

**LINKSER EMPRESA ADMINISTRADORA DE TARJETAS ELECTRÓNICAS S.A.  
GERENCIA COMERCIAL**



---


**GC - PEF**

**PROGRAMA DE EDUCACION FINANCIERA**

Versión 1.0.

**INFORMACIÓN CONFIDENCIAL**

Este documento es de propiedad de Linkser S.A.; contiene información propietaria, confidencial, o por otra parte restringida para revelación. Si usted no es un destinatario autorizado, por favor, devuelva este documento al antedicho dueño. Se prohíbe estrictamente la diseminación, distribución, copia o uso de este documento en el todo o en parte, por cualquier otro diferente al destinatario sin el permiso escrito de Linkser S.A..


	<b>PROGRAMA DE EDUCACION FINANCIERA</b>	<b>GC – PEF</b>
		<b>Versión 1.0</b>
	<b>GERENCIA COMERCIAL</b>	<b>Hoja 2</b>

# ÍNDICE

<b>1. ANTECEDENTES DE LA EMPRESA.....</b>	<b>3</b>
1.1 Quiénes somos .....	3
1.2 Misión .....	3
1.3 Visión .....	3
1.4 Nuestros Valores .....	3
1.5 Educación Financiera.....	4
<b>2. IDENTIFICACIÓN DEL PÚBLICO OBJETIVO .....</b>	<b>4</b>
<b>3. OBJETIVO .....</b>	<b>4</b>
<b>4. BENEFICIOS.....</b>	<b>4</b>
<b>5. NORMATIVA APLICABLE .....</b>	<b>5</b>
5.1 Ley N° 393 de Servicios Financieros del 21 de agosto de 2013. Artículo 79 (EDUCACIÓN FINANCIERA) .....	5
5.2 Ley N° 393 de Servicios Financieros del 21 de agosto de 2013. Artículo 74 (DERECHOS DELCONSUMIDOR FINANCIERO) .....	5
5.3 Sección 6, Capítulo I, Título I del Libro 4° de la Recopilación de Normas para Servicios Financieros.....	5
<b>6. PROGRAMA DE EDUCACIÓN FINANCIERA 2018.....</b>	<b>5</b>
6.1 SUBPROGRAMA DE EDUCACIÓN .....	5
6.1.1 Linkser S.A. y la Aceptación de Medios de Pago Electrónicos.....	5
6.1.2 El Rol de la ASFI.....	6
6.2 SUBPROGRAMA DE DIFUSIÓN DE INFORMACIÓN.....	6
6.2.1 Linkser en línea, respecto a la Educación Financiera.....	7
6.2.2 El Rol de la ASFI.....	7
<b>7. CONTROL Y SEGUIMIENTO DEL PROGRAMA DE EDUCACIÓN FINANCIERA.....</b>	<b>8</b>

## INFORMACIÓN CONFIDENCIAL

Este documento es la propiedad de Linkser S.A.; contiene informaciones propietarias, confidenciales, o por otra parte restringidas para revelación. Si usted no es un destinatario autorizado, por favor, devuelva este documento al antedicho dueño. La diseminación, distribución, copia o uso de este documento en el todo o en parte por cualquier otro que el destinatario intencional se prohíbe estrictamente sin el permiso escrito anterior de Linkser S.A.

	<b>PROGRAMA DE EDUCACION FINANCIERA</b>	<b>GC – PEF</b>
		<b>Versión 1.0</b>
	<b>GERENCIA COMERCIAL</b>	<b>Hoja 3</b>

## **PROGRAMA DE EDUCACIÓN FINANCIERA 2017**

### **LINKSER EMPRESA ADMINISTRADORA DE TARJETAS ELECTRÓNICAS S.A.**

#### **1. ANTECEDENTES DE LA EMPRESA**

##### **1.1 Quiénes somos**

Linkser Empresa Administradora de Tarjetas Electrónicas S.A., es una Empresa de Servicios Financieros Complementarios legalmente constituida bajo leyes bolivianas y autorizada por la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiera para inicio de operaciones a partir del 1ro de diciembre de 2016, cuya actividad principal es la administración de instrumentos de pago electrónicos (tarjetas electrónicas: crédito, débito y/o prepagadas), a través de puntos de venta y/o cajeros automáticos, dentro de su rol tanto emisor, como así también adquirente.

