

# FUNDACIÓN SARTAWI

## PROGRAMA DE EDUCACIÓN FINANCIERA 2016



Elaborado por: Operaciones  
Revisado por: Comité Ejecutivo (CE N°03 -17FEB16)  
Autorizado por: Directorio (D N°2 25FEB16)

Firma Secretario:

Original firmado por Eduardo Ayllon Zamorano

Hoja en blanco incluida intencionalmente

---

**CONTENIDO**

PROGRAMA DE EDUCACIÓN FINANCIERA GESTIÓN 2016 .....	1
1 INTRODUCCIÓN .....	1
2 CONTEXTO INSTITUCIONAL .....	1
3 CONTEXTO NORMATIVO .....	2
4 OBJETIVOS .....	2
5 BENEFICIOS ECONÓMICOS Y SOCIALES DE UNA BUENA EDUCACIÓN FINANCIERA.....	3
5.1 Principios básicos para una educación financiera con calidad y calidez .....	3
6 PROGRAMA Y CRONOGRAMA DE TRABAJO 2016 .....	3
6.1 Contenidos de Educación Financiera.....	3
6.2 Canales para la Educación Financiera.....	4
6.2.1 Canal Electrónico .....	4
Educación mediante distribución de Información por Mensaje de Texto (SMS).....	4
Educación mediante información colocada en la Plataforma AGROINFONET y página WEB Institucional .....	5
6.2.2 Canal Local.....	5
Educación Financiera mediante capacitación en aplicación de Tecnologías Masivas (Banca Comunal). .....	5
Educación Financiera mediante distribución de Material Impreso.....	5
Cronograma de Distribución Material de Educación Financiera.....	7
6.2.3 Canal Externo .....	7
Participación en Jornadas de Educación Financiera.....	7
6.3 Subprogramas de Educación Financiera.....	8
7 ANEXOS.....	9

Hoja en blanco incluida intencionalmente

## PROGRAMA DE EDUCACIÓN FINANCIERA GESTIÓN 2016

### 1 INTRODUCCIÓN

La continua labor de formación es un pilar fundamental en el desarrollo de los seres humanos en nuestra sociedad y no sería posible sin el compromiso y trabajo de Instituciones que aporte en la generación, difusión y apropiación de conocimiento por parte de los integrantes de la sociedad.

Nuestra Filosofía Corporativa y la búsqueda de objetivos con resultados plenos en el ámbito financiero y social, permiten nos aproximemos a nuestros consumidores financieros en búsqueda de mejorar su calidad de vida desde distintos aspectos, uno de ellos es la educación financiera como base de una mejora continua y sostenible.

Los canales tecnológicos que permiten generar una proximidad instantánea y además lograr eficiencia en la administración de costos se convierten en canales potentes para la educación financiera al permitir aumentar el alcance y la masificación en zonas con bajos niveles de desarrollo, que sólo precisan la cobertura celular para formar parte activa de su propia formación.

Los desafíos están planteados y las metas claras, estamos avanzado paso a paso en el camino, para conquistar de una forma activa un resultado esperado, la formación de consumidores financieros y de sus familias.

### 2 CONTEXTO INSTITUCIONAL

El Programa de Educación Financiera para la Gestión 2016 se plantea dentro de nuestra Planificación Estratégica 2016-2018 reforzando el quehacer Institucional, como parte integral de los resultados buscados, mejorar la calidad de vida de nuestros clientes y lograr la inclusión social.

#### Misión

"Prestar servicios financieros con un enfoque integral, especialmente a la población rural con capacidad de generación de excedentes, ligada a complejos productivos principalmente agropecuarios, y así contribuir a mejorar su calidad de vida."

#### Visión

"Ser la institución líder en servicios financieros integrales productivos con énfasis en el área rural, cobertura nacional y referente internacional por nuestra contribución al desarrollo agropecuario".

