



Programa de Educación Económica - Financiera y Acceso a los Servicios Financieros

Gestión 2024

1. OBJETIVO

En el marco del Artículo 4° de la Sección 6 del Reglamento de Protección del Consumidor de Servicios Financieros, contenido en el Capítulo I, Título I, Libro 4° de la Recopilación de Normas para Servicios Financieros, la Guía Anual para el Diseño del Programa de Educación Financiera correspondiente a la Gestión 2024, publicada por la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI) y el Artículo 6° del Programa de Educación Económica Financiera y Acceso a los Servicios Financieros, aprobado mediante Resolución Ministerial N° 092, de 10 de mayo de 2022, el Banco de Desarrollo Productivo Sociedad Anónima Mixta (BDP – S.A.M.) elabora su programa de Educación Económica - Financiera y Acceso a los Servicios Financieros para la gestión 2024.

2. ANTECEDENTES

El BDP – S.A.M., desde su creación el 01 de enero de 2007, cumple el rol de brazo operativo del Estado Plurinacional de Bolivia en el sistema financiero y en el sistema productivo del país.

El BDP – S.A.M. promueve el desarrollo productivo y sostenible de todos los sectores, a través de la otorgación de financiamiento y asistencia técnica, contribuyendo al mejoramiento del desempeño de las unidades productivas, a través del fortalecimiento de capacidades y conocimientos.

El artículo 79 de la Ley N° 393 de Servicios Financieros establece que las entidades financieras tienen la obligación y responsabilidad de diseñar, organizar y ejecutar programas formalizados de Educación Financiera para los consumidores financieros, en procura de alcanzar los siguientes objetivos:

- Educar sobre las características principales de los Servicios de Intermediación Financiera y Servicios Financieros complementarios, sus usos y aplicaciones y los beneficios y riesgos que representan su contratación.
- Informar de manera clara sobre los derechos y obligaciones asociados a los diferentes productos y servicios que ofrecen.

- Educar sobre los derechos de los consumidores financieros y los mecanismos de reclamo en primera y segunda instancia.
- Informar sobre el sistema financiero, el rol de la ASFI y el carácter de la normativa.

En este contexto, la ASFI ha desarrollado la Guía Anual para el Diseño del Programa de Educación Financiera, la cual fue publicada el 29 de diciembre de 2023. Esta guía establece las temáticas y metodologías que los entes financieros deben seguir al elaborar sus programas de Educación Financiera.

Por otro lado, el Ministerio de Economía y Finanzas Públicas (MEFP) ha creado el Programa de Educación Económica Financiera y Acceso a los Servicios Financieros, aprobado mediante la Resolución Ministerial N° 092, el 10 de mayo de 2022. El propósito de este programa es Establecer directrices para la coordinación, desarrollo e implementación de la Estrategia Nacional de Educación Económica – Financiera y Acceso a los Servicios Financieros.

En cumplimiento de las disposiciones y plazos establecidos en la Recopilación de Normas para Servicios Financieros de la ASFI y el Programa de Educación Económica Financiera y Acceso a los Servicios Financieros del MEFP, el BDP diseña, organiza y ejecuta el Programa de Educación Económica - Financiera y Acceso a los Servicios Financieros 2024, denominado “**La Casa del Productor Educa**”.

Este programa tiene como objetivo informar a los consumidores financieros sobre las características de los Servicios de Intermediación Financiera, sus usos, beneficios, riesgos y las temáticas enmarcadas en la normativa de la ASFI, de manera que se ajusten a las necesidades del consumidor financiero.

PLAN DE EDUCACIÓN ECONÓMICA – FINANCIERA

Población objetivo

Basándose en los datos recopilados del sondeo realizado, se concluye que el público objetivo abarca a productores, emprendedores, estudiantes de instituciones de educación técnica y superior, clientes actuales y potenciales del BDP S.A.M., así como ciudadanos en general, en el rango de edades de 16 a 60 años, del área rural y urbana a nivel nacional.

