

COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO ABIERTA TRINIDAD "CACTRI" LTDA

PLAN DE EDUCACION FINANCIERA PARA LA GESTION 2017

1. ANTECEDENTES DE LA ORGANIZACIÓN.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta Trinidad "CACTRI" Ltda., es una entidad que fue creada bajo los principios y filosofía del cooperativismo mundial, donde este tipo de sociedad no es comercial, sino más bien valora la participación del ser humano y busca su bienestar económico y social, promoviendo la economía solidaria en armonía con la economía, la comunidad y el medio ambiente; en el marco de las leyes en vigencia, desarrollando sus actividades de prestación de servicios financieros, con 53 años de vida institucional en el departamento del Beni; con presencia en Trinidad y sus agencias provinciales en San Ignacio, Provincia Moxos, San Borja y Rurrenabaque en la Provincia Ballivian, Santa Ana, Provincia Yacuma y en Magdalena "Agencia Iténez" en la Provincia Iténez.

Ante la evolución de la sociedad y el ingreso al mundo de las tecnologías que abren las puertas a la realización de transacciones ágiles y diversas, dando lugar a cubrir áreas geográficas que no estaban bancarizadas, y promoviendo la inclusión financiera a todos los sectores donde se tiene presencia en la prestación de servicios financieros, la Cooperativa ha desarrollado el Plan de Educación Financiera para la gestión 2017, basado en la misión, visión y valores institucionales, que permita mejorar la cultura financiera de los socios, usuarios y población en general, para que se transforme en una habilidad y conducta financiera adecuada.

MISION

"Institución sólida y segura que presta servicios financieros de calidad a socios, clientes y la comunidad en condiciones justas, para satisfacer sus necesidades, mejorando su bienestar económico y social, inculcando la cultura de ahorro sistemático, crédito prudente y pago puntual."

VISION

"Ser una entidad financiera reconocida por la calidad de sus productos y servicios financieros, su adecuada estructura organizacionales, la integridad de sus recursos humanos, tecnología moderna y por su contribución al desarrollo del país".

VALORES INSTITUCIONALES

a. Responsabilidad

Los RR.HH de CACTRI Ltda., Efectuamos nuestro trabajo con alto nivel de desempeño, honradez, transparencia, oportunidad y puntualidad, reconociendo y respondiendo por las

acciones y decisiones ejecutadas para el logro de metas, sintiendo un compromiso moral con los asociados y clientes.

b. Solidaridad

Los RR.HH de CACTRI Ltda., desempeñamos nuestras labores para que los servicios logren impacto social, cuidando los intereses de socios, clientes y la comunidad, manteniendo relaciones de colaboración con las partes interesadas.

c. Compromiso

Los RR.HH de CACTRI trabajamos convirtiendo en nuestros los objetivos de la Cooperativa, estando plenamente involucrados con los fines institucionales y actuando con responsabilidad con la sociedad, la economía y el medio ambiente, para contribuir al desarrollo del Beni.

d. Respeto

En la Cooperativa se considera, estima y reconoce el valor a todos los socios practicando, un trato y una comunicación sincera, oportuna y justa.

e. Honestidad

En el trato ético y profesional hacia los socios, clientes, empleados, consejeros y la comunidad a la que enfocamos nuestros productos y servicios para que todos los actos de la Cooperativa sean transparente, justos y ecuánimes.

f. Trato Igualitario

La Cooperativa aplica el principio universal cooperativo, de no discriminación, brindamos trato igualitario sin distinción de sexo, credo, raza, cultura, ideologías, efectuando y transmitiendo nuestro trabajo con honradez, transparencia, oportunidad y puntualidad, reconociendo y respondiendo por las acciones y decisiones ejecutadas, bajo principios de legalidad, moral y buena conducta.

