

PROGRAMA DE EDUCACIÓN
FINANCIERA
GESTIÓN 2017

Banco Nacional de Bolivia S.A.

Contenido

Presentación	3
I. Programa de Educación Financiera 2017	4
1. Lineamientos generales	4
2. Alcance.....	5
3. Programas de educación e información.....	7
3.1. Subprogramas de Educación	7
3.2. Subprograma de Difusión de la Información	10
4. Cronograma.....	12
5. Responsables	12
II. Matriz de subprogramas de educación y difusión de información	12

Presentación

El Banco Nacional de Bolivia S.A. (BNB) tiene a la educación financiera como estrategia fundamental para la inclusión, tomando en cuenta que la educación financiera es el proceso por el que los consumidores financieros mejorarán su comprensión sobre productos y servicios bancarios, desarrollando, a través de la información y asesoramiento que reciben, las habilidades y la confianza necesarios para ser conscientes de los riesgos y oportunidades financieras a las que están expuestos, para tomar decisiones informadas, saber a dónde ir para obtener ayuda y ejercer cualquier acción eficaz para mejorar su bienestar económico (Organización para la Cooperación y Desarrollo Económico - OCDE).

La Ley de Servicios Financieros 393 y el Reglamento de Protección del Consumidor de Servicios Financieros emitido por la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI), reconocen a la educación financiera como derecho de los consumidores financieros, estableciendo que las entidades financieras deben diseñar, organizar, difundir y ejecutar programas de educación financiera para que los consumidores financieros conozcan sus derechos y obligaciones en el ámbito financiero, la base legal pertinente, el alcance y efectos de los productos y servicios ofertados.

Las decisiones financieras informadas contribuyen a mejorar las finanzas personales y familiares de los clientes y usuarios del sistema financiero, impulsando el ahorro y la bancarización y, por lo tanto, fortalecen al mismo con el aporte de consumidores más informados y deudores más responsables.

Dando cumplimiento a lo establecido en la normativa vigente, el BNB ha elaborado su Plan Anual de Educación Financiera para la gestión 2017, tomando en cuenta las modificaciones al REGLAMENTO DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR DE SERVICIOS FINANCIEROS, contempladas en la Resolución ASFI 054/2016 de fecha 28 de enero de 2016.

Perfil Organizacional BNB S.A.

El Banco Nacional de Bolivia S.A. (BNB) fue fundado el 4 de marzo de 1872. Desde entonces han transcurrido 144 años de crecimiento y evolución, y en la actualidad es uno de los bancos más importantes de Bolivia y con una excelente reputación en el exterior.

Bajo la forma jurídica de Sociedad Anónima, el BNB es el segundo banco privado más grande de Bolivia con un patrimonio de más US\$ 222 millones y activos por US\$ 3.204 millones. La cartera de créditos está distribuida en todos los sectores de la economía y está

orientada a diferentes segmentos del mercado. El BNB es un banco para las personas y para las empresas (grandes, pymes y mypes).

El banco está presente en todos los departamentos de Bolivia, con centenas de puntos de atención financiera entre la oficina nacional, las oficinas centrales de las sucursales, las agencias fijas, las oficinas externas, las ventanillas de atención, los cajeros automáticos y el punto promocional.

Cuatro familias de productos y servicios constituyen su propuesta comercial: la Banca de Negocios y Préstamos, la Banca de Servicios, Inversiones y Cuentas, la Banca Internacional y la Banca Electrónica.

Asimismo, desde el 2013 se puso a disposición de las pequeñas y medianas empresas la línea de negocios comercial Mype "Tu Amigo", con una oferta de créditos destinados al desarrollo de actividades productivas, comerciales y de servicios de esas empresas.

A diciembre de 2016 el banco contaba con 2.119 colaboradores, para quienes procura un adecuado ambiente de trabajo y crecimiento personal a través de diferentes acciones relacionadas al área de recursos humanos y responsabilidad social empresarial.

