



SEGUNDA COMPLEMENTACIÓN PROGRAMA DE EDUCACIÓN FINANCIERA 2025 - FONDECO IFD



CONTENIDO

1	INTRODUCCION	5
2	ANTECEDENTES	6
2.1	METAS ALCANZADAS	6
2.2.	APRENDIZAJES OBTENIDOS	6
3	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS.....	8
4	SUBPROGRAMA DE EDUCACIÓN FINANCIERA.....	9
4.1	“PLAN DE CAPACITACIÓN: PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS CON TRANSPARENCIA”	9
4.1.1	Descripción	9
4.1.2	Objetivo General.....	10
4.1.3	Beneficiarios	10
4.1.4	Actividades a ser desarrolladas.....	10
4.1.5	Metodología educativa.....	11
4.1.6	Temática.....	11
4.1.7.	Cronograma	11
5	RESPONSABILIDADES DEL ENCARGADO DE PUNTO DE RECLAMO: PROTOCOLO FINANCIERO ÉTICO	11
5.1.1	Descripción	11
5.1.2	Objetivo general.....	12
5.1.3	Beneficiarios	12
5.1.4	Actividades a ser desarrolladas.....	12
5.1.5	Metodología educativa.....	12
5.1.6	Temática.....	13
5.1.7.	Cronograma	13
6	“TRATO PREFERENTE A PERSONAS ADULTAS MAYORES: FINANZAS CON DIGNIDAD” 13	
6.1.1	Descripción	13
6.1.2	Objetivo general.....	13
6.1.3	Beneficiarios	13
6.1.4	Actividades a ser desarrolladas.....	13
6.1.5	Metodología educativa.....	14
6.1.6	Temática.....	14
4.2.7.	Cronograma	14
6.2	“GESTIÓN CREDITICIA EFICIENTE ”	14

6.2.1	<i>Descripción</i>	14
6.2.2	<i>Objetivo general</i>	14
6.2.3	<i>Beneficiarios</i>	15
6.2.4	<i>Cualitativa (Segmentación)</i>	15
6.2.5	<i>Cuantitativa</i>	15
6.2.6	<i>Actividades a ser desarrolladas</i>	15
6.2.7	<i>Metodología educativa</i>	15
6.2.8	<i>Temática</i>	15
4.3.9.	<i>Cronograma</i>	16
7	SUBPROGRAMA DE DIFUSIÓN DE INFORMACIÓN	16
7.1	<i>"PLAN DE CAPACITACIÓN: CRÉDITOS INTELIGENTES"</i>	16
7.1.1	<i>Descripción</i>	16
7.1.2	<i>Objetivo General</i>	16
7.1.3	<i>Beneficiarios</i>	16
7.1.4	<i>Actividades a ser desarrolladas</i>	17
7.1.5	<i>Metodología educativa</i>	17
7.1.6	<i>Temática</i>	17
8	"SEGURIDAD SIN FRAUDES"	17
8.1.1	<i>Descripción</i>	17
8.1.2	<i>Objetivo General</i>	17
8.1.3	<i>Beneficiarios</i>	18
	<i>Adultos mayores, sector más vulnerable a fraudes telefónicos y financieros.</i> <i>Estudiantes y jóvenes en proceso de inclusión financiera.</i> <i>Personas con bajo conocimiento en seguridad financiera.</i> <i>Público en general, comerciantes y emprendedores que manejan transacciones financiera y/o que han sido víctimas de fraude o desean prevenirlo.</i>	18
8.1.4	<i>Actividades a ser desarrolladas</i>	18
	<i>Seminarios Webinars interactivos con expertos en seguridad y prevención de fraudes.</i> <i>Simulaciones de fraudes comunes para aprender a detectarlos y prevenirlos.</i> <i>Material educativo digital y físico con consejos de seguridad.</i> <i>Campañas de concientización en redes sociales sobre estafas frecuentes.</i> <i>Foros y sesiones de preguntas para resolver dudas y compartir experiencias.</i>	18
8.1.5	<i>Temática</i>	18