### Valores Institucionales

- **Responsabilidad.** Sembrar Sartawi respeta los derechos de su cliente interno y reconoce sus diferencias. En la búsqueda de una reciprocidad mutua, espera de ellos puntualidad y capacidad para asumir las consecuencias de sus actos, en función al cumplimiento de sus obligaciones y en estricto apego a la normativa vigente.
- **Compromiso.** Sembrar Sartawi está involucrada con la inclusión y el desarrollo de su población meta. Para ello cuenta con personal comprometido y leal, que forma parte de un equipo que cree en lo que hace y hace más de lo que se le pide.
- **Honestidad y Transparencia.** Sembrar Sartawi obra con la verdad y vela por la conducta ética de su personal y la presentación de información veraz, clara y coherente hacia sus clientes externos, asambleístas, financiadores y público en general.
- **Innovación.** Sembrar Sartawi considera vital el desarrollo permanente y oportuno de productos y servicios con creatividad y tecnología de punta para el aprendizaje e integración.
- **Calidad y Eficiencia.** Sembrar Sartawi y su personal buscan dar un servicio de calidad a sus clientes externos, optimizando los costos institucionales para ser una institución más competitiva.

### 3 CONTEXTO NORMATIVO

En el marco de lo establecido por la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI), se define un diseño estructural en los Programas de Educación Financiera que busca la incorporación de alcances reales y materiales en los procesos formativos y educativos, generando una subestructura donde se diferencia la aplicación y difusión de contenidos de educación financiera que responde a objetivos programáticos relacionados principalmente a la participación del consumidor financiero en el Sistema, su interacción con los servicios que se ofrecen y los mecanismos de protección a su integridad financiera como portador de derechos y obligaciones y actor principal en la solución de reclamos y respuesta a consultas.

La normativa básica se establece en la Ley de Servicios Financieros N° 393 en su artículo 79 como parte del capítulo destinado a la protección del consumidor de servicios financieros y en la Recopilación de Normas para Servicios Financieros – RNSF en el Libro 4°, Título I, Capítulo I, Sección 6.

### 4 OBJETIVOS

- Mejorar los conocimientos y conceptos de nuestros consumidores financieros con información sencilla y práctica.
- Desarrollar herramientas de ayuda práctica para facilitar una mejor enseñanza de la educación financiera para nuestros consumidores financieros.
- Cumplir con el rol establecido en la Ley de Servicios Financieros (LSF) para las entidades financieras agregando como actividad principal y de crecimiento, el concepto de educación financiera en los diferentes niveles de la Institución.

- Ampliar los canales y medios tecnológicos para difundir educación financiera a nuestros consumidores financieros.

## **5 BENEFICIOS ECONÓMICOS Y SOCIALES DE UNA BUENA EDUCACIÓN FINANCIERA**

La educación financiera beneficia a las personas, a la sociedad y a la economía en su conjunto como parte del proceso de desarrollo sostenible de los países y de la sociedad mundial.

La educación financiera tiene además un efecto social multiplicador no sólo en los consumidores actuales sino también en los potenciales y generacionales.

### **5.1 Principios básicos para una educación financiera con calidad y calidez**

Se definen seis principios para gestión del programa de educación financiera para la gestión 2016:

- La educación financiera tiene que promocionarse activamente y debe estar disponible en todas las etapas de la relación con el consumidor financiero.
- El programa de educación financiera tiene que orientarse cuidadosamente de manera que satisfaga las necesidades concretas de los consumidores financieros y tiene que ser fácilmente accesible y ponerse a su disposición en el momento oportuno.
- Los consumidores financieros deben recibir educación sobre asuntos financieros y económicos lo antes posible y de manera sencilla.
- El programa de educación financiera debe incluir instrumentos generales de sensibilización con respecto a la necesidad de mejorar la comprensión de los problemas y riesgos financieros.
- La educación financiera debe ser equitativa, transparente e imparcial; hay que tratar que esta educación esté siempre en función a los intereses de los consumidores financieros.
- El programa de educación financiera debe evaluarse periódicamente y, en caso necesario, actualizarse.

## **6 PROGRAMA Y CRONOGRAMA DE TRABAJO 2016**

El Programa de Educación Financiera está compuesto por tres elementos: Contenidos, Canales y Subprogramas los cuales conforman la metodología que se utilizará para operar con nuestros consumidores financieros.

### **6.1 Contenidos de Educación Financiera**

Los contenidos programáticos se implementarán a través de los diferentes canales y subprogramas con el objeto de llegar con mayor impacto y alcance a los consumidores financieros.