Como parte de su estrategia de responsabilidad social empresarial, el banco inició sus programas de educación financiera en la gestión 2008 con la iniciativa "Capacitación Crecer Pyme". Más adelante, en el año 2011, presentó el programa "Aprendiendo con el BNB" que es impartido mediante el voluntariado corporativo en colegios públicos y privados de todo el país, con excelentes resultados. A la fecha, el programa *Aprendiendo con el BNB* tiene diferentes líneas de acción, como se mencionará más adelante.

I. Programa de Educación Financiera 2017

1. Lineamientos generales

- **Cooperación.** Para la implementación y desarrollo del Plan, el BNB podrá recurrir, cuando sea necesario, a terceros que contribuyan al desarrollo exitoso de este.
- **Coherencia y Continuidad.** En el entendido que la educación financiera es un proceso continuo y de largo plazo, las acciones comprendidas en los planes anuales deben tener relación y coherencia respecto a los objetivos planteados sobre la temática, respondiendo con un avance progresivo en función a los temas escogidos para educar.
- **Generalidad:** En principio y teniendo en cuenta lo establecido en la Ley de Servicios Financieros 393 y el Reglamento de Protección del Consumidor de Servicios Financieros, en cuanto a los objetivos de deben cumplir los planes anuales de educación financiera, el Plan podrá integrar a todos los segmentos de la población e

irá abordando progresivamente temáticas relacionadas a los productos y servicios financieros, derechos de consumidores, e información financiera de interés en general.

- **Especificidad:** En el Plan se definen acciones de educación financiera más específicas como talleres, seminarios de capacitación y otros, para cubrir las necesidades de un grupo concreto de consumidores y/o segmento de la población que el BNB identifique para su formación.

2. Alcance

Las decisiones financieras afectan toda actividad cotidiana de las personas - sea cual sea el segmento, formación o nivel de ingresos u ocupación -, a aquellas que tienen algún tipo de necesidad financiera (ahorro, préstamo, inversión, administración, etc.) por lo que es necesario que conozcan y comprendan los productos financieros, ya sea para acceder a ellos o para disponer de ellos adecuadamente.

Por otra parte, hay segmentos que, por la complejidad de los servicios y productos financieros, necesitan profundizar sus conocimientos para tomar decisiones acertadas e informadas al momento de contratar un servicio financiero específico.

Por ello, para responder a las demandas de educación de los distintos usuarios, se presenta la siguiente segmentación e identificación de necesidades de formación e información en cuanto a los principales productos, servicios financieros, derechos y obligaciones de la población.

Cuadro 1
Segmentación en base a necesidades de información y educación financiera

	Segmento	Necesidades de formación	Necesidades de información
PERSONAS	Asalariado	Banca electrónica	Ahorro, presupuesto, inversión, seguros, créditos (consumo, hipotecario, tarjetas de crédito), endeudamiento, prevención de fraudes, banca electrónica, remesas, arrendamiento financiero.
	Trabajador independiente		Derechos y obligaciones relacionados a los temas citados. Mecanismos de reclamo. Sistema Financiero y Rol de la Autoridad del Sistema Financiero- ASFI. Normativa.
	Joven en formación	Sistema financiero, ahorro, endeudamiento, prevención de fraudes, banca electrónica.	Derechos y obligaciones de los usuarios financieros. Sistema Financiero, características de los servicios financieros, beneficios, riesgos, usos y aplicaciones. Mecanismos de reclamo. Rol de la Autoridad del Sistema Financiero- ASFI. Normativa.
	Jubilado		Ahorro, inversión, prevención fraudes, remesas. Derechos y obligaciones relacionados a los temas citados. Sistema Financiero. Normativa. Beneficios y riesgos de los servicios financieros. Mecanismos de reclamo. Rol de la Autoridad del Sistema Financiero- ASFI.
	Cabezas de núcleos familiares (familias jóvenes)	Banca electrónica	Ahorro, presupuesto familiar, inversión, seguros, créditos (consumo, hipotecario, tarjetas de crédito), endeudamiento, prevención fraudes, banca electrónica. Derechos y obligaciones relacionados a los temas citados. Sistema Financiero. Normativa Beneficios y riesgos de los servicios financieros. Mecanismos de reclamo. Rol de la Autoridad del Sistema Financiero- ASFI.
EMPRESAS	Grandes	Arrendamiento Financiero	Créditos, cuentas corrientes, fideicomisos, custodia de valores, cobranza de servicios por cuenta de la empresa, pago planilla, banca internacional (cartas de crédito, boletas de garantía), arrendamiento financiero, mercado bursátil, prevención de fraudes. Derechos y obligaciones relacionados a los temas citados. Mecanismos de reclamo. Sistema Financiero, características, normativa. Beneficios y riesgos de los servicios financieros. Rol de la Autoridad del Sistema Financiero- ASFI. Normativa
	Pyme	Arrendamiento Financiero Comercio exterior Formalización Plan de negocios Créditos y su administración Seguros Otros que contribuyan a mejorar la administración de su negocio y su acceso a servicios financieros	
	Mype	Banca electrónica Formalización Medios de pago Plan de negocios Créditos y su administración Y otros que contribuyan a mejorar la administración de su negocio y su acceso a servicios financieros	