Linkser S.A. cuenta con cobertura a nivel nacional, ubicando su Oficina Central en la Ciudad de Santa Cruz de la Sierra, y dos agencias fijas en las ciudades de La Paz y Cochabamba, brindando un servicio de 24 horas continuo, los 365 días del año.

##### **1.2 Misión**

- Consolidar nuestro liderazgo en la administración de medios de pago electrónicos con calidad y confiabilidad, bajo parámetros corporativos de las marcas Visa y MasterCard, que aseguran un minucioso control de calidad con el esfuerzo de nuestro personal, constantemente capacitado, para responder eficientemente a los cambios del sector.
- Otorgar a los diversos sectores de la sociedad, medios electrónicos de pago de la más alta calidad que contribuya al desarrollo económico del país, así como de la población en su conjunto.

##### **1.3 Visión**

- Ser una empresa referente, sólida, accesible y rentable, que contribuya al desarrollo armónico de la población en su conjunto.


##### **1.4 Nuestros Valores**

**Éticos:** Transparencia, honestidad e integridad en funciones a ser realizadas para cumplir los Objetivos.

**De Innovación:** Soluciones que mejoren nuestra oferta de servicios, para la satisfacción de nuestros clientes.

#### **INFORMACIÓN CONFIDENCIAL**

Este documento es la propiedad de Linkser S.A.; contiene informaciones propietarias, confidenciales, o por otra parte restringidas para revelación. Si usted no es un destinatario autorizado, por favor, devuelva este documento al antedicho dueño. La diseminación, distribución, copia o uso de este documento en el todo o en parte por cualquier otro que el destinatario intencional se prohíbe estrictamente sin el permiso escrito anterior de Linkser S.A.

	<b>PROGRAMA DE EDUCACION FINANCIERA</b>	<b>GC – PEF</b>
		<b>Versión 1.0</b>
	<b>GERENCIA COMERCIAL</b>	<b>Hoja 4</b>

**Responsabilidad:** Asumimos los retos y las consecuencias de nuestras acciones.

## 1.5 Educación Financiera

Dando cumplimiento a lo establecido en el Libro 4, Título I, Capítulo I, Sección 6 de la Recopilación de Normas para Servicios Financieros, se presenta el Programa de Educación Financiera para la gestión 2018, mediante el cual, se hará hincapié en transmitir los servicios que prestamos y los beneficios del mismo, tanto para nuestros clientes, prospectos y público en general invitados o que deseen participar, también se impartirá el rol del ente regulador.

## 2. IDENTIFICACIÓN DEL PÚBLICO OBJETIVO

Los clientes de Linkser Administradora de Tarjetas Electrónicas S.A., segmento identificado en el presente programa, son la micro y mediana empresa, personas naturales y/o jurídicas que más allá de incursionar o buscar el crecimiento de sus negocios en el mercado, necesitan soluciones efectivas y confiables para facilitar el pago de sus clientes, pudiendo ampliar su base a segmentos bancarizados e incrementar sus ventas, por esta razón y dando cumplimiento a lo establecido en el Artículo 5° del Libro 4, Título I, Capítulo I, Sección 6, se ejecutara el Programa de Educación Financiera a 326 personas, considerando el 20% del actual universo de clientes de Linkser S.A.

Consideramos que la importancia de la educación financiera no se limita a las personas que ya utilizan los servicios financieros, también es necesaria la inducción para personas jurídicas y/o naturales, que a futuro, serán clientes y/o usuarios de servicios financieros complementarios, puesto que el contar con la oportunidad de adquirir conocimientos financieros y de medios de pago electrónicos, les brindará una gran oportunidad de entender que existen diferentes canales de pago y su aceptación, aspecto que tiene una serie de ventajas para su vida futura, sobre todo si deciden poner un negocio propio, o, por otra parte, si cuentan con una tarjeta de débito a crédito.

