

# PROGRAMA DE EDUCACION FINANCIERA

## BANCO PRODEM S.A.



**Gestión 2019**

## CONTENIDO PROGRAMA DE EDUCACIÓN FINANCIERA

|         |   |    |
|---------|---|----|
| 1       | Introducción .....                                      | 5  |
| 2       | Antecedentes .....                                      | 6  |
| 2.1     | Metas por Alcanzar .....                                | 6  |
| 2.2     | Aprendizajes a obtener .....                            | 6  |
| 3       | Objetivos Estratégicos.....                             | 7  |
| 4       | Subprograma de Educación Financiera.....                | 8  |
| 4.1     | Proyecto Valor Presente, Valor Futuro .....             | 8  |
| 4.1.1   | Descripción.....  | 8  |
| 4.1.2   | Objetivo General .....                                  | 8  |
| 4.1.3   | Beneficiarios.....                                      | 8  |
| 4.1.3.1 | Cualitativa (Segmentación) .....                        | 8  |
| 4.1.3.2 | Cuantitativa (Número de Beneficiarios).....             | 8  |
| 4.1.4   | Actividades a ser desarrolladas.....                    | 8  |
| 4.1.5   | Metodología Educativa .....                             | 8  |
| 4.1.6   | Temática.....   | 8  |
| 4.1.7   | Cronograma.....   | 8  |
| 4.2     | Proyecto Aprender más decidir mejor – Agencias.....     | 9  |
| 4.2.1   | Descripción.....  | 9  |
| 4.2.2   | Objetivo General .....                                  | 9  |
| 4.2.3   | Beneficiarios.....                                      | 9  |
| 4.2.3.1 | Cualitativa (Segmentación) .....                        | 9  |
| 4.2.3.2 | Cuantitativa (Número de Beneficiarios).....             | 9  |
| 4.2.4   | Actividades a ser desarrolladas.....                    | 9  |
| 4.2.5   | Metodología Educativa .....                             | 9  |
| 4.2.6   | Temática.....   | 9  |
| 4.2.7   | Cronograma.....   | 10 |
| 4.3     | Proyecto Aprender más decidir mejor – Funcionarios..... | 10 |
| 4.3.1   | Descripción.....  | 10 |
| 4.3.2   | Objetivo General .....                                  | 10 |
| 4.3.3   | Beneficiarios.....                                      | 10 |
| 4.3.3.1 | Cualitativa (Segmentación) .....                        | 10 |
| 4.3.3.2 | Cuantitativa (Número de beneficiarios).....             | 10 |
| 4.3.4   | Actividades a ser desarrolladas.....                    | 10 |

|         |   |    |
|---------|---|----|
| 4.3.5   | Metodología Educativa .....   | 10 |
| 4.3.6   | Temática .....  | 11 |
| 4.3.7   | Cronograma.....   | 11 |
| 4.4     | Proyecto Aprender más decidir mejor – Visitas.....                        | 11 |
| 4.4.1   | Descripción .....   | 11 |
| 4.4.2   | Objetivo General .....  | 11 |
| 4.4.3   | Beneficiarios .....   | 11 |
| 4.4.3.1 | Cualitativa (Segmentación) .....  | 11 |
| 4.4.3.2 | Cuantitativa (Número de beneficiarios).....                               | 11 |
| 4.4.4   | Actividades a ser desarrolladas .....                                     | 11 |
| 4.4.5   | Metodología Educativa .....   | 11 |
| 4.4.6   | Temática .....  | 12 |
| 4.4.7   | Cronograma.....   | 12 |
| 4.5     | Proyecto Aprender más decidir mejor – Personas con Discapacidad.....      | 13 |
| 4.5.1   | Descripción .....   | 13 |
| 4.5.2   | Objetivo General .....  | 13 |
| 4.5.3   | Beneficiarios .....   | 13 |
| 4.5.3.1 | Cualitativa (Segmentación) .....  | 13 |
| 4.5.3.2 | Cuantitativa (Número de beneficiarios).....                               | 13 |
| 4.5.4   | Actividades a ser desarrolladas .....                                     | 13 |
| 4.5.5   | Metodología Educativa .....   | 13 |
| 4.5.6   | Temática .....  | 13 |
| 4.5.7   | Cronograma.....   | 13 |
| 5       | Subprograma de Difusión de Información .....                              | 14 |
| 5.1     | Proyecto Aprendamos de Educación Financiera con Don Prodemcio - Spot..... | 14 |
| 5.1.1   | Descripción .....   | 14 |
| 5.1.2   | Objetivo General .....  | 14 |
| 5.1.3   | Beneficiarios (segmentación).....   | 14 |
| 5.1.4   | Actividades a ser desarrolladas .....                                     | 14 |
| 5.1.5   | Medios o Canales para la Difusión .....                                   | 14 |
| 5.1.6   | Temática .....  | 14 |
| 5.1.7   | Cronograma.....   | 14 |
| 5.2     | Proyecto Aprendamos de Educación Financiera con Don Prodemcio – Web ..... | 15 |
| 5.2.1   | Descripción .....   | 15 |
| 5.2.2   | Objetivo General .....  | 15 |