Tareas de Educación Económica Financiera

En función a los resultados y a la población objetivo, se definen las siguientes tareas a ser desarrolladas de marzo a diciembre de la gestión 2024

- Impartir formación a través de la Plataforma Digital Interactiva Aula¹ BDP.

¹ Es una plataforma que se encuentra en Play Store y Google Play que permite al productor capacitarse en línea por medio de cursos u otras modalidades.

- Segmentar a los consumidores financieros según su rango de edad o género para ofrecer capacitaciones en Educación Económica Financiera.
- Evaluar el nivel de conocimiento de los consumidores financieros acerca de Educación Económica Financiera a través de sondeos
- Incorporar puntos de capacitación en Educación Financiera dentro de las agencias del BDP S.A.M. a nivel nacional, con el objetivo de que el público objetivo asista a ellos.
- Brindar capacitación continua sobre Educación Económica Financiera al personal interno del Banco.

a. Plataformas y Programas de Educación

Las plataformas y programas destinados a la capacitación en el Plan de Educación Económica-Financiera se implementarán conforme a las directrices establecidas en la Guía Anual para el Diseño del Programa de Educación Financiera de la ASFI y de acuerdo con la población objetivo, detallado de la siguiente manera:

Plataforma Digital Aula BDP: El BDP S.A.M. llevará a cabo la capacitación propuesta mediante la Plataforma "Aula BDP", accesible en el portal web y con la posibilidad de descargar la aplicación para dispositivos móviles desde Google Play para Android y Apple Store para iOS.

Plataforma Interactiva: El BDP S.A.M. realizará capacitaciones interactivas a través de plataformas interactivas como Kahoot o Quizizz².

La Casa del Productor Educa: El BDP S.A.M. ofrecerá capacitación a través de plataformas virtuales como Zoom, Webex, Google Meet o Microsoft Teams dirigidas al público objetivo.

b. Contenidos para el Consumidor Financiero

Los contenidos que se impartirán en las capacitaciones y en la plataforma se adaptarán según el rango de edad y las preferencias del consumidor financiero, aspecto que se determinó en base a los siguientes criterios:

Contenidos según el rango etario de los Consumidores Financieros

Rango etario de 16 a 28 años

1. Obligaciones de la Entidad Financiera
2. Alcance del contrato, cálculo de interés de los Servicios Financieros

² Son plataformas digitales que permiten la creación de cuestionarios de evaluación

3. Seguros
4. Servicios Financieros y No Financieros del BDP, características, requisitos condiciones, usos, aplicaciones, beneficios y riesgos
5. Medidas de seguridad y precauciones en el uso de los servicios financieros y la banca digital
6. BDP Te Presta (Banca digital)
7. El Rol de la ASFI (Atención de Reclamos en Primera y Segunda Instancia)
8. Punto de Reclamo
9. Finanzas Sostenibles
10. Tiempo de espera para atención en plataformas

Rango etario de 29 a 44 años

1. Obligaciones de la Entidad Financiera
2. Alcance del contrato, cálculo de interés de los Servicios Financieros
3. Seguros
4. Servicios Financieros y No Financieros del BDP, características, requisitos condiciones, usos, aplicaciones, beneficios y riesgos
5. Medidas de seguridad y precauciones en el uso de los servicios financieros y la banca digital
6. BDP Te Presta (Banca digital)
7. El Rol de la ASFI (Atención de Reclamos en Primera y Segunda Instancia)
8. Derechos y Obligaciones del Consumidor Financiero
9. El Rol de la ASFI (Atención de Reclamos en Segunda Instancia)
10. Costos asumidos por el consumidor financiero
11. Finanzas Sostenibles
12. Tiempo de espera para atención en plataformas