## 3. OBJETIVO

Contribuir a la mejora de conocimiento y entendimiento de las bondades de los servicios prestados por las empresas de servicios financieros complementarios por parte de clientes, prospectos, usuarios y público en general, transmitiéndoles conocimiento y acercamiento a las ventajas ofrecidas por el mundo de tarjetas electrónicas de pago y la aceptación respectiva.

Para nuestra empresa, es también importante contribuir al crecimiento económico del país, mediante la formalización de ingresos por ventas de parte de nuestro público objetivo.


## 4. BENEFICIOS

La Educación Financiera beneficia a la población en general, sea esta pública, privada, de emprendedores y/o consumidores financieros, etc.

El programa presentado y la ejecución respectiva, hará énfasis en la micro y mediana empresa, que hacen parte del crecimiento de la economía formal y que necesitan una inducción mediante

### INFORMACIÓN CONFIDENCIAL

Este documento es la propiedad de Linkser S.A.; contiene informaciones propietarias, confidenciales, o por otra parte restringidas para revelación. Si usted no es un destinatario autorizado, por favor, devuelva este documento al antedicho dueño. La diseminación, distribución, copia o uso de este documento en el todo o en parte por cualquier otro que el destinatario intencional se prohíbe estrictamente sin el permiso escrito anterior de Linkser S.A.

	<b>PROGRAMA DE EDUCACION FINANCIERA</b>	<b>GC – PEF</b>
		<b>Versión 1.0</b>
	<b>GERENCIA COMERCIAL</b>	<b>Hoja 5</b>

soluciones alternativas para los pagos por sus ventas, de manera de poder encontrar una herramienta adicional para el crecimiento de su negocio.

Por otra parte, se dará a conocer sobre los servicios financieros complementarios de acuerdo a las necesidades y/o requerimientos del público objetivo que, por desconocimiento de los mismos, no los toman.

## 5. NORMATIVA APLICABLE

### 5.1 Ley N° 393 de Servicios Financieros del 21 de agosto de 2013. Artículo 79 (EDUCACIÓN FINANCIERA)

Se cumplirá con lo estipulado en la Ley N° 393, en su artículo 79 e incisos I y II organizando y ejecutando el presente programa de educación financiera garantizando su recurrencia en el tiempo, debido a lo dinámico de nuestro negocio, siempre existirán actualizaciones.

### 5.2 Ley N° 393 de Servicios Financieros del 21 de agosto de 2013. Artículo 74 (DERECHOS DEL CONSUMIDOR FINANCIERO)

Se tomará un especial énfasis en transmitir los derechos al consumidor financiero y público en general, acorde a lo establecido en la normativa emitida por la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero – ASFI, que señala reglas para que las entidades fiscalizadas aseguren a los consumidores financieros el ejercicio pleno de sus derechos.

### 5.3 Sección 6, Capítulo I, Título I del Libro 4° de la Recopilación de Normas para Servicios Financieros

El presente programa fue diseñado tomando en cuenta los 9 artículos de la normativa vigente referidas al presente capítulo, el cual señala la obligatoriedad a que las entidades fiscalizadas por el ente regulador diseñen Programas de Educación Financiera, los cuales deben considerar el, Diseño, organización, considerando Subprogramas de Educación y de Difusión de Información, así como su estructura, control y seguimiento respectivo.

