



**PROGRAMA DE EDUCACIÓN
FINANCIERA PARA LA
GESTIÓN 2024**

I. INTRODUCCIÓN

INFOCRED BI S.A. es una empresa regulada y supervisada por la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero ASFI, empresa de servicios financieros complementarios, cuyo giro exclusivo es la recolección, administración y suministro de información crediticia, estadísticas sectoriales, eventos de fallas operativas en entidades financieras y otra información diversa relacionada con las potencialidades de expansión crediticia y la identificación de riesgos inherentes a la actividad financiera.

INFOCRED BI S.A. trabaja en el mercado desde el año 2004 brindando el servicio de información que permite identificar adecuadamente al titular, conocer su nivel de endeudamiento y su nivel de riesgo mediante el reporte de información crediticia.

La información que acumulamos en nuestras bases de datos es celosamente resguardada, utilizando para ello estándares internacionales de seguridad de la información; velando así por la confianza depositada por nuestros proveedores de información.

El éxito de un emprendimiento como el nuestro depende en gran medida del intercambio voluntario de información entre los agentes económicos que mantienen carteras de créditos con sus clientes.

Nuestra Misión

“Desarrollar soluciones innovadoras para brindar información de valor agregado, con calidad, seguridad y oportunidad, a empresas y personas en la toma de decisiones basadas en las mejores prácticas internacionales”

Nuestra Visión

“Ser un Buró líder con altos estándares internacionales”

Nuestros Valores

Orientación al cliente, Integridad, Desempeño, Trabajo en Equipo, Responsabilidad Social, Innovación.

II. ANTECEDENTES

La Ley de Servicios Financieros 393 y el Reglamento de Protección del Consumidor de Servicios Financieros emitido por ASFI, reconocen a la educación financiera como derecho de los consumidores financieros y establece que las entidades financieras diseñen una propuesta respecto al tema, así como la organización, difusión y ejecución de programas de educación financiera, con el objetivo de 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.

Asimismo, forma parte de los objetivos de la Función Social a los Servicios Financieros, el informar a los consumidores financieros acerca de la manera de utilizar con eficiencia y seguridad los servicios financieros, establecidos como indicadores la Educación Financiera para el uso de servicios financieros con eficiencia, entre otros.

Desde su implementación a la fecha, el programa de educación financiera del Buró se concentró a capacitar e informar con temáticas relacionadas a conceptos básicos de la operativa del Buró de Información, Derechos y Obligaciones de los Titulares de la Información, Proceso de Reclamo y el Rol de la ASFI.

Para la definición de las actividades del Programa de Educación Financiera para la Gestión 2024, se ha considerado temas que respondan a las necesidades identificadas en base a los reclamos recurrentes, y temática específica requeridos por la ASFI.

En la Gestión 2024 el Buró continuará ejecutando su programa de Educación Financiera en dos Subprogramas: Subprograma de Educación y Subprograma de Difusión.

2.1 Metas Alcanzadas.

El Buró en la gestión 2023 ha logrado alcanzar y sobrepasar la meta establecida para su programa de educación Financiera, cumpliendo con su meta anual de 12,573 Usuarios Capacitados y 1,512 Titulares que obtuvieron su reporte crediticio gratuito en Oficinas de INFOCRED. Se realizaron 5 charlas en universidades sobre la temática de los Burós de Información y del Reporte Crediticio.

2.2 Aprendizajes Obtenidos.

Desde la implementación del Programa de Educación Financiera a la fecha, el Buró ha ido revisando y ajustando su estrategia en base a las experiencias de aprendizaje, lo cual le ha permitido llegar de manera más efectiva a su público objetivo.

III. OBJETIVOS ESTRATEGICOS

Los objetivos del Plan de Educación Financiera de INFOCRED buscan cumplir con los propósitos citados en el Artículo 79, de la Ley N°393 de Servicios Financieros:

- a) Educar sobre las características principales de los servicios de intermediación y servicios financieros complementarios, 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.
- 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.

Para lo cual se desarrollarán las siguientes temáticas en los programas de información y educación:

- **Derechos y obligaciones asociados al servicio de información de INFOCRED:** Esta temática trata de aquellos derechos y obligaciones, relacionados con los servicios de información, con las que cuentan y deben cumplir los clientes, usuarios y titulares de la información dentro de la normativa que rige al Buró.
- **Punto de reclamo:** Esta temática trata del rol del punto del reclamo dentro de las entidades reguladas por ASFI, y del funcionamiento específico del punto de reclamo en el Buró acerca del proceso de los casos, la atención de reclamos en primera instancia y el rol de la ASFI como segunda instancia de reclamación, la documentación requerida, recomendaciones y recepción de sugerencias.
- **Recomendaciones acerca del manejo de información confidencial:** Esta temática trata de consejos, principalmente a los usuarios, acerca del proceso de consulta de información, la identificación correcta del titular, la documentación de respaldo, el resguardo, qué hacer cuando hay dudas acerca de los reportes, información, etc.
- **El Sistema Financiero:** Esta temática trata de la información del sistema financiero y sus principales servicios, especialmente de aquellos relacionados con productos crediticios. Dentro de esta temática también están las estadísticas informativas del sistema como: evolución de la cartera, participación, índice de mora, otros.
- **La Autoridad del Sistema Financiero:** Esta temática trata del rol de ASFI, la normativa con respecto al Buró.
- **El Buró de información:** Esta temática trata de todo lo relacionado con lo que es y cómo funciona el Buró, la procedencia de la información de un reporte crediticio y los historiales, etc.
- **Derechos y obligaciones del consumidor financiero:** Esta temática trata de todo lo relacionado a los derechos y obligaciones, según la norma de ASFI, para el consumidor financiero. Además, contempla capacitación al personal del Buró sobre el Código de Conducta vigente.