Rango etario de 45 a 60 años

1. Obligaciones de la Entidad Financiera

2. Alcance del contrato, cálculo de interés de los Servicios Financieros
3. Seguros
4. Servicios Financieros y No Financieros del BDP, características, requisitos condiciones, usos, aplicaciones, beneficios y riesgos
5. Medidas de seguridad y precauciones en el uso de los servicios financieros y la banca digital
6. BDP Te Presta (Banca digital)
7. El Rol de la ASFI (Atención de Reclamos en Primera y Segunda Instancia)
8. Derechos y Obligaciones del Consumidor Financiero
9. El Rol de la ASFI (Atención de Reclamos en Segunda Instancia)
10. Costos asumidos por el consumidor financiero
11. Finanzas Sostenibles
12. Tiempo de espera para atención en plataformas

Rango etario de 60 años en adelante

1. Servicios Financieros y No Financieros del BDP, características, requisitos condiciones, usos, aplicaciones, beneficios y riesgos
2. El Rol de la ASFI (Atención de Reclamos en Primera y Segunda Instancia)
3. Derechos y Obligaciones del Consumidor Financiero
4. El Rol de la ASFI (Atención de Reclamos en Segunda Instancia)
5. Costos asumidos por el consumidor financiero
6. Tiempo de espera para atención en plataformas³

Contenidos según el género de los Consumidores Financieros

Mujeres

1. Servicios Financieros y No Financieros del BDP dirigidos a mujeres: características, requisitos, condiciones, usos, aplicaciones, beneficios y riesgos.

³ El BDP no cuenta con atención en cajas, sí tiene plataformas de Atención al Cliente

2. Obligaciones de la Entidad Financiera
3. Alcance del contrato, cálculo de interés de los Servicios Financieros
4. Seguros
5. Medidas de seguridad y precauciones en el uso de los servicios financieros y la banca digital
6. BDP Te Presta (Banca digital)
7. El Rol de la ASFI (Atención de Reclamos en Primera y Segunda Instancia)
8. Derechos y Obligaciones del Consumidor Financiero
9. El Rol de la ASFI (Atención de Reclamos en Segunda Instancia)
10. Costos asumidos por el consumidor financiero
11. Finanzas Sostenibles
12. Tiempo de espera para atención en plataformas

Varones

1. Servicios Financieros y No Financieros del BDP, características, requisitos condiciones, usos, aplicaciones, beneficios y riesgos
2. Obligaciones de la Entidad Financiera
3. Alcance del contrato, cálculo de interés de los Servicios Financieros
4. Seguros
5. Medidas de seguridad y precauciones en el uso de los servicios financieros y la banca digital
6. BDP Te Presta (Banca digital)
7. El Rol de la ASFI (Atención de Reclamos en Primera y Segunda Instancia)
8. Derechos y Obligaciones del Consumidor Financiero
9. El Rol de la ASFI (Atención de Reclamos en Segunda Instancia)
10. Costos asumidos por el consumidor financiero
11. Finanzas Sostenibles
12. Tiempo de espera para atención en plataformas

Contenidos para el Personal del BDP

1. Atención en Plataforma
2. Servicios Financieros y No Financieros del BDP, características, usos, aplicaciones, beneficios y riesgos
3. Trato preferente para personas adultas mayores
4. Deberes del Punto de Reclamo
5. BDP Te Presta (Banca digital)
6. Código de Conducta Vigente
7. Finanzas Sostenibles

c. Fortalecimiento de la interacción con el Consumidor Financiero

Para fortalecer la interacción con el público objetivo, el BDP S.A.M. realizará las siguientes acciones:

- Programar sesiones virtuales de preguntas y respuestas en las que los consumidores puedan plantear dudas y recibir respuestas claras y comprensibles
- Mejorar la calidad de la atención al consumidor financiero capacitando al personal del BDP en Atención al Cliente.
- Proporcionar información clara y pertinente que cubra las principales necesidades de información del consumidor financiero.

d. Cultura del Consumo Financiero

Con el objetivo de promover la cultura del consumo financiero, el BDP S.A.M. llevará a cabo las siguientes iniciativas:

- Impartir programas y talleres de educación financiera en escuelas, universidades y comunidades
- Facilitar el acceso a recursos financieros y herramientas educativas, como folletos, sitios web, aplicaciones móviles y plataformas en línea
- Proporcionar información clara y accesible sobre conceptos financieros básicos
- Informar de manera pertinente, clara y sencilla sobre las temáticas propuestas por el BDP

