

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO ABIERTA
SOLUCREDIT SAN SILVESTRE R.L.**



PROGRAMA DE EDUCACION FINANCIERA

GESTION 2025

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 – AFCCOP, mediante Resolución Administrativa N.º 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.º 803/2021 de 27 de agosto de 2021 otorgó a la entidad la Licencia de Funcionamiento N.º 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, información clara y desarrollo de habilidades orientadas a mejorar la toma de decisiones de los consumidores financieros, además de lograr de ellos la 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 como meta de la Cooperativa y objetivo esencial deben estar enfocados en la contribución que debemos realizar a la sociedad como una principal función, por medio de la Educación Financiera se espera lograr una correcta comprensión e interpretación para los consumidores financieros utilizando los medios adecuados al tipo y necesidad de cada

temática y cada sector aplicando una metodología acorde y en atención a las directrices otorgadas por la **GUIA ANUAL PARA EL DISEÑO DEL PRESENTE PROGRAMA.**

Para ello la base fundamental para la elaboración del Programa de Educación Financiera es la Guía Anual para el Diseño del presente programa que a su vez surge como resultado de la Encuesta Nacional de Servicios Financieros realizada en las gestiones 2023 y 2024 generando una simbiosis entre ambos en el entendido de que varias de las temáticas, carencias y necesidades de la gestión 2023 fueron recurrentes a lo largo de la gestión 2024 por lo cual se deduce que, por medio de la encuesta, se devela las carencias detectadas por el ente regulador, falencias en procesos, reclamos presentados en los PR y principalmente en la falta del acceso a la información clara y concisa hacia segmentos específicos y vulnerables (personas de la tercera edad, mujeres y jóvenes). En ese sentido, la Cooperativa, siguiendo las directrices de la guía, plantea el presente programa, en el cual se considera como factor imprescindible a ser considerado la capacitación, teniendo como resultado que los resultados de la encuesta develaron que gran parte de los objetivos alcanzados y sus metodologías fueron en base a adecuadas y oportunas capacitaciones al personal, y a su vez la réplica de capacitaciones hacia los consumidores financieros, las mismas que son medidas a través de encuestas o pruebas al finalizar cada capacitación. Sea esta direccionada al personal de atención al cliente, oficiales de crédito y al público en general contemplando tanto a los socios, clientes y consumidores financieros, capacitación a encargados de unidades para que se replique en sus dependientes de unidad y principalmente la capacitación para y hacia los consumidores financieros siendo el objetivo principal del presente plan la Educación financiera desde un enfoque simple pero a la vez integral, se entiende que una de las debilidades detectadas en los consumidores financieros es la falta de conocimiento sobre el funcionamiento y hermenéutica de trabajo de las instituciones financieras, sus obligaciones a momento de acceder a los servicios de estas entidades financieras, entendiendo que el aspecto técnico de los mismos no es fácil de comprender para la mayoría de los consumidores financieros por lo que tanto los medios como la metodología para impartir la educación financiera deben ser didácticos y simples dentro de lo técnico como para lograr una eficacia en su aplicación y una ejecución óptima.

Para tal efecto dentro de las herramientas y medios que se planean utilizar se encuentran talleres presenciales, difusión por medios de comunicación masivos, capacitación mediante la atención personalizada en oficinas por parte de los funcionarios encargados del front office, oficiales de crédito y auxiliares de las unidades comerciales y de

operaciones, por medio de los puntos de educación financiera establecidos en las oficinas y sus funcionarios encargados, redes sociales (Facebook e Instagram) e inclusive canales de streaming (YouTube y Tik Tok), por lo cual se proyecta en los casos tanto de redes sociales como de canales de streaming en el caso de redes la creación y vinculación del perfil institucional de Instagram para la Cooperativa el cual por plataformas se puede vincular a la página de Facebook, en el caso de las plataformas de streaming se proyecta la creación y la difusión masiva de ambas plataformas como para lograr en ambos casos catalogar ambas plataformas como medios de comunicación masivos y que se conviertan en canales importantes a nivel institucional dentro del sistema financiero ya que se entiende que la publicación de videos, cápsulas informativas y clips sobre las temáticas establecidas además de la creación e implementación de herramientas interactivas de fácil manejo, hacen más accesible y llamativa la información y material a ser difundido, optando también por la continuidad en la creación de las herramientas financieras básicas de manera tanto física como digital para lograr que los consumidores financieros establezcan de manera propia un manejo técnico pero simple de su economía, promoviendo así el interés en los clientes mediante campañas de difusión por los medios de la propia entidad siendo obligatoria la difusión tanto del presente programa como de sus cronogramas, Subprogramas y actividades programadas, se ha evidenciado que muchas de las herramientas utilizadas en la pasada gestión presentaron excelentes resultados y sobre todo se ha identificado que el acceso fácil a la información requerida y de conocimiento general es muy importante para el grueso de los consumidores financieros, en síntesis en la gestión 2025 se planea facilitar el acceso a la información sobre educación financiera en base a las distintas actividades y metodologías que se van a aplicar en el presente plan. Utilizando las herramientas digitales como principal instrumento de difusión que nos ayudará a tener mayor alcance.

2. METAS ALCANZADAS

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta Solucredit San Silvestre R.L. durante la gestión 2024 llevo adelante la ejecución del Programa de Educación Financiera 2024 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) se procedió con la publicación de cartillas informativas como material impreso (trípticos, dípticos, folletos etc.), banners, etc., tales actividades fueron ejecutadas 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 expuestas 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, derechos y obligaciones suscritos a los servicios de la Cooperativa, procesos a seguir relacionados al punto de reclamo, 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 también publicados por los medios de comunicación y canales virtuales masivos; publicaciones en la página de Facebook, publicaciones dentro de la Pagina Web en la sección de Educación Financiera, las mismas estuvieron a disposición de socios, usuarios y clientes interesados en revisarlas en cualquier momento y en las oficinas de la cooperativa disponibles para el público en general, de la misma manera se tomó en cuenta la capacitación al personal de la institución como un aspecto imprescindible para llevar a cabo la ejecución del programa de educación financiera, entendiendo que la cooperativa tiene como premisa que un funcionario adecuadamente capacitado y con las bases conceptuales técnicas de su cargo y funciones claras será capaz de brindar información adecuada y completa en base a las necesidades y requerimientos de los socios, clientes y usuarios, por ende tenemos en cuenta que también se tomó como metodología la capacitación personalizada para ellos, teniendo en cuenta que cada uno de ellos tiene necesidades diferentes y propias a su situación socioeconómica por lo que la ejecución de los sub proyectos de educación financiera correspondientes a la gestión 2024 fueron colaborados por una atención a personalizada

proporcionada por los distintos funcionarios que trabajan de manera directa o indirecta con la atención al cliente, sean estos de plataforma, atención al cliente, cajas u oficiales de crédito, esto debido a que cada uno de los mismos tuvieron que cubrir las expectativas de los consumidores financieros en cada una de sus instancias, se concluye además entonces que la capacitación tanto al personal como al consumidor financiero fue una herramienta clave para lograr los objetivos y metas alcanzadas.