Los contenidos se definen en cada gestión de forma previa y responden a la Planificación Estratégica, Políticas de Atención al Cliente y evaluaciones de avance de anteriores Programas.

Los contenidos definidos para la presente gestión son:

- Protección de Derechos del Consumidor Financiero.
- Instituciones Financieras de Desarrollo.
- Sobreendeudamiento.
- Punto de Reclamo.

Los contenidos se han definido de acuerdo al mercado objetivo principal de nuestra Organización y niveles de conocimiento sobre el Sistema Financiero, los mismos no obedecen a un orden determinado por lo que los mismos se pueden impartir según análisis que se realicen en la aplicación por los canales correspondientes.

## 6.2 Canales para la Educación Financiera

Se utilizarán diferentes canales para cumplir con los Subprogramas de Educación y Difusión de Información de Educación Financiera, donde se continua con la profundización en actividades tecnológicas, si bien se mantendrán las tareas relacionadas a materiales impresos (en el caso de contar con los mismos) se pretende reforzar en mayor medida los refuerzos asociados a elementos tecnológicos o visuales de gran alcance e impacto en la población, asociados a un bajo Costo.

El Programa de Educación Financiera para la gestión 2016 cuenta con tres (3) canales:

- Canal Electrónico:
  - Para distribución de información por mensaje de texto (SMS).
  - Para difusión de información en la Plataforma AGROINFONET y página WEB Institucional.
- Canal Local:
  - Reuniones de capacitación en aplicación de Tecnologías Masivas (Banca Comunal).
  - Distribución de material impreso (en caso de contar con el mismo).
- Canal Externo:
  - Participación en Jornadas de Educación Financiera.

El funcionamiento de los canales es independiente y se podrá establecer su operación en conjunto o de forma separada dependiendo del grado de posibilidades de la Institución.

### 6.2.1 Canal Electrónico

#### **Educación mediante distribución de Información por Mensaje de Texto (SMS)**

Se refiere al procedimiento mediante el cual el consumidor financiero, previa aceptación, recibe mediante un mensaje de texto educación financiera general en forma sistematizada y que le permite obtener conocimientos generales sobre el Sistema, integrantes, instrumentos y otros elementos propios de la intermediación financiera.



Los contenidos a enviar se refieren a Módulos de Conocimientos Básicos de educación financiera, sin ningún costo para nuestros clientes que tengan registrados sus números celulares personales en nuestra base de datos, cada módulo contará con un contenido aproximado de 5-10 mensajes de educación financiera, con una línea base inicial de aproximadamente 2.500 clientes que se beneficiaran con este servicio.

### **Educación mediante información colocada en la Plataforma AGROINFONET y página WEB Institucional**

El ingreso de nuestros consumidores financieros a nuestras instalaciones les permite obtener información mediante la emisión de contenido a través de la Plataforma AGROINFONET instalada en nuestras agencias piloto. La información de educación financiera contará con contenidos tanto de educación general como específica y con contenidos educativos proporcionados por ASFI y BCB.

En esta gestión se pretende masificar los pilotos ya desarrollados en algunas Agencias logrando estandarizar parámetros y contenidos para una masificación total hasta la gestión 2018.

La educación financiera que se brinda mediante página web se refiere al acceso mediante el cual el consumidor financiero ingresa a la página web de la Organización ([www.sembrarsartawi.org](http://www.sembrarsartawi.org)) y en el apartado de Educación financiera habilitado para este fin, en este apartado se encuentran documentos e información actualizada en boletines semestrales.

Asimismo, se gestionará con otras entidades para contar con enlaces (links) a direcciones electrónicas de ASFI y otras Organizaciones Nacionales e Internacionales relacionadas con temas de educación financiera que permitan reforzar contenidos de educación financiera y prácticas globales en el relacionamiento con consumidores financieros de otras realidades y países.

#### **6.2.2 Canal Local**

##### **Educación Financiera mediante capacitación en aplicación de Tecnologías Masivas (Banca Comunal).**

El proceso de capacitación que requiere la Banca Comunal incorpora dentro de su desarrollo un espacio destinado a la generación de conocimientos en los clientes financieros en los cuales se debe incluir como base fundamental del desarrollo, conceptos de Educación Financiera, los contenidos a impartir se tocarán en las reuniones de las bancas con el apoyo de material impreso y presentaciones.