8.1.6	<i>“Mecanismos de Reclamo: “Derechos del Consumidor Financiero”</i>	18
8.1.7	<i>Descripción</i>	18
8.1.8	<i>Objetivo General</i>	18
8.1.9	<i>Beneficiarios</i>	19
	• <i>Diseñado para consumidores financieros; pequeñas y medianas instituciones financieras.</i> ..	19
	• <i>Población en general interesada en mejorar su conocimiento financiero.</i>	19
8.1.10	<i>Actividades a ser desarrolladas</i>	19
	• <i>Seminarios web interactivos: Explicación de los derechos básicos del consumidor financiero.</i> 19	
	• <i>Capacitaciones grupales: Talleres prácticos sobre cómo presentar reclamos efectivos.</i>	19
	• <i>Elaboración de guías digitales: Materiales informativos sobre los derechos financieros.</i>	19
	• <i>Simulaciones prácticas: Ejercicios sobre resolución de problemas financieros comunes.</i>	19
	• <i>Testimonios reales: Presentación de casos de éxito en la defensa de los derechos financieros.</i> 19	
8.1.11	<i>Temática</i>	19
	• <i>Reclamos y quejas en primera y segunda instancia. Atención Responsable y Orientada al Cliente, Atribuciones de la ASFI como ente regulador, Defensoría del Consumidor Financiero</i> ...	19
	• <i>Protección frente prácticas abusivas</i>	19
	Conclusiones y/o Recomendaciones	19

1 INTRODUCCION

Con la finalidad de dar cumplimiento a lo instruido en sus CARTAS ASFI/DCF/R-45725/2025 del 25 de febrero de 2025 y ASFI/DCF/R-78397/2025 del 7 de abril de 2025 y recibida por nuestra entidad el 11 de abril de 2025, se realiza la segunda complementación al Programa de Educación Financiera 2025 tomando en cuenta lo señalado en la carta citada, y reiteramos que nuestra entidad ha considerado con la debida atención la Guía Anual para diseñar el Programa de Educación Financiera como se puede apreciar en el Anexo 6, asimismo se ha incorporado las temáticas a ser implementadas por nuestra entidad en el transcurso de la gestión (Capacitación sobre operaciones de crédito, Fondos de Garantía y Fondos dirigida a los asesores de crédito, consumidores financieros y clientes, uso eficiente y seguro de las tarjetas electrónicas, compras por internet, pago en Puntos POS, formas de ahorro, servicios financieros gratuitos y tarifas máximas aplicables; responsabilidades del Encargado del Punto de Reclamo, mecanismos de reclamo, Código de Conducta, Reglamento de Trato preferente a Personas Adultas Mayores, entre otros), incluyendo actividades adicionales dentro del programa, enviado mediante carta GG 031/2025 en fecha 31 de enero de 2025.

En ese sentido, en virtud de lo establecido en la Carta Circular ASFI: CC-17884/2024, mediante la cual se pone en conocimiento la Guía Anual para el diseño del Programa de Educación Financiera - gestión 2025, y además considerando los aspectos discutidos en la reunión virtual realizada el 16 de enero de 2025 con la delegada de ASFI del área de Educación Financiera y con la participación de FINRURAL, en representación de las Instituciones Financieras de Desarrollo (IFD) asociadas; se elabora el presente programa de Educación Financiera, en el marco de lo establecido en el Artículo 4° de la Sección 6 del Reglamento de Protección del Consumidor de Servicios Financieros, contenido en el Capítulo I, Título I, Libro 4° de la Recopilación de Normas para Servicios Financieros. En dicho encuentro, se estableció la importancia de garantizar la correcta implementación de los programas de educación financiera, asegurando su alineación con los criterios y estándares definidos por ASFI, lo que nos permitirá avanzar con mayor claridad en su implementación, con la finalidad de mejorar las capacidades financieras de los consumidores financieros y la población en general.

Bajo este enfoque, FONDECO IFD presenta su Programa de Educación Financiera 2025, en base a las necesidades identificadas en la encuesta nacional de servicios financieros en la gestión 2023 en todos los puntos de atención financiera y en función de los trámites atendidos y la información estadística sobre reclamos más recurrentes presentados por los consumidores financieros en noviembre de 2024; cuyo propósito es contribuir y dar a conocer propuestas para fortalecer la sostenibilidad y efectividad

del programa en futuras gestiones, proporcionar herramientas y conocimientos esenciales para que los consumidores financieros puedan gestionar adecuadamente sus recursos, conocer sus derechos y responsabilidades en el sistema financiero, y prevenir riesgos asociados a operaciones de crédito. Además, se promueve el uso responsable de los productos y servicios financieros, fomentando una cultura de inclusión y protección financiera en todos los sectores de la población y finalmente, contribuyendo a reforzar la estabilidad del sistema financiero de Bolivia.

Este documento detalla los objetivos, actividades y metodologías educativas que permitirán una ejecución efectiva del programa, garantizando su impacto positivo en la comunidad y el cumplimiento de las disposiciones regulatorias vigentes.