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, en el entendido del acceso a los servicios financieros que brinda la Cooperativa, tanto en la Encuesta Nacional de Servicios financieros como en el análisis de los resultados de la ejecución de la gestión 2024 se pudo evidenciar que existe un nivel importante de desinformación de los consumidores financieros; por tal motivo en la presente gestión se hará énfasis en todo el procedimiento y respaldo que conlleva el acceso a los mismos, se prevé que toda esta información que es de carácter técnico a lo largo de esta gestión se pueda dar por parte de la Cooperativa, como institución, simplificar tanto el acceso como el contenido de los materiales e información preparada y proyectada para la presente gestión ya que se identifica en la nueva guía anual para la elaboración del programa de educación financiera que una gran observación de los consumidores financieros es la poca accesibilidad y la dificultad de información crucial para ellos para el conocimiento y la toma de decisiones a momento de acceder a un servicio financiero, por lo cual, la estrategia para esta gestión es dar continuidad a la metodología aplicada la gestión pasada, simplificando y facilitando tanto el acceso a la información como el proporcionar oportunamente esta información.

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.

La Cooperativa, siguiendo los lineamientos expuestos en dicha Guía reconoce e identifica la importancia de la Ejecución y Elaboración de su Programa Anual, que en un todo la Educación Financiera no solamente es una obligación de nuestra entidad con los consumidores financieros, sino también, una herramienta de gran importancia que si se aplica de manera adecuada, debidamente proyectada y con un enfoque estratégico en base al crecimiento de la Cooperativa sería útil para la captación de nuevos clientes, socios y usuarios, ya que una persona debidamente informada y con pleno conocimiento orientado por la institución claramente será un potencial cliente fidelizado, 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), se ha identificado que en el caso de los encargados de atención en ventanilla deben tener claras todas las obligaciones contenidas en el Reglamento para la atención en cajas, por otro lado la guía nos indica que se registraron bastantes reclamos por parte de los clientes y usuarios respecto a los “tiempos de espera para la atención en plataforma” y los “tiempos de espera para atención en cajas” estos afectan la eficiencia de la prestación de los servicios por lo cual corresponde que la Cooperativa preste bastante atención a estos aspectos tomando como medida de acción para contrarrestar este tipo de reclamos la capacitación sobre la normativa referente a estos temas y la normativa interna, en síntesis el principio de la educación financiera en este aspecto parte por educar y capacitar principalmente a los funcionarios encargados de estas áreas de atención, para que a su vez sean ellos quienes por medio de la correcta aplicación de la normativa interna y externa puedan educar e informar a un número importante de Socios, clientes y usuarios que carecen de información al respecto, esto deberá, además de educar a ambas partes, representar una mejora en la eficiencia en la atención al cliente en las mencionadas áreas.

Dado que se identificó que gran parte de las falencias y observaciones hechas 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; 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 todo lo anteriormente mencionado se ha podido comprobar durante la ejecución del programa en la gestión 2024 que ha sido productivo y que su correcta implementación cumplió con los objetivos trazados en la pasada gestión y que además aporta positivamente a los objetivos comerciales de la cooperativa motivo por el cual se hace indispensable apuntar de la misma manera en la presente gestión, los resultados de la ENSF, de la pasada gestión al igual que en la gestión 2023 confirman que siguen siendo dudas y carencias notables en los consumidores financieros los aspectos mencionados anteriormente, por lo cual se planea mejorar la metodología y ampliar la atención y ejecución de recursos en estos aspectos en la presente gestión ya que se evidencia que no han sido del todo efectivas las medidas tomadas en la gestión pasada en general por todo el sistema financiero.

Por otro lado y de la mano con el avance de la tecnología y las plataformas de streaming y redes sociales la Cooperativa tiene como objetivo para esta gestión la creación e implementación de, en primera instancia, la página institucional de Instagram, red social que nos permitirá llegar a un público objetivo específico que son los jóvenes entre 18 y 28 años, aspecto que fue sugerido en la guía anual para la elaboración del presente, en ese sentido se entiende que la red social INSTAGRAM es una plataforma más utilizada por un segmento joven, por lo que se prevé podamos llegar a este público objetivo; referente a Facebook las campañas serán llevadas a cabo de manera paralela en ambas redes, el tipo de campañas serán enfocadas al mismo grupo de personas. El siguiente medio a ser aplicado son las plataformas de streaming y redes sociales con otro tipo de interfaz en este caso se planea crear en primera instancia el canal de YouTube, esta plataforma nos permitirá generar contenido en calidad de videos cortos y explicativos, este medio permitirá un acceso mucho más fluido y fácil para los consumidores financieros, la idea es facilitar el acceso a toda hora y cualquier día de la semana ya que al tener un manejo propio por medio de la creación de nuestro canal, se permitirá el acceso a nuestros consumidores financieros a toda la temática requerida, por otro lado la plataforma Tik Tok por el formato que tiene de videos cortos, nos servirá para generar material y contenido enfocado en la misma temática importante pero con otro formato adecuado a la plataforma, el uso de la misma también nos permite lograr el enfoque proyectado entendiendo que la misma es de acceso a casi toda la población, en ambos casos se tiene como idea lograr impulsar a

ambas plataformas y convertirlas en nuestro medio propio de difusión para el presente programa.