##### **Educación Financiera mediante distribución de Material Impreso**

En la presente gestión se impulsará nuestro Material de Educación Financiera “Aprendiendo con Rosita”, historieta educativa en la cual se reforzarán con material específico relacionado a los contenidos definidos, la priorización se realizará en coordinación con la Gerencia Comercial.

Se coordinará con otras Instituciones Privadas y Públicas la recepción y entrega de material impreso de contenidos generales.

La entrega de material impreso informativo en el transcurso de la gestión se realizará en tres modalidades: entrega de material impreso informativo en las solicitudes de crédito, entrega de material en Caja (Ventanilla) y entrega de material en Punto de Reclamo a solicitud.

La definición de contenidos y priorización de temas se realizará a través de la Gerencia Comercial en coordinación con la Subgerencia de Operaciones.

El cronograma de distribución de material de educación financiera en Agencia iniciará a partir del mes de abril de 2016 en función a la gestión que se realice con entidades externas y a las posibilidades presupuestarias.

Asimismo y de acuerdo al requerimiento de cada Agencia y Sucursal se mantendrá un stock de material para la distribución del mismo tanto en Punto de Reclamo como para las solicitudes de créditos.

**Cronograma de Distribución Material de Educación Financiera**

Sucursal	Agencia	Abril				Julio				Diciembre			
		S 1	S 2	S 3	S 4	S 1	S 2	S 3	S 4	S 1	S 2	S 3	S 4
La Paz - Oruro	Cairoma												
La Paz - Oruro	Caranavi												
La Paz - Oruro	Coroico												
La Paz - Oruro	Franco Valle El Alto												
La Paz - Oruro	Panamericana												
La Paz - Oruro	Patacamaya												
La Paz - Oruro	San Pedro												
La Paz - Oruro	Challapata												
La Paz - Oruro	Oruro Central												
Santa Cruz	Cuatro Cañadas												
Santa Cruz	El Puente												
Santa Cruz	Mairana												
Santa Cruz	San Julian												
Santa Cruz	Santa Cruz Central												
Santa Cruz	Yapacani												
Cochabamba	Mizque												
Cochabamba	Nataniel Aguirre												
Cochabamba	Punata												
Cochabamba	Quillacollo												
Sur	Betanzos												
Sur	Potosí Central												
Sur	Villazón												
Sur	San Lucas												
Sur	Sucre Central												
Sur	Mercado Campesino-Tarija												

**6.2.3 Canal Externo**
**Participación en Jornadas de Educación Financiera.**

De acuerdo a normativa vigente y con el fin de reforzar el conocimiento de los consumidores financieros actuales y potenciales se participará de forma activa en la Jornadas que organizará la ASFI de acuerdo al siguiente cronograma tentativo:

<b>Ciudad</b>	<b>Fecha propuesta</b>
Cochabamba	12 de marzo
Tarija	23 de abril
La Paz	23 de julio
Sucre	20 de agosto
Santa Cruz	24 de septiembre
Oruro	22 de octubre
Potosí	19 de noviembre

Se coordinará la presentación de contenidos de acuerdo a los ejes temáticos que remita el Regulador y a los establecidos en el Subprograma de Educación Financiera, asimismo se coordinará con FINRURAL el contenido de los materiales para evitar en lo posible la superposición o colisión de los mismos con otras Entidades.

### **6.3 Subprogramas de Educación Financiera**

Cumpliendo con lo establecido en la normativa vigente se integra al Programa de Educación Financiera la articulación de sus componentes a través de los subprogramas con el fin de llegar con educación financiera a por lo menos a cuatro mil cien (4.100) consumidores financieros en su ejecución.

Los contenidos de los Subprogramas se encuentran definidos en las matrices establecidas en la normativa actual y que se encuentran adjuntos al Programa como parte del mismo.