|       |   |    |
|-------|---|----|
| 5.2.3 | Beneficiarios .....   | 15 |
| 5.2.4 | Actividades a ser desarrolladas .....                                       | 15 |
| 5.2.5 | Temática .....  | 15 |
| 5.2.6 | Cronograma.....   | 16 |
| 5.3   | Proyecto Don Prodemcio te enseña- SMS .....                                 | 16 |
| 5.3.1 | Descripción .....   | 16 |
| 5.3.2 | Objetivo General .....  | 16 |
| 5.3.3 | Beneficiarios (segmentación) .....  | 16 |
| 5.3.4 | Actividades a ser desarrolladas .....                                       | 16 |
| 5.3.5 | Medios o Canales para la difusión .....                                     | 16 |
| 5.3.6 | Temática .....  | 16 |
| 5.3.7 | Cronograma.....   | 16 |
| 5.4   | Proyecto Don Prodemcio te enseña –Boletas de Pago de Crédito .....          | 17 |
| 5.4.1 | Descripción .....   | 17 |
| 5.4.2 | Objetivo General .....  | 17 |
| 5.4.3 | Beneficiarios (segmentación) .....  | 17 |
| 5.4.4 | Actividades a ser desarrolladas.....  | 17 |
| 5.4.5 | Medios o Canales para la difusión .....                                     | 17 |
| 5.4.6 | Temática .....  | 17 |
| 5.4.7 | Cronograma.....   | 17 |
| 5.5   | Proyecto Aprendamos Educación Financiera con Don Prodemcio - Facebook ..... | 18 |
| 5.5.1 | Descripción .....   | 18 |
| 5.5.2 | Objetivo General .....  | 18 |
| 5.5.3 | Beneficiarios (segmentación) .....  | 18 |
| 5.5.4 | Actividades a ser desarrolladas .....                                       | 18 |
| 5.5.5 | Medios o Canales para la difusión .....                                     | 18 |
| 5.5.6 | Temática .....  | 18 |
| 5.5.7 | Cronograma.....   | 18 |
| 5.6   | Proyecto Aprendamos Educación Financiera con Don Prodemcio - Instagram..... | 18 |
| 5.6.1 | Descripción .....   | 18 |
| 5.6.2 | Objetivo General .....  | 18 |
| 5.6.3 | Beneficiarios (segmentación) .....  | 18 |
| 5.6.4 | Actividades a ser desarrolladas .....                                       | 19 |
| 5.6.5 | Medios o Canales para la difusión .....                                     | 19 |
| 5.6.6 | Temática .....  | 19 |

|       |   |    |
|-------|---|----|
| 5.6.7 | Cronograma.....   | 19 |
| 5.7   | Proyecto Aprendamos Educación Financiera con Don Prodemcio – Correo Interno ..... | 19 |
| 5.7.1 | Descripción.....  | 19 |
| 5.7.2 | Objetivo General .....  | 19 |
| 5.7.3 | Beneficiarios (segmentación).....   | 19 |
| 5.7.4 | Actividades a ser desarrolladas.....  | 19 |
| 5.7.5 | Medios o Canales para la difusión .....   | 19 |
| 5.7.6 | Temática.....   | 19 |
| 5.7.7 | Cronograma.....   | 20 |

## 1 Introducción

La Educación Financiera es un proyecto de inclusión financiera de suma importancia para Banco Prodem S.A., misma que está alineada con el Plan Estratégico de Responsabilidad Social Empresarial, entendida esta última como “la integración voluntaria, por parte de las organizaciones, de objetivos sociales y medioambientales en sus operaciones comerciales y en sus relaciones con el resto de los actores implicados”<sup>1</sup>.

La educación financiera también nos ayuda a enlazar la estrategia de Responsabilidad Social con la esencia del objeto social del Banco: la intermediación financiera.

Para Banco Prodem S.A. la educación financiera es un proceso de desarrollo de habilidades y actitudes que, mediante la asimilación de información comprensible y herramientas básicas de administración de recursos y planeación, permiten a los consumidores financieros:

- tomar decisiones personales y sociales de carácter económico en su vida cotidiana, y
- utilizar productos y servicios financieros para mejorar su calidad de vida bajo condiciones de certeza.