2 ANTECEDENTES

2.1 Metas alcanzadas

Desde la otorgación de la Licencia de Funcionamiento a Fondecó IFD en el 2016, se han ejecutado los Programas de Educación Financiera en los cuales nos planteamos objetivos claros y alcanzables para ayudar en la formación de nuestros clientes y de la sociedad en general.

AÑO	CLIENTES Y USUARIOS FINANCIEROS CAPACITADOS
2018	1427
2019	2260
2020	2321
2020	2321
2021	2109
2022	3260
2023	4863
2024	5643

2.2. Aprendizajes obtenidos

- El Programa de Educación Financiera 2017 fue desarrollado durante las reuniones de los Fondos Comunales (Banca Comunal), por lo cual fue sencillo llegar a los clientes, lo complicado fue la recolección de las listas de asistencia por parte de los oficiales de negocios.
- El Programa de Educación Financiera 2018 comenzó con capacitación en los Fondos Comunales (Banca Comunal), luego, debido al cese de este tipo otorgación de créditos tuvimos que crear un “Formulario de Capacitación en Educación Financiera” para poder llegar de forma individual a los clientes.

- El Programa de Educación Financiera 2019 tuvo la reincorporación de los Fondos Comunales (Banca Comunal), aunque no de la forma esperada, por lo tanto no se pudo cumplir los objetivos proyectados, en forma paralela se aplicó el “Formulario de Capacitación en Educación Financiera”.
- El Programa de Educación Financiera de la gestión 2020 fue reformulado dentro del marco de la nueva normalidad provocado por el Covid-19 y en coordinación con FINRURAL y todas las IFDs a nivel nacional, se elaboró una jornada de educación financiera virtual, a su vez se realizaron una serie de actividades digitales, conferencias y capacitaciones planificadas para impulsar la educación financiera en los consumidores y público en general, todo bajo la modalidad virtual, además se entregaron certificados a los participantes.
- En la Gestión 2021, se dio continuidad al Segundo Ciclo del programa "Impulso para el Desarrollo" en coordinación con FINRURAL y todas las IFDs a nivel nacional donde se desarrollaron actividades virtuales, conferencias y capacitaciones planificadas para impulsar la educación financiera en los consumidores y público en general; en el caso de FONDECO IFD, tuvo su participación en el seminario con los temas: “Periodo de Gracia” en fecha 27 de abril de 2021 y "Tratamiento de crédito en caso de fallecimiento del titular" el 09 de noviembre de 2021 bajo la modalidad virtual, a través de la Fanpage institucional y se socializó con cuestionarios de preguntas cerradas, de selección múltiple, Verdadero y Falso dentro de la plataforma de IMPULSO. De igual manera, se implementó cartas modelos de solicitud de tratamiento de créditos diferidos y para asegurar la participación de nuestros consumidores financieros, se aplicó la “Encuesta de Capacitación en Educación Financiera-FONDECO EDUCA” para que tomen pleno conocimiento del alcance de la normativa y de sus derechos y obligaciones.
- El programa de educación financiera 2022 se realizó una vez más junto al Programa "Impulso para el Desarrollo" con la participación de las Instituciones Financieras a nivel nacional y gracias al apoyo de FINFURAL.
- El programa en Educación Financiera denominado "Impulso para el Desarrollo" para la gestión 2023 en convenio con FINRURAL, arrojó los siguientes resultados con corte al 31 de diciembre del 2023, en el cual FONDECO hizo su participación en los temas: Mecanismos de reclamos, Beneficios de ser cliente CPOP y Cultivando el ahorro en la juventud.
- En la Gestión 2024, se dio continuidad al Programa de Educación Financiera "Impulso para el Desarrollo", dicho programa incluye actividades dentro de los Subprogramas de Educación y de Difusión de Información, con

el propósito de apoyar el cumplimiento de las metas establecidas por ASFI y beneficiar de manera equitativa a todas las IFD asociadas.

