

PROGRAMA DE EDUCACION FINANCIERA

GESTION 2023

1. INTRODUCCIÓN

Nuestra entidad fue creada como Cooperativa de Ahorro y Crédito cerrada de carácter comunal “Solucredit San Silvestre” Ltda., fue fundada en fecha 10 de diciembre de 2005, reconocida e inscrita su personalidad jurídica por ante la Dirección General de Cooperativas mediante Resolución Administrativa No. 008/2006 de fecha 16 de enero de 2006.

La Autoridad de Fiscalización y Control de Cooperativas – AFSCOOP, mediante Resolución Administrativa N° 1107/2021 de 20 de agosto de 2021, aprobó el cambio de denominación de la entidad a Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta Solucredit San Silvestre R.L.

La Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero – ASFI, mediante Resolución ASFI N° 803/2021 de 27 de agosto de 2021 otorgó a la entidad la Licencia de Funcionamiento N° 014/2021 como Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta “Solucredit San Silvestre” R.L., dicha Licencia se la obtuvo como resultado del cumplimiento de los requisitos operativos y documentales exigidos por ASFI.

La misión de la Cooperativa es “Crear de manera solidaria, honesta y equitativa, oportunidades de crecimiento económico para nuestros socios, a través de la otorgación de recursos financieros en las mejores condiciones, previa administración eficiente y responsable de los recursos depositados por los mismos.”

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta “Solucredit San Silvestre” R.L. reconoce la importancia de la Educación Financiera como uno de los pilares más importantes del Plan Estratégico 2023 – 2025, ya que se constituye en un proceso de transmisión de conocimientos y desarrollo de habilidades orientadas a mejorar la toma de decisiones de los consumidores financieros, además de lograr de ellos el acceso y sobre todo comprensión sobre los servicios financieros a los que desean acceder, asimismo darles la confianza y certeza de que el acceso a los mismos no es complejo, logrando de esta manera una cultura de conocimiento integral sobre el funcionamiento del sistema financiero por medio de la educación financiera, esto con el objetivo de que estos extremos optimicen la administración de sus recursos y realicen un uso adecuado y responsable de los servicios financieros ofrecidos por las entidades financieras. Cabe destacar que estos servicios financieros deben estar enfocados a la correcta comprensión e interpretación de

los consumidores financieros utilizando los medios adecuados al tipo y necesidad de cada temática aplicando la metodología acorde, como producto de la obtención de los resultados de la ENSF de la gestión pasada pudiendo ser estos talleres presenciales, difusión por medios de comunicación masivos, capacitación mediante la atención personalizada en oficinas o por medio de los puntos de educación financiera establecidos en las oficinas, redes sociales e inclusive seminarios vía web o redes sociales (Webinarios) promoviendo así el interés en los clientes mediante campañas de difusión por los medios de la propia entidad (Página Web, Página de Facebook, medios de información impresos y expuestos en oficinas), siendo obligatoria la difusión tanto del presente programa como de sus cronogramas y actividades programadas.

2. METAS ALCANZADAS

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta Solucredit San Silvestre R.L. durante la gestión 2022 llevo adelante el Programa de Educación Financiera 2022 cumpliendo de manera óptima con la ejecución de las actividades programadas.

La metodología que fue utilizada se basó en la organización de talleres y capacitaciones personalizadas a los socios, clientes y usuarios de la cooperativa, así también la debida capacitación al personal de la cooperativa, logrando además una adecuada capacitación personalizada para con los socios y usuarios de la cooperativa por medio de la atención en plataformas de información, puntos de atención al cliente y el punto de educación financiera.

Asimismo, se logró cumplir con la difusión de la Educación Financiera mediante publicaciones en medios de comunicación digitales (Facebook y Página web) asimismo se procedió con la publicación de cartillas informativas como material impreso, banners, etc., llegando también al interés de los socios, clientes y usuarios por medio de convocatorias a los distintos talleres de interés para los socios, clientes y usuarios mismos que fueron ejecutados de acuerdo a un cronograma de actividades en cumplimiento de los mismos se ejecutaron jornadas de capacitación regulares y también de carácter masivo y presenciales llegando con las mismas a la cantidad de Socios, Clientes y usuarios proyectada, los mismos que fueron convocados por medios masivos de la cooperativa así también por invitaciones físicas en las oficinas y habiendo cumplido con las mismas de una manera integral considerando temáticas de interés para los asistentes, complementarias para el manejo de su negocio y también de interés común, relacionadas también con el

funcionamiento de la cooperativa, etc. en cumplimiento de programas y subprogramas en rangos de tiempos especificados en la elaboración del Programa de Educación Financiera de la gestión pasada habiendo logrado obtener la atención e interés de nuestros socios, clientes y usuarios; de la misma forma se trabajó y se llevó a cabo la publicación de cartillas de presentación de las temáticas de interés las mismas que estuvieron a disposición de socios, usuarios y clientes en las oficinas de la cooperativa y disponibles para el público en general además de haber realizado la promoción y difusión de los mismos por medio de los canales virtuales, sección de Educación Financiera en la página Web y otros medios de la Cooperativa.

