

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

N°	NOMBRE DEL PROYECTO	ACTIVIDAD	BENEFICIARIOS PROGRAMADOS		METODOLOGÍA PROGRAMADA	METODOLOGÍA APLICADA	TEMÁTICA PROGRAMADA	TEMÁTICA ENSEÑADA	PERIODO DE IMPLEMENTACIÓN PROGRAMADO	MEDIOS O CANALES DE APOYO PARA LA DIFUSIÓN		
			QUALITATIVO (SEGMENTACIÓN)	CUANTITATIVO (NÚMERO DE BENEFICIARIOS)						MATERIAL IMPRESO (FOLLETOS, CARTILLAS, PÁGINA WEB, OTROS)	PRESENTACIONES	MATERIAL DIDACTIVO
Sub programa de formación y capacitación.												
1	Operaciones de Créditos (Reprogramación, Refinanciamiento y Diferenciamiento de créditos)	Seminario-Taller Presencial	Funcionarios de Créditos de la Cooperativa	15	2. Capacitación continua (Funcionarios de la Cooperativa) 1. Facilitación (Consumidores Financieros y Segmentos definidos)	Virtual y presencial	1. Qué es el Crédito? 2. Tipos de Créditos 3. Tramitación de los Créditos 4. Contratos de Préstamos, (Alcances y sus Componentes de un contrato de préstamos suscrito). 5. Tratamiento del Cálculo de la tasa de interés de un préstamo. 6. Estructura de Planes de Pagos otorgados a los prestatarios. 7. Prevención del Sobreendeudamiento. 8. Tipos de Seguro de desgravamen hipotecario de operaciones de créditos. (Alcance de la prima de seguro y como repercuten en el costo del crédito. (Diferenciamiento, refinanciamiento, etc). 9. Reprogramación y refinanciamiento de operaciones de créditos. (Diferenciamiento, refinanciamiento, etc). 10. Qué es el Diferenciamiento de Créditos?, cual es su alcance y sus implicaciones y Decreto Supremo N° 5516 y Ley N° 1670. 11. Decreto Supremo N° 5241 y su reglamentación		Marzo-Abril Agosto	X	X	X
2	Uso Eficiente y Seguro de los Instrumentos Electrónicos de Pago (IEP)	Seminario Taller virtual	Consumidores Financieros y Funcionarios de la Cooperativa	30	1. Facilitación (Consumidores Financieros y Segmentos definidos). 1. Capacitación (Funcionarios de la Cooperativa)	Virtual	1. Qué es el Crédito? 2. Tipos de Créditos 3. Componentes de un contrato de préstamos. 4. Cálculo de la tasa de interés y la tasa TRE. 5. Tipos de Seguro de desgravamen hipotecario de operaciones de créditos. 6. Prevención del Sobreendeudamiento. 7. Alcance de la Cobertura del Seguro de Desgravamen Hipotecario, el destino de la prima del seguro y como repercuten en el costo del crédito. 8. Qué es una Reprogramación y Refinanciamiento de operaciones de créditos. (procedimientos para el trámite, implicaciones respecto a intereses, calificación y el tiempo de pago). 9. Qué es el Diferenciamiento de Créditos?, cual es su alcance y sus implicaciones.		Abril-mayo	X	X	X
3	Beneficios y Medidas de Seguridad para el Uso eficiente de los Servicios de la BANCA DIGITAL	Seminario Taller Virtual y/o Presencial	Consumidores Financieros y Funcionarios de la Cooperativa	30	1. Facilitación (Consumidores Financieros y Segmentos definidos). 1. Capacitación (Funcionarios de la Cooperativa)	Virtual	1. Uso y Beneficio de los IEP 1.1 Ventajas de las tarjetas de débito y crédito: seguridad, eficiencia, trazabilidad. 2. Seguridad en operaciones con tarjetas de débito y crédito 3. Tipos de Seguro de desgravamen hipotecario de operaciones de créditos. 3.1 Uso correcto y seguro de los IEP 3.2 Casos prácticos de protección frente a uso indebido. 4. Uso eficiente de cajeros automáticos 4.1 Ventajas para operaciones cotidianas. 4.2 Medidas de seguridad al retirar efectivo.		Mayo-Julio	X	X	X
4	Criptocoin	Seminario-Taller Virtual	Funcionarios y Consumidores Financieros urbanos y zonas alejadas rurales en las edades de 29 a 59 años	15	1. Facilitación (Consumidores Financieros y Segmentos definidos). 1. Capacitación (Funcionarios de la Cooperativa)	Virtual y presencial	1. Transferencias electrónicas mediante Banca Digital 1.1 Pagos electrónicos por QR digital. 1.2 Procedimientos seguros. 2. Uso eficiente, seguro y responsable de las funcionalidades disponibles. 2.1 Acceso seguro desde dispositivos a través de la banca electrónica. 2.2 Ventajas y beneficios de los servicios disponibles a través de la banca electrónica. 3. Transparencia mediante QR 3.1 Comprensión de procedimientos correctos para su ejecución y Medidas de seguridad 4. Medidas de seguridad en el acceso a la Banca Digital 4.1 Autenticación, contraseñas. 4.2 Protección de credenciales y dispositivos en operaciones digitales y QR. 5. Orientaciones para evitar transferencias no reconocidas o erróneas y explicación del alcance de la Entidad Financiera para su intervención en caso de ocurrencia. 6. Amenazas digitales y medidas de protección • Phishing, malware, vulnerabilidades. • Suplantación de identidad y fugas de información. • Estrategias de prevención.		Agosto-Septiembre	X	X	X
5	Criptocoin	Seminario-Taller Virtual	Funcionarios de la Cooperativa y Consumidores Financieros	30	1. Facilitación (Consumidores Financieros y Segmentos definidos). 2. Capacitación (Funcionarios de la Cooperativa)	Virtual	1. Concepto fundamentales de Criptoactivos 2. Riesgos inherentes al uso de Activos Virtuales 3. Importancia de las Claves y Frases Semilla 4. Seguridad Digital y Protección de la Información 5. Funcionamiento de las Plataformas de Intercambio		Septiembre-Octubre	X	X	X