- En coordinación con FINRURAL y con todas las IFDs a nivel nacional, se desarrollaron seminarios virtuales, actividades y capacitaciones planificadas para impulsar la educación financiera en los consumidores y público en general; en el caso de FONDECO IFD, tuvo su participación en el seminario con los temas: *"Finanzas para todos"* en fecha 11 de julio de 2024 y *"Atención financiera distinguida 60+"* el 12 de septiembre de 2024, bajo la modalidad virtual, a través de la Fanpage institucional y se socializó con cuestionarios de preguntas cerradas, de selección múltiple, Verdadero y Falso dentro de la plataforma de IMPULSO:

ACTIVIDADES IMPULSO PARA EL DESARROLLO 2024					USUARIOS REGISTRADOS EN PLATAFORMA	REPRODUCCI ONES DE VIDEOS MÁS DE 1 MINUTO	REPRODUCCI ONES DE VIDEOS EN VIVO MAS DE 15 SEGUNDOS	PERSONAS ALCANZADAS POR REDES SOCIALES	ASOCIADAS
Nº SEMINA RIO	TEMA	IFD RESPONSABLE	FECHA LIMITE PARA ENTREGA DE PRESENTACIONES A FINRURAL	FECHA EJECUCIÓN SEMINARIO					
1	Seguridad de la información	CIDRE	JUEVES	JUEVES	69	168	468	7234	
	Banca digital	IMPRO	02/05/2024	09-05-2024					
2	Contratos de créditos, contrato digital	IDEPRO	JUEVES	JUEVES	58	115	328	3521	
	Uso del QR (pagos y cobros)	PRO MUJER	06/06/2024	13-06-2024					
3	Uso de tarjetas de Débito.	DIACONIA	JUEVES	JUEVES	59	76	266	4259	
	Finanzas para todos	FONDECO	04/07/2024	11-07-2024					
4	Productos de Ahorro disponibles, requisitos, diferencias y beneficios.	DIACONIA	JUEVES	JUEVES	41	82	212	3334	
	Conozca a su cliente (UIF),	FUBODE	01/08/2024	08-08-2024	50				
5	"Cuidado con las estafas digitales (Smishing, Phishing, spyware)	CIDRE	JUEVES	JUEVES	23	11	25	181	
	Atención financiera distinguida 60+	FONDECO	05/09/2024	12-09-2024	32				

3 OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

En la gestión 2024, se actualizaron y ajustaron las Políticas de RSE, Código de Gobierno Corporativo, Código de Ética y Código de Conducta de acuerdo a normativa vigente.

Asimismo, en cumplimiento de los objetivos planteados en la Política de RSE que establece lo siguiente:

OBJETIVOS SOCIALES	ESTRATEGIA	INDICADOR
Promover la educación financiera	Desarrollar y exponer material de educación financiera en las reuniones de nuestros Fondos Comunales	Registro de participación de los socios en las reuniones de Fondos Comunales que incluyan Educación Financiera.
Empoderar a las mujeres, para que participen en la sociedad con todos sus derechos y obligaciones con créditos adecuados (p.e. Fondos Comunales).	Fomentar la participación de mujeres en la cartera total	% cartera mujeres / Cartera total % prestatarias / Total clientes
FONDECO atenderá incluso a clientes pobres o en situación de vulnerabilidad, considerando a quienes estén por debajo de la Línea Nacional de Pobreza 200% según la herramienta del PPI, basado en la capacidad de pago y cuidando la buena salud financiera y auto-sostenibilidad de la IFD.	Realizar la encuesta del PPI a los clientes en los puntos de contacto, y realizar seguimiento periódico al indicador del PPI	Informe anual de resultados de la encuesta PPI. % Clientes por debajo de LNP200%

Dentro de las partes interesadas definidas en la Política de RSE, la educación financiera debe centrarse en nuestros clientes, nuestros colaboradores, y en las comunidades donde FONDECO opera.

Para nuestros clientes, brindarles educación financiera es darles una herramienta para mejorar la probabilidad de éxito de sus emprendimientos y en la toma de decisiones de su vida financiera.

Para nuestros colaboradores, brindarles educación financiera para que mejoren sus propios conocimientos sobre el tema significa que podrán ser mejores canales de información para nuestros clientes.

Para las comunidades, brindarles educación financiera significa participar en jornadas de educación financiera y otros eventos públicos donde se pueda impartir el conocimiento.

4 SUBPROGRAMA DE EDUCACIÓN FINANCIERA

4.1 “Plan de Capacitación: Productos y servicios financieros con transparencia”

4.1.1 Descripción

Este plan de capacitación está diseñado para fortalecer las competencias financieras de los asesores de crédito que operan en áreas rurales y urbanas, enfocándose en la correcta difusión y orientación sobre productos financieros como operaciones de crédito, fondos de garantía y fondos de crédito. Además, se busca proporcionar conocimientos sólidos sobre proyectos de educación financiera en áreas rurales, particularmente sobre el uso eficiente y seguro de las tarjetas electrónicas en cajeros automáticos, pagos en puntos de venta (POS) y compras por internet. Este programa

pretende mejorar la calidad de la atención brindada por los asesores y garantizar que se fomente un uso responsable de los productos financieros.