3. ANTECEDENTES

La Cooperativa reconoce la importancia y la necesidad de que sus Socios, Clientes y Usuarios cuenten con una adecuada formación sobre la Educación Financiera en base a información técnica y especializada fundamentada en el marco normativo, políticas internas y procedimientos de la cooperativa, para que por medio de la misma puedan tener un nivel y capacidad para la toma de decisiones a momento de optar por los Productos y Servicios de la Cooperativa que se ajustan a sus necesidades y situación según la realidad socioeconómica. Es por ello, que dando el valor e importancia necesaria de impartir capacitaciones e informar sobre los temas de interés e importancia identificados y señalados por medio de sugerencias en la “Guía Anual para la elaboración del Programa de Educación Financiera” por medio de la Encuesta Nacional de Servicios Financieros llevada a cabo por la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero. La Cooperativa elaboró el presente programa de Educación Financiera tomando en cuenta la guía antes mencionada y siguiendo las directrices brindadas por la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero, haciendo énfasis en las recomendaciones y sugerencias expuestas en la Guía Anual para la elaboración del Programa de Educación Financiera.

La Cooperativa, siguiendo los lineamientos expuestos en dicha Guía reconoce e identifica la importancia de la Ejecución y Elaboración de su Programa Anual, en este sentido prevé realizar la implementación y ejecución con los socios, clientes y usuarios para que por medio de la misma, se logre una cultura de interés en los temas que se identificaron por medio de la Encuesta Nacional de Servicios Financieros; en ese sentido la Cooperativa, en base a lo identificado, decidió enfocarse en la aplicación de la educación financiera por medio de la capacitación continua al personal de la cooperativa, sobre todo los encargados

de atención al cliente y usuario (Front Office) dado que se identificó que gran parte de las falencias y observaciones por los socios, clientes y usuarios provienen de no tener claro, los mecanismos de atención al cliente, punto de reclamo, atención en cajas y plataforma, tiempos de espera y sus diferentes ramificaciones, entre otros, por lo que contemplamos la capacitación al personal para que a su vez el mismo pueda informar correctamente sobre la temática sugerida, esto como una herramienta esencial en la adecuada y satisfactoria ejecución del Programa de Educación Financiera.

Por otro lado, para cubrir las necesidades y carencias detectadas como observaciones en la Encuesta Nacional de Servicios Financieros, la Cooperativa ha previsto implementar mecanismos y herramientas interactivas con los socios, clientes y usuarios con el fin de lograr captar la atención del público meta por medio de las mismas; a través de un enfoque basado en la tecnología se logrará una capacitación de manera integral, llevando así la Educación Financiera a los socios por medio de la página web, página de Facebook y otros medios digitales. De la misma forma se recurrirán a medios y mecanismos tradicionales para que, por medio de información en oficinas, llegar a nuestros socios, clientes y usuarios en general.

Con todo lo anterior se pretende crear en los socios, clientes y usuarios una cultura financiera, guiándolos en la toma de decisiones, valoración del mercado financiero y conocimiento pleno de sus derechos y obligaciones, además de los beneficios de ser un cliente con pago pleno y oportuno, logrando fidelizar a nuestros socios, clientes y usuarios y captar a otros nuevos por medio de la confianza en su Cooperativa en base al conocimiento de todo lo mencionado.

4. METAS A SER ALCANZADAS

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta “Solucredit San Silvestre” R.L., durante la gestión 2023 pretende alcanzar con el Programa de Educación Financiera la atención de la mayor cantidad de socios y usuarios en su calidad de consumidores financieros sobre los temas expuestos, de conformidad a lo establecido por el Artículo 5, Sección 6, Capítulo I, Título I, Libro 4° de la RNSF, logrando de esta manera implementar la cultura de educación financiera y el interés en la misma para lograr una buena recepción de los productos y servicios de la entidad esperando llegar a fidelizar a los socios y usuarios antiguos y llegar a nuevos sectores, personas y potenciales socios, clientes y usuarios a través de un trato personalizado demostrando el interés institucional de fomentar la

educación financiera en toda aquella persona que tiene una relación comercial con la entidad y generando además una expectativa de las ventajas de una capacitación en distintas materias que permitirán el crecimiento personal y económico de toda aquella persona que acceda a este tipo de capacitaciones, de esta manera nuestra entidad también cumplirá con su rol de capacitación y educación financiera.

5. APRENDIZAJES A SER OBTENIDOS

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta “Solucredit San Silvestre” R.L. a partir de la implementación del Programa de Educación Financiera, evaluará constante y periódicamente cada una de las etapas de desarrollo de su programa reajustando su estrategia de llegada a los socios, clientes y usuarios como consumidores financieros, basando su trabajo en las experiencias de cada uno de ellos por medio de la autoevaluación en cada uno de sus talleres y/o seminarios.

6. OBJETIVOS.

Se deben destacar los siguientes objetivos:

6.1 OBJETIVOS ESTRATÉGICOS.

Capacitar y/o informar a los consumidores financieros para que conozcan sus derechos y obligaciones en el ámbito financiero; la base legal, el alcance y efectos de los productos y servicios ofertados, que les permitan tomar decisiones y defender sus derechos de tal manera que facilite su participación social, activa y responsable. Principalmente se pudo identificar objetivos estratégicos que serían beneficiosos mediante su aplicación para la Cooperativa los cuales definiremos a continuación:

- a)** Simplificar la interpretación sobre los servicios de intermediación financiera direccionando los talleres y difusión de la información hacia un buen entendimiento de los consumidores financieros para que por medio de la capacitación logren identificar las mejores opciones en cuanto a servicios de la Cooperativa en base a sus propias necesidades.
- b)** Lograr mediante la difusión de la Educación Financiera un doble efecto en los clientes y usuarios ya que, adquiriendo conocimientos de manera clara, podrán saber y evaluar su situación con la cooperativa; logrando paralelamente una mayor

integración y fidelización de nuestros socios y usuarios, así como el interés sobre nuestros productos financieros.