3. Programas de educación e información

A partir de la segmentación anteriormente definida, a continuación se presentan los subprogramas de educación y difusión de la información que conforman el Programa Anual de Educación Financiera del BNB para la gestión 2017.

3.1. Subprogramas de Educación

De acuerdo a la Circular ASFI 371/16, Libro 4º, Título I, Capítulo I, Sección I, Pag. 2/2, corresponde a la segmentación del PEF (Programa de Educación Financiera) en la que se establecen objetivos, metas, recursos y responsables, orientados al desarrollo de competencias financieras con el propósito de que consumidores financieros adquieran conocimientos, destrezas que faciliten la toma de decisiones financieras, el ejercicio de sus derechos y cumplimiento de sus obligaciones

3.1.1. *Aprendiendo con el Bus del BNB*

- **Descripción**

El Bus del BNB es un “**aula móvil de educación financiera**” que permite acercar la educación financiera a las diferentes regiones del país, cuenta con dispositivos electrónicos modernos y materiales educativos interesantes y llamativos que permiten transmitir información de persona a persona, para educar sobre el uso responsable de los productos bancarios y otros asuntos relacionados.

El Bus BNB favorece un acercamiento tangible y amigable de la banca hacia el consumidor o futuro consumidor financiero, de una manera accesible, fácil y divertida. Con esta herramienta el BNB lleva al banco a diferentes zonas del país, donde las oportunidades de conocer el sistema financiero pueden haber sido escasas.

- **Justificación**

La utilización de un aula móvil (Bus BNB) para el desarrollo de una campaña de educación financiera se justifica por el impacto que conlleva su implementación:

- **Movilidad.** Permite acercar la actividad a lugares distantes, incluso en aquellos con escasa infraestructura.
- **Diseño.** El diseño del aula móvil y la utilización de tecnologías para el desarrollo de las diferentes actividades, despierta gran interés entre los destinatarios del programa.
- **Impacto - experiencia.** El público que visita el bus y participa activamente de las actividades que se desarrollan dentro, queda sensibilizado e incorpora actitudes que modifican su comportamiento a futuro.
- **Segmentación de los grupos objetivos.** Permite llegar de forma directa y eficiente al público objeto de una campaña de educación financiera.
- **Efecto multiplicador:** Los participantes activos recomiendan la visita y transmiten el mensaje recibido a su círculo más allegado. El impacto es alto gracias a la recomendación personal.

- **Objetivo general**

A través de una unidad móvil de educación, promover la cultura financiera de jóvenes y adultos dotándoles de información y herramientas necesarias para que administren sus finanzas de forma segura, promoviendo el uso responsable de los productos y servicios bancarios básicos, en el marco de los derechos y obligaciones relacionados a ellos.

