




Banco Fortaleza

Tu banco de hoy, tu banco de siempre

**PROGRAMA DE EDUCACIÓN
FINANCIERA GESTIÓN 2023**

Tabla de contenido

1.	INTRODUCCIÓN.....	3
2.	ANTECEDENTES.....	3
2.1.	Metas Alcanzadas.....	3
3.	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS 2023.....	5
4.	SUBPROGRAMAS DE EDUCACIÓN FINANCIERA.....	6
4.1.	Fortalece tus conocimientos con Banco Fortaleza.....	6
4.1.1.	Descripción.....	6
4.1.2.	Objetivo general.....	6
4.1.3.	Metas cuantitativas y cualitativas.....	6
4.1.4.	Actividades a ser desarrolladas.....	7
4.1.5.	Metodología educativa.....	7
4.1.7.	Cronograma.....	8
4.2.	DESCUBRE lo Simple de las Finanzas.....	8
4.2.1.	Descripción.....	9
4.2.2.	Objetivo general.....	9
4.2.3.	Beneficiarios.....	9
4.2.4.	Actividades a ser desarrolladas.....	9
4.2.5.	Temática.....	9
4.2.6.	Cronograma.....	9
5.	SUBPROGRAMA DIFUSIÓN DE INFORMACIÓN.....	10
5.1.	Descripción.....	10
5.2.	Objetivo general.....	10
5.3.	Beneficiarios (Segmentación).....	10
	Los beneficiarios de la información serán:.....	10
5.4.	Actividades a ser desarrolladas.....	10
5.5.	Temática.....	10
5.6.	Cronograma.....	11
	Anexos.....	12

 Banco Fortaleza	BANCO FORTALEZA	Página 3 de 14
	PROGRAMA DE	
	EDUCACION FINANCIERA 2023	

1. INTRODUCCIÓN

Banco Fortaleza S.A. (el Banco) se encuentra comprometido con la sociedad y la educación, por este motivo desde el 2014 realiza anualmente el Programa de Educación Financiera denominado **“FORTALECE TUS CONOCIMIENTOS CON BANCO FORTALEZA**. Asimismo, el Banco, como parte de la Asociación de Bancos de Bolivia (ASOBAN), apoyó la creación de **“DESCUBRE LO SIMPLE DE LAS FINANZAS”** y anualmente promueve el uso de esta plataforma educativa on-line.

Ambos programas tienen el objetivo de proveer información, instrucción y consejos objetivos a los clientes, usuarios y público en general para mejorar su entendimiento de productos financieros, desarrollar habilidades para tomar decisiones informadas, conocer dónde acudir para obtener ayuda y tomar otras acciones a fin de mejorar su bienestar financiero.

Paralelamente y durante toda la gestión se realiza la programación de contenido para la difusión de material importante para los consumidores financieros, a través de distintas herramientas.

2. ANTECEDENTES

Según el Reglamento de Protección al Consumidor de Servicios Financieros contenido en la Sección 6, Capítulo I, Título I, Libro 4º de la Recopilación de Normas para los Servicios Financieros, las entidades como Banco Fortaleza S.A. deben presentar a la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI) un Programa de Educación Financiera anualmente, el mismo que se divide en el Subprograma de Educación y en el Subprograma de Difusión de Información.

Con el fin de capacitar a la sociedad y brindar un mayor acceso a los productos y servicios financieros, y como se indicó anteriormente, el Banco se encuentra ejecutando su Programa de Educación Financiera **“FORTALECE TUS CONOCIMIENTOS CON BANCO FORTALEZA”** y llevando a cabo distintas acciones con el propósito de potenciar los conocimientos financieros de nuestros clientes, usuarios y público en general.

Durante la gestión 2022, las acciones de Educación Financiera fueron ejecutadas nuevamente de manera virtual y con los canales de difusión masivos como redes sociales, página web, circuito cerrado y material impreso en agencias. Así también se reinició la educación presencial.