A su vez, se pretende brindar educación financiera a los clientes y consumidores financieros para mejorar su conocimiento y comprensión respecto a temas fundamentales como operaciones de crédito, fondos de garantía, fondos de crédito, y el uso eficiente y seguro de tarjetas electrónicas en cajeros automáticos, pagos en puntos de venta (POS) y compras por internet. La capacitación busca promover una participación financiera activa y responsable, mejorando la inclusión financiera y protegiendo los derechos de los usuarios.

4.1.2 Objetivo General

- Capacitar a los asesores de crédito en áreas rurales y urbanas en conceptos fundamentales de operaciones de crédito, fondos de garantía, fondos de crédito y educación financiera, con un enfoque en el uso seguro de las herramientas electrónicas disponibles para los clientes, promoviendo la inclusión financiera y la correcta utilización de los servicios financieros ofrecidos.
- Desarrollar competencias financieras en los consumidores financieros y clientes para que puedan tomar decisiones informadas y responsables sobre productos y servicios financieros, especialmente en el uso seguro de tarjetas electrónicas y operaciones de crédito.

4.1.3 Beneficiarios

Dirigido a:

- Asesores de crédito que brindan servicios en áreas rurales con bajo acceso a la educación financiera formal.
- Personal encargado de difundir buenas prácticas en el uso de productos financieros.
- Consumidores financieros con acceso limitado a información financiera formal.
- Clientes en áreas rurales con menor inclusión financiera.
- Usuarios que realizan operaciones financieras electrónicas de manera frecuente.

4.1.4 Actividades a ser desarrolladas

- Capacitaciones presenciales y virtuales sobre operaciones de crédito.
- Seminarios sobre fondos de garantía y fondos de crédito.

- Talleres sobre el uso seguro de tarjetas electrónicas (ATM, POS, compras en línea).
- Distribución de materiales educativos impresos y digitales.
- Evaluaciones periódicas para medir el aprendizaje.

4.1.5 Metodología educativa.

La metodología a utilizar será la capacitación continua y eficiente tanto al personal de atención al público como al público en general.

Aprendizaje interactivo: Uso de herramientas digitales y simulaciones prácticas para reforzar el conocimiento adquirido.

Talleres participativos: Análisis de casos reales y ejercicios prácticos que reflejan situaciones cotidianas.

Materiales educativos adaptados: Producción de guías impresas y digitales dirigidas a públicos rurales y urbanos.

4.1.6 Temática

- Operaciones de crédito, Fondos de Garantía y Fondos de Crédito y formas de ahorro.
- Servicios Financieros gratuitos/Tarifas máximas aplicables
- Seguridad en el uso de Tarjetas electrónicas, formas de ahorro (ATM/POS, Compras por internet)

4.4.7. Cronograma

CRONOGRAMA: Transacciones financieras sin riesgo

Proyecto	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
Productos y servicios financieros con transparencia				X			X			X		

5 Responsabilidades del Encargado de Punto de Reclamo: Protocolo Financiero Ético

5.1.1 Descripción

Este plan de capacitación tiene como propósito principal garantizar que el personal interno de la entidad financiera, particularmente aquellos involucrados en la atención al público y gestión de reclamos, adquieran conocimientos adecuados sobre sus responsabilidades en la recepción, gestión y resolución de reclamos en primera y segunda instancia. Además, se busca que el personal comprenda y aplique correctamente el código de conducta institucional y el reglamento de trato preferente

a personas adultas mayores, promoviendo así un servicio inclusivo, eficiente y respetuoso de los derechos de los consumidores financieros.

A su vez, se pretende brindar educación financiera a los clientes y consumidores financieros para mejorar su conocimiento y comprensión respecto a temas fundamentales como operaciones de crédito, fondos de garantía, fondos de crédito, y el uso eficiente y seguro de tarjetas electrónicas en cajeros automáticos, pagos en puntos de venta (POS) y compras por internet. La capacitación busca promover una participación financiera activa y responsable, mejorando la inclusión financiera y protegiendo los derechos de los usuarios.

5.1.2 Objetivo general

Capacitar al personal interno de la entidad financiera en la correcta aplicación de los procedimientos relacionados con la atención de reclamos, el uso de mecanismos de resolución en primera y segunda instancia, así como la adopción de un código de conducta adecuado y el cumplimiento de las normativas de trato preferente a personas adultas mayores.

