"Educación Financiera junto a tu Cooperativa" OBLIGACIONES DEL CONSUMIDOR FINANCIERO	Publicaciones en redes sociales, pagina web, Radio y TV y Material Impreso	Público en General	OBLIGACIONES DEL CONSUMIDOR FINANCIERO 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 2025 Responsable: Jefe de Marketing, RSE y EF.	x		x	x	x	
5	"Educación Financiera junto a tu Cooperativa" La importancia del ahorro	Publicaciones en redes sociales, pagina web, Radio y TV.	Público en General, en especial jóvenes a temprana edad, a partir de 16 años y también adultos mayores	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. Formas de ahorro (requisitos para abrir cuentas de ahorro y DPF).	De enero a diciembre de 2025 Responsable: Jefe de Marketing, RSE y EF.			x	x	x	
6	"Educación Financiera junto a tu Cooperativa" Rol de la ASFI	Publicaciones en redes sociales, pagina web, Radio y TV.	Público en General	Las ventajas de estar fiscalizado por ASFI Carácter de la normativa	De enero a diciembre de 2025 Responsable: Jefe de Marketing, RSE y EF.			x	x	x	
7	"Educación Financiera junto a tu Cooperativa" PRODUCTOS Y SERVICIOS BRINDADOS POR LAS ENTIDADES FINANCIERAS (EF)	Publicaciones en redes sociales, pagina web, Radio y TV.	Público en General, en especial mujeres, jóvenes y adultos mayores	Servicios Financieros gratuitos y Tarifas máximas para servicios financieros establecidas en la normativa emitida por ASFI. Productos y servicios y las responsabilidades de su contratación. Uso con eficiencia y seguridad de los servicios financieros en la Billetera Móvil, Banca electrónica, Banca Móvil, medios electrónicos de pago, transacciones electrónicas y tarjetas electrónicas, 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, las medidas de seguridad y prevención de fraudes, 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.	De enero a diciembre de 2025 Responsable: Jefe de Marketing, RSE y EF.			x	x	x	

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L
1	Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero											
2	Recopilación de Normas para Servicios Financieros											
3												
4	LIBRO 4º. TÍTULO I. CAPÍTULO I											
5	ANEXO 6: PROGRAMAS DE EDUCACIÓN FINANCIERA 2025											
6	(SUBPROGRAMA DE EDUCACIÓN)											
8	Nº	NOMBRE DEL PROYECTO	ACTIVIDAD	BENEFICIARIOS		METODOLOGÍA	TEMÁTICA	PERIODO DE IMPLEMENTACIÓN	MEDIOS DE APOYO PARA LA ENSEÑANZA			
9				CUALITATIVO (SEGMENTACIÓN)	CUANTITATIVO (NÚMERO DE BENEFICIARIOS)				MATERIAL IMPRESO (TRÍPTICOS, CARTILLAS, MANUALES)	PRESENTACIONES	MATERIAL DIDÁCTICO	OTROS
14	5	Uso de los servicios provistos de la banca electrónica, banca móvil y la tarjeta de débito.	Se coordinará con agrupaciones de mujeres y también usuarios financieros en general.	Especialmente mujeres y usuarios financieros en general.	Este tema estará incluido en las capacitaciones generales de Educación Financiera, se estima alcanzar el número de 500 personas capacitadas, entre ellas y en especial las mujeres.	Para esta actividad se usará la metodología de I. 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 Electrónica y Banca móvil, 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, y el alcance de la entidad financiera si ocurriera, 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		
15	6	Temas generales sobre créditos.	Se coordinará con RRHH para capacitar a funcionarios y con establecimientos educativos alternativos, gremios o sindicatos capacitaciones para llegar a los consumidores financieros con el objetivo de educar sobre varios temas relacionados a Créditos.	Funcionarios (oficiales y ejecutivos de crédito), nuevos clientes, socios y consumidores financieros en general, entre ellos personas entre 25 y 59 años y adultos mayores.	Este tema estará incluido en las capacitaciones a funcionarios(al menos 2 en el año) y también en capacitaciones generales de Educación Financiera, se estima alcanzar el número de 500 personas capacitadas.	Para esta actividad se usará el método IV. Facilitación.	