- **Público Objetivo**

Comunidad en general: Personas (asalariado, trabajador independiente, joven en formación, jubilado y cabezas de familia) de las diferentes localidades que se hallen en el recorrido del Bus BNB.

- **Metas Previstas para la Gestión**

- Diseño del plan de rutas para la gestión 2017.
- Recorrido por tres ciudades capitales y cinco poblaciones.
- 5.000 personas capacitadas

- **Registros**

Plan de rutas.

Cantidad de personas capacitadas.

3.1.2. *Aprendiendo con el BNB en colegios*

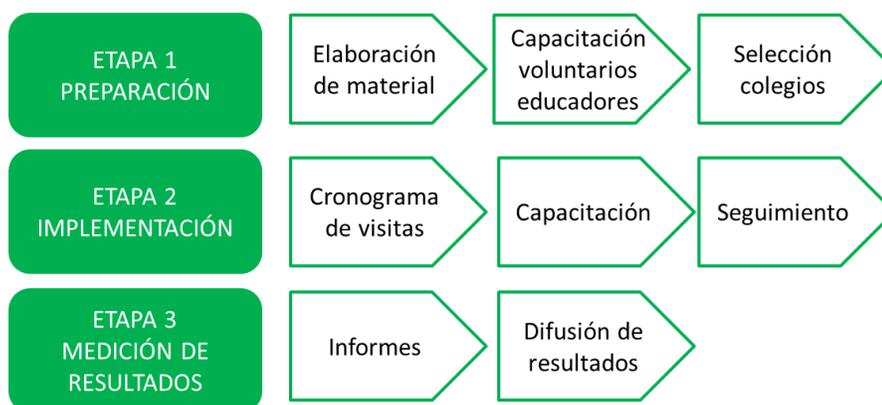
- **Objetivo**

Mejorar la cultura financiera de jóvenes del país, dotándoles de información y herramientas necesarias para que administren sus finanzas de forma responsable y segura, promoviendo, de esta manera, la introducción de conocimientos relacionados al sistema financiero, el uso responsable de productos y servicios bancarios básicos, el conocimiento de los derechos y obligaciones como usuarios financieros.

- **Público Objetivo**

Jóvenes de 17 – 19 años cursando el último año de secundaria, preferentemente de unidades educativas públicas y privadas, institutos de formación técnica u otros.

- **Metodología**



- **Temáticas**
 - Ahorro. Su importancia y cómo lograrlo.
 - Presupuesto. Para qué sirve, su importancia y cómo elaborar uno.
 - Endeudamiento. No gastar más de lo que se ingresa, endeudarse con responsabilidad.
 - Banca electrónica. Para qué sirve, cómo utilizarla y medidas de seguridad.
 - Características de los servicios de intermediación financiera, usos, aplicaciones, beneficios y riesgos, según corresponda.
 - Servicios financieros complementarios.
 - Derechos de los consumidores financieros.
 - Mecanismos de reclamo en primera y segunda instancia.

- **Metas previstas para la gestión**
 - Capacitar a 8.000 estudiantes de 17 a 19 años.
 - Movilizar 100 voluntarios educadores.

- **Registros**
 - Lista de colegios visitados
 - Ficha de registro de visita
 - Fotografías referenciales

3.1.3. Capacitación Crecer Pyme y Mype

- **Objetivo**

Mejorar las habilidades gerenciales y administrativas de los clientes Pyme y Mype del BNB incorporando además conocimientos referentes a las características principales de los servicios de intermediación financiera correspondientes al giro de su negocio, los servicios financieros complementarios, los derechos y obligaciones de los consumidores financieros, los mecanismos de reclamo, entre otros.

- **Público objetivo**

Clientes Pyme y Mype del BNB S.A. de toda Bolivia.

- **Metodología**

Talleres gratuitos impartidos a nivel nacional por profesionales en la materia que se imparta.