Los beneficios que ofrece la educación financiera son considerables, tanto para la economía de cada individuo como para la economía nacional. En el plano individual, la educación financiera contribuye a mejorar las condiciones de vida de las personas, ya que proporciona herramientas para la toma de decisiones relativas a la planeación para el futuro y a la administración de los recursos, así como información pertinente y clara que da lugar a un mayor y mejor uso de los productos y servicios financieros. Así, los consumidores financieros con mayores niveles de educación financiera tienden a ahorrar más, lo que normalmente se traduce en mayores niveles de inversión y crecimiento de la economía en su conjunto.

Adicionalmente, la educación financiera, más allá de contribuir a mejorar el desempeño de las instituciones debido a una clientela más responsable e informada, puede generar un intercambio de información de mayor calidad entre las instituciones financieras y sus clientes. Gracias a la educación financiera los usuarios demandan servicios adecuados a sus necesidades y los intermediarios financieros tenemos un mejor conocimiento de las necesidades de los consumidores, lo que da lugar a una mayor oferta de productos y servicios financieros novedosos, aumentando la competitividad e innovación en el sistema financiero.

---

<sup>1</sup> Definición de la Comisión Europea, disponible en Internet en:

[http://europa.eu/legislation\\_summaries/employment\\_and\\_social\\_policy/employment\\_rights\\_and\\_work\\_organisation/n26034\\_es.htm](http://europa.eu/legislation_summaries/employment_and_social_policy/employment_rights_and_work_organisation/n26034_es.htm)

## 2 Antecedentes

La Ley de Servicios Financieros 393 y el Reglamento de Protección del Consumidor de Servicios Financieros emitido por la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI), reconocen a la educación financiera como derecho de los consumidores financieros, estableciendo que las entidades financieras deben diseñar, organizar, difundir y ejecutar programas de educación financiera para 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.

Dando cumplimiento a lo establecido en la normativa vigente, Banco Prodem S.A. ha ejecutado su Plan Anual de Educación Financiera de la gestión 2019.

### 2.1 Metas por Alcanzar

Según nuestros objetivos cuantificables del Subprograma de Educación Financiera y el Subprograma de Difusión de Información nuestra meta mínima a conseguir se muestra a continuación

#### Subprograma de Educación Financiera

**Meta Propuesta**  
**Consumidores Financieros**  
 25,435

#### Subprograma de Difusión de Información

**Meta Propuesta**  
**Consumidores Financieros**  
 25,435

### 2.2 Aprendizajes a obtener

Durante estos años la ejecución de nuestro Programa de Educación Financiera nos permitió adquirir diferentes conocimientos y conocer las expectativas de nuestros consumidores financieros, por tal motivo se implementaron nuevos mecanismos de difusión de información.

Esperamos que la gestión 2019 nos permita adquirir y conocer inquietudes de los consumidores financieros para mejorar nuestro programa como todos los años, con la creación de nuevos proyectos para cubrir sus necesidades y expectativas para así mejorar sus conocimientos, capacidades y habilidades para una mejor toma de decisiones financieras.

### 3 Objetivos Estratégicos

Nuestros objetivos estratégicos son:

- Aportar al éxito de la estrategia de inclusión y profundización financiera otorgando el conocimiento suficiente para una mejor toma de decisiones por parte del consumidor financiero.
- Contribuir al desarrollo educacional y al mejoramiento de la calidad de vida de los consumidores financieros.
- Brindar al consumidor financiero un conjunto de herramientas que les permitan desenvolverse en el mundo actual.
- Impulsar la educación financiera en niños y jóvenes a nivel nacional para promover la cultura del ahorro.



## 4 Subprograma de Educación Financiera

El Subprograma de Educación Financiera está conformado por los siguientes proyectos:

### 4.1 Proyecto Valor Presente, Valor Futuro

#### 4.1.1 Descripción

Este proyecto se desarrollará mediante visitas a Unidades Educativas urbanas y rurales, a través de talleres educativos, presenciales y didácticos.

#### 4.1.2 Objetivo General

El objetivo de este proyecto es promover la cultura del ahorro.

#### 4.1.3 Beneficiarios

Los beneficiarios serán estudiantes de primaria y secundaria a nivel nacional.

##### 4.1.3.1 Cualitativa (Segmentación)

Primaria y Secundaria de Unidades Educativas.

##### 4.1.3.2 Cuantitativa (Número de Beneficiarios)

Los beneficiarios serán 6,000 estudiantes a nivel nacional.