- c)** Mantener la información sobre educación financiera actualizada y bien estructurada en todos los medios de difusión internos de la Cooperativa, cumpliendo de esta manera con la correcta difusión de la información mediante los medios y canales que le permiten a la entidad llegar a la mayor cantidad de clientes y consumidores financieros en base a su estructura y tamaño.
- d)** Mantener al personal, en su calidad de cliente interno, constantemente capacitado y actualizado, en todo lo referente al sistema financiero así como también las reformas y modificaciones que pueda sufrir la base legal y marco normativo interno de la Cooperativa; todo esto, bajo la premisa que un funcionario adecuadamente capacitado es la mejor herramienta para llegar a un socio o usuario interesado en conocer más sobre el sistema financiero, los productos y servicios de la cooperativa, y la hermenéutica de trabajo que permita el acceso a servicios financieros.
- e)** Lograr que los socios y usuarios que acceden a cualquier producto o servicio de la Cooperativa tengan pleno conocimiento de sus derechos, obligaciones y beneficios al interior de la Cooperativa, desde el ámbito legal hasta las condiciones detalladas del producto de su interés, condiciones y otros.
- f)** Que todo socio y usuario tenga un conocimiento claro de los procesos y canales que pueden usar para la presentación de un reclamo por atención deficiente o errores operativos que lo afecten directa o indirectamente; debido a que es una falencia muy importante identificada en las entidades financieras; por lo tanto, es una necesidad que ellos conozcan del tema por medio de una adecuada difusión y capacitación en tiempo real a momento de solicitar este tipo de atención.

Para el cumplimiento de los objetivos estratégicos se considerarán dos sub programas:

-  Sub programa de educación.
-  Sub programa de difusión de información.

Cada sub programa se encuentra conformado por proyectos institucionales estructurados bajo un criterio de análisis de las necesidades que se identifiquen de los consumidores financieros y en base a las actualizaciones de la Recopilación de Normas para Servicios Financieros; asimismo, siguiendo las directrices y determinaciones de la Guía Anual para el diseño del presente Programa de Educación Financiera, las cuales le permitirán a la Cooperativa llevar a cabo la ejecución de sus diferentes sub programas y por ende del programa.

6.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS.

Entre los objetivos específicos del Programa de Educación Financiera se destacan:

- a) Generar la cultura de ahorro y brindar capacitación en las distintas formas de ahorro e inversión a los socios, clientes y usuarios.
- b) Generar conocimiento a detalle sobre los productos crediticios, sus procedimientos desde la solicitud hasta el desembolso.
- c) Generar conocimiento acerca de las tasas de intereses de los productos crediticios, las cláusulas, derechos y obligaciones a momento de acceder a un crédito o ante la intención de obtenerlo.
- d) Educar sobre los derechos de los consumidores financieros y los mecanismos de reclamo en primera y segunda instancia por medio del Punto de Reclamo (PR), los procedimientos y canales que sigue el mismo.
- e) Generar la cultura del pago puntual, explicando los beneficios de ser considerado Cliente con Pleno Oportuno Cumplimiento de Pago y la calificación del usuario en los burós de información crediticia.
- f) Informar de manera clara sobre los derechos y obligaciones de los socios y usuarios a los diferentes productos y servicios que ofrece la Cooperativa.
- g) Dar a conocer los tiempos máximos de espera en los puntos de atención al cliente habilitados por la Cooperativa, tanto en el área de atención en cajas como atención en plataforma.
- h) Mantener al personal de atención al cliente debidamente capacitado respecto a los productos financieros y servicios que ofrece la cooperativa a fin de establecer un adecuado nivel de manejo de la información para lograr la generación de información veraz y precisa al cliente o usuario final.
- i) Mantener al personal de la Cooperativa debidamente capacitado en cuanto a principios éticos y de conducta reflejados en el Código de Ética y conducta de la Cooperativa en especial, en lo referido al trato que se le brinda a los socios y usuarios en los puntos de atención al cliente.
- j) Brindarle a los Socios y usuarios herramientas interactivas para acceder a la educación financiera de una manera más didáctica y práctica, por medio de simuladores y plantillas.
- k) Difundir y socializar entre los socios y usuarios los proyectos de Responsabilidad Social Empresarial de la Cooperativa y la gestión cumplida anualmente.

- l) Informar a los socios sobre el acceso a pólizas de seguro de desgravamen, su utilidad, beneficios, características y su aplicación en caso necesario.