2. IDENTIFICACION Y CACTERISTICAS DE SOCIOS, CLIENTES Y USUARIOS.

La Cooperativa presta servicios de intermediación financiera a una población del Departamento Beni, de recursos medianos y pequeños, compuesta por personas de diferentes edades, dedicadas a diversas actividades económicas como ser: amas de casa, trabajadoras del hogar, servicios de transporte público, asalariados, comerciantes, vivanderos, Agropecuarios, Ganaderos, Productores, Artesanos, Pescadores, promoviendo la inclusión financiera a sectores que no estaban atendidos o que presentaban limitaciones en el acceso a los servicios financieros por desconocimiento o limitaciones físicas.

En el servicio del ahorro desde niños hasta adultos mayores, estudiantes, profesionales, comerciantes y otros, abriendo las posibilidades de apertura de cuentas de ahorro con montos mínimos pero que permitan convertirlo en un hábito que perdure para toda su vida y le asegure un seguro y brillante futuro, con independencia económica.

En el crédito dirigido exclusivamente a socios, nuestros consumidores están compuestos principalmente de asalariados dependientes del Estado, de los sectores de Educación y

Salud, y privados; también pequeños comerciantes, productores, artesanos y pescadores, que forman parte de la fuerza comercial y productiva del Beni.

Con el servicio de Servired coberturamos gran parte de la geografía nacional y de algunos países del exterior, con la recepción de remesas de familiares con residencia en otros países.

3. PROGRAMAS DE EDUCACION.

El plan está destinado a alcanzar a personas de todas las edades sin ningún tipo de discriminación, sino que promueve la inclusión de todas las personas en los servicios financieros que presta la Cooperativa, para una participación activa y responsable, haciendo conocer la normativa que enmarca la actividad de intermediación financiera, servicios complementarios, los derechos, obligaciones y riesgos que generan la contrataciones de estos servicios; el rol de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero – ASFI y la aplicación de la Normativa para el Sistema Financiero, para crear cultura sobre la importancia de adquirir conocimientos financieros.

La aplicación de este plan, comprende en su público meta a los recursos humanos y Consejeros para que puedan conocer y sean sensibles de la necesidad que tienen las personas de una cultura financiera, y posteriormente llegar a nuestros socios, clientes, usuarios, y público en general expandiendo a los centros de educación en las ciudades donde tenemos presencia con nuestros productos y servicios.

OBJETIVO CUANTIFICABLE

- i. Capacitar a todo el personal y Consejeros de la Cooperativa para sensibilizarlos sobre el nuevo programa de Educación Financiera.
- ii. En las 6 poblaciones donde se prestan servicios financieros capacitar y divulgar a socios, clientes, usuarios y población en general sobre la normativa financiera y el rol de ASFI en la regulación del sistema financiero, Derechos del Consumidor financiero, Punto de Reclamo.
- iii. Alcanzar a estudiantes, Personas de la tercera edad y Personas con capacidades Diferente para difundir la Ley de Servicios financieros, Derechos y Obligaciones del Consumidor financiero y Punto de Reclamo, y las instancias pertinentes.

✓ ACTIVIDADES

- a) Desarrollar taller de capacitación y socialización al personal y Consejeros sobre el programa y subprogramas de Educación Financiera 2017, Protección al consumidor financiero, Regulación de ASFI, comportamiento Ético, Base legal de protección al consumidor financiero, calidad y calidez de la atención al cliente.

- b) Divulgación de las características, beneficios y riesgos de los servicios financieros y complementarios por medio de la capacitación y la elaboración de cartillas que se impartirá en la prestación de los servicios.
- c) Para la divulgación de Normativa y el Rol de ASFI: elaborar impresos con esta información e incorporar en la página web institucional, Circuito Cerrado de TV., y su disposición al público que visite nuestras oficinas.
- d) Dictar charlas sobre los productos y servicios financieros que ofrece la Cooperativa, rol de ASFI, carácter de la Normativa, para incentivar y alcanzar a mayor número de personas para direccionarlos al hábito del ahorro sistemático y su importancia., Sobre el acceso prudente al crédito, el debido cumplimiento de las obligaciones contraídas, de los beneficios legales y económicos del pago puntual y los riesgos que se asumen. Inculcar la responsabilidad y seriedad que implica contraer una deuda, tipos de garantías "Personal, Hipotecaria-Real, Depósitos a Plazos Fijos y No Convencionales". La seguridad en las transacciones que realizan.
- e) Desarrollar un taller de Mecanismo de Reclamo en la defensoría del consumidor financiero y en el punto de reclamo, a través de elaboración de cartillas y llenado de formulario.