#### 4.1.4 Actividades a ser desarrolladas

Se realizará una exposición de los temas previstos para este proyecto acompañado de lápices y cartillas de Educación Financiera realizadas por Banco Prodem S.A.

#### 4.1.5 Metodología Educativa

La metodología a implementarse es la exposición de los temas en aula de acuerdo al programa.

#### 4.1.6 Temática

La temática será:

- ¿Qué es la Educación Financiera?
- ¿Qué beneficios obtienes con la Educación Financiera?
- Importancia de la Educación Financiera
- El Ahorro

#### 4.1.7 Cronograma

Este proyecto se ejecutará de enero a noviembre de la gestión 2019.

## 4.2 Proyecto Aprender más decidir mejor – Agencias

### 4.2.1 Descripción

Este proyecto se desarrollará por medio de los funcionarios en todas nuestras agencias a nivel nacional.

### 4.2.2 Objetivo General

El objetivo es capacitar a los consumidores financieros de nuestra Institución a través de la entrega de cartillas de Educación Financiera con una breve explicación personalizada.

### 4.2.3 Beneficiarios

Los beneficiarios son los consumidores financieros que realizan sus transacciones en nuestras agencias a nivel nacional.

#### 4.2.3.1 Cualitativa (Segmentación)

Este proyecto está dirigido a nuestros clientes y consumidores financieros en general.

#### 4.2.3.2 Cuantitativa (Número de Beneficiarios)

La meta para este proyecto es de 15,000 consumidores financieros.

### 4.2.4 Actividades a ser desarrolladas

- Entrega de cartillas a los consumidores financieros por parte de nuestros funcionarios.
- Breve explicación del contenido de la cartilla.

### 4.2.5 Metodología Educativa

La metodología educativa empleada será la contextualización es decir convertimos la información que ellos poseen en conocimiento relacionando lo que los consumidores financieros saben con lo que deben saber.

### 4.2.6 Temática

La temática será:

- **Educación Financiera:** ¿Qué es la educación financiera?, ¿Qué beneficios obtienes con la educación financiera? e Importancia de la educación financiera.
- **Garantías:** ¿Qué es una garantía?, tipos de garantía y ¿Qué significa ser garante personal de un crédito?
- **Garantías no convencionales:** ¿Qué es una garantía no convencional?,
- **Instrumentos electrónicos de pago:** ¿Qué son los instrumentos electrónicos de pago?, beneficios del uso de instrumentos electrónicos de pago.
- **Pagos adelantados:** Pago adelantado a capital.
- **Cajas de Ahorro y DPF's:** ¿Qué es al ahorro?, ¿Por qué debes ahorrar?, ¿Dónde puedes ahorrar?, ¿Por qué debes ahorrar en una Entidad Financiera?, Algunos tipos de Ahorro, Depósito a plazo fijo y producto de DPF de Banco Prodem.
- **Créditos:** El crédito.
- **Tus derechos y obligaciones como Consumidor Financiero:** Derechos, derechos del consumidor usuario de tarjeta electrónica y obligaciones.
- **Mecanismos de Reclamo en Primera y Segunda Instancia:** ¿Cómo y dónde debes realizar un reclamo en primera instancia? y ¿Cómo debes reclamar en segunda instancia?

- **Defensoría del Consumidor Financiero:** ¿Qué es la defensoría del consumidor financiero?, ¿Cuáles son las principales atribuciones y funciones de la DCF?, Tus derechos como consumidor financiero que sustentan las acciones de la DCF, ¿Cómo presentar tu reclamo ante la DCF?, Desistimiento y Conciliación.
- **Planificación Familiar Financiera y el Presupuesto Familiar.**
- **ASFI:** ¿Qué es ASFI?, El rol de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI), Principales tareas que cumple ASFI.
- **Central de Información Crediticia:** ¿Qué es la central de información crediticia?, ¿Cómo sabes si tu nombre está incluido en la central de información crediticia?, ¿Cómo obtienes información de tu crédito o del crédito del que eres garante? Y ¿Qué beneficio tiene la central de información crediticia?
- **Transferencias Internacionales:** Transferencias enviadas al exterior y Transferencias recibidas del exterior.
- **Costos asumidos al contratar servicios financieros y medidas de seguridad y precauciones en el uso de los servicios financieros:** Medidas de seguridad y precauciones en el uso de servicios financieros.
- **Uso, conveniencia y medidas de seguridad en las transacciones electrónicas.**

#### 4.2.7 Cronograma

---

El Proyecto se implementará de Enero a Diciembre de la presente gestión.