La temática trata sobre tipos de créditos y requisitos internos, generando estrategias educacionales para las personas entre 25 y 59 años, también adultos mayores, sobre alternativas para acceder a créditos, Reprogramación y/o Refinanciamiento de Créditos, su tramitación y cuales son sus implicancias en cuanto a los intereses, calificación, tiempo de pago del préstamo y el cobro de Intereses del Periodo de Gracia. Requisitos para créditos, como orientar para tramitarlos, estructuración de planes de pago, beneficios de los pagos adelantados a capital, alcance de los contratos de crédito, como se realiza el cálculo de intereses, características de los tipos de créditos y cuando corresponda seguros requeridos y su cobertura. Fondos de garantía y fondos de crédito, contratos electrónicos y con firma digital y/o electrónica, Servicios financieros gratuitos y tarifas máximas para los servicios financieros, activos virtuales y finanzas sostenibles y bonos temáticos. Seguro de desgravamen y otros seguros vinculados a los créditos. Decreto Supremo D.S nro 5241 y su reglamentación.	Se realizarán capacitaciones durante toda la gestión en coordinación con centros educativos alternativos, gremios o sindicatos y para funcionarios al menos 2 al año en coordinación con RRHH. Responsable: Jefe de Marketing, RSE y EF.		x		
16	7	El valor de tus ahorros	Se coordinará con establecimientos educativos, gremios o sindicatos capacitaciones para llegar a las personas con el objetivo de promover el importante hábito del ahorro de manera oportuna como herramienta fundamental en la economía actual.	Usuarios financieros en general mayormente jóvenes de centros educativos alternativos, sindicatos o gremios.	Este tema estará incluido en las capacitaciones generales de Educación Financiera, se estima alcanzar el número de 500 personas capacitadas.	Para esta actividad se usará la metodología de I. Segmentación y trabajo en sitio con el público objetivo.	La temática trata de la importancia del ahorro a temprana edad. El hábito de ahorrar para tener una mejor economía y lograr cumplir sus compromisos financieros, también preservar la imagen de la alcancía como herramienta para este fin y la importancia de la Cultura de Pago y los beneficios de ser CPOP.	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	Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero												
2	Recopilación de Normas para Servicios Financieros												
3													
4	LIBRO 4º, TÍTULO I, CAPÍTULO I												
5	ANEXO 6: PROGRAMAS DE EDUCACIÓN FINANCIERA 2025												
6	(SUBPROGRAMA DE EDUCACIÓN)												
8		Nº	NOMBRE DEL PROYECTO	ACTIVIDAD	BENEFICIARIOS		METODOLOGÍA	TEMÁTICA	PERIODO DE IMPLEMENTACIÓN	MEDIOS DE APOYO PARA LA ENSEÑANZA			
9					CUALITATIVO (SEGMENTACIÓN)	CUANTITATIVO (NÚMERO DE BENEFICIARIOS)				MATERIAL IMPRESO (TRIPTICOS, CARTILLAS, MANUALES)	PRESENTACIONES	MATERIAL DIDACTICO	OTROS
17	8		Capacitación sobre Economía de Mercado. Informe sobre los resultados de la implementación y mantenimiento de la gestión de RSE y de la Función Social.	Se coordinará con establecimientos educativos, gremios o sindicatos capacitaciones para llegar a las personas con el objetivo de promover el importante hábito del ahorro de manera oportuna como herramienta fundamental en la economía actual.	Usuarios financieros en general mayormente jóvenes de centros educativos alternativos, sindicatos o gremios.	Este tema estará incluido en las capacitaciones generales de Educación Financiera, se estima alcanzar el número de 500 personas capacitadas.	Para esta actividad se usará la metodología III Colaboración técnica para el buen manejo de un negocio.	Se transmitirá información para el buen manejo administrativo, contable y financiero de los negocios que sostienen, además de las opciones de financiamiento, requisitos internos, y garantías para los mismos, temas de marketing y de Educación Financiera en general como: tasa variable, TRE, importancia y rol de la ASFI, Punto de Reclamo, RSE, riesgo inherente al emprendimiento, derechos y obligaciones del consumidor, servicios, productos crediticios, requisitos internos, garantías convencionales para esos créditos, no discriminación, transparencia de la Información en la oferta de productos y servicios financieros, conceptos como calidad y calidez, tendencias económicas del mercado y fuentes convencionales y alternativas de ingresos.	Se realizarán capacitaciones durante toda la gestión en coordinación con centros educativos alternativos, gremios o sindicatos. Responsable: Jefe de Marketing, RSE y EF.	x			
