

**PROGRAMA DE EDUCACIÓN FINANCIERA**

**BANCO DE CRÉDITO BCP**

**2023**

# **Programa de Educación Financiera**

## **1. Introducción**

El presente documento describe a detalle cada uno de los proyectos de Educación Financiera y Difusión de Información del Banco de Crédito BCP para la gestión 2023.

## **2. Antecedentes**

El Banco de Crédito de Bolivia S.A. inició su Programa de Educación Financiera hace más de diez años, con la finalidad de generar conciencia en sus clientes para que tomen las mejores decisiones financieras para el presente y futuro. Los inicios primigenios se remontan al año 2007 en los que, con la experiencia de la educación a través de las radios mineras de nuestro país, inició el programa radiofónico ABC de la Banca difundiendo conceptos básicos de consumo financiero para el entendimiento de la población. Con los años, estos espacios radiofónicos se produjeron en castellano, aimara y quechua y en los últimos años en guaraní. Todo ello para llegar a la población no bancarizada y con menor conocimiento.

En los últimos años el enfoque se ha concentrado y especificado más aún en lo digital y ha permitido el desarrollo de nuevos programas por segmentos como el de Foro Pyme que permite una articulación de micro y pequeños empresarios con contenidos de Educación Financiera pertinentes al desarrollo de sus actividades y la relación con los productos y servicios financieros o Academia de Clientes BCP, cuyo foco gira en torno a canales digitales para que los clientes no necesiten acudir a una agencia física para resolver sus necesidades financieras. Asimismo, este enfoque permite que de forma aún más directa y al momento de la adquisición de productos y servicios del banco se provea Educación Financiera que confirme que el cliente está contratando un producto que comprende esencialmente y que le permite cubrir sus necesidades financieras.

### **2.1 Metas alcanzadas (Breve descripción)**

En la gestión 2022, las metas y expectativas planteadas se cumplieron al 100%.

### **2.2 Aprendizajes obtenidos**

De la gestión 2022, año de reactivación económica y de postpandemia, obtuvimos los siguientes aprendizajes:

- Retomamos nuestras jornadas de Educación Financiera presencial enfocada en jóvenes, personas adultas mayores y mujeres emprendedoras.
- Paralelamente, mantuvimos nuestros esfuerzos en canales digitales a través de webinars con contenidos como el uso de banca móvil, banca por internet,

billetera móvil y QR. También capacitamos sobre el rol de ASFI y derechos y obligaciones de los consumidores financieros.

- En 2021 iniciamos un proyecto de Educación Financiera para Mujeres Emprendedoras logrando capacitar a 1,000 mujeres. En 2022 este proyecto se amplió a nivel nacional bajo modalidades digitales y presenciales, superando las 2,000 mujeres emprendedoras capacitadas.
- También retomamos la Educación Financiera Rural, realizando talleres presenciales en: Chulumani (La Paz), Bermejo (Tarija), Tejahuasi (Sucre), Oruro (Bolívar) y Potosí (Betanzos).

### **3. Objetivos estratégicos**

El programa de Educación Financiera del BCP se alinea a los siguientes objetivos estratégicos específicos definidos en el Plan Estratégico 2023:

- Ser líderes en eficiencia a través de la transformación digital, diferenciándonos con productos y servicios, modernos, tecnológicos, accesibles e inclusivos para así mejorar la experiencia del cliente.
- Enfocar nuestros esfuerzos para dar la mejor experiencia al cliente ganando su preferencia y lealtad, propiciando una cultura de calidad y una comunicación cálida y eficiente.

## **4. Sub Programa de Educación**

### **4.1 Proyecto 1: Aula BCP para Prestatarios**

#### **4.1.1 Descripción**

El proyecto Aula BCP para Prestatarios consiste en la capacitación de clientes sobre los distintos tipos de créditos por parte de los colaboradores del BCP. Los colaboradores cuentan con una cartilla educativa que permita una metodología de aprendizaje validada por un tercero. Al final de la capacitación, el cliente firma la cartilla en señal de constancia. Este es un punto de Educación Financiera presencial en nuestras agencias.

#### **4.1.2 Objetivo General**

Capacitar a clientes en los diferentes tipos de créditos, responsabilidades y obligaciones al adquirir un producto en el sistema financiero.

#### **4.1.3 Beneficiarios**

Clientes que acuden para conocer más sobre créditos y desean realizar la contratación de este.

#### **4.1.3.1 Cualitativa (Segmentación)**

Clientes que acuden para conocer sobre créditos en efectivo, tarjetas de crédito, créditos hipotecarios, PyME, mayorista y créditos en general.