7 ANEXOS

Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero

Recopilación de Normas para Servicios Financieros  
**LIBRO 4º, TÍTULO I, CAPÍTULO I**  
**ANEXO 6: PROGRAMA DE EDUCACIÓN FINANCIERA**  
**(SUBPROGRAMA DE EDUCACIÓN)**

Nº	NOMBRE DEL PROYECTO	ACTIVIDAD	OBJETIVO AL QUE CONTRIBUYE (Art. 3, Sección 6, Título I, Capítulo I, Libro 4º)	PÚBLICO	NÚMERO DE PERSONAS QUE PARTICIPARÁN DE LA ACTIVIDAD	TEMÁTICA	PERIODO DE IMPLEMENTACIÓN	MEDIOS DE APOYO PARA LA ENSEÑANZA			
								MATERIAL IMPRESO (FOLLETOS, CARTILLAS, OTROS)	PRESENTACIONES	MATERIAL DIDÁCTICO	OTROS
1	Derechos y Obligaciones del Consumidor Financiero	Taller	Los derechos de los consumidores financieros; Los mecanismos de reclamo en primera y segunda instancia	Clientes Financieros de Banca Comunal		Derechos del Consumidor Financiero	Marzo a Diciembre de 2016	Bípticos	Rotafolio o Power Point	Propio	
						Obligaciones del Consumidor Financiero					
						Mecanismos de Reclamo					
2	Las Instituciones Financieras de Desarrollo	Taller	Las características principales de los servicios de intermediación financiera, usos y aplicaciones, beneficios y riesgos; Las características principales de los servicios financieros complementarios, usos y aplicaciones, beneficios y riesgos	Clientes Financieros de Banca Comunal	4500	Sistema Financieros y sus componentes	Marzo a Diciembre de 2016	Bípticos	Rotafolio o Power Point	Propio	
						Tipos de EIF					
						Las IFD y su rol					
						Servicios financieros que presentan las IFD					
						Servicios complementarios que presentan las IFD					
3	El Sobreendeudamiento	Taller	Las características principales de los servicios de intermediación financiera, usos y aplicaciones, beneficios y riesgos	Clientes Financieros de Banca Comunal		Que es el sobreendeudamiento	Marzo a Diciembre de 2016	Bípticos	Rotafolio o Power Point	Propio	
						Como saber si estoy sobreendeudado					
						Consecuencias del sobreendeudamiento					
						Formas de evitar el sobreendeudamiento					

Recopilación de Normas para Servicios Financieros  
**LIBRO 4º, TÍTULO I, CAPÍTULO I**  
**ANEXO 6: PROGRAMA DE EDUCACIÓN FINANCIERA**  
**(SUBPROGRAMA DE DIFUSIÓN DE INFORMACIÓN)**

Nº	NOMBRE DEL PROYECTO	ACTIVIDAD	OBJETIVO AL QUE CONTRIBUYE (Art. 3, Sección 6, Título I, Capítulo I, Libro 4º)	TEMÁTICA	PERIODO DE IMPLEMENTACIÓN	MEDIOS DE APOYO PARA LA DIFUSIÓN					
						MATERIAL IMPRESO (FOLLETOS, CARTILLAS, OTROS)	CIRCUITO CERRADO (AUDIOVISUAL)	PÁGINA WEB DE LA ENTIDAD FINANCIERA	REDES SOCIALES	MEDIOS DE COMUNICACIÓN MASIVOS	OTROS
1	Aprendiendo con Rosita	Difusión en PAF y en Ferias de Educación Financiera	Los derechos y obligaciones asociados a los diferentes productos y servicios; el sistema financiero, el rol de la Autoridad de Supervisión del sistema Financiero y el alcance de la normativa.	Que son las EIF	Marzo a Diciembre de 2016	Bípticos		Boletín Semestral			
				Que son las IFD							
				Derechos de los consumidores financieros							
2	Sembrando Conocimientos con Rosita	Difusión electrónica	Los derechos y obligaciones asociados a los diferentes productos y servicios; el sistema financiero, el rol de la Autoridad de Supervisión del sistema Financiero y el alcance de la normativa.	Que son las IFD	Marzo a Diciembre de 2016					RADIAL	SMS
				Que es la ASFI							
				Que es el Punto de Reclamo							
				Que es el Buro de Información Crediticia							