18	9		La Merced te ayuda a Detectar los Billetes Falsos, Código de Conducta vigente, así como a los encargados del Punto de Reclamo (PR) sobre sus funciones, deberes y obligaciones de su designación y sobre el procedimiento de atención de un reclamo en primera instancia y la función de ASFI como segunda instancia del reclamo.	Se capacitará a funcionarios y usuarios financieros, con material para detección de billetes falsos y así brindarles una herramienta necesaria en sus actividades comerciales. Para esta actividad se usará también la Capacitación continua al personal, principalmente a los encargados del Punto de Reclamo (PR).	Funcionarios y usuarios financieros en general.	Este tema estará incluido en las capacitaciones generales de Educación Financiera, se estima alcanzar el número de 500 personas capacitadas, entre ellos los funcionarios.	Para esta actividad se usará la metodología de I. Segmentación y trabajo en sitio con el público objetivo. Y la metodología VI. Capacitación Continua en el caso de los funcionarios.	Transmitir técnicas adecuadas y métodos para detección de billetes falsos. Al personal que de atención al público, reforzar conocimientos sobre el Código de Conducta vigente y sobre el reglamento de trato preferente para Adultos Mayores, así como a los encargados del Punto de Reclamo (PR) enfatizar sobre sus funciones, deberes y obligaciones de su designación y sobre el procedimiento de atención de un reclamo en primera instancia y la función de ASFI como segunda instancia del reclamo.	Se realizarán para nuestros funcionarios dos capacitaciones anuales y capacitaciones programadas para usuarios financieros. Responsable: Gerencia de Operaciones y Gerencia de Captaciones.	x			
19	10		La Merced te enseña como atender con calidad y calidez a los usuarios financieros.	Se incluirá en la capacitación anual a funcionarios, dos veces al año, 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 Reclamo, socios y usuarios financieros en general.	Este tema estará incluido en las capacitaciones generales de Educación Financiera, se estima alcanzar el número de 500 personas capacitadas, entre ellos los funcionarios.	Para esta actividad se usará la metodología de I. Segmentación y trabajo en sitio con el público objetivo. Y la metodología VI. Capacitación Continua en el caso de los funcionarios.	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. 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. 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			

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L
1	Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero											
2	Recopilación de Normas para Servicios Financieros											
3												
4												
5	LIBRO 4°. TÍTULO I. CAPÍTULO I											
6	ANEXO 6: PROGRAMAS DE EDUCACIÓN FINANCIERA 2025 (SUBPROGRAMA DE EDUCACIÓN)											
8	N°	NOMBRE DEL PROYECTO	ACTIVIDAD	BENEFICIARIOS		METODOLOGÍA	TEMÁTICA	PERIODO DE IMPLEMENTACIÓN	MEDIOS DE APOYO PARA LA ENSEÑANZA			
9				CUALITATIVO (SEGMENTACIÓN)	CUANTITATIVO (NÚMERO DE BENEFICIARIOS)				MATERIAL IMPRESO (TRIPTICOS, CARTILLAS, MANUALES)	PRESENTACIONES	MATERIAL DIDACTICO	OTROS