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, la implementación de verdaderas herramientas tecnológicas de interacción directa con los clientes representa un gran reto para la Cooperativa por el tamaño institucional pero a la vez reconocemos que es indispensable ir de la mano de las innovaciones tecnológicas, ya que es una necesidad llegar a mayor parte de los sectores desinformados por medio de la tecnología manteniendo una lógica de facilidad, ante todo se requiere que se facilite el acceso a la información y los medios y canales para ello. 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, logrando fidelizar a nuestros socios 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 2025 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, tomando en cuenta también que en la gestión 2025 la cooperativa tiene como un objetivo primordial cumplir con una observación muy importante detectada en la última Encuesta Nacional de Servicios Financieros, atender y cubrir de manera eficiente y sobre todo fácil las necesidades y requerimientos en el sistema financiero de grupos etarios como: personas de la tercera edad mayores a 60 años que declaran que al momento de consultar sobre productos destinados para su sector catalogado como “vulnerable” no encuentran respuesta o atención clara y eficiente o en su defecto se encuentran con requisitos y procedimientos burocráticos lo cual de manera directa los cataloga según ellos como poco accesibles además del trato que reciben a momento de acceder a los servicios auxiliares que brinda la Cooperativa, la atención en plataforma para consultas adicionales o referentes a los servicios de la cooperativa y primordialmente la atención recibida en ventanillas de atención en cajas, entendiendo que gran parte de este grupo acceden a servicios relacionados al cobro de bonos otorgados a la tercera edad, también se considera a los jóvenes entre 18 y 28 años de edad; quienes acceden parcialmente a los productos financieros de las entidades financieras pero que dentro de las operaciones que generan cuentan con bastantes reclamos y dudas referentes a los servicios y a los procesos de la atención y, por último, las mujeres que fueron catalogadas como grupo etario debido a la falta de atención a sus necesidades dentro de los servicios financieros solicitando se atiendan de manera más clara y personalizada a sus solicitudes facilitándoles el acceso a los servicios requeridos, el resultado está enfocado en generar 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 e información, de esta manera nuestra entidad también cumplirá con su rol de capacitación y educación financiera, evidentemente los instrumentos que utilizará la cooperativa para impartir la educación financiera son mucho más amplios como anteriormente mencionamos, las plataformas digitales y redes sociales serán el pilar fundamental para llegar a este grupo y sector específico.

Otro segmento que al cual deseamos beneficiar particularmente por medio de la educación financiera son las mujeres, indistintamente de su edad, se reconoce que ha sido un segmento que demostró la Encuesta fue poco atendido y el cual presentó una clara desinformación y poca prioridad referente al acceso a los servicios que prestan las entidades financieras, por lo que en base al conjunto en general de los medios que tiene la Cooperativa se prevé darle las prioridades para el acceso a la información y

particularmente a los servicios requeridos, además de lograr se beneficien particularmente de nuestros productos financieros.

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. Se documentarán aprendizajes clave de cada taller o campaña digital para integrarlos en el diseño de futuros programas de educación financiera. Por lo que, el programa queda abierto a modificaciones en su desarrollo sujetas a indicaciones o instrucciones del ente regulador así como ajustes previstos por la Cooperativa en base a necesidades que se identifiquen durante el desarrollo o que se detecten carencias o puntos que pueden colaborar a una mejor ejecución del mismo y que en un todo tengan como fin el mejorar el programa, se proyecta además como un cambio y atención a una sugerencia particular de la guía anual, la evaluación a los conocimientos obtenidos por los segmentos a los que apuntamos, se pretende generar tanto evaluaciones como registros del nivel de aprendizaje y retención de información, adicionalmente y en base a la nueva metodología que se planea aplicar a lo largo de la gestión 2025 se espera que los consumidores financieros logren alcanzar un nivel parcialmente técnico de la correspondiente temática referente al nuevo programa de educación financiera, basándonos en los nuevos medios y canales que se van a utilizar en esta gestión, los perfiles institucionales tanto de Facebook, Instagram y TikTok así como el canal de You Tube lo que permitirá un acceso a la información y todo el contenido de la temática del presente programa de educación financiera las 24 horas del día los 7 días de la semana.

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, las políticas y normativas anexas a los servicios prestados, el rol que debe cumplir cada funcionario ligado directa o indirectamente a la atención al cliente mismas 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, de la misma manera al haber presentado dudas y reclamos referentes a la atención al cliente directa por parte de funcionarios de encargados de los puntos de atención al Consumidor financiero (Plataforma, Atención en cajas y atención de Oficiales de Créditos) se tiene como objetivo capacitar principalmente a los funcionarios mencionados, tanto en sus manuales de funciones como en los códigos de conducta de la Cooperativa y la normativa relacionada a cada cargo para que de esta manera se garantice una atención eficiente, fácil y cálida, apuntado directamente a una de las más grandes falencias se espera contar en un aspecto integral con una atención de calidad.
- 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 al conocer sus derechos como Socios, clientes y usuarios y también las obligaciones anexas a cualquier servicio financiero adquirido o al que accedan se logrará paralelamente una mayor integración y fidelización de nuestros socios y usuarios, así como el interés sobre nuestros productos financieros y el posible alcance a nuevos sectores interesados en productos financieros de la Cooperativa.

- 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, se ha identificado que las redes sociales se han convertido en canales de primer alcance para el logro de los objetivos, más allá de ser una sugerencia de la ENSF la aplicación de los mismos, la Cooperativa reconoce que es indispensable el uso de estos medios, sin desmerecer los medios tradicionales, en síntesis y en todo aspecto simplificar el acceso a la información y a los servicios es indispensable.
- 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, los manuales de funciones de cada cargo asimismo las obligaciones anexas a cada cargo y mejorar la capacidad de resolución de problemas o dudas generadas en el día a día; 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 pues se ha detectado que muchas de las observaciones vienen desde el aspecto en que no se les informó de manera clara y concisa algunas características de los productos financieros o en todo caso no llegaron a comprender el alcance y beneficios de los mismos. Por lo expuesto, se implementará un sistema de retroalimentación para garantizar que los consumidores financieros comprendan los términos y condiciones antes de acceder a productos financieros.
- 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.