#### **4.1.3.2 Cuantitativa (Número de beneficiarios)**

16,000 clientes prestatarios.

#### **4.1.4 Actividades a ser desarrolladas**

- Diseño y desarrollo de nuevas cartillas de Educación Financiera.
- Capacitación a colaboradores del BCP sobre el nuevo enfoque del proyecto.
- Explicación y asesoramiento especializado por parte del colaborador al cliente.

#### **4.1.5 Metodología Educativa**

Enseñanza personalizada entre el cliente y el colaborador del BCP. Al finalizar se resuelve una evaluación, para evidenciar que los conocimientos han sido adquiridos.

#### **4.1.6 Temática**

Obligaciones y responsabilidades al adquirir créditos.

#### **4.1.7 Cronograma**

Ejecución: Desde el mes de enero hasta diciembre 2023.

### **4.2 Proyecto 2: Mecanismos de Reclamo para consumidores financieros**

#### **4.2.1 Descripción**

Iniciativa digital dirigida a clientes que implica el intercambio de conocimiento acerca de los derechos, obligaciones e instancias de reclamo realizadas a través de sesiones de capacitación por plataforma Zoom.

#### **4.2.2 Objetivo General**

Educar a clientes y consumidores financieros sobre sus derechos y obligaciones en el sistema financiero, así como los mecanismos e instancias de reclamo en 1era. y 2da. Instancia.

#### **4.2.3 Beneficiarios**

500 clientes prestatarios y usuarios a nivel nacional

#### **4.2.3.1 Cualitativa (Segmentación)**

Clientes prestatarios y usuarios del Banco de Crédito BCP

#### **4.2.3.2 Cuantitativa (Número de beneficiarios)**

500 clientes prestatarios y usuarios entre el rango de edad de 25 a 40 años

#### **4.2.4 Actividades a ser desarrolladas**

Organización de Webinars gratuitos sobre Mecanismos de Reclamo, derechos y obligaciones de consumidores financieros.

#### **4.2.5 Metodología Educativa**

Talleres virtuales sobre derechos de usuarios y consumidores, con presentaciones de apoyo.

#### **4.2.6 Temática**

- Derechos y obligaciones de los consumidores financieros.
- Mecanismos de Reclamo en 1° y 2° instancia.
- Punto de Reclamo
- Defensoría del consumidor financiero.

#### **4.2.7 Cronograma**

Ejecución: Durante los meses de julio, octubre y diciembre del 2023.

### **4.3 Proyecto 3: Academia de Clientes BCP**

#### **4.3.1 Descripción**

Iniciativa de Educación Financiera para la inclusión digital de clientes, brindando ayuda y asesoría para que puedan acceder a los diversos canales digitales con aprendizaje paso a paso. Con contenidos como; cómo realizar transacciones financieras de una manera digital, más cómoda, rápida y segura, sin necesidad de asistir presencialmente a las agencias bancarias. Los webinars se harán a través de la plataforma Zoom.

#### **4.3.2 Objetivo General**

Inclusión financiera digital a clientes del BCP para que adquieran capacidades digitales que les permitan realizar operaciones desde cualquier dispositivo tecnológico.

#### **4.3.3 Beneficiarios**

10,000 clientes y usuarios prestatarios a nivel nacional

#### **4.3.3.1 Cualitativa (Segmentación)**

10,000 clientes y usuarios

#### **4.3.3.2 Cuantitativa (Número de beneficiarios)**

10,000 clientes y usuarios

#### **4.3.4 Actividades a ser desarrolladas**

- Organizar Webinars gratuitos para clientes sobre el uso de la tecnología en transacciones financieras.
- Publicar videos de las sesiones en redes sociales y plataforma ABC de la Banca.

#### **4.3.5 Metodología Educativa**

Webinars virtuales de capacitación a clientes sobre temáticas digitales

#### **4.3.6 Temática**

- Ahorro, inversión y créditos (Para jóvenes)
- Tarjetas de débito
- Cajeros automáticos BCP
- Transacciones POS
- Transferencias Bancarias
- Uso de aplicaciones móviles y medidas de seguridad
- Uso de canales digitales: Soli

#### **4.3.7 Cronograma**

Ejecución: Desde el mes de febrero hasta diciembre de 2023.

### **4.4 Proyecto 4: Aula BCP para Colaboradores**

#### **4.4.1 Descripción**

Capacitaciones virtuales para colaboradores del BCP para que atiendan con calidad y calidez a los clientes y usuarios. A través de la Plataforma Aula BCP los colaboradores se capacitan desde cualquier dispositivo tecnológico, evitando así que requieran usar las instalaciones del banco y realicen sus cursos de capacitación en la comodidad de su hogar.