- Potenciar la cultura financiera del consumidor financiero desde edades tempranas a través de talleres virtuales y presenciales
- Informar sobre las Medidas de Seguridad y Precauciones en el Uso de los Servicios Financieros

e. Canales de comunicación y difusión de Servicios Financieros

Se planificarán y ejecutarán campañas informativas sobre Servicios Financieros con el objetivo de diseminar información relevante a través de las cuentas oficiales del Banco (Facebook y YouTube), radios rurales y medios televisivos. Para llevar a cabo esta iniciativa, el BDP S.A.M. realizará las siguientes actividades:

- Elaborar y difundir artes mediante el portal web y la cuenta oficial de Facebook del BDP S.A.M.
- Actualizar los contenidos del portal web del BDP S.A.M..
- Producir cuñas radiales para su emisión en radios rurales.
- Realizar un tour de medios.

f. Cápsulas Informativas

El BDP S.A.M. producirá y compartirá cápsulas informativas en idiomas nativos y lenguaje de señas, utilizando los siguientes canales:

- Redes Sociales
- Portal Web
- Agencias del BDP S.A.M.

g. Eventos de Capacitación y Educación

El Plan de Educación Económica – Financiera 2024 del BDP S.A.M. contempla la realización de eventos de capacitación y educación dirigidos tanto al público objetivo externo como interno, en modalidades presenciales y virtuales, detalladas de la siguiente manera:

- **Capacitación Virtual:** Se ofrecerán cursos de Educación Financiera a través de la Plataforma Virtual, Aula BDP.
- **Talleres de Capacitación:** Se organizarán sesiones de capacitación virtuales y/o presenciales, dirigidas al público objetivo en áreas rural, periurbana y urbana, a nivel nacional.

- **Capacitación en Plataformas de Atención:** Los Oficiales de Crédito del Banco, instruirán al público objetivo en las Plataformas de Atención al Cliente instaladas en las agencias a nivel nacional.
- **Capacitación e Inducción al Personal del BDP S.A.M.:** Se proporcionará capacitación e inducción de forma continua a los Oficiales de Crédito del BDP S.A.M. en los temas de Educación Financiera. El objetivo es que adquieran los conocimientos necesarios para brindar información y orientación al público objetivo.
- **Ferias Virtuales y Presenciales:** El Banco difundirá información sobre los temas de Educación Financiera en ferias presenciales y virtuales a nivel departamental, municipal o comunal. Estas ferias contarán con la participación de los funcionarios del Banco.

h. Cronograma

Gestión 2024

ACTIVIDAD	MES											
	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEPT	OCT	NOV	DIC
Diseñar y difundir artes			■		■		■		■		■	
Actualizar contenido del portal web del BDP				■		■		■		■		■
Realizar cuñas radiales a través de radios rurales					■			■			■	
Realizar Tour de Medios					■			■			■	
Capacitación virtual			■	■	■	■	■	■	■	■	■	
Talleres de Capacitación:			■	■	■	■	■	■	■	■	■	
Capacitación en Plataforma de Atención			■	■	■	■	■	■	■	■	■	
Capacitación de inducción al Personal del BDP			■				■			■		
Ferias virtuales y presenciales			■	■	■	■	■	■	■	■	■	■

i. Evaluación de Resultados

Para evaluar los resultados alcanzados en la gestión 2024 se implementarán las siguientes metodologías:

- Sondeo de satisfacción dirigida a una muestra del público objetivo.
- Comparación y análisis de los resultados planificados frente a los obtenidos en cuanto al número de personas capacitadas, mencionadas en el presente Plan.
- Meta anual de 10.000 capacitados

2. PLAN DE ACCESO A SERVICIOS FINANCIEROS

a. Población objetivo

El Plan de Acceso a Servicios Financieros se orienta a productores/as, emprendedores/as, clientes y potenciales clientes del BDP S.A.M., así como al público en general, con edades comprendidas entre los 16 y 60 años, a nivel nacional.