- **METODOLOGIA**

El método a utilizar será el especializado en la enseñanza directa mediante lo siguiente:

- a. Disertación de temas relacionados a la educación financiera, estando a cargo de los funcionarios de la Cooperativa.
- b. Transmisión en los canales de circuito cerrado de televisión, página web, Facebook, con toda la información de educación financiera.
- c. Visitas a unidades educativas para interactuar con los estudiantes.
- d. Visitas a zonas, organizaciones y otros para dar las charlas e interactuar con las personas.

- **TEMATICA**

- a. Socialización del programa de Educación Financiera 2017, La tramitación del Crédito, conceptos generales, Tipos de Créditos, Requisitos para Obtener un Créditos, tipos de garantías "Personal, Hipotecaria-Real, Depósitos a Plazos Fijos y No Convencionales", central de riesgos, lavado de dinero, cuidado del medio ambiente.
- b. Características, usos, aplicaciones, beneficios y riesgos que representan su contratación, ley 393 de Servicios Financieros.
- c. Rol de ASFI en la regulación del sistema financiero. Ley de servicios financieros, carácter de la Normativa para el Sistema Financiero.
- d. Características de los servicios Complementarios, burós de información, Empresas transportadoras de Material Monetarios, Cambio de monedas, Cámara de Compensación

- e. Derechos y Obligaciones del consumidor financiero. Punto de reclamo, costos de productos y servicios ofertados, transparencia de la información, confidencialidad, inclusión financiera, entidades financieras autorizadas para prestar servicios financieros
- f. Llenado de formulario de cómo realizar un Reclamo en la defensoría del consumidor financiero y en el punto de reclamo.

- **INDICADORES DE RESULTADOS**

- Para todas las actividades, se llenaran listas con el número de participantes, en cada oficina.
- En las charlas que se impartan así como en la prestación de servicios, se realizaran preguntas a los participantes para hacer sondeo del aprendizaje.

a) RESPONSABLES

Responsable General: Gerente Comercial.

Realización de las actividades de enseñanza: Oficina Central Gerente Comercial, Gerente de Administración y Finanzas, Gerente de Riesgos, Jefe de Créditos, Jefe de Captaciones, Oficiales de Créditos y en agencias provinciales los Jefes de Agencias y Oficiales de Créditos.

b) PRESUPUESTO ASIGNADO

Presupuesto asignado Programa de Educación gestión 2017		
Actividad	Gastos a realizar	Bs
Capacitación, visitas, elaboración del material y refrigerios	Refrigerios	1.500
	Taxi desplazamiento	200
	Elaboración de cartillas	1.500
TOTAL		3,200

4. PROGRAMAS DE INFORMACION

Desarrollar permanentemente programas de educación en el manejo eficiente de competencias y responsabilidades de Consejeros, Ejecutivos y Operativos, para enfrentar el mercado competitivo y llegar con información de funcionamiento y regulación del sistema financiero.

- **OBJETIVO CUANTIFICABLE**

- a. Atraer y retener personal profesional y Consejeros con conocimiento del programa de Educación Financiera
- b. Mantener un sistema de entrenamiento periódico para el personal y público en general que utiliza los productos y servicios de la Cooperativa.

- c. Generar cultura de gestión de riesgos, que anticipe a la materialización de eventos críticos y mitigue o minimice pérdidas inesperadas
- d. Promover actualización/o capacitación para desarrollo del personal
- e. Promover conocimiento, actualización y desarrollo de Consejeros para el cumplimiento eficiente de funciones y responsabilidades
- f. Capacitar a socios, clientes y usuarios sus Derechos y obligaciones, como ejercerlos; el carácter de la normativa, Rol de Asfi, Ley 393 de Servicios Financieros.