- g) Estructurar desde cero la implementación del paquete de plataformas y aplicaciones de redes sociales y streaming anteriormente mencionada (Facebook, Instagram, YouTube y TikTok), en esta gestión el objetivo es posicionarse institucionalmente a través de la presencia en las redes mencionadas para lograr el flujo de información brindada a los consumidores financieros, las plataformas permitirán y garantizarán un acceso al paquete de temáticas expuestas en el presente en todo momento y con la libertad de acceder con la facilidad y elegir a tiempo real.

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, en la gestión 2025 se tiene como objetivo estratégico principal la atención a los sectores vulnerables y desatendidos, para ello juegan un papel muy importante las estrategias que pueda aplicar la Cooperativa, por otro lado diversificar los subprogramas y utilizar las herramientas tecnológicas como las redes sociales y plataformas virtuales que además de facilitar el acceso a la Educación Financiera para los consumidores financieros lo hará también para la Cooperativa por un lado ampliando los sectores de interés y por otro lado facilitando la manera de llegar a los mismos, todas estas medidas y actividades estarán debidamente estructuradas y permitirán a la Cooperativa llevar a cabo la ejecución de sus diferentes sub programas y por ende del programa en sí.

6.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS.

Entre los objetivos específicos del Programa de Educación Financiera se deben destacar los siguientes:

- a) Generar la cultura de ahorro y brindar capacitación en las distintas formas de ahorro e inversión a los socios, clientes y usuarios.
- b) Llegar con la educación financiera al sector etario de las personas adultas mayores de más de 60 años.

- c) Generar conocimiento a detalle sobre los productos crediticios, sus procedimientos desde el punto de la solicitud hasta el desembolso, conociendo además los derechos y obligaciones anexos a los mismos además de conocer de manera integral lo que representa la relación contractual con la cooperativa.
- d) Generar interés y conocimiento básico de los productos de Captación (Depósitos a plazo fijo, cajas de ahorro, etc.) logrando además de difundir la educación financiera tener un enfoque comercial por medio de la misma para captar nuevos Socios y clientes.
- e) 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.
- f) 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.
- g) Estructurar y planificar contenido relacionado al interés de la Educación Financiera como un todo de la manera más fácil posible para poder llegar a sectores vulnerables como las personas que no tienen formación académica, sector que necesita mayor atención y un tratamiento especial para lograr el objetivo.
- h) Informar de manera clara sobre los derechos y obligaciones de los socios y usuarios a los diferentes productos y servicios que ofrece la Cooperativa.
- i) 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.
- j) 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.
- k) 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 tanto en plataforma, cajas y atención de oficiales de crédito, esto garantiza la atención eficiente cubriendo necesidades reflejadas por los propios consumidores financieros.

- l) Brindarle a los Socios y usuarios herramientas interactivas para acceder a la educación financiera de una manera más didáctica y práctica, brindándoles las facilidades y accesos a aulas digitales, plataforma digital e interactiva con el contenido de educación financiera con un acceso libre, brindándoles herramientas para que ellos mismo logren, en función a los contenidos y materiales, capacitarse en base a sus propios métodos y de manera individual.
- m) Difundir y socializar entre los socios y usuarios los proyectos de Responsabilidad Social Empresarial de la Cooperativa y la gestión cumplida anualmente, promoviendo su participación en las actividades en coordinación con el plan de educación cooperativa.
- n) Informar a los socios sobre el acceso a pólizas de seguro de desgravamen, su utilidad, beneficios, características y su aplicación en caso necesario.
- o) Crear campañas de difusión de la información sobre temáticas de acceso a productos de ahorros y créditos que serán los primeros para un consumidor financiero, es decir promover el acceso a nuestros servicios desde un enfoque inductivo para el cliente.
- p) Enfocar el programa en los segmentos identificados en la última gestión por medio de la Encuesta Nacional de Servicios Financieros, brindándoles la atención demandada y requerida, tanto al segmento como a las necesidades de cada una de ellas.

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 en cuestión para que por medio de personal adecuadamente capacitado la atención a los socios, clientes y usuarios y la resolución de sus dudas y problemas pueda darse en la instancia de cada funcionario y tipo de atención, los talleres de capacitación a los funcionarios estarán bien

estructurados de acuerdo a cada área de atención además de coordinar junto al Plan Anual de Capacitaciones para integrar las actividades, estos talleres de capacitación serán realizados en oficinas de la Cooperativa, asimismo los talleres estarán direccionados a los Socios, clientes y usuarios de manera presencial con un enfoque simple, dictado y apoyado por los mismos funcionarios, también la información que se difundirá mediante los Puntos de Educación Financiera Personalizada (PEDFIP) los cuales estarán debidamente identificados, los mismos cuentan con todo el material necesario para la temática específica de este proyecto, por otro lado los talleres presenciales también serán parte del presente proyecto en base a lo planificado.

7.1.2. Objetivo general

Capacitar a los socios, clientes y usuarios de la Cooperativa destinando esfuerzos, sobre todo, en clientes iniciales o nuevos, los cuales evidentemente por el nivel de instrucción que contiene la temática del presente estarían enfocados en desarrollar conceptos básicos y mínimos para conocer el sistema financiero, características de los productos, las herramientas tecnológicas y digitales que se pueden emplear para realizar operaciones o transacciones dentro de las entidades del sistema financiero, por otro lado también información relevante relacionada a solicitudes de créditos especialmente sobre las características de los contratos que suscriben a momento de acceder a un crédito o al realizar la apertura de una caja de ahorros, todos 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 materiales en calidad de herramientas, 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 Jóvenes entre 18 y 28 años de

edad, mujeres, socios clientes y usuarios de la Cooperativa, 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 trescientas ochenta (380) personas.

7.1.4. Actividades a ser desarrolladas

Se tiene planificado realizar capacitaciones a los funcionarios, específicas en relación a cada cargo y a las obligaciones del mismo para con los consumidores financieros, la normativa y políticas internas anexas a los mismos, que obviamente tengan correlación con la temática del proyecto, se entiende que cada funcionario y cargo tiene cierto nivel de participación en su nivel de capacitación a los consumidores financieros, estas incluyen presentaciones específicas de manera presencial en forma de talleres además de la constante atención presencial en el Punto de Educación Financiera Personalizada (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, 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 y la plataforma digital interactiva de educación financiera la cual proveerá al consumidor financiero de materiales y contenido en todo momento y de fácil acceso.