b. Actividades a ser desarrolladas para promover el acceso a Servicios Financiero

En el Plan de Acceso a Servicios Financieros 2024 del BDP S.A.M., dentro de sus principales actividades, se contempla informar tanto al público objetivo como al personal, las formas de acceso al financiamiento mediante las siguientes modalidades presenciales y virtuales:

- **Socializaciones Virtuales de Servicios Financieros:** el BDP S.A.M. realizará presentaciones informativas a través de Facebook Live para ofrecer detalles sobre los servicios financieros del banco.
- **Socializaciones presenciales:** se brindará capacitación virtual y/o presencial a organizaciones, asociaciones, federaciones, universidades, colegios, entre otros, en áreas rurales, suburbanas y urbanas, a nivel nacional.
- **Información en plataforma de atención:** los Oficiales de Crédito del Banco instruirán al público objetivo en las Plataformas de Atención al Cliente de las agencias, a nivel nacional.
- **Capacitación e inducción:** Los Oficiales de Crédito del Banco recibirán capacitación y orientación continua sobre servicios financieros para brindar información y orientación al público objetivo.
- **Ferias virtuales y presenciales:** el BDP S.A.M. difundirá información sobre servicios financieros en ferias departamentales, municipales o comunitarias, tanto presenciales como virtuales.
- **Tour de medios:** se difundirá información sobre los Servicios Financieros del BDP S.A.M. a través de medios televisivos y radiales.

c. Tareas de Acceso a Servicios Financieros

- Socializar los Servicios Financieros del BDP S.A.M..
- Capacitar a los consumidores financieros de las áreas rurales.
- Diseñar y difundir información de los Servicios Financieros en el sistema de lectura braille para personas no videntes.

- Realizar cápsulas informativas con lenguaje de señas.

d. Indicadores de medición de impacto

En el marco del Plan de Acceso a Servicios Financieros de la gestión 2024, se evaluará el impacto mediante los siguientes indicadores:

- Número de talleres de capacitación en idiomas nativos realizados.
- Cantidad de interacciones en la plataforma de Aula BDP S.A.M. .
- Número de participantes de Consumidores Financieros en talleres virtuales y presenciales.
- Número de capacitaciones dirigidas a los Oficiales de Crédito del BDP S.A.M..
- Número de consumidores financieros que recibirán información sobre Servicios Financieros en ferias

e. Cronograma

Gestión 2024

ACTIVIDAD	MES											
	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEPT	OCT	NOV	DIC
Socializaciones Virtuales de Servicios Financieros												
Socializaciones presenciales												
Información en plataforma de atención												
Capacitación e inducción												
Ferias virtuales y presenciales												
Tour de medios												
Diseñar y difundir información de los Servicios Financieros												
Realizar capsulas informativas con lenguaje de señas												

f. Evaluación de Resultados

Con el objetivo de evaluar los resultados obtenidos durante la gestión, se llevarán a cabo las siguientes metodologías de evaluación:

- Se realizará un sondeo de satisfacción dirigida a una muestra representativa del público objetivo.

- Se llevará a cabo una comparación y análisis detallado de los resultados planificados versus los resultados efectivamente alcanzados en cuanto al número de personas capacitadas en las temáticas contempladas en el presente Plan.