11		La Merced te enseña como aperturar 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 hincapié en personas mayores de 60 años y personas sin formación académica. También en mejorar la atención a los jóvenes.	Funcionarios con el rol de atender a clientes, socios y usuarios financieros en general, haciendo hincapié en mujeres, personas mayores de 60 años y personas sin formación académica.	Este tema estará incluido en las capacitaciones generales de Educacion Financiera, se estima alcanzar el número de 500 personas capacitadas, entre ellos los funcionarios que atienden al público, mujeres, adultos mayores, personas sin formación académica y jóvenes en general.	Para esta actividad se usará la metodología de I. Segmentación y trabajo en sitio con el público objetivo. Y la metodología VI. Capacitacion Continua en el caso de los funcionarios.	Productos de ahorro disponibles, sus requisitos, diferencias y beneficios, reglamento interno de trato preferente para personas adultas mayores y código de conducta.		x			
20												
12		La Merced te enseña sobre los Derechos y obligaciones del Consumidor Financiero, Productos y servicios brindados por las EF y otras temáticas priorizadas como la transparencia en la oferta de productos y servicios, usos y aplicaciones, beneficios, características, riesgos, costos asumidos por el consumidor financiero, comunicación proactiva con los clientes para que usen con eficiencia y seguridad los servicios financieros.	Para los funcionarios (Personal encargado de punto de reclamos y de atención al público) se realizarán capacitaciones presenciales para Consumidores financieros, jóvenes y publico en general.	Funcionarios y consumidores financieros, con énfasis en jóvenes, adultos mayores y público en general .	Este tema estará incluido en las capacitaciones generales de Educacion Financiera, se estima alcanzar el número de 500 personas capacitadas, entre ellos los funcionarios.	Para esta actividad se usará el método IV. Facilitación.	Plan de capacitaciones sobre las temáticas más recurrentes de reclamo en la EF, Punto de Reclamo, mecanismos de reclamo, código de conducta y Reglamento de trato preferente a personas Adultas Mayores, Responsabilidades del Encargado del Punto de Reclamo, ahorros, otros servicios disponibles, servicios financieros gratuitos y tarifas máximas, Información sobre servicios y productos financieros y financieros complementarios, riesgos, derechos, beneficios, su uso y aplicación. Derechos y Obligaciones de los consumidores financieros, costos asumidos por el consumidor financiero, comunicación proactiva con los clientes para que usen con eficiencia y seguridad los servicios financieros y temas de Educación Financiera.	Se realizarán para nuestros funcionarios dos capacitaciones anuales y capacitaciones programadas para usuarios financieros. Responsable: Gerencia de Operaciones, Gerencia de Créditos y Gerencia de Captaciones.		x		
21												
13		La Merced promueve la participación activa de las y los jóvenes bolivianos en el Sistema Financiero.	Se coordinará con establecimientos educativos, alternativos y técnicos capacitaciones para promover la participacion activa de las y los jóvenes bolivianos en el Sistema Financiero para educarlos con temas contenidos en la ley 393 de servicios financieros - normativa de actividad financiera ilegal. En coordinacion con RRHH se capacitará a funcionarios para mejorar la atención a los jóvenes.	Las y los jóvenes bolivianos entre 16 y 28 años de edad. Funcionarios en general.	Este tema estará incluido en las capacitaciones generales de Educacion Financiera, se estima alcanzar el número de 500 personas capacitadas, entre ellos los y las jóvenes entre 16 y 28 años de edad.	Para esta actividad se usará el método IV. Facilitación.	Información contenida en la ley 393 de servicios financieros - normativa de actividad financiera ilegal. Mejorar la atención a los jóvenes.	Durante toda la gestión se realizarán capacitaciones en coordinacion con centros educativos, alternativos y técnicos. Y para funcionarios por lo menos 2 capacitaciones anuales. Responsable: Jefe de Marketing, RSE y EF.		x		
22												

Recopilación de Normas para Servicios Financieros

LIBRO 4°, TÍTULO I, CAPÍTULO I
ANEXO 6: PROGRAMAS DE EDUCACIÓN FINANCIERA 2025
(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,C ARTILLAS,OT ROS)	CIRCUITO CERRADO (AUDIOVISUA L)	PÁGINA WEB (DE LA ENTIDAD FINANCIERA.	REDES SOCIALES	MEDIOS DE COMUNICACI ÓN MASIVOS	OTROS