2.1. Metas Alcanzadas

2.1.1 Subprograma de Educación Financiera: Fortalece tus conocimientos con Banco Fortaleza

En las últimas gestiones se ha puesto de manifiesto la importancia de universalizar la inclusión financiera, entendida como el acceso asequible, oportuno y adecuado

a una amplia gama de servicios y productos financieros regulados, y la ampliación de su uso hacia todos los segmentos de la sociedad. En este entendido, el Subprograma de Educación Financiera durante la gestión 2022 fue realizado a través de seminarios web gestionados como parte integrante de ASOBAN y en los que se abordaron temáticas básicas, intermedias y de coyuntura para los participantes. Asimismo, se realizó talleres presenciales y otros en Ferias Financieras a nivel nacional, estos últimos siempre de la mano de ASOBAN.

El total de beneficiarios alcanzados en las 3 modalidades fue de **14.665**:

I. Talleres presenciales con clientes y usuarios (Total beneficiarios: 997)

- Créditos: Derechos y obligaciones en productos micro financieros
- Consejos y Productos de Ahorro, Banca Electrónica y Mecanismos de Reclamo en primera y segunda instancia
- Tarjetas de Débito y Cajeros Automáticos
- Consejos de ahorro a través del Planificador Financiero

II. Talleres presenciales en las Ferias de Servicios Financieros-ASOBAN (Total beneficiarios: 12.799)

- Beneficios y precauciones de la Banca Digital
- La importancia de ahorrar
- Tarjetas de Crédito, Débito y cajeros automáticos
- Mecanismos de reclamo
- Seguridad de Canales Electrónicos
- Lo que debe saber para evitar fraudes digitales
- Fondos de garantía para créditos
- La importancia de ahorrar
- Tarjetas de Crédito, Débito y cajeros automáticos
- Billetera Móvil.
- Cómo financiar tu emprendimiento
- Tarjetas de débito y crédito del Banco Fortaleza. Formas de uso y beneficios
- Un paso al mundo digital de los servicios financieros
- Entre otros.

III. Seminarios web FEICOBOL – ASOBAN (Total beneficiarios: 869)

- Seguridad en canales electrónicos
- Fondos de Garantía para la adquisición de Créditos
- Lo que debes saber para evitar fraudes digitales
- Seguros asociados

2.1.2 Subprograma de Educación Financiera: Descubre lo simple de las finanzas.

Acá no sólo se siguió educando a través de la plataforma web, sino también se realizó seminarios web con diferentes temáticas, llegando a un total de

beneficiarios de **5.302**:

- I. A través de esta plataforma educativa, creada y gestionada por ASOBAN, se alcanzaron a **2.912** beneficiarios durante la gestión 2022. De la misma manera, se entregaron más de siete mil certificados nuevos.
- II. A través de los seminarios web DESCUBRE, se llegó a un total de **2.390** beneficiarios.

A continuación, se detallan los resultados alcanzados a través del Subprograma de Educación Financiera durante la pasada gestión:

	Beneficiarios Programados 2022	Beneficiarios Alcanzados 2022
SUBPROGRAMA EDUCACIÓN FINANCIERA TALLERES		
Fortalece tus conocimientos: talleres presenciales y seminarios web de Educación Financiera	4.000	14.665
SUBPROGRAMA EDUCACIÓN FINANCIERA PLATAFORMA DESCUBRE		
Plataforma Descubre lo simple de las finanzas y seminarios web Descubre	4.000	5.302

3. OBJETIVOS ESTRATÉGICOS 2023

Considerando la temática recomendada en la Guía Anual para el Diseño del Programa de Educación Financiera emitida por ASFI, el Programa de Educación Financiera 2023 **“FORTALECE TUS CONOCIMIENTOS”** establece los siguientes objetivos para nuestros clientes, usuarios y público en general:

- a) Educar sobre las características principales de los servicios de intermediación financiera, sus usos y aplicaciones, y los beneficios y riesgos que representan su contratación.
- b) Informar de manera clara sobre los derechos y obligaciones asociados a los diferentes productos y servicios que ofrecen. Dando a conocer las obligaciones de las entidades financieras con los consumidores financieros, establecidas en el reglamento para la atención en cajas.
- c) Educar sobre los derechos de los consumidores financieros y los mecanismos de reclamo en primera y segunda instancia.
- d) Informar sobre el sistema financiero, el rol de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero - ASFI y el carácter de la normativa.