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	BENEFICIARIOS		TEMÁTICA	PERIODO DE IMPLEMENTACIÓN	MEDIOS O CANALES DE APOYO PARA LA DIFUSIÓN				
			SEGMENTACIÓN				MATERIAL IMPRESO (FOLLETOS, CARTILLAS, OTROS)	CIRCUITO CERRADO (AUDIOVISUAL)	SITIO WEB DE LA ENTIDAD FINANCIERA	REDES SOCIALES	MEDIOS DE COMUNICACIÓN MASIVOS
1	EDUCACIÓN ECONÓMICA - FINANCIERA	<ul style="list-style-type: none"> Diseñar y difundir artes a través del portal web y las redes sociales (Facebook y LinkedIn) del BDP Actualizar contenido del portal web del BDP Realizar cuñas radiales a través de radios rurales Realizar tour de medios Participar en ferias virtuales y presenciales 	Productores/as, emprendedores/as, estudiantes de instituciones educativas, clientes y potenciales clientes del BDP y público en general a partir de los 16 años, sin límite de edad, a nivel nacional.	<ul style="list-style-type: none"> Derechos y Obligaciones del Consumidor Financiero Punto de Reclamo El Rol de la ASFI (Atención de Reclamos en Segunda Instancia) Beneficios del Cliente con Pleno Oportuno Cumplimiento de Pago (Cliente CPOP) Servicios Financieros y No Financieros del BDP, características, usos, aplicaciones, beneficios y riesgos Costos asumidos por el consumidor financiero Medidas de seguridad y precauciones en el uso de los servicios financieros BDP Te Presta (Banca digital) 	04/03/2024 al 20/12/2024	Folletería	Presentación, Capsulas audiovisuales	Portal Web BDP	Facebook y YouTube	Radios Rurales	
2	ACCESO A SERVICIOS FINANCIEROS	<ul style="list-style-type: none"> Diseñar y difundir artes a través de las redes sociales del BDP Actualizar contenido del portal web del BDP Realizar cápsulas informativas con lenguaje de señas Realizar Socializaciones virtuales de los Servicios Financieros Socialización presenciales Información en plataforma de atención Participar en ferias virtuales y presenciales 	Productores/as, emprendedores/as, universitarios, clientes y potenciales clientes del BDP y sí como el público en general a partir de los 16 años, sin límite de edad, a nivel nacional.	<ul style="list-style-type: none"> Servicios Financieros y No Financieros del BDP, características, condiciones, usos, aplicaciones, beneficios y riesgos 	04/03/2024 al 20/12/2024	Folletería y Cartilla	Presentación, Capsulas audiovisuales	Portal Web BDP	Facebook y YouTube	Medios de comunicación	

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	BENEFICIARIOS		METODOLOGÍA	TEMÁTICA	PERIODO DE IMPLEMENTACIÓN	MEDIOS DE APOYO PARA LA ENSEÑANZA			
			CUALITATIVO (SEGMENTACIÓN)	CUANTITATIVO (NÚMERO DE BENEFICIARIOS)				MATERIAL IMPRESO (FOLLETOS, CARTILLAS, OTROS)	PRESENTACIONES	MATERIAL DIDÁCTICO	OTROS
1	EDUCACIÓN ECONÓMICA - FINANCIERA	<ul style="list-style-type: none"> • Capacitación virtual • Talleres de Capacitación • Capacitación en plataformas de atención • Ferias virtuales y presenciales 	Productores/as, emprendedores/as, estudiantes de instituciones educativas, clientes y potenciales clientes del BDP y público en general, entre 16 a 28 años, a nivel nacional	3.000	<ul style="list-style-type: none"> • Plataforma digital interactiva Aula BDP • Segmentación y trabajo en sitio con público objetivo • Puntos de Educación Financiera en Agencias 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Obligaciones de la Entidad Financiera 2. Alcance del contrato, cálculo de interés de los Servicios Financieros 3. Seguros 4. Servicios Financieros y No Financieros del BDP, características, requisitos condiciones, usos, aplicaciones, beneficios y riesgos 5. Medidas de seguridad y precauciones en el uso de los servicios financieros y la banca digital 6. BDP Te Presta (Banca digital) 7. El Rol de la ASFI (Atención de Reclamos en Primera y Segunda Instancia) 8. Punto de Reclamo 	04/03/2024 al 15/11/2024	Folletería	Power point y pdf	Proyector, aula virtual	App para android y iOS , Zoom Facebook Live