Recopilación de Normas para Servicios Financieros
LIBRO 4º, TÍTULO 1, CAPÍTULO I
ANEXO 6: PROGRAMA DE EDUCACIÓN FINANCIERA
(SUBPROGRAMA DE EDUCACIÓN)

Nº	NOMBRE DEL PROYECTO	ACTIVIDAD	BENEFICIARIOS PROGRAMADOS		METODOLOGÍA PROGRAMADA	METODOLOGÍA APLICADA	TEMÁTICA PROGRAMADA	TEMA/TICA EJECUTADA	PERIODO DE IMPLEMENTACIÓN PROGRAMADO	MEDIOS O CAVALES DE APOYO PARA LA DIFUSIÓN			
			CUALITATIVO (SEGMENTACIÓN)	CANTITATIVO (NÚMERO DE BENEFICIARIOS)						MATERIAL IMPRESO (FOLLETOS, CARTILLAS, PAGINA WEB, OTROS)	PRESENTACIONES	MATERIAL DIDACTIVO	OTROS
Sub programa de formación y capacitación													
5	Mecanismos y procedimientos para la atención de Reclamos.	Seminario Taller Presencial	Personal Encargado de Atender Reclamos Personal de atención al público, (Plataforma, cajas y personal de créditos)	15	1. Facilitación (Consumidores Financieros y Seguros definidos). 2. Capacitación continua (funcionarios de la Cooperativa)	presencial y Virtual	1. Derechos y obligaciones del Consumidor Financiero y de EIFs 2. Mecanismos de Reclamo. 2.1. Medios y formas de presentación de reclamos de los EIFs, por parte de los Consumidores Financieros. 2.2. Cómo y dónde se presenta un reclamo en primera instancia. 2.3. Cómo y dónde se presenta un reclamo en segunda instancia. 3. Plazo para la Respuesta a los Consumidores Financieros. 4. Instancias de tratamiento de los reclamos presentados por los CF. 5. Reclamos recurrentes de la Cooperativa. 6. Uso y Beneficios de los servicios financieros que ofrece la Cooperativa y Riesgos que representan su contratación. 7. Estudio General del Contenido del Reglamento de Punto de Reclamo Mayores (PDM). 8. Estudio del Contenido del Reglamento Interno de Trato Preferente a las Personas Adultas Mayores (PDM). 9. Estudio de Código de Ética		Junio-Julio	X	X		
		Seminario Taller Virtual	Consumidores Financieros y Funcionarios de la Cooperativa	30			1. Derechos y obligaciones del Consumidor Financiero 2. Mecanismos de Reclamo. 2.1. Cómo y dónde se presenta un reclamo en primera instancia. 2.2. Cui es el alcance de la ASF respecto de la atención de reclamos de segunda instancia. 4. Plazo para la Respuesta a los Consumidores Financieros. 5. Instancias de tratamiento de los reclamos presentados por los Consumidores Financieros. 6. Uso y Beneficios de los servicios financieros que ofrece la Cooperativa y Riesgos que representan su contratación.		Septiembre - Octubre	X	X		
6	Productos y Servicios brindados por la Cooperativa	Seminario Taller Virtual	Consumidores Financieros, Jóvenes y Adultos Mayores y Funcionarios de la Cooperativa	30	1. Facilitación (Consumidores Financieros y Seguros definidos) 2. Capacitación (Funcionarios de la Cooperativa)	Virtual	1. Productos y servicios brindados. 1.1. Características y beneficios de los servicios o productos brindados. 1.2. Modalidades de Ahorro, productos disponibles de caja de ahorro y herramientas digitales. 1.3. Productos de Depósitos a Plazo Fijo 1.4. Requisitos 1.5. Beneficios del Ahorro 2. Tipos, características y costos de los créditos. 3. Otros servicios disponibles. 4. Servicios financieros gratuitos y tarifas maximas.		Octubre - noviembre	X	X	X	

La presente declaración jurada conlleva la condición de confesión, verdad y certeza jurídica, de conformidad con lo dispuesto en el Artículo 1322º del Código Civil y el Parágrafo IV del Artículo 157º del Código Procesal Civil, sujeta en caso de inexactitud o falsedad a la cancelación del trámite y a las penalidades establecidas en el Artículo 169º del Código Penal como falso testimonio.