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:

✓ Segmentación y trabajo en el sitio con el público objetivo:

La segmentación planifica personalizar los métodos a ser aplicados, se entiende que cada segmento tiene necesidades y solicitudes diferentes a las del resto, por lo que lo que se prevé es generar tanto talleres de capacitación

como su consecuente material tanto físico como digital apuntando a cada segmento seleccionado en específico, la atención a sus prioridades será permanente.

✓ **Capacitación técnica al personal de la Cooperativa:**

A lo largo de los últimos años la Cooperativa ha tenido como pilar fundamental para la ejecución de muchos de sus planes la capacitación específica y genérica para el personal de la institución, se entiende que una lógica principal de una adecuada atención y la manera de impartir la educación financiera a los consumidores financieros es el tener una base de conocimientos teóricos claros, en síntesis, un funcionario bien capacitado podrá brindar soluciones y respuestas claras y concisas al consumidor financiero que lo requiera.

✓ **Facilitación:**

En relación a la facilitación la Cooperativa cumpliría el rol de facilitador de información y herramientas para coadyuvar con el Consumidor financiero a construir sus propios conocimientos promoviendo el aprendizaje integral en relación a la temática fungiendo la cooperativa solamente como un guía en este proceso de auto aprendizaje.

✓ **Puntos de Educación Financiera en agencias de las Entidades Financieras:**

La Cooperativa durante la gestión 2024 logro posicionar el Punto de Educación financiera en la Oficina Central con éxito, reconociendo que durante la pasada gestión fue una excelente herramienta para impartir la Educación Financiera tanto a Socios, Clientes y Usuarios, ante la satisfactoria aplicación del mismo se considera indispensable continuar con el uso de la herramienta del 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 Personalizado (PEDFIP), en el mismo se contará con personal capacitado para la atención de este punto.

7.1.6. Temática

- a) Compras por internet y pagos en puntos POS con tarjeta.
- b) Uso eficiente y seguro de la banca electrónica y banca móvil.

- c) Uso eficiente de tarjetas electrónicas.
- d) Formas de ahorro dentro de la Cooperativa.
- e) Ahorros y otros servicios disponibles.
- f) Características de contratos: Prestamos y Cajas de ahorro.
- g) Billetera Móvil, Pagos por QR y Prevención de fraudes.

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 febrero a noviembre de la gestión 2025 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 como cambios por orden del Ente Regulador a la Cooperativa así también contar con cambios estructurales en base a las necesidades que se pudieron identificar durante las gestiones 2023 y 2024 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.

7.2. SEGUNDO PROYECTO

7.2.1. Descripción

Este proyecto se estructura en base a una necesidad específica identificada en la Encuesta Nacional de Servicios Financieros que habiendo filtrado gran parte de los reclamos presentados por los Consumidores Financieros determinaron que una carencia o falencia para los mismos es la de la falta de conocimiento sobre la solicitud de un crédito, las demoras en un trámite, no conocer sobre los pasos y procedimientos que conllevan una solicitud de crédito tiempos máximos que rigen a la Cooperativa para la atención del mismo así como los requisitos que se piden y el porqué de ellos, asimismo sobre qué proceso seguir y los beneficios de adelantar montos a capital y su respectiva restructuración de plan de pagos, adicionalmente y como una de las características principales de este proyecto en particular es capacitar desde los conceptos más básicos sobre lo que son las reprogramaciones

y refinanciamientos de una operación crediticia y particularmente sobre el refinanciamiento y reprogramación en atención al Decreto Supremo 5241 y su reglamentación, por lo cual adicionalmente a impartir la Educación Financiera por medio de este proyecto se busca aclarar la idea de lo que es el crédito, sus condiciones y tiempos para clientes y socios de la Cooperativa que ya cuentan con un crédito, pero también para clientes que tengan el interés e inquietud de solicitar un crédito lo cual facilitará el entendimiento y a su vez el acceso al mismo, como créditos y cajas de ahorro que ofrece la Cooperativa para que desde su posición pueda resolver las dudas y consultas que pudieran existir dentro del proceso de consulta o acceso a algún servicio de crédito o captación de la Cooperativa es imperante poner en conocimiento a los consumidores financieros y poderlos guiar en casos específicos, desde como recabar los requisitos que requieren para una solicitud de crédito hasta el poder explicarles la necesidad de los mismos, de la misma manera en relación a la Capacitación a los funcionarios se hará énfasis en la capacitación específica al personal que trabaja directamente en el proceso de solicitud de créditos (Oficiales de Crédito) tanto sobre los productos y el cómo y por qué de los requisitos que exige la Cooperativa para el acceso a un crédito, asimismo se le prestará importante atención al personal encargado del Punto de Reclamo, de la misma manera por medio de una buena y constante actualización de sus conocimientos básicos siendo un funcionario con pleno conocimiento de sus procesos y reglamentos para la atención del Punto de Reclamo, por ser la mejor herramienta para llegar y replicar la información y contenido impartidos de la Cooperativa hacia el funcionario encargado del punto de reclamo, mismo que se encargaría tanto de manera directa como indirecta de la difusión y educación al consumidor financiero apoyándose en las metodologías y temas anexos al presente programa, en ese sentido se desarrollaran temáticas atractivas para el Consumidor Financiero y que logren captar la atención de manera directa clara y concisa, todo esto en coordinación con el Plan Anual de Capacitaciones.

7.2.2. Objetivo General

Educar a Socios, Clientes y Usuarios de la Cooperativa que tengan el interés e inquietud o inclusive reclamos por falta de la información que compone la temática de este proyecto lo cual debería resolver todas aquellas dudas no solamente desde el enfoque de resolución de las mismas sino más bien de generar conocimientos

permanentes en ellos lo que permitiría manejar mejor su perfil crediticio o crear uno nuevo convirtiéndose en clientes que saben los derechos y obligaciones que conllevan acceder a una operación crediticia, permitiéndoles elegir mejor y acomodar su situación socioeconómica actual y necesidades a sus posibilidades de acceso y cumplimiento de un crédito con la Cooperativa todo esto direccionado a grupos específicos de interés que denotaron en la ENSF la falta de atención por parte de las Entidades Financieras entre los cuales se mencionan: Jóvenes entre 18 y 28 años de edad, mujeres, socios clientes y usuarios de la Cooperativa, quienes sintieron que sus necesidades no fueron atendidas de manera satisfactoria.