5.1.3 Beneficiarios

- Personal de atención al cliente.
- Encargados del Punto de Reclamo.
- Supervisores y responsables de la gestión de reclamos.
- Personal administrativo vinculado a procesos de inclusión financiera.

5.1.4 Actividades a ser desarrolladas

- Capacitaciones presenciales y virtuales sobre recepción y gestión de reclamos.
- Talleres sobre procedimientos de resolución de reclamos en primera y segunda instancia.
- Seminarios sobre el código de conducta y ética profesional.
- Sesiones educativas sobre el trato preferente a personas adultas mayores.
- Revisión y análisis de casos prácticos sobre la gestión de reclamos.
- Evaluaciones periódicas y monitoreo del aprendizaje.

5.1.5 Metodología educativa.

La metodología a utilizar será con enfoque participativo:

- Clases interactivas, análisis de casos reales y dinámicas grupales.

- Capacitación modular: Desglose del contenido en unidades específicas que permiten un aprendizaje progresivo y coherente.
- Aprendizaje práctico: Simulaciones de procesos de reclamos y prácticas supervisadas sobre el trato preferente a adultos mayores.
- Uso de plataformas digitales para la capacitación de personal en áreas rurales.

5.1.6 Temática

- Gestión eficiente de reclamos, Atención Responsable y Orientada al Cliente, Código de Conducta y ética profesional, Trato Preferente con dignidad y respeto a PAM adultos mayores, Resolución de reclamos y quejas en primera y segunda instancia.

5.1.7. Cronograma

CRONOGRAMA: Protocolo Financiero Ético

Proyecto	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
Protocolo Financiero Ético				X			X			X		

6 “Trato preferente a Personas Adultas Mayores: Finanzas con Dignidad”

6.1.1 Descripción

Este subprograma busca sensibilizar y educar a la población, especialmente a personas adultas mayores, sobre sus derechos y beneficios financieros, promoviendo su inclusión y empoderamiento en decisiones económicas.

6.1.2 Objetivo general

Promover el conocimiento y acceso de las personas adultas mayores a los servicios financieros con trato preferente, mediante la difusión de información clara y oportuna, garantizando su inclusión financiera, protección de derechos y bienestar económico, para que puedan tomar decisiones informadas que fortalezcan su calidad de vida y seguridad en el manejo de sus recursos.

6.1.3 Beneficiarios

Dirigido a personas adultas mayores principalmente, con poca experiencia en tecnología, sus familias y redes de apoyo.

6.1.4 Actividades a ser desarrolladas

- Seminarios web interactivos con dinámicas.

- Material descargable con ejemplos visuales.
- Videos educativos cortos.
- Charlas interactivas con asesores financieros.
- Ejercicios grupales.

6.1.5 Metodología educativa.

La metodología a utilizar será la capacitación continua y eficiente tanto al personal de atención al público como al público en general.

Se utilizará un enfoque participativo y dinámico, con sesiones teóricas y prácticas, y material didáctico: Uso de guías, videos y folletos en lenguaje sencillo.

6.1.6 Temática

- Derechos financieros de las personas adultas mayores.
- Beneficios preferenciales en atención y servicios.
- Cómo evitar fraudes financieros.
- Planificación financiera adaptada a su etapa de vida.

4.2.7. Cronograma

CRONOGRAMA: Finanzas con Dignidad

Proyecto	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
Finanzas con Dignidad				X			X			X		

6.2 “Gestión crediticia eficiente ”

6.2.1 Descripción

Este subprograma tiene como finalidad capacitar a los consumidores financieros sobre el acceso, uso responsable y optimización de los créditos, brindando información clara sobre los distintos tipos de préstamos, la estructura de los contratos, cálculo de intereses y estrategias para reducir costos financieros. Además, se abordará la importancia de los seguros de desgravamen, su cobertura y el procedimiento adecuado en caso de siniestro, con el objetivo de que los clientes puedan tomar decisiones responsables respecto a su endeudamiento.

6.2.2 Objetivo general

Fortalecer los conocimientos y habilidades de los consumidores financieros en relación con los créditos, desde su contratación hasta su pago, asegurando que comprendan los efectos de los intereses, la estructuración de planes de pago y la importancia de los seguros vinculados, para promover decisiones financieras responsables y minimizar riesgos.