7. SUBPROGRAMA DE EDUCACIÓN

7.1. PRIMER PROYECTO

7.1.1. Descripción

Para la ejecución del primer proyecto del presente subprograma de educación financiera se tiene planificado llevar adelante actividades de capacitación al personal, las cuales tienen por finalidad generar una base teórico - práctica sobre la temática para que a su vez se pueda transmitir por medio de la capacitación personalizada a los socios, clientes y usuarios los alcances e importancia sobre la educación financiera; esta capacitación será realizada en oficinas de la Cooperativa, mediante los Puntos de Educación Financiera Personalizada (PEDFIP) los cuales estarán debidamente identificados y contarán con herramientas interactivas y didácticas esperando captar la atención de los clientes, socios y usuarios que visiten las instalaciones de la entidad mismos que contarán con un personero de la Cooperativa designado como encargado del PEDFIP para poder colaborarlos en la atención en el mencionado punto, el mismo que contará con una base de capacitación adicional al resto de los funcionarios de la cooperativa; por otro lado, se proyecta realizar jornadas de capacitación a través de talleres presenciales, a fin de profundizar la cultura de Educación Financiera en socios, clientes y usuarios en los cuales anticipadamente se logró captar una atención inicial e interés por la temática.

7.1.2. Objetivo general

Capacitar a los socios, clientes y usuarios de la Cooperativa destinando esfuerzos, sobre todo, en clientes iniciales o nuevos, captados por el interés en la temática, asimismo lograr en ellos el interés en temas referidos a la educación financiera y por medio de la metodología propuesta de manera estratégica impartir talleres con la ayuda de herramientas digitales, didácticas y personales logrando capacitar así al público meta.

7.1.3. Beneficiarios

7.1.3.1. Cualitativa

La metodología de ejecución de la Educación Financiera será impartida a socios, clientes y usuarios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta “Solucredit San Silvestre” R.L. Se considerará principalmente un seguimiento específico en el segmento de personas entre 18 y 35 años edad, según lo recomendado por la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero.

7.1.3.2. Cuantitativa

Como meta y objetivo cuantitativo la cooperativa prevé llegar a capacitar a doscientas (200) personas.

7.1.4. Actividades a ser desarrolladas

Se tiene planificado realizar presentaciones específicas de manera presencial en forma de talleres además de la constante atención presencial en el Punto de Educación Financiera (PEDFIP) localizado en la oficina central, desarrollando las mismas en base a capacitaciones y actualizaciones que previamente recibió el personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta “Solucredit San Silvestre” R.L. para que, por medio de la actualización constante de los conocimientos respecto a la RNSF, políticas internas, así como los productos y servicios financieros, lograr un adecuado material para ser expuesto y presentado por medio de capacitaciones personalizadas a socios, clientes y usuarios, además del uso de herramientas digitales y didácticas, las cuales estarán habilitadas en los medios alternativos para la atención al cliente (página web y página de Facebook) además de contar con la plataforma de atención al cliente en Front office.

7.1.5. Metodología educativa

En base a la “Guía Anual para la elaboración del Programa de Educación Financiera”, las metodologías a ser utilizadas para el proyecto serán:

- ✓ **Capacitación continua al personal**, en este sentido contar con personal altamente calificado para que brinde una información correcta y un trato digno a los socios, usuarios y potenciales clientes respetando los procedimientos establecidos por la Cooperativa, además de cumplir a cabalidad con el Código de Ética y Conducta interno.

- ✓ **Formación de clientes iniciales y potenciales**, teniendo como objetivo llegar a captar el interés de los clientes iniciales y darles la oportunidad de acceder a información básica sobre los productos y servicios adquiridos desde un enfoque integral y completo.
- ✓ **Puntos de Educación Financiera en oficina**, habilitar el punto de educación financiera específico para la atención por una persona designada para colaborar en el uso de las herramientas digitales implementadas en el punto de educación financiera.

7.1.6. Temática

- a) Derechos y obligaciones asociados a los Productos y servicios de la Cooperativa.
- b) Que es el Punto de Reclamo y como debo proceder.
- c) Punto de Reclamo: medios y canales para la presentación.
- d) Punto de Reclamo: seguimiento en primera y segunda instancia.

7.1.7. Cronograma

Las actividades dirigidas a socios y usuarios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta “Solucredit San Silvestre” R.L. se desarrollarán en el periodo comprendido entre los meses de enero a diciembre de la gestión 2023 para lo cual se ha implementado el respectivo cronograma de actividades a ejecutarse, el cual puede estar sujeto a modificaciones de carácter organizacional por motivos externos a la Cooperativa así también contar con cambios estructurales en base a las necesidades que se pudieron identificar durante la gestión 2022 con el fin de mantener a los socios y usuarios lo más actualizados posible con respecto a la educación financiera logrando un enfoque de interés por parte del conjunto de participantes.

8.1. SEGUNDO PROYECTO

8.1.1. Descripción

En el presente proyecto se apunta a un conjunto de socios, clientes y usuarios ya interesados en acceder a productos de la Cooperativa o que ya hayan accedido a los mismos; por otro lado, también llegar a clientes y usuarios que por medio del acceso a servicios internos o externos de la cooperativa ya se encuentren fidelizados con la misma y que a partir de ello presenten interés o de acceder a productos financieros de la cooperativa, básicamente apuntamos al interés de los

socios, clientes y usuarios con respecto a temática de interés característica de un grupo de personas que cuentan con operaciones crediticias, cajas de ahorro, depósitos a plazo fijo o que llegan a generar transacciones de servicios en los puntos de atención al cliente de la cooperativa (atención en cajas, atención en plataforma, etc.) ya que la temática específica está relacionada con lo anteriormente mencionado.