Publico Meta:

- Consumidores Financieros: Clientes actuales y potenciales/Usuarios Financieros, Otros consumidores financieros entre 18 y 60 años y comunidad.
- Personal interno del Buró – Colaboradores.

IV. SUB-PROGRAMA DE EDUCACION

PROGRAMA 1: EDUCACIÓN PARA EL USUARIO

El objetivo del programa es contar con usuarios bien informados en el uso y aplicación de nuestros productos y servicios.

OBJETIVO CUANTIFICABLE	8.000 usuarios capacitados.
ACTIVIDADES	Sesiones de capacitación presenciales y/o virtuales, a través de los cuales se brinde capacitación directa a nuestros usuarios en relación a los productos y servicios que sus Entidades consumen, capacitación a nivel nacional.
METODOLOGIA	Formación de clientes iniciales y potenciales sobre los productos o servicios financieros adquiridos.
CRONOGRAMA	Hasta el 31 de diciembre 2024
INDICADORES DE RESULTADOS	Número de usuarios capacitados
RESPONSABLES	Oficiales Comerciales, en coordinación con la Gerencia de Servicio al Cliente y Ventas y la Gerencia General.
PRESUPUESTO ASIGNADO	Bs. 10.000.-

PROGRAMA 2: EDUCACIÓN UNIVERSIDADES

El objetivo del programa es educar a una porción de la población: la población universitaria, mayores de 18 años, preferentemente de carreras económicas-administrativas.

OBJETIVO CUANTIFICABLE	Al menos 5 charlas en Universidades.
ACTIVIDADES	Charlas presenciales y/o virtuales permitiendo establecer conversatorios en universidades u otros foros académicos a nivel nacional, principalmente en las ciudades de La Paz, Cochabamba, Santa Cruz. Publicaciones en redes sociales.
METODOLOGIA	Colaboración técnica para el buen manejo de un negocio y Plataforma digital interactiva de educación financiera.
CRONOGRAMA	Hasta el 31 de diciembre 2024.
INDICADORES DE RESULTADOS	Número de charlas
RESPONSABLES	El responsable asignado es el Gerente General, con el apoyo de la Gerencia de Servicio al Cliente y Ventas.
PRESUPUESTO ASIGNADO	Bs. 3.000.-

PROGRAMA 3: CAPACITACIÓN AL PERSONAL DEL BURÓ.

El objetivo del programa es llegar a la población en general mediante la participación en eventos relacionados con productos financieros. Estos eventos convocan a una gran cantidad de personas interesadas en los productos financieros.

OBJETIVO CUANTIFICABLE	Capacitar al 100% del personal del Buró.
ACTIVIDADES	Se realizará capacitación y se reforzará la capacitación a todo el personal del Buró. Se realizarán charlas presenciales, webinars, videos grabados en formato de tutorial con todo el material de Educación Financiera, adecuado para exponer al personal según su necesidad. En especial se capacitará al personal designado para fungir como encargado del Punto de Reclamo, respecto de las obligaciones de su designación, así como sobre el Código de Conducta y los procesos referidos a los Reclamos por parte de los titulares.
METODOLOGIA	Capacitación continua al personal de la Entidad.
CRONOGRAMA	Permanente durante la gestión 2024.
INDICADORES DE RESULTADOS	Número de colaboradores capacitados.
RESPONSABLES	El responsable asignado es la Gerencia de Servicio al Cliente y Ventas y los Oficiales Comerciales.
PRESUPUESTO ASIGNADO	Bs. 15.000.-

PROGRAMA 4: INTERACCIÓN DIRECTA CON LOS TITULARES

El objetivo del programa es reforzar los conocimientos de los Consumidores Financieros entre 25 y 60 años sobre los mecanismos de reclamos, el Reporte Crediticio y otros temas referidos a los Burós de Información y sus particularidades.

OBJETIVO CUANTIFICABLE	Capacitar al menos 2.000 Titulares.
ACTIVIDADES	Charlas presenciales y/o virtuales a nivel nacional según corresponda. Material expuesto en redes sociales. Espacios adecuados en diferentes ferias dispuestas por el Regulador, pudiendo ser temporales o eventuales.
METODOLOGIA	Colaboración técnica para el buen manejo de un negocio y Plataforma digital interactiva de educación financiera.
CRONOGRAMA	Hasta el 31 de diciembre 2024.
RESPONSABLES	Gerencia de Servicio al Cliente y Ventas.
PRESUPUESTO ASIGNADO	Bs. 10.000.-

V. SUB-PROGRAMA DE INFORMACION

PROGRAMA 1: INFOCRED EDUCA

El objetivo del programa es informar a los clientes, titulares, colaboradores y Consumidores Financieros sobre las características principales de los productos y servicios del Buró, los Derechos del Consumidor Financieros, el Rol de la ASFI, dar a conocer medios alternativos al Punto de Reclamo habilitados para realizar denuncias y la importancia de la Atención con Calidez y Calidad.

ACTIVIDADES	Difusión de información impresa, digital y por medio de videos.
SEGMENTACIÓN	Clientes, Titulares, colaboradores y Consumidores Financieros.
CRONOGRAMA	Gestión 2024.
RESPONSABLES	El responsable asignado es el Subgerente de Investigación y Desarrollo, apoyado por el Gerente General.
PRESUPUESTO ASIGNADO	Bs. 2.000.-

VI. ACTIVIDADES PROGRAMADA

Presentamos las actividades que se ejecutarán y otros detalles en el Anexo 6.