- e) Desarrollar estrategias educacionales y de difusión de información, para los Subprogramas, considerando las directrices de la Guía Anual para la Elaboración del Programa de Educación Financiera.
- f) Realizar recomendaciones para el uso eficiente y seguro de los servicios financieros provistos por las entidades supervisadas a través de la banca digital.
- g) Dar a conocer los resultados de la implementación y mantenimiento de la gestión de responsabilidad social empresarial de las EIF y de la función social de los servicios financieros.
- h) Dar a conocer las características y beneficios de los Clientes con Pleno y Oportuno Cumplimiento de Pago.

4. SUBPROGRAMAS DE EDUCACIÓN FINANCIERA

4.1. Fortalece tus conocimientos con Banco Fortaleza.

4.1.1. Descripción

Se tiene planificado llevar a cabo una serie de capacitaciones para nuestros clientes, usuarios, público en general y personal del Banco, las mismas que se llevarán en función de la presencia del Banco en los departamentos de Bolivia.

De acuerdo con la experiencia adquirida durante las gestiones 2020 a 2022 respecto a las medidas de bioseguridad debido al COVID-19, prevemos realizar nuevamente todos los esfuerzos necesarios para llegar a la mayor cantidad de beneficiarios posibles a través de talleres presenciales, si las restricciones por la pandemia lo permiten, y a través de seminarios web dictados en plataformas de alto alcance.

4.1.2. Objetivo general

Nuestro Programa tiene el objetivo de impartir conocimientos a los consumidores financieros y público en general, respecto a temática específica, tomando en cuenta la Guía Anual para el Diseño del Programa de Educación Financiera 2023.

4.1.3. Metas cuantitativas y cualitativas

La meta para 2023 es la de capacitar a **4.000 beneficiarios**, ya sea de manera presencial o virtual. Los beneficiarios de los talleres serán:

- Clientes y usuarios actuales.
- Clientes potenciales.
- Público en general.
- Personal del Banco.

4.1.4. Actividades a ser desarrolladas

Se llevará a cabo una serie de talleres presenciales y/o virtuales de educación financiera para que los beneficiarios puedan tener un mejor aprendizaje y una experiencia más completa.

4.1.5. Metodología educativa

- Trabajo in situ o mediante seminarios web con el público objetivo.
- Uso de Plataforma digital interactiva de educación financiera.
- Llegada a clientes en lugares alejados de manera de incluirlos en el programa a través de capacitaciones de fácil acceso desde medios móviles, redes sociales etc.
- De la mano de lo anterior se podrá asesorar a clientes en el desarrollo financiero de sus negocios mediante capacitaciones técnicas incentivando el desarrollo económico de los beneficiarios en su día a día.
- Capacitación in situ en algunas agencias permitiendo que los clientes presenciales adquieran conocimientos generales en base a las temáticas propuestas en la Guía.
- Se capacitará de manera continua a nuestro personal para garantizar el correcto asesoramiento en esta tarea y las consultas cotidianas de los clientes, a través del Plan Anual de Capacitaciones de la Gerencial Nacional de Talento Humano.

4.1.6. Contenido. Los talleres presenciales y/o seminarios web se realizarán de acuerdo a la segmentación prevista en la Guía Anual para el Diseño del Programa de Educación Financiera:

4.1.6.1. Clientes, usuarios y público en general:

- El sistema financiero, el rol de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI) y el carácter de la normativa.
- Características principales de los servicios de intermediación y servicios financieros:
 - a) Tipos de crédito. Alcance de los contratos de crédito, cálculo de intereses, las características del tipo de crédito, seguros requeridos y su cobertura.
 - b) Productos de ahorro, características y requisitos de cada producto y la diferencia de las tasas ofrecidas.
 - c) Derechos y obligaciones asociados a los diferentes productos y servicios que ofrecen.
- Banca digital:
 - a) ¿Qué es la Banca Digital?