Elaborado por:


Lic. Virginia Camacho Ramirez
GERENTE GENERAL P.L.
Coop. Escondidos con Ocas P.L.

**ANEXO 6: PROGRAMA DE EDUCACIÓN FINANCIERA
(CUADRO DE EJECUCIÓN DEL SUBPROGRAMA DE DIFUSIÓN DE INFORMACIÓN)**

N°	NOMBRE DEL PROYECTO	ACTIVIDAD	BENEFICIARIOS SEGMENTACIÓN	TEMÁTICA	PERIODO DE IMPLEMENTACIÓN	MEDIOS O CANALES DE APOYO PARA LA DIFUSIÓN					
						MATERIAL IMPRESO (FOLLETOS, CARTILLAS, OTROS)	CIRCUITO CERRADO (AUDIOVISUAL)	SITIO WEB DE LA ENTIDAD FINANCIERA	REDES SOCIALES	MEDIOS DE COMUNICACIÓN MASIVOS	OTROS
1	Operaciones de Crédito	Difusión en medios de comunicación masiva (Radio y televisión). Difusión en Redes sociales (Paginas web, Facebook y You Tube).	Publico en General	<ol style="list-style-type: none"> 1. Qué es el Crédito? 2. Tipos de Créditos 3. Componentes de un contrato de préstamos. 4. Cálculo de tasa de interés de un préstamo 5. Pago Adelantado a Capital, alternativas y su alcance. 6. Alcance de la Cobertura del Seguro de Desgravamen Hipotecario, el destino de la prima del seguro. 	Marzo - Abril	⇄	⇄	⇄	⇄	⇄	
2	Reprogramación, Refinanciamiento y Diferimiento de las Operaciones de Crédito	Difusión en medios de comunicación masiva (Radio y televisión). Difusión en Redes sociales (Paginas web, Facebook y You Tube).	Publico en General	<ol style="list-style-type: none"> 1. ¿Que es una Reprogramación?, que es un refinanciamiento? de operaciones de créditos. 2. ¿Que es el Diferimiento de Créditos?, su alcance y sus implicaciones. 3. Alcance del Decreto Supremo N° S241 y 5503 y su reglamentación 	Abril - mayo	⇄					
3	Uso Eficiente y Seguro de los Instrumentos Electrónicos de Pago (IEP)	Difusión en medios de comunicación masiva (Radio y televisión). Difusión en Redes sociales (Paginas web, Facebook y You Tube).	Publico en General	<ol style="list-style-type: none"> 1. Uso y Beneficios de los IEP 2. Seguridad en operaciones con tarjetas de débito y crédito 3. Uso correcto y seguro de los IEP 4. Uso eficiente de cajeros automáticos 5. Transferencias electrónicas mediante Banca Digital 6. Uso eficiente, responsable y seguro de la Banca Electrónica y móvil. 7. Transferencias mediante QR 8. Medidas de Seguridad en el acceso a la Banca Digital 9. Prevención de transacciones no reconocidas o erróneas 	Mayo - julio	⇄	⇄	⇄	⇄	⇄	
4	Mecanismos y procedimientos para la Atención de Reclamos.	Difusión en medios de comunicación masiva (Radio y televisión). Difusión en Redes sociales (Paginas web, Facebook y You Tube).	Publico en General	<ol style="list-style-type: none"> 1. Presentación de reclamos en primera y segunda instancia. 2. Medios o canales de "Punto de Reclamo" habilitados para ingresar reclamos. 3. Derechos de los consumidores financieros. 4. Objeto y atribuciones de ASFI como ente regulador y de la Defensoría del Consumidor Financiero. 	Agosto - Septiembre	⇄			⇄	⇄	
5	Productos y servicios brindados por la Cooperativa	Difusión en medios de comunicación masiva (Radio y televisión). Difusión en Redes sociales (Paginas web, Facebook y You Tube).	Publico en General	<ol style="list-style-type: none"> 1. Productos y servicios brindados, 2. Características y beneficios de los servicios financieros. 3. Modalidades de Ahorro, productos disponibles de caja de ahorro y Depósitos a plazo Fijo. 4. Requisitos 5. Productos crediticios de la Cooperativa. 6. Servicios financieros gratuitos y tarifas máximas. 	Septiembre - noviembre	⇄			⇄	⇄	

La presente declaración jurada con lleva la condición de confesión, verdad y certeza jurídica, de conformidad con lo dispuesto en el Artículo 1322° del Código Civil y el Parágrafo IV del Artículo 157° del Código Procesal Civil, sujeta en caso de inexactitud o falsedad a la cancelación del trámite y a las penalidades establecidas en el Artículo 169° del Código Penal como falso testimonio.

Elaborado por:


 Responsable de la Ejecución del Programa de Educación Financiera
 Lic. Roberto Romo
 C.O.P.E. - Lic. Roberto Romo
 Lic. General a. l.
 C.O.P.E. - Lic. Roberto Romo