✓ **ACTIVIDADES**

- a) Elaborar cartillas con información sobre Derechos y obligaciones asociados a los diferentes productos y servicios que presta el sistema Financiero, y los servicios complementarios, con sus costos y riesgos que se asumen, que se divulgará en la prestación de servicios, página web, charlas en unidades educativas.
- b) Para la divulgación de Normativa y el Rol de ASFI: elaborar cartillas con esta información, incorporar en la página web institucional y su disposición al público que visite nuestras oficinas.
- c) Dictar Charlas sobre los productos y servicios financieros que ofrece la Cooperativa, rol de ASFI, carácter de la Normativa, para incentivar y alcanzar a mayor número de personas para direccionarlos al hábito del ahorro sistemático, su importancia., Sobre el acceso prudente al crédito, el debido cumplimiento de las obligaciones contraídas, de los beneficios legales y económicos del pago puntual y los riesgos que se asumen. Inculcar la responsabilidad y seriedad que implica contraer una deuda.
- d) Desarrollar un taller de Mecanismo de Reclamo en la defensoría del consumidor financiero y en el punto de reclamo, a través de elaboración de cartillas.
- e) La forma de divulgación será continua y personalizada en cada oficina, en la prestación de nuestros productos y servicios.

• **METODOLOGIA**

El método a utilizar será el especializado en la enseñanza directa mediante lo siguiente:

- a. Disertación de charlas con temas relacionados a la educación financiera, estando a cargo de los funcionarios de la Cooperativa.
- b. Transmisión en los canales de comunicación virtual toda la información de educación financiera como ser la página web y Facebook y charlas en unidades educativas.
- c. Difusión de información en el circuito cerrado de televisión interno en nuestras oficinas.

• **TEMATICA**

- a. Productos y servicios financieros, sistema financiero, su seguridad al realizar sus transacciones, lavado de dinero, transparencia de la información, los

servicios financieros sus beneficios y sus riesgos, prescripción a favor del Estado, cuidado del medioambiente.

- b. Sistema financiero saludable, Rol de ASFI, Derechos del Consumidor Financiero, Punto de Reclamo, prevención de Lavado de dinero

• **INDICADORES DE RESULTADOS**

Realización de cartillas dentro del plazo establecido en un 100%

Lograr sensibilidad en un 80% del público meta de la información.

Permitir que la difusión sea oportuna y satisfactoria en todos los medios establecidos que se pueda alcanzar al 100% del público meta.

a) **RESPONSABLES**

Responsable General: Gerente Comercial

Realización de las actividades de enseñanza: Oficina Central Gerente Comercial, Gerente de Administración y Finanzas, Gerente de Riesgos, Jefe de Créditos, Jefe de Captaciones, Oficiales de Créditos y en agencias provinciales los Jefes de Agencias y Oficiales de Créditos.

b) **PRESUPUESTO ASIGNADO**

Presupuesto asignado Programa de Información gestión 2017		
Actividad	Gastos a realizar	Bs
Elaboración del material,	Cartillas	1.000
TOTAL		1,000

5. **PRESUPUESTO DETALLADO**

6.

Presupuesto asignado Programa de Educación gestión 2017		
Actividad	Gastos a realizar	Bs
Capacitación, visitas, elaboración del material y refrigerios	Refrigerios	1.500
	Taxi desplazamiento	200
	Elaboración de cartillas	1.500
TOTAL		3,200
Presupuesto asignado Programa de Información gestión 2017		
Actividad	Gastos a realizar	Bs
Elaboración del material,	Cartillas	1.000
TOTAL		1,000
PRESUPUESTO TOTAL		4.200

7. SEGUIMIENTO Y MEDICION DEL CUMPLIMIENTO DE LAS ACTIVIDADES DE LOS PROGRAMAS

El seguimiento será realizado en forma permanente por los responsables indicados, a la realización de cada actividad para realizar mejoras, o reforzar algún área, la medición y alcance de las actividades se elevara un informe trimestral para conocimiento de los Consejeros, exponiendo cada una de las actividades realizadas de acuerdo al cronograma del plan de Educación Financiera para su evaluación y análisis de los resultados obtenidos. El mismo que será remitido a la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero ASFI conforme a lo establecido en la Recopilación de Normas para Bancos y Entidades Financieras.