#### **4.4.2 Objetivo General**

Capacitar a la totalidad de colaboradores sobre temáticas de Educación Financiera para brindar una mejor experiencia a clientes y usuarios financieros.

#### **4.4.3 Beneficiarios**

1,600 colaboradores del BCP

#### **4.4.3.1 Cualitativa (Segmentación)**

1,600 colaboradores del BCP (50% mujeres y 50% hombres)

#### **4.4.3.2 Cuantitativa (Número de beneficiarios)**

1,600 colaboradores del BCP

#### **4.4.4 Actividades a ser desarrolladas**

- Planificación y elaboración del Aula BCP para colaboradores.
- Organización de los módulos.
- Realización.
- Evaluación del contenido y exposición Aula BCP para colaboradores.
- Presentación de resultados de las evaluaciones.

#### **4.4.5 Metodología Educativa**

Capacitación virtual interna para colaboradoras y colaboradores con evaluación

#### **4.4.6 Temática**

- Herramientas prevención acoso y hostigamiento sexual laboral
- Sostenibilidad
- Riesgo de liquidez
- Reglamento de protección al consumidor financiero
- Seguridad de información y física
- Ética, Anticorrupción y Cumplimiento Normativo
- Riesgo Operativo
- Ergonomía
- Atención a las personas con capacidades diferentes.

#### **4.4.7 Cronograma**

Ejecución: Desde el mes de febrero a diciembre del 2023.

### **4.5 Proyecto 5: Foro PyME**

#### **4.5.1 Descripción**

Iniciativa que durante más de 11 años ha promovido el intercambio de experiencias y la transferencia de conocimientos, así como también información relevante sobre servicios financieros, entre empresarios exitosos del sector, líderes de opinión y quienes se encuentran perfilando micro pequeñas y medianas empresas en principales ciudades del país. En 2022 nuevamente este evento se relanzó de manera digital, con 1,000 microempresarios participantes de manera virtual. En 2023 el formato será virtual.

#### **4.5.2 Objetivo General**

Promover el intercambio de experiencias y aprendizajes de micro y pequeños empresarios y emprendedores bolivianos

#### **4.5.3 Beneficiarios**

1,000 usuarios y clientes prestatarios

##### **4.5.3.1 Cualitativa (Segmentación)**

1,000 usuarios Pyme y clientes prestatarios Pyme

##### **4.5.3.2 Cuantitativa (Número de beneficiarios)**

1,000 usuarios y clientes prestatarios

#### **4.5.4 Actividades a ser desarrolladas**

- Planificación del Foro Pyme como evento digital
- Selección de los disertantes
- Organización y logística del evento
- Realización del evento
- Evaluación del evento

#### **4.5.5 Metodología Educativa**

Actividad virtual de intercambio de experiencias y aprendizajes por parte de emprendedores bolivianos, para aprender con el ejemplo sobre buenas y malas decisiones e historias sobre la gestión de negocios, usos y beneficios de la banca.

#### **4.5.6 Temática**

- Experiencias de éxito y fracaso de las Pymes.
- Financiamiento para Pymes.
- Educación para el acceso de productos y servicios financieros usos y aplicaciones, beneficios y riesgos.
- Derechos de los consumidores Financieros.
- Información transparente sobre productos y servicios.

#### **4.5.7 Cronograma**

Ejecución: Octubre 2023



## **4.6 Proyecto 6: Educación Financiera para Mujeres Emprendedoras**

### **4.6.1 Descripción**

De acuerdo con diversos estudios realizados en Bolivia, se estima que cerca del 38% de las mujeres en el país llevan adelante algún tipo de emprendimiento. Este proyecto va dirigido a mujeres emprendedoras bolivianas para que adquieran mayores y mejores conocimientos en temas financieros y les permita manejar de mejor forma sus negocios hasta alcanzar la sostenibilidad e independencia económica.