7.2.3. Beneficiarios

7.2.3.1. Cualitativa

La metodología de ejecución de la Educación Financiera será impartida a socios, clientes y usuarios de la Cooperativa, teniendo como meta cualitativa el llegar a un conjunto de personas Jóvenes comprendidos entre 18 y 28 años de edad, mujeres, socios clientes y usuarios de la Cooperativa.

7.2.3.2. Cuantitativa

Como meta cuantitativa de la cooperativa, se estima llegar a capacitar a 380 personas.

7.2.4. Actividades a ser desarrolladas

Se tiene planificado realizar capacitaciones específicas a los funcionarios en relación a cada cargo y a las obligaciones de los mismos para con los consumidores financieros, la normativa y políticas internas anexas a los mismos, presentaciones específicas de manera presencial en forma de talleres además de la constante atención presencial en el Punto de Educación Financiera Personalizado (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, 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, Instagram, YouTube y Tik Tok) además de contar con la plataforma de atención al cliente en Front

office, las cuales proveerá al consumidor financiero de materiales y contenido en todo momento y de fácil acceso por medio de cualquier plataforma y el día y la hora que ellos requieran.

7.2.5. 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:

- ✓ **Segmentación y trabajo en el sitio con el público objetivo:**

La segmentación planifica personalizar los métodos a ser aplicados, se entiende que cada segmento tiene necesidades y solicitudes diferentes a las del resto, por lo que lo que se prevé es generar tanto talleres de capacitación como su consecuente material tanto físico como digital apuntando a cada segmento seleccionado en específico, la atención a sus prioridades será permanente.

- ✓ **Capacitación técnica al personal de la Cooperativa:**

A lo largo de los últimos años la Cooperativa ha tenido como pilar fundamental para la ejecución de muchos de sus planes la capacitación específica y genérica para el personal de la institución, se entiende que una lógica principal de una adecuada atención y la manera de impartir la educación financiera a los consumidores financieros es el tener una base de conocimientos teóricos claros, en síntesis, un funcionario bien capacitado podrá brindar soluciones y respuestas claras y concisas al consumidor financiero que lo requiera.

- ✓ **Facilitación:**

En relación a la facilitación la Cooperativa cumpliría el rol de facilitador de información y herramientas para coadyuvar al Consumidor financiero a construir sus propios conocimientos promoviendo el aprendizaje integral en relación a la temática e individual en relación a la metodología, fungiendo la cooperativa solamente como un guía en este proceso de auto enseñanza.

- ✓ **Puntos de Educación Financiera en agencias de las Entidades Financieras:**

La Cooperativa durante la gestión 2024 logro posicionar el Punto de Educación financiera en la Oficina Central con éxito, reconociendo que durante la pasada gestión fue una excelente herramienta para impartir la

Educación Financiera tanto a Socios, Clientes y Usuarios, ante la satisfactoria aplicación del mismo se considera indispensable continuar con el uso de la herramienta del 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).

7.2.6. Temática

- a) Productos crediticios: características, requisitos, cobertura de seguros y como calcular mis intereses.
- b) Estructuración de planes de pago y beneficios de los pagos adelantados a capital.
- c) Seguro de desgravamen y otros seguros vinculados a las operaciones de crédito.
- d) Reprogramación y Refinanciamiento de Operaciones de Crédito.
- e) Fondos de Garantía y Fondos de Crédito.
- f) D.S. N° 5241 y su Reglamentación.

7.2.7. 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 diciembre de la gestión 2025 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 2025 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.

7.3. TERCER PROYECTO

7.3.1. Descripción

Este proyecto está estructurado para llegar a un conjunto de Socios , Clientes y Usuarios que ya sea hayan accedido a los servicios de la Cooperativa o que por otro lado sean consumidores financieros de la institución en productos auxiliares, el proyecto está completamente instrumentado referente específicamente a lo que compete con el Punto de Reclamo, desde conceptos básicos teóricos y técnicos, como los mecanismos de reclamo, los medios y mecanismos de los canales de presentación pasando por el seguimiento a los mismos tanto en primera como en segunda instancia, además de contemplar la presentación de un plan de capacitaciones para el consumidor financiero por parte del encargado del punto de reclamo y además todas las funciones específicas del mismo y el rol que cumple tanto en la institución como ante el ente regulador y el cómo se debe proyectar ante las necesidades del consumidor financiero.

7.3.2. Objetivo General

Llegar a cubrir la temática del presente Proyecto el cual es diverso, en primera instancia direccionado a los Socios, Cliente y Usuarios que presenten esa inquietud en base a su interés de conocer a detalle las características de los productos financieros de la Cooperativa y las obligaciones y derechos anexos a ellos tanto en captaciones como en colocaciones, en este juegan un papel muy importante el personal de la Cooperativa que trabaja en el área de atención al cliente, en plataforma y los oficiales de crédito ya que representa además una herramienta comercial para captar nuevos clientes aumentando la eficiencia de los mismos, por otro lado el tema que no ha dejado de ser importante desde varias gestiones atrás que es el del Punto de Reclamo, conocer sobre lo que es en síntesis, los canales para presentar un punto de reclamo, la atención en primera y segunda instancia, la capacidad de solución que esté en manos de la Cooperativa y cuando debe acudir al Ente Regulador.

7.3.3. Beneficiarios

7.3.3.1. Cualitativa

La metodología de ejecución de la Educación Financiera aplica como meta cualitativa a Personas adultas y mayores a 60 años, Jóvenes entre 18 y 28 años de edad, mujeres, los socios, clientes y usuarios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta “Solucredit San Silvestre” R.L.

7.3.3.2. Cuantitativa

Como meta cuantitativa de la Cooperativa, se estima llegar a capacitar a doscientas (380) personas.