6.2.3 Beneficiarios

6.2.4 Cualitativa (Segmentación)

- Personas con poco conocimiento sobre operaciones de créditos.
- Consumidores financieros que buscan mejorar la gestión de sus deudas.
- Aquellos interesados en reducir el costo de sus préstamos y que desconocen los beneficios y procedimientos de los seguros de desgravamen.

6.2.5 Cuantitativa

- Consumidores financieros en general.
- Emprendedores y microempresarios que requieran financiamiento.
- Estudiantes y jóvenes en proceso de uso y acceso a servicios financieros.
- Adultos con acceso a créditos.

6.2.6 Actividades a ser desarrolladas

- Seminarios web con expertos explicando estrategias de reducción de costos de crédito.
- Simulaciones de planes de pago y cálculo de intereses en créditos reales.
- Casos prácticos sobre los efectos del pago adelantado a capital.
- Foros interactivos con testimonios de personas que optimizaron su crédito
- Guías digitales y físicas sobre los seguros de desgravamen y su cobertura.

6.2.7 Metodología educativa

- La metodología combinará la **segmentación y trabajo en sitio con el público** objetivo así como la **Capacitación continua** al personal de FONDECO IFD.

6.2.8 Temática

- Tipos de créditos y sus características: Diferencias entre crédito de consumo, hipotecario, productivo y otros.
- Estructura de un contrato de préstamo.
- Cálculo de intereses y planes de pago.
- Beneficios del pago adelantado a capital.
- Reducción de intereses y optimización del pago.
- Reducción de cuota vs. reducción de plazo.
- Diferencias, ventajas y cuál elegir según el caso.
- Seguros de desgravamen y su importancia, cómo funcionan, qué cubren y cómo proceder en caso de siniestro.

4.3.9. Cronograma

CRONOGRAMA: Gestión crediticia eficiente

Proyecto	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
Gestión crediticia eficiente					X	X			X			

7 SUBPROGRAMA DE DIFUSIÓN DE INFORMACIÓN

7.1 “Plan de capacitación: Créditos inteligentes”

7.1.1 Descripción

Este subprograma busca educar a los asesores de créditos, prestatarios y público en general sobre las opciones disponibles en el sistema financiero para ajustar las condiciones de sus créditos en situaciones de dificultad económica, derivadas de eventos climáticos extremos, crisis económicas o conflictos sociales, considerando las nuevas disposiciones emitidas en el marco de lo previsto en el Decreto Supremo N° 5241 y su reglamentación. Así como también conocer sobre los productos financieros como operaciones de crédito, fondos de garantía y fondos de crédito.

7.1.2 Objetivo General

Brindar conocimientos y herramientas prácticas a los consumidores financieros para que comprendan las opciones de refinanciamiento y reprogramación de operaciones de crédito ofrecidas por las entidades financieras, facilitando la recuperación de su capacidad de pago, la estabilidad financiera y el acceso a soluciones sostenibles para cumplir con sus obligaciones crediticias. Asimismo se enfocará en la correcta difusión y orientación sobre productos financieros como operaciones de crédito, fondos de garantía y fondos de crédito.

7.1.3 Beneficiarios

4.1.3.1. Cualitativa (Segmentación)

- Población del área rural con ingresos reducidos o irregulares que dependen de créditos para sostener sus actividades diarias o productivas.
- Emprendedores y pequeños empresarios que han tenido que limitar sus actividades, por disturbios sociales o crisis políticas.
- Personas que se encuentran en riesgo de incurrir en mora debido a su situación económica.
- Personas que han agotado sus ahorros o recursos alternativos para pagar sus créditos y requieren una solución urgente.

4.1.3.2. Cuantitativa

Este proyecto tiene previsto capacitar a prestatarios individuales y negocios que han sufrido pérdidas económicas debido a crisis sociales, bloqueos o conflictos que interrumpieron sus actividades productivas y a las familias y hogares con un ingreso familiar dependiente de actividades productivas.

7.1.4 Actividades a ser desarrolladas

- Talleres
- Seminarios Webinar
- Guía Descargable
- Asesoría Personalizada

7.1.5 Metodología educativa.

La capacitación continua y eficiente tanto al personal de atención al público como a los prestatarios.

7.1.6 Temática

- Fondos de Garantía y Fondos de Crédito,
- Alcance del Decreto Supremo N° 5241 y su Reglamentación
- Requisitos para Refinanciamiento y/o reprogramación
- Beneficios y riesgos de refinanciar/ reprogramar.