- **Metas previstas para la gestión**

Capacitar a 500 clientes

- **Temática**
 - Características de los servicios de intermediación financiera, usos, aplicaciones, beneficios y riesgos, según corresponda

- Servicios financieros complementarios
 - Derechos de los consumidores financieros.
 - Mecanismos de reclamo en primera y segunda instancia.
 - Temáticas específicas para el segmento a definir hasta el primer trimestre del año.
- **Registros**
 - Contrato de servicios para la realización de los talleres.
 - Informe de la tercera parte contratada para la capacitación o informe de capacitación con recursos humanos internos del banco.
 - Fotografías.

3.2. Subprograma de Difusión de la Información

Segmentación del PEF en el que se establecen objetivos, metas, recursos y responsables para difundir la información sobre los productos y servicios financieros (Resolución ASFI 054/16, Libro 4º, Título I, Capítulo I, Sección 6).

3.2.1. *Aprendiendo con el BNB – Campaña de Difusión de Información Financiera*

- **Objetivo.**

Mejorar la cultura financiera de los consumidores para que conozcan y comprendan el sistema financiero, las características de productos y servicios financieros, los derechos y obligaciones relacionados a ellos para la buena toma de decisiones, así como el rol de la ASFI y el alcance de la normativa.
- **Público objetivo**

Consumidores financieros, comunidad en general (asalariado, trabajador independiente, joven en formación, jubilado, cabezas de familia) y empresas (Pymes y Mypes).
- **Metodología**

Campaña de difusión masiva, utilizando diferentes canales para comunicar y transmitir conocimientos al público objetivo respecto a temáticas definidas para dar cumplimiento al objetivo planteado para la gestión.
- **Canales**

La difusión del material que se desarrolla, se realiza a través de varios canales e instrumentos de difusión y comunicación, como ser:

 - Canales electrónicos (BNB máticos, correo electrónico interno BNBRSE que llega la personal del banco, portal www.bnb.com.bo, “mailing” que llega de manera masiva a clientes y no clientes, páginas de Facebook, etc.).
 - Impresos: Polípticos.
 - Canales masivos: Cuñas de radio.
- **Temáticas desarrolladas hasta la gestión 2016**

<p>TEMA 1 ECONOMIA FAMILIAR Capítulo 1. Salud Financiera Capítulo 2. Presupuesto Familiar Capítulo 3. La importancia del ahorro Capítulo 4. Gestión del endeudamiento</p>	<p>TEMA 2 ECONOMÍA EN LAS ETAPAS DE LA VIDA Capítulo 5. Educación Financiera de sus Hijos Capítulo 6. Finanzas en parejas Capítulo 7 Empleo o emprendimiento Capítulo 8 Preparando la jubilación</p>
<p>TEMA 3 PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS BASICOS Capítulo 9 Banca personas Capítulo 10 Banca electrónica Capítulo 11 Productos de inversión Capítulo 12 Banca Empresas</p>	<p>TEMA 4 PROTECCION Y PREVENCION FINANCIERA Capítulo 13 Seguro de Desgravamen Capítulo 14 Seguro de protección de tarjetas de débito y crédito Capítulo 15 Seguro de garantías Capítulo 16 Seguridad medios electrónicos I Capítulo 17 Seguridad de medios electrónicos II Capítulo 18 Lavado de dinero</p>
<p>TEMA 5 OTROS PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS Capítulo 19 Agencias de bolsa Capítulo 20 Arrendamiento financiero Capítulo 21 Desmaterialización de DPF Capítulo 22 Vivienda de Interés Social Capítulo 23 Remesas de dinero Capítulo 24 Responsabilidad Social Empresarial</p>	<p>TEMA 6 DERECHOS Y OBLIGACIONES DEL USUARIO FINANCIERO Capítulo 25 Acceso a los servicios financieros Capítulo 26 Transparencia de la información. Capítulo 27 Mecanismos de defensa del consumidor I Capítulo 28 Mecanismos de defensa del consumidor II Capítulo 29 ASFI Capítulo 30 Obligaciones del consumidor financiero Capítulo 31 Obligaciones del consumidor financiero II - Conocer el sistema financiero</p>
<p>TEMA 7 MÁS SOBRE LA BANCA Capítulo 32 Medios de pago Capítulo 33 Medios de pago para el comercio exterior I Capítulo 34 Medios de pago para el comercio exterior II Capítulo 35 Garantías internacionales Capítulo 36 Fideicomisos Capítulo 37 Mercado de valores Capítulo 38 Formalización de Pymes Capítulo 39 Financiamiento a medianas y pequeñas empresas Capítulo 40 Función Social de los servicios financieros</p>	<p>TEMA 8 MAS SOBRE BANCA(*) (**) Capítulo 25. Derechos del usuario financiero Capítulo 26 Transparencia de la información. Capítulo 27 Mecanismos de defensa del consumidor I Capítulo 28 Mecanismos de defensa del consumidor II Capítulo 29 ASFI Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero. Parte I. Capítulo 30 Obligaciones del consumidor financiero Capítulo 31 Obligaciones del consumidor financiero II - Conocer el sistema financiero Capítulo 41 Servicios financieros complementarios parte I Capítulo 42 Servicios financieros complementarios parte II</p>