## 6. PROGRAMA DE EDUCACIÓN FINANCIERA 2018


### 6.1 SUBPROGRAMA DE EDUCACIÓN

#### 6.1.1 Uso y Aceptación de Medios de Pago Electrónicos

**Objetivo.** - Incentivar la aceptación de medios de pago electrónicos por parte de la pequeña y mediana empresa, así como el comercio formal en general. Se explicarán también los derechos de los consumidores financieros y los mecanismos de reclamo de primera y segunda

#### INFORMACIÓN CONFIDENCIAL

Este documento es la propiedad de Linkser S.A.; contiene informaciones propietarias, confidenciales, o por otra parte restringidas para revelación. Si usted no es un destinatario autorizado, por favor, devuelva este documento al antedicho dueño. La disseminación, distribución, copia o uso de este documento en el todo o en parte por cualquier otro que el destinatario intencional se prohíbe estrictamente sin el permiso escrito anterior de Linkser S.A.

	<b>PROGRAMA DE EDUCACION FINANCIERA</b>	<b>GC – PEF</b>
		<b>Versión 1.0</b>
	<b>GERENCIA COMERCIAL</b>	<b>Hoja 6</b>

instancia, reforzando estos en las actividades del sub programa de difusión.

- Alcance.** - Se participará en talleres de capacitación en ferias promovidas por el ente regulador, Asoban y otras organizaciones para informar en diferentes ciudades del país. Nuestra participación se realizará con personal de la empresa y personal de apoyo.
- Actividades.** - En los talleres de capacitación, se explicarán los servicios brindados, la aceptación de tarjetas electrónicas, diversos canales de pago, bondades, beneficios, seguridad y otros.
- Metodología.** - Se utilizarán presentaciones, stand y material de apoyo, además se aplicará un cierre motivando a preguntas y respuestas, dirigidas por el expositor y los representantes de la empresa. Finalmente, se utilizarán las redes sociales (Facebook) como herramienta de ayuda y pagina Web institucional.

#### **VER CUADRO I Anexo 6: SUBPROGRAMA DE EDUCACIÓN.**

##### **6.1.2 El Rol de la ASFI**


- Objetivo.** - En cada taller en el que participe Linkser S.A., se dará a conocer el rol de la ASFI, así como los Derechos del Consumidor Financiero y Punto de Reclamo.
- Alcance.** - Participaremos en todos los talleres de capacitación promovidos en las ferias organizadas por el ente regulador en diferentes ciudades del país, dentro de la red trocal.
- Actividades.** - Los talleres de capacitación de clientes, prospectos, y público en general, será a través de presentaciones y material de apoyo.
- Metodología.** - Se elaborarán presentaciones y material (folletería) para los asistentes y en este espacio se brindará la explicación sobre el tema, adicionalmente en la página web institucional se encontrara el material de apoyo.

#### **VER CUADRO II Anexo 6: SUBPROGRAMA DE EDUCACIÓN.**

##### **6.2 SUBPROGRAMA DE DIFUSIÓN DE INFORMACIÓN**

###### **INFORMACIÓN CONFIDENCIAL**

Este documento es la propiedad de Linkser S.A.; contiene informaciones propietarias, confidenciales, o por otra parte restringidas para revelación. Si usted no es un destinatario autorizado, por favor, devuelva este documento al antedicho dueño. La diseminación, distribución, copia o uso de este documento en el todo o en parte por cualquier otro que el destinatario intencional se prohíbe estrictamente sin el permiso escrito anterior de Linkser S.A.

	<b>PROGRAMA DE EDUCACION FINANCIERA</b>	<b>GC – PEF</b>
		<b>Versión 1.0</b>
	<b>GERENCIA COMERCIAL</b>	<b>Hoja 7</b>