1	"Educación Financiera junto a tu Cooperativa" OPERACIONES DE CRÉDITOS	Publicaciones en redes sociales, pagina web, Radio y TV.	Público en General, en especial jóvenes entre 25 y 59 años y adultos mayores	Operaciones de créditos Como tramitarlos, alcance del contrato de prestamo, calculo de intereses, plan de pagos, características del crédito y los seguros requeridos y su cobertura, beneficios de los pagos adelantados a capital. Fondos de Garantía y Fondos de Crédito Fondos disponibles, quienes pueden acceder a los mismos y los requisitos que se deben cumplir para beneficiarse de éstos. Refinanciamiento y/o Reprogramación de las Operaciones de Crédito Alcance del Decreto Supremo Nro 5241 y su reglamentación	De enero a diciembre de 2025 Responsable: Jefe de Marketing, RSE y EF.			x	x	x	
2	"Educación Financiera junto a tu Cooperativa" USO EFICIENTE Y SEGURO DE LOS INSTRUMENTOS ELECTRONICOS DE PAGO (IEP)	Publicaciones en redes sociales, pagina web, Radio y TV.	Público en General, en especial mujeres y adultos mayores	Uso eficiente y seguro de la billetera móvil, banca electrónica, banca móvil y tarjetas electrónicas	De enero a diciembre de 2025 Responsable: Jefe de Marketing, RSE y EF.			x	x	x	
3	"Educación Financiera junto a tu Cooperativa" DERECHOS DEL CONSUMIDOR FINANCIERO	Publicaciones en redes sociales, pagina web, Radio y TV y Material Impreso	Público en General	Medios alternativos al "Punto de Reclamo" habilitados para ingresar quejas, medios virtuales, redes sociales, buzón de sugerencias, página WEB, etc. Presentación de reclamos en primera y segunda instancia. objeto y atribuciones de ASFI como ente regulador y de la Defensoría del Consumidor Financiero. DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES FINANCIEROS 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 2025 Responsable: Jefe de Marketing, RSE y EF.	x		x	x	x	

Recopilación de Normas para Servicios Financieros

LIBRO 4°, TÍTULO I, CAPÍTULO I
ANEXO 6: PROGRAMAS DE EDUCACIÓN FINANCIERA 2025
(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
4	"Educación Financiera junto a tu Cooperativa" OBLIGACIONES DEL CONSUMIDOR FINANCIERO	Publicaciones en redes sociales, pagina web, Radio y TV y Material Impreso	Público en General	OBLIGACIONES DEL CONSUMIDOR FINANCIERO 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 2025 Responsable: Jefe de Marketing, RSE y EF.	x		x	x	x	
5	"Educación Financiera junto a tu Cooperativa" La importancia del ahorro	Publicaciones en redes sociales, pagina web, Radio y TV.	Público en General, en especial jóvenes a temprana edad, a partir de 16 años y también adultos mayores	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. Formas de ahorro (requisitos para abrir cuentas de ahorro y DPF).	De enero a diciembre de 2025 Responsable: Jefe de Marketing, RSE y EF.			x	x	x	
6	"Educación Financiera junto a tu Cooperativa" Rol de la ASFI	Publicaciones en redes sociales, pagina web, Radio y TV.	Público en General	Las ventajas de estar fiscalizado por ASFI Carácter de la normativa	De enero a diciembre de 2025 Responsable: Jefe de Marketing, RSE y EF.			x	x	x	
7	"Educación Financiera junto a tu Cooperativa" PRODUCTOS Y SERVICIOS BRINDADOS POR LAS ENTIDADES FINANCIERAS (EF)	Publicaciones en redes sociales, pagina web, Radio y TV.	Público en General, en especial mujeres, jóvenes y adultos mayores	Servicios Financieros gratuitos y Tarifas máximas para servicios financieros establecidas en la normativa emitida por ASFI. Productos y servicios y las responsabilidades de su contratación. Uso con eficiencia y seguridad de los servicios financieros en la Billetera Móvil, Banca electrónica, Banca Móvil, medios electrónicos de pago, transacciones electrónicas y tarjetas electrónicas, 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, las medidas de seguridad y prevención de fraudes, 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.	De enero a diciembre de 2025 Responsable: Jefe de Marketing, RSE y EF.			x	x	x	

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES DE EDUCACIÓN FINANCIERA GESTIÓN 2025
Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta La Merced R.L.

[illegible]