- b) Uso de la Aplicación Fortaleza Móvil.
- c) Las ventajas del empleo de los servicios provistos a través de la banca digital.
- d) La manera de utilizar con eficiencia y seguridad los servicios financieros provistos a través de la banca digital.
- e) Medidas de seguridad que deben tener los usuarios de la Banca Digital.
- f) Manejo Correcto del token.
- Tarjetas de débito y cajeros automáticos:
 - a) Las operaciones financieras que pueden realizar los consumidores financieros con tarjetas de débito.
 - b) Las funcionalidades habilitadas en cajeros automáticos del Banco.
 - c) Las medidas de seguridad que deben tener los tarjetahabientes;
 - d) Cargos y comisiones
 - e) Seguros: Cuáles son las implicancias de no contratar el seguro, y cuáles son los posibles beneficios.
 - f) Contrato: las obligaciones de cada parte al suscribirlo.
 - g) Transacciones no reconocidas y cómo proceder.
- Atención en cajas:
 - a) Tiempo de espera
 - b) Derechos y obligaciones del cliente o usuario.
- Mecanismos de reclamo en primera y segunda instancia.

4.1.6.2. Personal de Banco Fortaleza en Atención al Cliente:


- a) Tiempo de espera para atención en cajas en sucursales y agencia para clientes y usuarios.
- b) Atención de calidad y calidez.
- c) Punto de reclamo, obligaciones del cargo y Código de Conducta.
- d) Productos y servicios brindados por el Banco, especialmente los tipos de crédito.

4.1.7. Cronograma

Las actividades serán desarrolladas de la siguiente manera:

			Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
Fortalece Tus Conocimientos														

4.2. DESCUBRE lo Simple de las Finanzas

 Banco Fortaleza	BANCO FORTALEZA	Página 9 de 14
	PROGRAMA DE	
	EDUCACION FINANCIERA 2023	

4.2.1. Descripción.

DESCUBRE es una plataforma web desarrollada por las Entidades Financieras que conforman ASOBAN mediante la cual se imparten cursos digitales sobre educación financiera.

4.2.2. Objetivo general

Tiene como objetivo ser la plataforma virtual educativa con mayor alcance en Bolivia para llegar a un amplio público.

4.2.3. Beneficiarios

Cualitativos: Los beneficiarios de los talleres serán:

- Clientes actuales.
- Clientes potenciales.
- Público en general.
- Personal del Banco.

Cuantitativos: La meta establecida para capacitar durante la gestión 2023 con el programa DESCUBRE es la de **4.000 beneficiarios**.

4.2.4. Actividades a ser desarrolladas

- Se realizarán capacitaciones virtuales a las que se puede acceder ingresando a la plataforma DESCUBRE mediante el link www.descubre.bo o a través de la página web y redes sociales de Banco.
- Se realizarán seminarios web, de la mano de ASOBAN.

4.2.5. Temática

Los temas a considerar en la plataforma serán:

- Cómo alcanzar tus metas.
- Presupuesto.
- Ahorro.
- Inversión.
- Sistema financiero boliviano.
- Productos y servicios financieros.

4.2.6. Cronograma

La Plataforma DESCUBRE se encuentra activa todo el año.

5. SUBPROGRAMA DIFUSIÓN DE INFORMACIÓN

5.1. Descripción

Las herramientas que forman parte del Programa de Educación Financiera, permitirán difundir información en todas las oficinas, agencias y sucursales, en los talleres presenciales, ferias y eventos financieros que se desarrollen a lo largo de la gestión.

5.2. Objetivo general

Difundir información financiera relevante a los consumidores financieros y al público en general, a través de medios y canales de difusión masiva.

5.3. Beneficiarios (Segmentación)

Los beneficiarios de la información serán:

- Clientes Actuales.
- Clientes Potenciales.
- Público en General.