8.1.2. Objetivo General

Llegar a capacitar a socios, clientes y usuarios que se adecúan a las características del presente proyecto y que por sus requerimientos o necesidades puedan ajustarse a lo expuesto en el presente. El objetivo es crear en los socios, clientes y usuarios una base de cultura de conocimiento sobre el funcionamiento de los puntos de atención al cliente de la cooperativa, asimismo las características, beneficios, derechos y obligaciones que se asocian cuando se accede a un producto financiero de la cooperativa y a su vez conocer a detalle acerca de los productos que ofrece la Cooperativa para llegar a tener una capacidad adecuada y bien fundamentada para la toma de decisiones sobre el acceso a productos y servicios financieros de la cooperativa.

8.1.3. Beneficiarios

8.1.3.1. Cualitativa

La metodología de ejecución de la Educación Financiera será impartida a socios, clientes y usuarios de la Cooperativa, teniendo como meta cualitativa se pretende llegar a un conjunto de personas que estén en el rango de edad entre los 25 a 35 años de edad, esto como resultado de haber identificado que es un sector que cuenta con un alto nivel de desatención en la temática del presente proyecto.

8.1.3.2. Cuantitativa

Como meta cuantitativa de la cooperativa, se estima llegar a capacitar a 200 personas.

8.1.4. Actividades a ser desarrolladas

Se tiene planificado realizar presentaciones específicas de manera presencial en forma de talleres además de la constante atención presencial en el punto de educación financiera localizado en la oficina central; todo esto desarrollando las mismas en base a capacitaciones y actualizaciones al personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta “Solucredit San Silvestre” R.L. para que, por medio de

la actualización constante de los conocimientos con respecto a la RNSF, políticas internas, así como los productos y servicios financieros, lograr un adecuado material para ser expuesto y presentado por medio de la capacitación personalizada a socios, clientes y usuarios, además del uso de herramientas digitales y didácticas, las cuales estarán habilitadas en los medios alternativos para la atención al cliente (página web y página de Facebook) además de contar con la plataforma de atención al cliente en Front office. Por otro lado, se prevé generar herramientas que pueden ser digitales o físicas, para poder colaborar al socio al buen y adecuado manejo de su actividad o negocio.

8.1.5. Metodología Educativa

En base a la “Guía Anual para la elaboración del Programa de Educación Financiera”, las metodologías a ser utilizadas para el proyecto serán:

- a) Capacitación continua al personal;** en este sentido contar con personal altamente calificado para que brinden una información correcta y un trato digno a los socios, usuarios y potenciales clientes respetando los procedimientos establecidos por la Cooperativa, además de cumplir a cabalidad con el Código de Ética y de conducta interno.
- b) Formación de clientes iniciales y potenciales;** ofreciendo y teniendo como objetivo llegar a captar el interés de los clientes iniciales y darles la oportunidad de acceder a información básica sobre los productos y servicios adquiridos desde un enfoque integral y completo.
- c) Puntos de Educación Financiera en oficina;** habilitar el punto de educación financiera específico para la atención por una persona designada para colaborar en el uso de las herramientas digitales implementadas en el Punto de Educación Financiera, en el mismo se contará con personal capacitado a detalle para la atención del Punto de Educación Financiera Personalizado (PEDFIP).
- d) Colaboración técnica para el buen manejo de un negocio;** brindando herramientas mediante plataformas virtuales (seminarios vía zoom) o físicas (seminarios presenciales, formularios, plantillas, planillas, etc.) si es que aplican.

8.1.6. Temática

- a) Atención en Plataforma: información de créditos.
- b) Simuladores de cálculos de intereses.

- c) Productos crediticios: características, requisitos y procedimientos.
- d) Qué es y cómo ser un cliente CPOP y cuales sus beneficios.
- e) Tiempos de espera para la atención en cajas y plataforma.

8.1.7. Cronograma

Las actividades a desarrollarse están dirigidas a socios, clientes y usuarios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta “Solucredit San Silvestre” R.L. se desarrollarán en el periodo comprendido entre los meses de Marzo a Septiembre de la gestión 2023 para lo cual se ha implementado el respectivo cronograma de actividades a ejecutarse, el cual puede estar sujeto a modificaciones de carácter organizacional por motivos externos a la Cooperativa así también contar con cambios estructurales en base a las necesidades que se puedan identificar en el transcurso de la gestión 2023 con el fin de mantener a los socios, usuarios y potenciales clientes lo más actualizados posible con respecto a la educación financiera logrando un enfoque de interés por parte del conjunto de participantes.

8.2. TERCER PROYECTO

8.2.1. Descripción

Se apunta a beneficiar a un conjunto de socios, clientes y usuarios con ansias y notable interés por conocer más acerca de detalles del funcionamiento de la Cooperativa relacionados con productos o servicios a los que los mismos ya hayan accedido o presenten interés de acceder; detalles a los que usualmente ni clientes ni usuarios, ni las propias Entidades de intermediación financieras se enfocaron en conocer o explicar a momento de optar por los servicios de una entidad financiera, en ese sentido se plantea la intención de dar un enfoque de mayor importancia y en la cual la Cooperativa tiene como objetivo considerar de carácter obligatorio el dar a conocer la temática del presente proyecto a fin de proyectar en el socio, cliente o usuario, la certeza y tranquilidad de conocer los mismos para una satisfacción a momento de ser atendido y más aun el beneficio de acceder a un trámite claro, un trato adecuado y eficiente por medio de la educación financiera conociendo de primera mano el funcionamiento de los temas resaltados. Se considera importante este proyecto porque es producto de una observación detectada en la Encuesta Nacional de Servicios Financieros de la gestión pasada como temas de importante atención para ambas partes.