8 "Seguridad sin Fraudes"

8.1.1 Descripción

Este subprograma busca educar a la población sobre la prevención de fraudes financieros y el uso seguro de los servicios financieros; a través de estrategias educativas y herramientas prácticas, se enseñará a identificar intentos de fraude, conocer las medidas de seguridad más efectivas y actuar de manera informada para proteger sus cuentas y datos personales ante posibles estafas.

8.1.2 Objetivo General

Brindar conocimientos y estrategias de seguridad financiera a la población, enfatizando en la identificación y prevención de fraudes, con el fin de minimizar riesgos, fomentar

el uso seguro de servicios financieros y proteger los recursos económicos de los consumidores financieros y público en general.

8.1.3 Beneficiarios

- Adultos mayores, sector más vulnerable a fraudes telefónicos y financieros.
- Estudiantes y jóvenes en proceso de inclusión financiera.
- Personas con bajo conocimiento en seguridad financiera.
- Público en general, comerciantes y emprendedores que manejan transacciones financiera y/o que han sido víctimas de fraude o desean prevenirlo.

8.1.4 Actividades a ser desarrolladas

- Seminarios Webinars interactivos con expertos en seguridad y prevención de fraudes.
- Simulaciones de fraudes comunes para aprender a detectarlos y prevenirlos.
- Material educativo digital y físico con consejos de seguridad.
- Campañas de concientización en redes sociales sobre estafas frecuentes.
- Foros y sesiones de preguntas para resolver dudas y compartir experiencias.

8.1.5 Temática

- Tipos de fraudes financieros, phishing, fraudes por llamadas.
- Medidas de seguridad y protección de datos personales.
- Señales de alerta y prevención, cómo identificar mensajes, llamadas y correos fraudulentos.
- Acciones a tomar y pasos para reportar una estafa en caso de fraude.

8.1.6 “Mecanismos de Reclamo: “Derechos del Consumidor Financiero”

8.1.7 Descripción

Este subprograma "Derechos del Consumidor Financiero" tiene como propósito principal informar, sensibilizar y capacitar a los consumidores financieros sobre sus derechos y deberes, así como sobre los mecanismos de protección y reclamo disponibles en caso de irregularidades o incumplimientos por parte de las entidades financieras.

8.1.8 Objetivo General

Promover la educación financiera orientada al conocimiento y ejercicio de los derechos del consumidor financiero, fortaleciendo la confianza en el sistema financiero y mejorando la relación entre los usuarios y las entidades financieras.

8.1.9 Beneficiarios

- Diseñado para consumidores financieros; pequeñas y medianas instituciones financieras.
- Población en general interesada en mejorar su conocimiento financiero.

8.1.10 Actividades a ser desarrolladas

- Seminarios web interactivos: Explicación de los derechos básicos del consumidor financiero.
- Capacitaciones grupales: Talleres prácticos sobre cómo presentar reclamos efectivos.
- Elaboración de guías digitales: Materiales informativos sobre los derechos financieros.
- Simulaciones prácticas: Ejercicios sobre resolución de problemas financieros comunes.
- Testimonios reales: Presentación de casos de éxito en la defensa de los derechos financieros.

8.1.11 Temática

- Derechos básicos del consumidor financiero.
- Cómo presentar reclamos efectivos
- Reclamos y quejas en primera y segunda instancia. Atención Responsable y Orientada al Cliente, Atribuciones de la ASFI como ente regulador, Defensoría del Consumidor Financiero
- Protección frente prácticas abusivas

Conclusiones y/o Recomendaciones

El Programa de Educación Financiera 2025 constituye una herramienta clave para fomentar la inclusión y alfabetización financiera en Bolivia, su implementación adecuada permitirá a los consumidores financieros tomar decisiones informadas y responsables, contribuyendo así a la estabilidad del sistema financiero. De igual manera, este programa tiene el potencial de generar un impacto positivo significativo en las comunidades rurales y urbanas, promoviendo la inclusión financiera y la protección de los derechos del consumidor financiero, promoviendo alianzas estratégicas con actores clave para maximizar su impacto y sostenibilidad.

Dicho programa está estructurado en cuatro ejes temáticos: refinanciamiento y/o reprogramación de créditos, operaciones de crédito, derechos del consumidor financiero y medidas de seguridad para la prevención de fraudes. Cada eje incluye actividades educativas, indicadores y metodologías específicas adaptadas a las características de la población beneficiaria, cuyo propósito es fortalecer las competencias financieras de los consumidores, promoviendo la inclusión, la protección de derechos y el acceso responsable a productos y servicios financieros, contribuyendo a la estabilidad del sistema financiero boliviano

