

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 FINANCIERA SOBRE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS AUTORIZADOS POR ASFI A LA EMPRESA DE TRANSPORTE VALORES - ETV S.A.	1. Publicación y actualización de material digital, videos educativos e institucionales y Programa de Educación Financiera de ETV S.A. en la pagina Web de ETV S.A.	Consumidores Financieros y No Financieros que ingresen a la pagina web, sin restricción de edad.	El 50% del total de Clientes de ETV S.A de la gestión 2025, notificados mediante cartas de invitación para acceder a la sección de Educación Financiera de la página Web de ETV S.A.	Plataforma digital interactiva de educación financiera (pagina Web de ETV S.A.)	1. Historia de la ETM 2. Características de los productos y servicios autorizados por la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero - ASFI para ETMs 3. Usos y aplicaciones: Transporte de valores, Atención de Cajeros Automáticos, Procesamiento de Valores y Custodia de Valores 4. Beneficios y riesgos 5. Derechos y obligaciones de los consumidores 6. Mecanismos de reclamo en primera y segunda instancia para consumidores Financieros y publico en general sin restricción de edad. 7. Información en cuanto al objeto y atribuciones de ASFI como ente regulador. 8. Difusión del Programa de Educación Financiera de la presente gestión aprobado por ASFI.	Durante la gestión 2025	No Aplica, debido a que el material didáctico es digital	Material digital, videos educativos e institucionales que serán difundidos en la sección de Educación Financiera de la pagina Web de ETV S.A.	1. Folletería Digital relacionada con los productos y servicios de ETV S.A. 2. Videos educativos e institucionales.	No Aplica
2		2. Capacitaciones a nuevos clientes sobre las características y beneficios de los productos y servicios de ETV S.A.	Nuevos clientes, Personas Jurídicas financieras y no financieros.	Nuevos clientes de la gestión 2025	Formación de clientes iniciales y potenciales sobre los productos o servicios financieros adquiridos.	1. Historia de la ETM 2. Características de los productos y servicios autorizados por la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero - ASFI para ETMs 3. Usos y aplicaciones: Transporte de valores, Atención de Cajeros Automáticos, Procesamiento de Valores y Custodia de Valores 4. Beneficios y riesgos 5. Derechos y obligaciones de los consumidores 6. Mecanismos de reclamo en primera y segunda instancia para consumidores Financieros y publico en general sin restricción de edad. 7. Información en cuanto al objeto y atribuciones de ASFI como ente regulador. 8. Difusión del Programa de Educación Financiera de la presente gestión aprobado por ASFI.	Durante la gestión 2025	Folletos Digitales de los productos y servicios que brinda ETV S.A., a ser presentados en las capacitaciones a los clientes.	Material digital, videos educativos e institucionales que serán presentados durante la capacitación virtual a clientes.	1. Folletería Digital relacionada con los productos y servicios de ETV S.A. 2. Videos educativos e institucionales.	No Aplica
3		3. Capacitación y evaluación del personal de ETV S.A.	Personal de ETV S.A. a nivel nacional	A todo el personal directamente relacionado con contacto Directo con los Clientes y Encargados de Punto de Reclamo.	Capacitación continua al personal de la entidad financiera	1. Historia de la ETM 2. Características de los productos y servicios autorizados por la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero - ASFI para ETMs 3. Usos y aplicaciones: Transporte de valores, Atención de Cajeros Automáticos, Procesamiento de Valores y Custodia de Valores 4. Beneficios y riesgos 5. Derechos y obligaciones de los consumidores 6. Mecanismos de reclamo en primera y segunda instancia para consumidores Financieros y publico en general sin restricción de edad. 7. Información en cuanto al objeto y atribuciones de ASFI como ente regulador. 8. Difusión del Programa de Educación Financiera de la presente gestión aprobado por ASFI. 9. Capacitación a personal de ETV sobre el Código de Conducta orientado a reforzar los conocimientos de estándares mínimos de conducta y sanas prácticas que deben adoptar en el relacionamiento con los consumidores financieros y atención de clientes. 10. Capacitación al personal encargado de Atención de Reclamos para fortalecer y reforzar sobre las obligaciones de su designación, el conocimiento sobre sus funciones y deberes y sobre el Código de Conducta de ETV S.A. 11. Capacitación al personal directamente relacionado con contacto Directo con los Clientes y Encargados de Punto de Reclamo sobre aspectos relacionados al Trato Preferente a las Personas Adultas Mayores (Reglamento de Trato preferente a los Adultos Mayores), de acuerdo a los servicios que presta ETV S.A. a sus clientes.	Durante la gestión 2025	Folletos Digitales de los productos y servicios que brinda ETV S.A., a ser presentados en las capacitaciones virtuales a personal de ETV.	Material digital, videos educativos e institucionales que serán presentados durante la capacitación virtual y difundidos en la sección de Educación Financiera de la pagina Web de ETV S.A.	1. Folletería Digital relacionada con los productos y servicios de ETV S.A. 2. Videos educativos e institucionales.	No Aplica

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	OTROS
1	DIFUSION DE INFORMACION SOBRE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS AUTORIZADOS A LA EMPRESA DE TRANSPORTE VALORES - ETV S.A.	Difusión de folletos digitales, videos actualizados sobre Educación Financiera respecto a los productos y servicios autorizados por la Autoridad de Supervisión de Sistema Financiero (ASFI)	Cientes y Potenciales Clientes: Personas Jurídicas: financieros y no financieros y/o usuarios		1. Historia de la ETM 2. Características de los productos y servicios autorizados por la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero - ASFI para ETMs, con énfasis en las responsabilidades que conlleva la contratación de nuestros servicios por parte de clientes. 3. Usos y aplicaciones: Transporte de valores, Atención de Cajeros Automáticos, Procesamiento de Valores y Custodia de Valores 4. Beneficios y riesgos 5. Derechos y obligaciones de los consumidores 6. Mecanismos de reclamo en primera y segunda instancia para consumidores Financieros y publico en general sin restricción de edad. 7. Información en cuanto al objeto y atribuciones de ASFI como ente regulador. 8. Difusión del Programa de Educación Financiera de la presente gestión aprobado por ASFI.	Durante la Gestión 2025	Folletos digitales a ser presentados en las capacitaciones virtuales y publicados en la pagina WEB de ETV S.A. en formato Digital.	No aplica, ya que ETV S.A. no cuenta con puntos de atención financiera (PAFs) donde se atienda a clientes y usuarios.	Publicación del Programa de Educación Financiera y de las actividades de difusión, así también como de los folletos digitales, videos educativos e institucionales en la sección de Educación Financiera de la página Web de ETV S.A.	No se usará este medio de difusión, debido al giro de negocio de una ETM.	Notas de prensa, notas en revistas especializadas y/o en medios de comunicación.	1. Los folletos y videos educativos será difundidos a través de capacitaciones virtuales a coordinar clientes financieros y no financieros. 2. Los folletos y videos educativos serán difundidos mediante página web de ETV S.A. (www.etv.com.bo) con material referido a Educación financiera a los principales clientes (Mínimo al 50% de los clientes actuales de la gestión 2025)