8.2.2. Objetivo General

Lograr la capacitación de socios, clientes y usuarios, para que conozcan sobre el Código de Ética y conducta además de normas conexas de la Cooperativa a efectos de que puedan reconocer la calidad de atención que se les brinda y si esta es adecuada además de saber cuándo se están vulnerando sus derechos a momento de acceder a servicios o productos de la cooperativa, por otro lado ya a momento de acceder a un producto crediticio o de ahorro conozcan sobre detalles como la hermenéutica, procedimientos y características de los mismos y anexos a los productos crediticios los beneficios del seguro de desgravamen, su aplicación y nivel de alcance, brindarles también la facilidad de una simulación de planes de pagos, cuotas, intereses de acuerdo al producto al que desean acceder para lograr un análisis propio en el socio, cliente o usuario a fin de brindarles en base a un conocimiento teórico y práctico, desde la perspectiva de la Cooperativa, a los interesados en los productos y servicios ofertados, la capacidad de escoger correctamente el tipo de producto que se ajuste a sus necesidades, sus características, derechos y obligaciones como consumidor financiero que requiere de una atención personalizada.

8.2.3. Beneficiarios

8.2.3.1. Cualitativa

La metodología de ejecución de la Educación Financiera aplica como meta cualitativa a los socios, clientes y usuarios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta “Solucredit San Silvestre” R.L.

8.2.3.2. Cuantitativa

Como meta cuantitativa de la Cooperativa, se estima llegar a capacitar a doscientas (200) personas.

8.2.4. Actividades a ser desarrolladas

Se tiene planificado para una eficiente ejecución del presente programa utilizar las herramientas digitales e interactivas desde el punto de educación financiera y por medio del personal seleccionado para dicho fin, simplificando la comprensión al socio, cliente o usuario; asimismo, la capacitación al personal de la cooperativa de manera constante es un factor fundamental para lograr una guía correcta por parte de ellos hacia los usuarios y socios además de que por la misma lógica se logrará una adecuada capacitación personalizada directamente del funcionario encargado de atención al cliente o atención en cajas hacia el usuario interesado.

8.2.5. Metodología Educativa

En base a la “Guía Anual para la elaboración del Programa de Educación Financiera”, las metodologías a ser utilizadas para el proyecto serán:

- a) Capacitación continua al personal;** en este sentido contar con personal altamente calificado para que brinden una información correcta y un trato digno a los socios, usuarios y potenciales clientes respetando los procedimientos establecidos por la Cooperativa, además de cumplir a cabalidad con el Código de Ética y de conducta interno.
- b) Formación de clientes iniciales y potenciales;** ofreciendo y teniendo como objetivo llegar a captar el interés de los clientes iniciales y darles la oportunidad de acceder a información básica sobre los productos y servicios adquiridos desde un enfoque integral y completo.
- c) Puntos de Educación Financiera en oficina;** habilitar el punto de educación financiera específico para la atención por una persona designada para colaborar en el uso de las herramientas digitales implementadas en el punto de educación financiera.

8.2.6. Temática

- a) Seguro de desgravamen y su cobertura.
- b) Características de contratos: Prestamos y Cajas de ahorro.
- c) Código de Ética y de Conducta y normas conexas de la Cooperativa.
- d) Criterios para elegir un producto crediticio en base a las necesidades personales

8.2.7. Cronograma

Las actividades a desarrollarse dirigidos a socios y usuarios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta Solucredit San Silvestre R.L. se desarrollarán en el periodo comprendido entre los meses de Febrero a Julio de la gestión 2023 para lo cual se ha implementado el respectivo cronograma de actividades a ejecutarse, el cual puede estar sujeto a modificaciones de carácter organizacional por motivos externos a la Cooperativa así también contar con cambios estructurales en base a las necesidades que se puedan identificar en el transcurso de la gestión 2023 con el fin de mantener a los socios y usuarios lo más actualizados posible, respecto a la educación financiera logrando un enfoque de interés por parte del conjunto de participantes.

8.3. CUARTO PROYECTO

8.3.1. Descripción

Identificando una necesidad expuesta en la guía anual para la elaboración del Programa de Educación Financiera expuesto por ASFI y en base a los resultados de la Encuesta Nacional de Servicios Financieros se identificó como una carencia para los socios y usuarios la falta de información y conocimiento acerca de las actividades y desarrollo del programa de Responsabilidad Social Empresarial de las entidades financieras, siendo para la Cooperativa un tema de bastante interés dar a conocer a los socios, usuarios y público en general la labor y actividades que realiza respecto a la Responsabilidad Social, por lo cual está dirigido específicamente a satisfacer esta inquietud y necesidad.

8.3.2. Objetivo General

Dar a conocer por medio de talleres de capacitación, materiales impresos y publicaciones en medios alternativos de información (página web y página de Facebook), las actividades que la Cooperativa lleva adelante, en cumplimiento a su programa de Responsabilidad Social Empresarial para lograr un reconocimiento de socios, clientes y usuarios además del público en general de la integridad con la que se lleva adelante el mencionado programa.