7.3.4. Actividades a ser desarrolladas

Se tiene planificado realizar principalmente la capacitación a funcionarios designados como encargados del Punto de Reclamo, las actividades de este proyecto deben estar estructuradas en total apego a la recopilación de normas para servicios financieros, básicamente la normativa referente al Punto de Reclamo, todas ellas serán ejecutadas por el funcionario encargado; asimismo, se contará con un cronograma de capacitaciones específicas dictadas por el encargado, los talleres de capacitaciones para los funcionarios y principalmente para los consumidores financieros, así como el uso de las herramientas de capacitación masiva como redes sociales y plataformas de streaming; sin embargo, se sobreentiende que el encargado de punto de reclamo al ser la persona adecuada contara con una capacitación personalizada ante la consulta o duda de cualquier consumidor financiero.

7.3.5. 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:

✓ Segmentación y trabajo en el sitio con el público objetivo:

La segmentación planifica personalizar los métodos a ser aplicados, se entiende que cada segmento tiene necesidades y solicitudes diferentes a las del resto, por lo que lo que se prevé generar tanto talleres de capacitación como su consecuente material tanto físico como digital apuntando a cada segmento seleccionado en específico, la atención a sus prioridades será permanente.

✓ **Capacitación técnica al personal de la Cooperativa:**

A lo largo de los últimos años la Cooperativa ha tenido como pilar fundamental para la ejecución de su Plan Estratégico 2023 - 2025, la capacitación específica y genérica para el personal de la institución, se entiende que una lógica principal de una adecuada atención y la manera de impartir la educación financiera a los consumidores financieros es el tener una base de conocimientos teóricos claros, en síntesis, un funcionario bien capacitado podrá brindar soluciones y respuestas claras y concisas al consumidor financiero que lo requiera. Estas capacitaciones podrán ser medibles a través de pruebas de conocimiento que validen la capacitación recibida.

✓ **Facilitación:**

En relación a la facilitación la Cooperativa cumpliría el rol de facilitador de información y herramientas para coadyuvar al Consumidor financiero a construir sus propios conocimientos promoviendo el aprendizaje integral en relación a la temática e individual en relación a la metodología, fungiendo la cooperativa solamente como un guía en este proceso de auto aprendizaje.

✓ **Puntos de Educación Financiera en agencias de las Entidades Financieras:**

La Cooperativa durante la gestión 2024 logro posicionar el Punto de Educación financiera en la Oficina Central con éxito, reconociendo que durante la pasada gestión fue una excelente herramienta para impartir la Educación Financiera tanto a Socios, Clientes y Usuarios, ante la satisfactoria aplicación del mismo se considera indispensable continuar con el uso de la herramienta del 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). En este punto se realizarán capacitaciones presenciales a través de cápsulas digitales.

7.3.6. Temática

- a) Plan de capacitaciones sobre las temáticas más recurrentes de reclamo en la Cooperativa.

- b) Responsabilidades del encargado de Punto de Reclamo.
- c) Presentación y Seguimiento de reclamos en primera y segunda instancia.
- d) Punto de Reclamo: medios y mecanismos y canales para la presentación.

7.3.7. 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 marzo a octubre de la gestión 2025 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 2025 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.

7.4. CUARTO PROYECTO

7.4.1. Descripción

Este proyecto tiene una característica diferente de los otros y es que la idea es socializar productos financieros de la Cooperativa relacionados al ahorro pero con un enfoque netamente didáctico, amigable y sobre todo fácil de entender pues la necesidad identificada es la poca información recibida por el grupo al que está dirigido y lo dificultoso de acceder y entender la misma lo cual acaba ocasionando el no acceso y pérdida de interés en los mismos y apuntar a segmentos específicos, aquellos que mostraron inconformidad en el acceso a la información o resolución de los problemas o carencias que puedan presentar este segmento específico de los consumidores financieros.

7.4.2. Objetivo General

En este caso el objetivo principal es llegar de una manera más amigable a los consumidores financieros interesados en conocer sobre las formas de ahorro, productos, características de los mismos, maneras de acceder a ellos, requisitos

para la apertura de cajas de ahorro, entendiendo que existen personas con el suficiente interés y las posibilidades de ahorrar en la Cooperativa pero que por sus características tanto como segmento y como grupo etario (adultos mayores a 60 años), mujeres que temen acercarse a preguntar por no ser mal guiados en sus opciones o directamente no tomados en cuenta para brindarles una adecuada información y como tal impartirles Educación Financiera, por lo cual la Cooperativa desarrollará metodologías especiales y específicas pensadas para llegar a estos dos sectores de manera más idónea y que colme las expectativas y necesidades de los mismos prestándoles la atención que requieren, teniendo en cuenta como herramienta principal para ello la capacitación al personal de la Cooperativa especialmente a los que trabajan con una atención directa a estos sectores, ya que es un principio básico en el propio Plan de Capacitaciones de la Cooperativa Solucredit, la capacitación continua al personal siendo esta la mejor manera de efectivizar la atención a los Socios Clientes y Usuarios, por medio de la Capacitación se planea brindar adecuadamente la atención a los adultos mayores y otros sectores identificados como vulnerables dentro del Sistema Financiero, por ello se trabajará en directa relación con el Plan Anual de Capacitaciones tanto en actividades como en temáticas.

7.4.3. Beneficiarios

7.4.3.1. Cualitativa

La metodología de ejecución de la Educación Financiera será impartida cualitativamente principalmente a personas mayores a 60 años, mujeres y a socios, clientes y usuarios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta “Solucredit San Silvestre” R.L. y público en general.

7.4.3.2. Cuantitativa

Como meta cuantitativa de la Cooperativa, se estima llegar a capacitar al menos doscientas (380) personas.

7.4.4. Actividades a ser desarrolladas

Se tiene planificado realizar capacitaciones específicas a los funcionarios, en relación a cada cargo y a las obligaciones del mismo para con los consumidores financieros, la normativa y políticas internas anexas a los mismos, presentaciones específicas de manera presencial en forma de talleres además de la constante

atención presencial en el Punto de Educación Financiera Personalizada (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, 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, Instagram, YouTube y TikTok) además de contar con la plataforma de atención al cliente en Front office.

7.4.5. 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:

- ✓ **Segmentación y trabajo en el sitio con el público objetivo:**

La segmentación planifica personalizar los métodos a ser aplicados, se entiende que cada segmento tiene necesidades y solicitudes diferentes a las del resto, por lo que lo que se prevé es generar tanto talleres de capacitación como su consecuente material tanto físico como digital apuntando a cada segmento seleccionado en específico, la atención a sus prioridades será permanente.