### 4.3 Proyecto Aprender más decidir mejor – Funcionarios

#### 4.3.1 Descripción

---

Este proyecto se realizará a través de la plataforma virtual de capacitación interna del Banco Prodem S.A.

#### 4.3.2 Objetivo General

---

Capacitar a nuestro personal en Educación Financiera para que tomen mejores decisiones financieras a través de la adquisición de nuevos conocimientos y de esta forma poder replicar lo aprendido en sus hogares.

#### 4.3.3 Beneficiarios

---

Todos los funcionarios de Banco Prodem S.A. a nivel nacional.

##### 4.3.3.1 Cualitativa (Segmentación)

Este proyecto está dirigido a todos los funcionarios de la Institución sin importar el cargo jerárquico.

##### 4.3.3.2 Cuantitativa (Número de beneficiarios)

Llegaremos a capacitar a 2,100 funcionarios a nivel nacional.

#### 4.3.4 Actividades a ser desarrolladas

---

- Capacitación por medio de plataforma interna más examen de comprensión.

#### 4.3.5 Metodología Educativa

---

La metodología educativa a emplearse estará orientada al logro de los resultados de aprendizaje y de competencias a través de la plataforma de capacitación interna.

#### 4.3.6 Temática

---

La temática será:

- Educación Financiera
- Derechos del Consumidor Financiero
- Derechos del Consumidor Usuario de Tarjetas
- Obligaciones del Consumidor Financiero
- Mecanismos de Reclamo en Primera y Segunda Instancia
- La Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero - ASFI
- Planificación Familiar Financiera

#### 4.3.7 Cronograma

---

El proyecto se ejecutará entre el mes de Abril y Diciembre de la presente gestión.

### 4.4 Proyecto Aprender más decidir mejor – Visitas

#### 4.4.1 Descripción

---

Este proyecto se llevará a cabo por el Departamento de Responsabilidad Social donde capacitaran a consumidores financieros de distintos sectores como ser Universidades, Asociaciones, Gremios, Sindicatos, Colegio Militar, Academia Nacional de Policías entre muchos otros.

#### 4.4.2 Objetivo General

---

Capacitar al consumidor financiero explicándoles temas que son de su interés desarrollando en ellos mayores conocimientos para una mejor toma de decisiones.

#### 4.4.3 Beneficiarios

---

Consumidores financieros.

##### 4.4.3.1 Cualitativa (Segmentación)

Este proyecto está orientado para todos los consumidores financieros.

##### 4.4.3.2 Cuantitativa (Número de beneficiarios)

Llegaremos a capacitar a 21,000 consumidores financieros.

#### 4.4.4 Actividades a ser desarrolladas

---

- Capacitación por medio de talleres en áreas urbanas y en lo posible rurales a nivel nacional.
- Capacitación individual en áreas urbanas y en lo posible en rurales.

#### 4.4.5 Metodología Educativa

---

La metodología que se utilizara son capacitaciones estructuradas y no estructuradas. Las estructuradas hacen referencia a capacitaciones a través de talleres específicos y no estructuras son las capacitaciones individuales en diferentes puntos de las áreas rurales y urbanas.

#### 4.4.6 Temática

---

La temática es:

- **Educación Financiera:** ¿Qué es la educación financiera?, ¿Qué beneficios obtienes con la educación financiera? e Importancia de la educación financiera.
- **Garantías:** ¿Qué es una garantía?, tipos de garantía y ¿Qué significa ser garante personal de un crédito?
- **Garantías no convencionales:** ¿Qué es una garantía no convencional?,
- Instrumentos electrónicos de pago: ¿Qué son los instrumentos electrónicos de pago?, beneficios del uso de instrumentos electrónicos de pago.
- **Pagos adelantados:** Pago adelantado a capital.
- **Cajas de Ahorro y DPF's:** ¿Qué es el ahorro?, ¿Por qué debes ahorrar?, ¿Dónde puedes ahorrar?, ¿Por qué debes ahorrar en una Entidad Financiera?, Algunos tipos de Ahorro, Depósito a plazo fijo y producto de DPF de Banco Prodem.
- **Créditos:** El crédito.
- **Tus derechos y obligaciones como Consumidor Financiero:** Derechos, derechos del consumidor usuario de tarjeta electrónica y obligaciones.
- **Mecanismos de Reclamo en Primera y Segunda Instancia:** ¿Cómo y dónde debes realizar un reclamo en primera instancia? y ¿Cómo debes reclamar en segunda instancia?
- **Defensoría del Consumidor Financiero:** ¿Qué es la defensoría del consumidor financiero?, ¿Cuáles son las principales atribuciones y funciones de la DCF?, Tus derechos como consumidor financiero que sustentan las acciones de la DCF, ¿Cómo presentar tu reclamo ante la DCF?, Desistimiento y Conciliación.
- **Planificación Familiar Financiera y el Presupuesto Familiar.**
- **ASFI:** ¿Qué es ASFI?, El rol de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI), Principales tareas que cumple ASFI.
- **Central de Información Crediticia:** ¿Qué es la central de información crediticia?, ¿Cómo sabes si tu nombre está incluido en la central de información crediticia?, ¿Cómo obtienes información de tu crédito o del crédito del que eres garante? Y ¿Qué beneficio tiene la central de información crediticia?
- **Transferencias Internacionales:** Transferencias enviadas al exterior y Transferencias recibidas del exterior.
- **Costos asumidos al contratar servicios financieros y medidas de seguridad y precauciones en el uso de los servicios financieros:** Medidas de seguridad y precauciones en el uso de servicios financieros.
- **Uso, conveniencia y medidas de seguridad en las transacciones electrónicas.**