		<ul style="list-style-type: none"> • Capacitación virtual • Talleres de Capacitación • Capacitación en plataformas de atención • Ferias virtuales y presenciales 	Productores/as, emprendedores/as, estudiantes de instituciones educativas, clientes y potenciales clientes del BDP y público en general, entre 29 a 44 años	5.000	<ul style="list-style-type: none"> • Plataforma digital interactiva Aula BDP • Segmentación y trabajo en sitio con público objetivo • Puntos de Educación Financiera en Agencias 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Obligaciones de la Entidad Financiera 2. Alcance del contrato, cálculo de interés de los Servicios Financieros 3. Seguros 4. Servicios Financieros y No Financieros del BDP, características, requisitos condiciones, usos, aplicaciones, beneficios y riesgos 5. Medidas de seguridad y precauciones en el uso de los servicios financieros y la banca digital 6. BDP Te Presta (Banca digital) 7. El Rol de la ASFI (Atención de Reclamos en Primera y Segunda Instancia) 8. Derechos y Obligaciones del Consumidor Financiero 9. El Rol de la ASFI (Atención de Reclamos en Segunda Instancia) 10. Costos asumidos por el consumidor financiero 11. Finanzas Sostenibles 	04/03/2024 al 20/12/2024	Folletería	Power point y pdf	Proyector, aula virtual	App para android y iOS , Zoom Facebook Live
		<ul style="list-style-type: none"> • Capacitación virtual • Talleres de Capacitación • Capacitación en plataformas de atención • Ferias virtuales y presenciales 	Productores/as, emprendedores/as, estudiantes de instituciones educativas, clientes y potenciales clientes del BDP y público en general, entre 45 a 60 años	3.500	<ul style="list-style-type: none"> • Plataforma digital interactiva Aula BDP • Capacitación continua al personal de la entidad financiera 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Obligaciones de la Entidad Financiera 2. Alcance del contrato, cálculo de interés de los Servicios Financieros 3. Seguros 4. Servicios Financieros y No Financieros del BDP, características, requisitos condiciones, usos, aplicaciones, beneficios y riesgos 5. Medidas de seguridad y precauciones en el uso de los servicios financieros y la banca digital 6. BDP Te Presta (Banca digital) 7. El Rol de la ASFI (Atención de Reclamos en Primera y Segunda Instancia) 8. Derechos y Obligaciones del Consumidor Financiero 9. El Rol de la ASFI (Atención de Reclamos en Segunda Instancia) 10. Costos asumidos por el consumidor financiero 11. Finanzas Sostenibles 	04/03/2024 al 20/12/2024	Folletería	Power point y pdf	Proyector, aula virtual	App para android y iOS , Zoom Facebook Live

		<ul style="list-style-type: none"> Talleres de Capacitación Capacitación en plataformas de atención Ferias virtuales y presenciales 	Productores/as, emprendedores/as, clientes y potenciales clientes del BDP y público en general, de 60 años en adelante	500	<ul style="list-style-type: none"> Segmentación y trabajo en sitio con público objetivo Puntos de Educación Financiera en Agencias y en ferias 	<ol style="list-style-type: none"> Servicios Financieros y No Financieros del BDP, características, requisitos condiciones, usos, aplicaciones, beneficios y riesgos El Rol de la ASFI (Atención de Reclamos en Primera y Segunda Instancia) Derechos y Obligaciones del Consumidor Financiero El Rol de la ASFI (Atención de Reclamos en Segunda Instancia) Costos asumidos por el consumidor financiero Tiempo de espera para atención en plataformas (el BDP no cuenta con atención en cajas) 	1/04/2024 al 31/10/2024	Folletería	Power point y pdf	Proyector	Zoom
		<ul style="list-style-type: none"> Capacitación virtual Talleres de Capacitación Capacitación en plataformas de atención Ferias virtuales y presenciales 	Mujeres	5.000	<ul style="list-style-type: none"> Segmentación y trabajo en sitio con público objetivo Puntos de Educación Financiera en Agencias y en ferias 	<ol style="list-style-type: none"> Servicios Financieros y No Financieros del BDP, características, requisitos condiciones, usos, aplicaciones, beneficios y riesgos Obligaciones de la Entidad Financiera Alcance del contrato, cálculo de interés de los Servicios Financieros Seguros Medidas de seguridad y precauciones en el uso de los servicios financieros y la banca digital BDP Te Presta (Banca digital) El Rol de la ASFI (Atención de Reclamos en Primera y Segunda Instancia) Derechos y Obligaciones del Consumidor Financiero El Rol de la ASFI (Atención de Reclamos en Segunda Instancia) Costos asumidos por el consumidor financiero Finanzas Sostenibles Tiempo de espera para atención en plataformas (el BDP no cuenta con atención en cajas) 	1/04/2024 al 31/10/2024	Folletería	Power point y pdf	Proyector, aula virtual	App para android y iOS , Zoom Facebook Live