5.4. Actividades a ser desarrolladas

Las actividades de difusión serán las siguientes:

- Elaboración y distribución de material impreso.
- Difusión del Tarifario.
- Transmisión de rejillas en las pantallas de las agencias.
- Información disponible en nuestra página web, incluyendo la actualización de las cartillas de Educación Financiera en nuestro portal de Educación Financiera.
- Información disponible y actualizada en redes sociales u otros medios de difusión masiva.

5.5. Temática

La temática a difundirse será la siguiente:

- Sistema financiero boliviano, rol ASFI y alcance de la normativa.
- Derechos y Obligaciones del Consumidor Financiero.
- Productos y servicios financieros.
- Punto de Reclamo y medios alternativos para el ingreso de una denuncia.
- Tasas y comisiones por servicios financieros.

- Banca Digital. Su uso con eficiencia y seguridad
- Características y beneficios de los Clientes con Pleno y Oportuno Cumplimiento de Pago.
- Descubre lo simple de las finanzas.

	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
Fortalece Tus Conocimientos - Difusión												

- Acciones de Banco Fortaleza respecto a Responsabilidad Social y Función Social.

5.6. Cronograma

Las actividades serán desarrolladas de la siguiente manera:





Anexos

PROGRAMA DE EDUCACIÓN FINANCIERA 2023

SUBPROGRAMA DE EDUCACIÓN

N°	NOMBRE DEL PROYECTO	ACTIVIDAD	BENEFICIARIOS		METODOLOGÍA	TEMÁTICA	PERIODO DE IMPLEMENTACIÓN	MEDIOS DE APOYO PARA ENSEÑANZA			
			CUALITATIVO (SEGMENTACIÓN)	CUANTITATIVO (NÚMERO DE BENEFICIARIOS)				MATERIAL IMPRESO (FOLLETOS, CARTILLAS, OTROS)	PRESENTACIONES	MATERIAL DIDÁCTICO	OTROS
1	FORTALECE TUS CONOCIMIENTOS CON BANCO FORTALEZA	<p>Talleres presenciales y/o seminarios web:</p> <p>Llevar a cabo una serie de talleres/capacitaciones para nuestros clientes, usuarios y público en general, en las ciudades donde el Banco tiene presencia.</p> <p>Serán acompañadas por seminarios web para llegar a los objetivos trazados para la gestión 2023.</p> <p>Asimismo, se realizarán todos los esfuerzos para participar en ferias financieras.</p>	Segmentación de beneficiarios según lo solicitado en la Guía Anual para el Diseño del Programa de Educación Financiera 2023.	4.000	<p>1. Trabajo in situ o mediante seminarios web con el público objetivo.</p> <p>2. Uso de Plataforma digital interactiva de educación financiera.</p> <p>3. Llegada a clientes en lugares alejados de manera de incluirlos en el programa a través de capacitaciones de fácil acceso desde medios móviles, redes sociales etc.</p> <p>4. De la mano de lo anterior se podrá asesorar a clientes en el desarrollo financiero de sus negocios mediante capacitaciones técnicas incentivando el desarrollo económico de los beneficiarios en su día a día.</p> <p>5. Capacitación in situ en algunas agencias permitiendo que los clientes presenciales adquieran conocimientos generales en base a las temáticas propuestas en la Guía.</p> <p>6. Se capacitará de manera continua a nuestro personal para garantizar el correcto asesoramiento en esta tarea y las consultas cotidianas de los clientes, a través del Plan Anual de Capacitaciones de la Gerencial Nacional de Talento Humano.</p>	<p>Consumidor Financiero:</p> <ul style="list-style-type: none"> - El sistema financiero, el rol de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASF) y el carácter de la normativa. - Características principales de los servicios de intermediación y servicios financieros: <ul style="list-style-type: none"> a Tipos de crédito. Alcance de los contratos de crédito, cálculo de intereses, las características del tipo de crédito, seguros requeridos y su cobertura b Productos de ahorro, características y requisitos de cada producto y la diferencia de las tasas ofrecidas. c Derechos y obligaciones asociados a los diferentes productos y servicios que ofrecen. <p>- Banca digital:</p> <ul style="list-style-type: none"> a ¿Qué es la Banca Digital? b Uso de la Aplicación Fortaleza Móvil. c Las ventajas del empleo de los servicios provistos a través de la banca digital. d La manera de utilizar con eficiencia y seguridad los servicios financieros provistos a través de la banca digital. e Medidas de seguridad que deben tener los usuarios de la Banca Digital. f Manejo Correcto del token. <p>- Tarjetas de débito y cajeros automáticos:</p> <ul style="list-style-type: none"> a Las operaciones financieras que pueden realizar los consumidores financieros con tarjetas de débito. b Las funcionalidades habilitadas en cajeros automáticos del Banco. c Las medidas de seguridad que deben tener los tarjetahabientes; d Cargos y comisiones e Seguros: Cuáles son las implicancias de no contratar el seguro, y cuáles son los posibles beneficios. f Contrato: las obligaciones de cada parte al suscribirlo. g Transacciones no reconocidas y cómo proceder. <p>- Atención en cajas:</p> <ul style="list-style-type: none"> a Tiempo de espera b Derechos y obligaciones del cliente o usuario. <p>- Mecanismos de reclamo en primera y segunda instancia.</p> <p>4.1.6.2. Personal de Banco Fortaleza en Atención al Cliente:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Tiempo de espera para atención en cajas en sucursales y agencia para clientes y usuarios. b) Atención de calidad y calidez. c) Punto de reclamo, obligaciones del cargo y Código de Conducta. d) Productos y servicios brindados por el Banco, especialmente los tipos de crédito. 	MARZO A DICIEMBRE 2023	SI APLICA	SI APLICA	SI APLICA	NO APLICA
2	DESCUBRE lo simple de las finanzas	Impartir cursos digitales que bridan información financiera. Impartir seminarios web DESCUBRE	Cientes Actuales Clientes Potenciales Público en General	4.000	Cursos Interactivos en línea	<ul style="list-style-type: none"> • Cómo alcanzar tus metas. • Presupuesto. • Ahorro. • Inversión. • Sistema financiero boliviano. • Productos y servicios financieros 	TODO EL AÑO	SI APLICA	SI APLICA	SI APLICA	NO APLICA