#### 4.4.7 Cronograma

---

Este Proyecto se llevará a cabo de Enero a Diciembre de la gestión 2019.

## 4.5 Proyecto Aprender más decidir mejor – Personas con Discapacidad

### 4.5.1 Descripción

Este proyecto se llevará a cabo por el Departamento de Responsabilidad Social donde capacitaran a consumidores financieros con diferentes tipos de discapacidad.

### 4.5.2 Objetivo General

Capacitar al consumidor financiero con discapacidad explicándoles temas que son de su interés desarrollando en ellos mayores conocimientos para una mejor toma de decisiones.

### 4.5.3 Beneficiarios

Consumidores financieros con algún tipo de discapacidad.

#### 4.5.3.1 Cualitativa (Segmentación)

Este proyecto está orientado para todos los consumidores financieros con discapacidad.

#### 4.5.3.2 Cuantitativa (Número de beneficiarios)

Llegaremos a capacitar a 100 consumidores financieros con discapacidad.

### 4.5.4 Actividades a ser desarrolladas

- Capacitación por medio de talleres en sus asociaciones.

### 4.5.5 Metodología Educativa

La metodología que se utilizará son capacitaciones estructuradas y no estructuradas de acuerdo a sus necesidades y tipo de discapacidad.

### 4.5.6 Temática

La temática es:

- **Educación Financiera:** ¿Qué es la educación financiera?, ¿Qué beneficios obtienes con la educación financiera? e Importancia de la educación financiera.
- **Cajas de Ahorro y DPF's:** ¿Qué es al ahorro?, ¿Por qué debes ahorrar?, ¿Dónde puedes ahorrar?, ¿Por qué debes ahorrar en una Entidad Financiera?, Algunos tipos de Ahorro, Depósito a plazo fijo y producto de DPF de Banco Prodem.
- **Créditos:** El crédito.
- **Tus derechos y obligaciones como Consumidor Financiero:** Derechos, derechos del consumidor usuario de tarjeta electrónica y obligaciones.

### 4.5.7 Cronograma

Este Proyecto se ejecutará de Enero a Diciembre de la gestión 2019.

## 5 Subprograma de Difusión de Información

### 5.1 Proyecto Aprendamos de Educación Financiera con Don Prodemcio - Spot

#### 5.1.1 Descripción

Contacto con el consumidor financiero en agencias urbanas y rurales a través de spot de circuito cerrado.

#### 5.1.2 Objetivo General

El objetivo de este Proyecto es que los consumidores financieros conozcan cuales son los mecanismos de reclamo y sus derechos y obligaciones.

#### 5.1.3 Beneficiarios (segmentación)

Los beneficiarios serán todos los consumidores financieros que visiten nuestras agencias a nivel nacional en áreas urbanas y rurales.

#### 5.1.4 Actividades a ser desarrolladas

Las actividades que se desarrollaron fueron:

- Lanzamiento de spot en circuito cerrado a nivel nacional en agencias urbanas y rurales.
- Publicación en Facebook con el link de enlace al video.
- Publicación en la página web con link de enlace al video.

#### 5.1.5 Medios o Canales para la Difusión

Los medios para la implementación fueron:

- Circuito cerrado (Audiovisual)
- Página Web de Banco Prodem S.A.
- Redes Sociales (Facebook)

#### 5.1.6 Temática

La temática de este proyecto será:

- Mecanismos de control en primera y segunda instancia.
- Derechos y obligaciones del consumidor financiero.
- Defensoría del consumidor financiero.