8.3.3. Beneficiarios

8.3.3.1. Cualitativa

La metodología de ejecución de la Educación Financiera será impartida cualitativamente a socios, clientes y usuarios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta “Solucredit San Silvestre” R.L. y público en general.

8.3.3.2. Cuantitativa

Como meta cuantitativa de la Cooperativa, se estima llegar a capacitar al menos trescientas (300) personas.

8.3.4. Actividades a ser desarrolladas

Se prevé realizar publicaciones impresas en oficinas de la cooperativa y también en sus canales digitales alternativos sobre actividades desarrolladas sobre Responsabilidad Social Empresarial, además de convocar e invitar a socios, clientes, usuarios y público en general a ser parte de las mismas.

8.3.5. Metodología Educativa

En base a la “Guía Anual para la elaboración del Programa de Educación Financiera”, la metodología a ser utilizada para el proyecto será:

- a) **Puntos de Educación Financiera en oficina;** en el Punto de Educación Financiera Personalizado en el cual estará el encargado del mencionado punto, ante el interés captado de un socio, cliente o usuario se encargaría de la difusión y poner en conocimiento la ejecución de las actividades que se llevan a cabo respecto a Responsabilidad Social Empresarial, teniendo como herramienta también cartillas informativas o publicaciones impresas en instalaciones de la Cooperativa.
- b) **Plataforma digital interactiva de educación financiera;** por medio del uso de las herramientas tecnológicas y de difusión masiva de la cooperativa como son la página de Facebook y página Web de la Cooperativa logrando dar a conocer a socios, clientes y usuarios las actividades desarrolladas respecto a la gestión de Responsabilidad Social Empresarial a cargo de la Cooperativa.

8.3.6. Temática

La temática a ser impartida será:

- a) Que es la Responsabilidad Social Empresarial.
- b) Ejecución de Actividades de Responsabilidad Social Empresarial.

8.3.7. Cronograma

Las actividades a desarrollarse dirigidos a socios, clientes y usuarios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta “Solucredit San Silvestre” R.L. se desarrollarán entre los meses de marzo a diciembre de la gestión 2023, para lo cual se ha implementado el respectivo cronograma de actividades a ejecutarse, el cual puede estar sujeto a modificaciones de carácter organizacional por motivos externos a la Cooperativa así también contar con cambios estructurales en base a las necesidades que se puedan identificar en el transcurso de la gestión 2023.

9. SUBPROGRAMA DE DIFUSIÓN DE INFORMACIÓN

9.1. PRIMER PROYECTO

9.1.1. Descripción

Orientado a llegar al grupo de interés de socios y usuarios con intereses específicos relacionados a nuestros Productos crediticios con la finalidad de que conozcan a detalle los mismos y tengan la posibilidad de escoger que producto financiero se adecúa a su realidad y situación socioeconómica, además de conocer beneficios de ser un cliente CPOP y al mismo tiempo siendo un conjunto de personas que

estarán relacionados a largo plazo con la Cooperativa tengan el conocimiento sobre un detalle muy importante a momento de ser atendidos en ventanillas de cajas, el referido a los tiempos de espera máximos para su atención, todo esto en base a los conocimientos que tendría sobre cada uno de los productos ofertados por la Cooperativa.

9.1.2. Objetivo General

Acompañar estratégicamente todo el Programa de Educación Financiera de la entidad mediante la aplicación y uso de medios de comunicación de la propia Cooperativa, aprovechando los canales digitales como son la página Web y la página de Facebook; los mismos que son esenciales para el objetivo de la difusión de la información; por otro lado, se prevé el uso de medios tradicionales como son la difusión de cartillas, material impreso y expuesto en oficinas como los dípticos y trípticos; a ser empleados con aquellos socios y usuarios que se apersonen por las oficinas de la Cooperativa los cuales también podrán acceder al uso del Punto de Educación Financiera de la Cooperativa como un canal interactivo y diferente a lo tradicional.

9.1.3. Beneficiarios

El público meta es coincidente con el segmentado para los Proyectos Educativos: Consumidores financieros, titulares, usuarios, beneficiarios en el cobro de bonos, cabezas de familia, trabajadores dependientes e independientes, jóvenes en formación y jubilados en el departamento de La Paz.

9.1.4. Actividades a ser desarrolladas

Difusión de capsulas informativas de ASFI, similares elaboradas por la Cooperativa en base a sus productos y procesos de atención, cuadros y carteles informativos ubicados en instalaciones, material con información básica de productos financieros y cuadros informativos en medios de difusión propios, los mismos que coinciden con los programas de Educación Financiera de la Cooperativa.

9.1.5. Medios o canales para la difusión

Se utilizarán los medios propios, en caso de ser digitales, (página de Facebook y página Web) por otro lado el material impreso (dípticos y trípticos) distribuido en las instalaciones de la Cooperativa y, por último, la información expuesta en las oficinas de la Cooperativa por medio de letreros y anuncios institucionales.

9.1.6. Temática

a) Productos crediticios: características, requisitos y procedimientos.

- b) Qué es y cómo ser un cliente CPOP y cuáles sus beneficios.
- c) Tiempos de espera para la atención en cajas y plataforma.

9.1.7. Cronograma

La difusión de las cápsulas informativas, funcionamiento del punto de educación financiera y el material impreso se desarrollará en el periodo comprendido de enero a diciembre de 2023.