	<ul style="list-style-type: none"> • Capacitación virtual • Talleres de Capacitación • Capacitación en plataformas de atención • Ferias virtuales y presenciales 	Varones	5,000	<p>Segmentación y trabajo en sitio con público objetivo</p> <ul style="list-style-type: none"> • Puntos de Educación Financiera en Agencias y en ferias 	<ul style="list-style-type: none"> 1. Servicios Financieros y No Financieros del BDP, características, requisitos condiciones, usos, aplicaciones, beneficios y riesgos 2. Obligaciones de la Entidad Financiera 3. Alcance del contrato, cálculo de interés de los Servicios Financieros 4. Seguros 5. Medidas de seguridad y precauciones en el uso de los servicios financieros y la banca digital 6. BDP Te Presta (Banca digital) 7. El Rol de la ASFI (Atención de Reclamos en Primera y Segunda Instancia) 8. Derechos y Obligaciones del Consumidor Financiero 9. El Rol de la ASFI (Atención de Reclamos en Segunda Instancia) 10. Costos asumidos por el consumidor financiero 11. Finanzas Sostenibles 12. Tiempo de espera para atención en plataformas 	1/04/2024 al 31/10/2024	Folletería	Power point y pdf	Proyector, aula virtual	App para android y iOS , Zoom Facebook Live
	<ul style="list-style-type: none"> • Capacitación virtual 	Personal del BDP	400	<ul style="list-style-type: none"> • Capacitación continua al personal de la entidad financiera 	<ul style="list-style-type: none"> 1. Atención en Plataforma 2. Servicios Financieros y No Financieros del BDP, características, usos, aplicaciones, beneficios y riesgos 3. Trato preferente para personas adultas mayores 4. Deberes del Punto de Reclamo 5. BDP Te Presta (Banca digital) 6. Código de Conducta Vigente 7. Finanzas Sostenibles 	04/03/2024 al 31/10/2024		Power point y pdf	Proyector, aula virtual	App para android y iOS , Zoom

2	ACCESO A SERVICIOS FINANCIEROS	<ul style="list-style-type: none"> • Capacitación virtual • Talleres de Capacitación • Capacitación en Plataforma de Atención • Ferias virtuales y presenciales 	Productores/as, emprendedores/as, universitarios, clientes y potenciales clientes del BDP y público en general, a partir de los 16 años, sin límite de edad, a nivel nacional	10.000	<ul style="list-style-type: none"> • Formación de clientes iniciales y potenciales sobre los productos o servicios financieros adquiridos • Plataforma digital interactiva Aula BDP • Segmentación y trabajo en sitio con público objetivo • Puntos de información sobre servicios financieros en Agencias 	1. Servicios Financieros y No Financieros del BDP, características, usos, aplicaciones, beneficios y riesgos	04/03/2024 al 20/12/2024	Folletería y cartillas	Power point y pdf	Proyector, aula virtual	App para android y iOS , Zoom Facebook Live
		<ul style="list-style-type: none"> • Capacitación virtual 	Personal del BDP	400	<ul style="list-style-type: none"> • Capacitación continua al personal de la entidad financiera 	1. Servicios Financieros y No Financieros del BDP, características, usos, aplicaciones, beneficios y riesgos	04/03/2024 al 31/10/2024			Power point y pdf	Proyector, aula virtual