Temas a ser difundidos en la gestión 2017

<p>TEMA 8 MAS SOBRE BANCA (cont.) (*) Capítulo 43 Garantías no convencionales. (Nuevo) TEMA 1 ECONOMÍA FAMILIAR (REIMPRESIÓN Y DIFUSIÓN) TEMA 2 ECONOMÍA EN LAS EATAPAS DE LA VIDA (REIMPRESIÓN Y DIFUSIÓN)</p>
--

(*) Los temas propuestos podrán ser modificados en función a las características de la información a ser difundida.

(**) De acuerdo a la temática establecida en la Resolución ASFI 054/2016, los capítulos 25, 26, 27, 28, 29, 30 y 31 del programa Aprendiendo con el BNB fueron difundidos nuevamente durante la gestión 2016.

- **Metas 2017**
 - Difundir nuevamente los capítulos de los temas 1 y 2 y elaborar y difundir el capítulo 43 por circuito interno del banco, portal BNB, correo BNBRSE, facebook institucional, mailing externo.
 - Elaborar y difundir cuñas radiales de los capítulos definidos.
- **Registros**
 - Material elaborado.
 - Respaldos de la difusión (envío de correos internos, envío de “mailing”, pauta de radio aprobada, portal BNB, etc)

4. Cronograma

SUBPROGRAMA	PROYECTO	INICIO	CONCLUSIÓN
Educación	Aprendiendo con el Bus del BNB.	Marzo	Noviembre
	Aprendiendo con el BNB en colegios.	Marzo	Octubre
	Capacitación Crecer Pyme	Julio	Octubre
Difusión de la información	Aprendiendo con el BNB – difusión de información.	Marzo	Diciembre

5. Responsables

La Subgerencia de Responsabilidad Social Empresarial es responsable de la elaboración, implementación y seguimiento del Plan de Educación Financiera del BNB a nivel nacional.

Los miembros del Equipo Nacional de RSE son responsables de la implementación y ejecución de las actividades en cada una de las sucursales del BNB.

II. Matriz de subprogramas de educación y difusión de información

De acuerdo a normativa ASFI vigente, (Resolución ASFI 054/2016), la matriz del subprograma de difusión de la información del BNB contiene:

- Nombre del proyecto
- Actividad
- Objetivos al que contribuye
- Temática
- Periodo de implementación
- Medios de apoyo para la difusión

Por su parte, la matriz del subprograma de educación del BNB contiene:

- Nombre del proyecto
- Actividad
- Objetivo al que contribuye
- Público
- Número de personas que participarán en la actividad
- Periodo de implementación
- Temática
- Medios de apoyo para la enseñanza

A efectos de una mejor visualización, ambas matrices se entregarán a ASFI en medio magnético (CD).

Banco Nacional de Bolivia S.A.