#### 5.1.7 Cronograma

El spot de circuito cerrado se lanzará en Julio hasta Diciembre de la gestión 2019.

## 5.2 Proyecto Aprendamos de Educación Financiera con Don Prodemcio – Web

### 5.2.1 Descripción

Proyecto destinado a la Difusión de temas de Educación Financiera en la página web del Banco Prodem S.A.

### 5.2.2 Objetivo General

Difundir a través de nuestra página web la cartilla de Educación Financiera.

### 5.2.3 Beneficiarios

Los beneficiarios son todos los consumidores financieros que visitarán la página web de la Institución en la gestión 2019.

### 5.2.4 Actividades a ser desarrolladas

La actividad que se realizará es subir la Cartilla de Educación Financiera de la gestión 2019 a la página Web del Banco Prodem S.A. para que sea de acceso para el público en general.

### 5.2.5 Temática

La temática será:

- **Educación Financiera:** ¿Qué es la educación financiera?, ¿Qué beneficios obtienes con la educación financiera? e Importancia de la educación financiera.
- **Garantías:** ¿Qué es una garantía?, tipos de garantía y ¿Qué significa ser garante personal de un crédito?
- **Garantías no convencionales:** ¿Qué es una garantía no convencional?,
- **Instrumentos electrónicos de pago:** ¿Qué son los instrumentos electrónicos de pago?, beneficios del uso de instrumentos electrónicos de pago.
- **Pagos adelantados:** Pago adelantado a capital.
- **Cajas de Ahorro y DPF's:** ¿Qué es al ahorro?, ¿Por qué debes ahorrar?, ¿Dónde puedes ahorrar?, ¿Por qué debes ahorrar en una Entidad Financiera?, Algunos tipos de Ahorro, Depósito a plazo fijo y producto de DPF de Banco Prodem.
- **Créditos:** El crédito.
- **Tus derechos y obligaciones como Consumidor Financiero:** Derechos, derechos del consumidor usuario de tarjeta electrónica y obligaciones.
- **Mecanismos de Reclamo en Primera y Segunda Instancia:** ¿Cómo y dónde debes realizar un reclamo en primera instancia? y ¿Cómo debes reclamar en segunda instancia?
- **Defensoría del Consumidor Financiero:** ¿Qué es la defensoría del consumidor financiero?, ¿Cuáles son las principales atribuciones y funciones de la DCF?, Tus derechos como consumidor financiero que sustentan las acciones de la DCF, ¿Cómo presentar tu reclamo ante la DCF?, Desistimiento y Conciliación.
- **Planificación Familiar Financiera y el Presupuesto Familiar.**
- **ASFI:** ¿Qué es ASFI?, El rol de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI), Principales tareas que cumple ASFI.
- **Central de Información Crediticia:** ¿Qué es la central de información crediticia?, ¿Cómo sabes si tu nombre está incluido en la central de información crediticia?, ¿Cómo obtienes información de tu crédito o del crédito del que eres garante? Y ¿Qué beneficio tiene la central de información crediticia?



- **Transferencias Internacionales:** Transferencias enviadas al exterior y Transferencias recibidas del exterior.
- **Costos asumidos al contratar servicios financieros y medidas de seguridad y precauciones en el uso de los servicios financieros:** Medidas de seguridad y precauciones en el uso de servicios financieros.
- **Uso, conveniencia y medidas de seguridad en las transacciones electrónicas.**

### 5.2.6 Cronograma

La cartilla de Educación Financiera se encontrará disponible en la página web desde mayo a diciembre del 2019.

## 5.3 Proyecto Don Prodemcio te enseña- SMS

### 5.3.1 Descripción

Este Proyecto se ejecutará a través de mensajes de texto (SMS) vía celular a todos los clientes de Banco Prodem S.A.

### 5.3.2 Objetivo General

El objetivo es capacitar e informar sobre diversos temas de Educación Financiera a los clientes de la Institución.

### 5.3.3 Beneficiarios (segmentación)

Los beneficiarios son todos los prestatarios de Banco Prodem S.A. a nivel nacional.

### 5.3.4 Actividades a ser desarrolladas

La actividad que se ejecutará por medio de mensajes de texto de Educación Financiera a nuestra base de datos de clientes de Banco Prodem S.A.

### 5.3.5 Medios o Canales para la difusión

El medio que se utilizará para la difusión serán mensajes SMS.