### 6.2.1 Linkser en línea, respecto a la Educación Financiera

- Objetivo. -** Participar en las ferias promovidas por el ente regulador, Asoban y otras organizaciones, así como en vistas de campo (mercadeo) para informar y explicar, la importancia de los medios de pago electrónicos y los diferentes servicios de uso y aceptación, haciendo énfasis en los servicios que presta la empresa y su relación con el con el ente regulador a través del sistema financiero/empresas de servicios financieros complementarios.
- Alcance. -** Será a través del desarrollo y participación en las ferias de educación financiera promovidas por la ASFI en el territorio nacional, visitas de campo (Promotores de ventas), por lo menos una red social y página Web Institucional.
- Actividades. -** Se participará en ferias de Educación Financiera promovidas por la ASFI en coordinación con el BCB y Asoban, en la cual se proporcionará información a los clientes, usuarios y público en general sobre los servicios que prestamos y los ejes temáticos solicitados por la ASFI a través de un Stand.
- Metodología. -** Se elaborará material (folletería) para el público en general, clientes, prospectos y usuarios, brindándoles la explicación e información sobre los medios de pagos eléctricos en cuanto a los usos y aceptación con ejemplos concretos y demostración de los equipos, para la demostración de beneficios, seguridad y otros. Por otra parte, se difundirá la información a través de Redes Sociales (Facebook), visitas de campo (Promotores de ventas) y página Web institucional.


### VER CUADRO II Anexo 6: SUBPROGRAMA DE DIFUSIÓN DE INFORMACIÓN.

### 6.2.2 El Rol de la ASFI

- Objetivo. -** Participar en ferias promovidas por el ente regulador para informar y explicar, los derechos y obligaciones asociados a los diferentes productos y servicios, así como nuestra relación con el ente regulador a través del sistema financiero respecto a empresas de servicios financieros complementarios y el rol que cumple la ASFI como ente regulador.
- Alcance. -** Público en general que visite nuestro Stand, talleres, visitas de campo (Promotores de ventas) y lectores/Seguidores de la fanpage en Facebook.

#### INFORMACIÓN CONFIDENCIAL

Este documento es la propiedad de Linkser S.A.; contiene informaciones propietarias, confidenciales, o por otra parte restringidas para revelación. Si usted no es un destinatario autorizado, por favor, devuelva este documento al antedicho dueño. La diseminación, distribución, copia o uso de este documento en el todo o en parte por cualquier otro que el destinatario intencional se prohíbe estrictamente sin el permiso escrito anterior de Linkser S.A.

	<b>PROGRAMA DE EDUCACION FINANCIERA</b>	<b>GC – PEF</b>
		<b>Versión 1.0</b>
	<b>GERENCIA COMERCIAL</b>	<b>Hoja 8</b>

**Actividades.** - Se realizará una explicación informativa con material y equipos de apoyo (folletería) In Situ y virtualmente.

**Metodología.** - Se realizarán explicaciones en detalle, utilizando material de apoyo, demostración de nuestros equipos, también se utilizará por lo menos una red social para promover lo citado.

**VER CUADRO II Anexo 6: SUBPROGRAMA DE DIFUSIÓN DE INFORMACIÓN.**


## **7. CONTROL Y SEGUIMIENTO DEL PROGRAMA DE EDUCACIÓN FINANCIERA**

Dando cumplimiento a lo establecido en el Artículo 8º, Sección 6, Capítulo I, Título I, Libro 4º de la Recopilación de Normas para Servicios Financieros, Linkser S.A. enviará un reporte semestral informando sobre el avance de la ejecución del Programa de Educación Financiera, de acuerdo a formato establecido por el ente regulador.

### **INFORMACIÓN CONFIDENCIAL**

Este documento es la propiedad de Linkser S.A.; contiene informaciones propietarias, confidenciales, o por otra parte restringidas para revelación. Si usted no es un destinatario autorizado, por favor, devuelva este documento al antedicho dueño. La diseminación, distribución, copia o uso de este documento en el todo o en parte por cualquier otro que el destinatario intencional se prohíbe estrictamente sin el permiso escrito anterior de Linkser S.A.