9.2. SEGUNDO PROYECTO

9.2.1. Descripción

Se procederá a la impresión y distribución de material con contenido de Educación Financiera. El material impreso y las cartillas educativas serán distribuidos y expuestos en las instalaciones de la Cooperativa y las herramientas digitales estarán disponibles en el punto de Educación financiera de las oficinas a cargo del personal designado destinadas a informar y educar a socios y usuarios con interés en la temática.

9.2.2. Objetivo General

Informar y educar a los socios, clientes y usuarios en lo referido la atención en plataforma sobre las solicitudes de información para acceder a un crédito, sus procedimientos y tiempos de demora además de la atención en general en los distintos puntos en los cuales se brinda la atención al cliente.

9.2.3. Beneficiarios

Los beneficiarios serán los socios, clientes y usuarios de la Cooperativa.

9.2.4. Actividades a ser desarrolladas

Imprimir material de Educación Financiera asimismo se toma en cuenta la difusión de videos relacionados a la temática impartida.

9.2.5. Medios o canales para la difusión

Se procederá con la publicación de carteles con la respectiva información sobre la temática los cuales estarán expuestos en las instalaciones y medios digitales como la página de Facebook y página web desde un enfoque informativo y didáctico.

9.2.6. Temática

Los comunicados y publicaciones expuestas en la Cooperativa girarán sobre la temática relacionada a:

- a) Atención en Plataforma: información de créditos
- b) Tiempos de espera para la atención en cajas y plataforma

9.2.7. Cronograma

El proceso de difusión de las cápsulas informativas, funcionamiento del punto de educación financiera y el material impreso se desarrollará en el periodo comprendido de enero a diciembre de 2023.

9.3. TERCER PROYECTO

9.3.1. Descripción

Se implementarán carteles de identificación del Punto de Reclamo sus medios y canales para la presentación de un PR; asimismo desde el Punto de Educación Financiera se adjuntará la información correspondiente con respecto a los temas de interés del presente proyecto; por otro lado, se procederá con la difusión de videos relacionados al tema a ser expuestos por medio del turnomático (pantalla de tickets).

9.3.2. Objetivo General

Crear cultura de educación financiera en los socios y usuarios de la Cooperativa sobre el Punto de Reclamo, su aplicación y alcance además de la hermenéutica que se debe seguir para presentar un PR, dar a conocer a detalle los productos de la cooperativa captando el interés del socio o usuario y su capacidad de elegir en base a sus necesidades y contando con herramientas que le permitan tener una simulación del producto al que desean acceder además de sus características y condiciones.

9.3.3. Beneficiarios

Socios, Clientes y usuarios de la Cooperativa.

9.3.4. Actividades a ser desarrolladas

Impresión y difusión de material de información a través de cartillas y folletería informativa de Educación Financiera.

9.3.5. Medios o canales para la difusión

Material impreso que se distribuirá directamente a los socios y usuarios en la Oficina Central y oficinas externas de la Cooperativa, emisión constante de los videos relacionados a la temática señalada proporcionada por ASFI además de los videos creados en relación a la misma temática por la cooperativa por medio de los canales digitales y turnomático en oficinas.

9.3.6. Temática

Los videos expuestos en la oficina Central de la Cooperativa girarán sobre la temática relacionada a:

- a) Qué es el Punto de Reclamo y cómo debe proceder el socios, cliente o usuario.
- b) Productos y servicios de la Cooperativa, derechos y obligaciones de los socios.
- c) Simuladores de cálculos de intereses

9.3.7. Cronograma

La impresión y distribución del material de Educación Financiera se realizará de manera gradual, en el periodo comprendido de enero a diciembre de 2023.

10. CONCLUSION.

Como se ha expuesto durante el desarrollo del presente Programa de Educación Financiera para la gestión 2023, es una necesidad imperante que la Cooperativa cuente con una adecuada gestión respecto a la Educación Financiera, siendo este un medio de información completamente necesario que beneficie a socios, clientes y usuarios de la entidad; siendo un instrumento complementario a los criterios personales de cada uno de ellos para en conjunto y con una base de conocimiento del funcionamiento de la cooperativa, sus productos y servicios además de los procesos y Código de Ética y el marco normativo de ésta, desde un enfoque integral cada persona sea ésta socio, cliente o usuario indistintamente pueda tomar decisiones acordes a sus necesidades y ajustables a su realidad.

Por todo lo expuesto, para la cooperativa es un elemento prioritario que forma parte del Plan Estratégico 2023 – 2025 el llevar adelante la ejecución del presente programa bajo los lineamientos marcados sujetos a un seguimiento permanente y cumplimiento de metas institucionales claramente definidas; más aún, siendo ambiciosos en este programa, se busca el cumplimiento de metas estratégicas en base a la constante autoevaluación del Programa de Educación Financiera, con la finalidad primordial de formar un conjunto de socios, clientes y usuarios fidelizados con la cooperativa y que a su vez sean éstos un referente idóneo de como la Cooperativa puede cumplir un verdadero rol de interacción y capacitación en materia de Educación Financiera, utilizando estos mecanismos como una

forma más de llegar a una mayor parte de la población y de las personas sin distinción alguna, en su calidad de consumidores financieros y público objetivo de la cooperativa.