### **4.6.2 Objetivo General**

Dotar de herramientas financieras a mujeres para que administren de mejor forma sus emprendimientos

### **4.6.3 Beneficiarios**

2,000 clientes prestatarias mujeres emprendedoras

#### **4.6.3.1 Cualitativa (Segmentación)**

2,000 clientes prestatarias mujeres emprendedoras bolivianas

#### **4.6.3.2 Cuantitativa (Número de beneficiarios)**

2,000 clientes prestatarias mujeres emprendedoras

### **4.6.4 Actividades a ser desarrolladas**

- Organizar Webinars gratuitos para clientas emprendedoras y microempresarias
- Evaluar impacto

### **4.6.5 Metodología Educativa**

Webinars virtuales de capacitación a clientes mujeres

### **4.6.6 Temática**

- Empoderamiento femenino
- Generación de ingresos y ventas
- Educación Financiera
- Ahorro, presupuestos, gasto e inversión
- Uso de canales digitales para realizar cobro y pagos

### **4.6.7 Cronograma**

Ejecución: Desde Marzo hasta diciembre de 2023.

## **4.7 Proyecto 7: Descubre**

### **4.7.1 Descripción**

Descubre es un programa interactivo de Educación Financiera de Bolivia desarrollado en el marco de la Asociación de Bancos de Bolivia. Una herramienta innovadora que integra teoría y práctica de manera simple y divertida. Con Descubre el público puede establecer metas, administrar finanzas eficazmente y conocer el sistema financiero boliviano.

### **4.7.2 Objetivo General**

Enseñar a los usuarios de la plataforma sobre los conceptos básicos de consumo financiero, la estructura del sistema financiero, el rol de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI), la intermediación financiera y otros productos y servicios del sector.

### **4.7.3 Beneficiarios**

15,000 clientes prestatarios

#### **4.7.3.1 Cualitativa (Segmentación)**

15,000 clientes prestatarios

#### **4.7.3.2 Cuantitativa (Número de beneficiarios)**

15,000 clientes prestatarios

### **4.7.4 Actividades a ser desarrolladas**

Organizar e implementar promoción y seguimiento del uso de la Plataforma

### **4.7.5 Metodología Educativa**

Descubre es una plataforma tecnológica interactiva, que incluye un recorrido personalizado acorde al ciclo de vida y la meta de cada persona que la visita (niños, adolescentes, adultos y adultos mayores). Es una herramienta para familiarizarse y aprender sobre los principales conceptos en finanzas.

### **4.7.6 Temática**

Esta plataforma educativa contiene un programa de siete módulos con temas transversales, los que fueron adecuados para cada uno de los ciclos de vida de las personas (niñez, juventud y adultos).

### **4.7.7 Cronograma**

Ejecución: Desde el mes de enero hasta diciembre de 2023.

## **5. Sub Programa de Difusión de Información**

### **5.1 Proyecto 1: Academia de Clientes BCP en Plataforma ABC de la Banca**

#### **5.1.1 Descripción**

A través de los años el Proyecto ABC de la Banca ha ido evolucionando hasta convertirse en un portal donde se difunden videos sobre inclusión digital. De igual manera, cuenta con material con subtítulos y lengua de señas para personas con discapacidad auditiva. ([www.abcdelabancabolivia.com](http://www.abcdelabancabolivia.com))

#### **5.1.2 Objetivo General**

Informar a la población acerca de temáticas financieras

#### **5.1.3 Beneficiarios (Segmentación)**

Usuarios con acceso a internet que puedan acceder a la plataforma y conocer más acerca de los servicios financieros

#### **5.1.4 Actividades a ser desarrolladas**

Generación y publicación de información financiera en la plataforma.

#### **5.1.5 Medios o canales para la difusión**

Web/Redes sociales

#### **5.1.6 Temática**

- Derechos y obligaciones del consumidor financiero
- Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI)
- El Sistema Financiero
- Defensoría del consumidor financiero

#### **5.1.7 Cronograma**

Inicio ejecución, desde marzo de forma continua en la plataforma ABC de la Banca durante el 2023.

### **5.2 Proyecto 2: ABC de la Banca Rural**

#### **5.2.1 Descripción**

Microprograma de Información Financiera difundido hace 13 años a través de radiodifusoras bolivianas, con el cual se educa a la comunidad en conceptos financieros, buenas prácticas, productos, servicios, derechos del consumidor

financiero, obligaciones de las Entidades de Intermediación Financiera y buen uso de canales de atención.

### **5.2.2 Objetivo General**

Informar a la población acerca de temáticas financieras

### **5.2.3 Beneficiarios (Segmentación)**

Población en general de áreas rurales

### **5.2.4 Actividades a ser desarrolladas**

Elaboración de cuñas radiales en 2 idiomas para la difusión de consejos prácticos

### **5.2.5 Medios o canales para la difusión**

Radios rurales con alcance nacional

### **5.2.6 Temática**

- Clientes catalogados con pleno y oportuno cumplimiento de pago
- Beneficios

### **5.2.7 Cronograma**

Ejecución: Desde Abril hasta Noviembre de 2023.