	<b>PROGRAMA DE EDUCACION FINANCIERA</b>	<b>GC – PEF</b>
	<b>GERENCIA COMERCIAL</b>	<b>Versión 1.0</b>
		<b>Hoja 9</b>

### ANEXO 6 (SUB PROGRAMA DE EDUCACION)

LIBRO 4º, TITULO I, CAPITULO I  
ANEXO 6: PROGRAMA DE EDUCACIÓN FINANCIERA  
(SUBPROGRAMA DE EDUCACIÓN)

Nº	NOMBRE DEL PROYECTO	ACTIVIDAD	OBJETIVO AL QUE CONTRIBUYE (Art. 3, Sección 6, Capítulo I, Título I, Libro 4º)	PÚBLICO	NÚMERO DE PERSONAS QUE PARTICIPARÁN DE LA ACTIVIDAD	TEMÁTICA	PERIODO DE IMPLEMENTACIÓN	MEDIOS DE APOYO PARA LA ENSEÑANZA				
								MATERIAL IMPRESO (FOLLETOS, CARTILLAS, OTROS)	PRESENTACIONES	MATERIAL DIDACTICO	OTROS	
1	Uso y Aceptación de medios de Pago electrónicos.	Talleres de Capacitación	Inciso a.) numerales 2, 3 y 4	Cientes y Público en General	131	Aceptación de Tarjetas de C Canales de Pago Beneficios Call Center Seguridad Punto de Reclamo Derechos del Consumidor F	1er. Semestre 2018	Si	Si	X	Demostración de Equipos	
2	Linkser y la Aceptación de medios de Pago electrónicos.	Talleres de Capacitación	Inciso a.) numerales 2, 3 y 4	Cientes y Público en General	195	Aceptación de Tarjetas de C Canales de Pago Beneficios Call Center Seguridad Punto de Reclamo Derechos del Consumidor F	2do. Semestre 2018	Si	Si	X	Demostración de Equipos	
3												

### CUADRO II, ANEXO 6 (SUB PROGRAMA DE DIFUSION)

LIBRO 4º, TITULO I, CAPITULO I  
ANEXO 6: PROGRAMA DE EDUCACIÓN FINANCIERA  
(SUBPROGRAMA DE DIFUSION DE INFORMACION)

Nº	NOMBRE DEL PROYECTO	ACTIVIDAD	OBJETIVO AL QUE CONTRIBUYE (Art. 3, Sección 6, Capítulo I, Título I, Libro 4º)	TEMÁTICA	PERIODO DE IMPLEMENTACIÓN	MEDIOS DE APOYO PARA LA DIFUSIÓN					
						MATERIAL IMPRESO (FOLLETOS, CARTILLAS, OTROS)	CIRCUITO CERRADO (AUDIOVISUAL)	PÁGINA WEB DE LA ENTIDAD FINANCIERA	REDES SOCIALES	MEDIOS DE COMUNICACIÓN MASIVOS	OTROS
1	Linkser en Línea respecto a la Educación Financiera	Informativa en Stand (Ferias del crédito)	Inciso a.) numerales 2, 3 y 4	Aceptación de Tarjetas Servicios Beneficios Seguridad Punto de Reclamo	1er. Semestre 2018	Si	X	Si	Si	X	X
2	El Rol de La ASFI	Informativa	Inciso b.) numerales 1 y 2	Normativa Derechos del Consumidor Financiero	1er. Semestre 2018	Si	X	Si	Si	X	X
3	Linkser en Línea respecto a la Educación Financiera	Informativa en Stand (Ferias del crédito)	Inciso a.) numerales 2, 3 y 4	Aceptación de Tarjetas Servicios Beneficios Seguridad Punto de Reclamo	2do. Semestre 2018	Si	X	Si	Si	X	X
4	El Rol de La ASFI	Informativa	Inciso b.) numerales 1 y 2	Normativa Derechos del Consumidor Financiero	2do. Semestre 2018	Si	X	Si	Si	X	X

#### INFORMACIÓN CONFIDENCIAL

Este documento es la propiedad de Linkser S.A.; contiene informaciones propietarias, confidenciales, o por otra parte restringidas para revelación. Si usted no es un destinatario autorizado, por favor, devuelva este documento al antedicho dueño. La diseminación, distribución, copia o uso de este documento en el todo o en parte por cualquier otro que el destinatario intencional se prohíbe estrictamente sin el permiso escrito anterior de Linkser S.A.