- ✓ **Capacitación técnica al personal de la Cooperativa:**

A lo largo de los últimos años la Cooperativa ha tenido como pilar fundamental para la ejecución de su Plan Estratégico 2023 – 2025 la capacitación específica y genérica para el personal de la institución, se entiende que una lógica principal de una adecuada atención y la manera de impartir la educación financiera a los consumidores financieros es el tener una base de conocimientos teóricos claros, en síntesis, un funcionario bien capacitado podrá brindar soluciones y respuestas claras y concisas al consumidor financiero que lo requiera.

- ✓ **Facilitación:**

En relación a la facilitación la Cooperativa cumpliría el rol de facilitador de información y herramientas para coadyuvar al Consumidor financiero a construir sus propios conocimientos promoviendo el aprendizaje integral en

relación a la temática y de carácter individual en relación a la metodología, fungiendo la cooperativa solamente como un guía en este proceso de auto aprendizaje.

✓ **Puntos de Educación Financiera en agencias de las Entidades Financieras:**

La Cooperativa durante la gestión 2024 logro posicionar el Punto de Educación financiera en la Oficina Central con éxito, reconociendo que durante la pasada gestión fue una excelente herramienta para impartir la Educación Financiera tanto a Socios, Clientes y Usuarios, ante la satisfactoria aplicación del mismo se considera indispensable continuar con el uso de la herramienta del 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).

7.4.6. Temática

La temática a ser impartida será:

- a) Obligaciones de la Cooperativa definidas por el ente regulador en la atención en cajas.
- b) Código de Ética y conducta de la Cooperativa y reglamento de trato preferente a personas adultas mayores.
- c) Servicios financieros gratuitos y tarifas máximas.
- d) Tiempos de espera para la atención en cajas y plataforma.
- e) Ahorro seguro y confiable para adultos mayores.

7.4.7. 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 febrero a diciembre de la gestión 2025, 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 2025.

8. SUBPROGRAMA DE DIFUSIÓN DE INFORMACIÓN

8.1. PRIMER PROYECTO

8.1.1. Descripción

Orientado a llegar al grupo de interés de socios y usuarios con intereses específicos relacionados al uso de la banca electrónica y la banca móvil; si bien la Cooperativa se encuentra en un proceso de implementación del mismo, en cumplimiento a lo sugerido por la guía además del objetivo de la institución de implementar estos canales digitales para el manejo de sus operaciones con la cooperativa se difundirá información referente al manejo de los mismo, contemplando además todos los servicios a los cuales podrían acceder los consumidores financieros de manera gratuita además de informar sobre las tarifas máximas para los servicios financieros.

8.1.2. 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, Instagram y canales de Youtube y Tik Tok; los mismos que son esenciales para el objetivo de la difusión de la información tratando de ingresar a lo que se ha constituido como canales fundamentales para la difusión de la información por medio de la tecnología y plataformas específicas; 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.

8.1.3. 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.

8.1.4. Actividades a ser desarrolladas

Difusión de capsulas informativas de ASFI, similares elaboradas por la Cooperativa, videos y presentaciones digitales, cuadros y carteles informativos ubicados en instalaciones, material con información básica de productos financieros y cuadros informativos en medios de difusión propios, la elaboración de videos y capsulas para ser difundidos en base al formato requerido por cada plataforma, los mismos que coinciden con los programas de Educación Financiera de la Cooperativa.

8.1.5. Medios o canales para la difusión

Se utilizarán los medios propios, en caso de ser digitales, (página de Facebook y página Web, perfil institucional de Instagram, canales de Youtube y TikTok) 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.

8.1.6. Temática

- a) Uso eficiente y seguro de la banca electrónica y banca móvil.
- b) Uso eficiente y seguro de las tarjetas electrónicas.
- c) Servicios Financieros gratuitos y tarifas máximas para servicios financieros.
- d) Seguro de desgravamen y su cobertura.

8.1.7. Cronograma

La difusión de las cápsulas informativas, funcionamiento del punto de educación financiera y el material impreso se desarrollará en el periodo comprendido de febrero a diciembre de 2025.

8.2. SEGUNDO PROYECTO

8.2.1. 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. De la misma forma se actualizarán los medios digitales constantemente para que toda la información sea actualizada.

8.2.2. 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, el alcance específico del Decreto Supremo 5241 su reglamentación y aplicación dentro de la cooperativa, 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.

8.2.3. Beneficiarios

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

8.2.4. Actividades a ser desarrolladas

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

8.2.5. Medios o canales para la difusión

Se utilizarán los medios propios, en caso de ser digitales, (página de Facebook y página Web, perfil institucional de Instagram, canales de YouTube y TikTok) 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.

8.2.6. Temática

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

- a) Objeto y atribuciones de ASFI como ente regulador y de la defensoría del consumidor financiero.
- b) Alcance del D.S. N° 5241 y su reglamentación.
- c) Fondos de Garantía y Fondos de Crédito.
- d) Derechos de los consumidores financieros.
- e) Servicios Financieros gratuitos y tarifas máximas para servicios financieros.

8.2.7. 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 febrero a diciembre de 2025.

8.3. TERCER PROYECTO

8.3.1. 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).

8.3.2. 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.

8.3.3. Beneficiarios

Socios, Clientes y usuarios de la Cooperativa.

8.3.4. Actividades a ser desarrolladas

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

8.3.5. Medios o canales para la difusión

Se utilizarán los medios propios, en caso de ser digitales, (página de Facebook y página Web, perfil institucional de Instagram, canales de YouTube y TikTok) 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.

8.3.6. Temática

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

- a) Productos y servicios y las responsabilidades de su contratación.
- b) Punto de Reclamo: medios y canales para la presentación.
- c) Presentación y Seguimiento de reclamos en primera y segunda instancia.

8.3.7. Cronograma

La impresión y distribución del material de Educación Financiera se realizará de manera gradual, en el periodo comprendido de febrero a diciembre del 2025.

9. CONCLUSION.

Como se ha expuesto durante el desarrollo del presente Programa de Educación Financiera para la gestión 2025, 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 tiene un carácter 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. Adaptándonos a los nuevos retos de la transformación digital logrando llevar a la educación financiera a un nuevo nivel.