PROGRAMA DE EDUCACIÓN FINANCIERA 2023
SUBPROGRAMA DE DIFUSIÓN DE INFORMACIÓN

N°	NOMBRE DEL PROYECTO	ACTIVIDAD	BENEFICIARIOS		METODOLOGÍA	TEMÁTICA	PERIODO DE IMPLEMENTACIÓN	MEDIOS O CANALES DE DIFUSIÓN			
			CUALITATIVO (SEGMENTACIÓN)					MATERIAL IMPRESO (FOLLETOS, CARTILLAS, OTROS)	PRESENTACIONES	MATERIAL DIDÁCTICO	OTROS
1	FORTALECE TUS CONOCIMIENTOS - DIFUSIÓN	Elaboración y distribución de folletería Difusión del Tarifario Transmisión de rejillas en los televisores de las Agencias Información disponible en Página Web y Facebook	Cientes Actuales Cientes Potenciales Público en General		Elaboración y distribución de folletería Difusión del Tarifario Transmisión de rejillas en los televisores de las Agencias Información disponible en Página Web y Facebook, u otros medios de difusión masiva.	<ul style="list-style-type: none"> • Sistema financiero boliviano, rol ASFI y alcance de la normativa. • Derechos y Obligaciones del Consumidor Financiero. • Productos y servicios financieros. • Punto de Reclamo y medios alternativos para el ingreso de una denuncia. • Tasas y comisiones por servicios financieros. • Banca Digital. Su uso con eficiencia y seguridad • Características y beneficios de los Clientes con Pleno y Oportuno Cumplimiento de Pago. • Acciones de Banco Fortaleza respecto a Responsabilidad Social y Función Social. 	TODO EL AÑO	SI APLICA	SI APLICA	SI APLICA	NO APLICA