### 5.3.6 Temática

Los mensajes de texto guardaron relación con los siguientes temas:

- Derechos del Consumidor Usuario de Tarjeta Electrónica
- ¿Qué es el sistema Financiero?
- ¿Qué es la Defensoría del Consumidor Financiero?
- Atribuciones y funciones de la Defensoría del Consumidor Financiero
- Transparencia de la Información

### 5.3.7 Cronograma

Los mensajes de texto serán enviados de Enero a Diciembre de la presente gestión

## **5.4 Proyecto Don Prodemcio te enseña –Boletas de Pago de Crédito**

### **5.4.1 Descripción**

Este Proyecto se realizará por medio de mensajes de Educación Financiera en las Boletas de Pago de Crédito de los clientes de Banco Prodem S.A.

### **5.4.2 Objetivo General**

El objetivo es capacitar e informar sobre diversos temas de Educación Financiera a los clientes de Banco Prodem S.A.

### **5.4.3 Beneficiarios (segmentación)**

Los beneficiarios son todos los prestatarios de Banco Prodem S.A. a nivel nacional.

### **5.4.4 Actividades a ser desarrolladas**

La actividad a ser desarrollada será el envío de mensajes en las boletas de pago de Educación Financiera a los prestatarios de Banco Prodem S.A.

### **5.4.5 Medios o Canales para la difusión**

El medio que se utilizará para la difusión será la impresión de mensajes de Educación Financiera en la Boleta de recibo de Pago de Crédito.

### **5.4.6 Temática**

Los mensajes tendrán relación con los siguientes temas:

- Características principales de los Servicios de Intermediación Financiera, usos y aplicaciones según corresponda.
- Características principales de los servicios financieros complementarios, usos y aplicaciones, beneficios y riesgos, según corresponda.
- Derechos y obligaciones del consumidor financiero.
- Mecanismos de reclamo en primera y segunda instancia.
- Derechos y obligaciones del Consumidor Financiero.
- ¿Qué es la Defensoría del Consumidor Financiero?
- Principales atribuciones y funciones de la Defensoría del Consumidor Financiero.
- El rol de la ASFI en el Sistema Financiero.
- Derechos y obligaciones asociados a los diferentes productos y servicios.
- ¿Qué significa ser garante de un crédito?
- Medidas de seguridad y precauciones en el uso de los servicios financieros.
- Costos asumidos por el cliente al contratar servicios financieros.

### **5.4.7 Cronograma**

Los mensajes de texto se enviarán de Enero a Diciembre de 2019.

## **5.5 Proyecto Aprendamos Educación Financiera con Don Prodemcio - Facebook**

### **5.5.1 Descripción**

Este Proyecto se realizará por medio de mensajes de Educación Financiera en Facebook.

### **5.5.2 Objetivo General**

El objetivo es capacitar e informar sobre diversos temas de Educación Financiera a los clientes de Banco Prodem S.A. por redes sociales.

### **5.5.3 Beneficiarios (segmentación)**

Los beneficiarios son todos los consumidores financieros que tienen acceso a redes sociales.

### **5.5.4 Actividades a ser desarrolladas**

La actividad a ser desarrollada será el envío de mensajes de Educación Financiera por Facebook.

### **5.5.5 Medios o Canales para la difusión**

El medio que se utilizará para la difusión serán capsulas de Educación Financiera en la página de Facebook de la Institución.

### **5.5.6 Temática**

Los mensajes tendrán relación con los siguientes temas:

- Derechos del Consumidor Usuario de Tarjeta Electrónica
- ¿Qué es el sistema financiero?
- ¿Qué es la Defensoría del Consumidor Financiero?
- Atribuciones y funciones de la Defensoría del Consumidor Financiero
- Transparencia de la Información
- Emprendimiento
- Educación Financiera para los hijos

### **5.5.7 Cronograma**

Los mensajes de texto se enviarán de Enero a Diciembre de 2019.

## **5.6 Proyecto Aprendamos Educación Financiera con Don Prodemcio - Instagram**

### **5.6.1 Descripción**

Este Proyecto se realizará por medio de mensajes de Educación Financiera en Instagram

### **5.6.2 Objetivo General**

El objetivo es capacitar e informar sobre diversos temas de Educación Financiera a los clientes de Banco Prodem S.A. por redes sociales.

### **5.6.3 Beneficiarios (segmentación)**

Los beneficiarios son todos los consumidores financieros que tienen acceso a redes sociales.

#### 5.6.4 Actividades a ser desarrolladas

---

La actividad a ser desarrollada será el envío de mensajes de Educación Financiera por Instagram.

#### 5.6.5 Medios o Canales para la difusión

---

El medio que se utilizará para la difusión serán mensajes de Educación Financiera en la cuenta de Instagram de Banco Prodem S.A.

#### 5.6.6 Temática

---

Los mensajes tendrán relación con los siguientes temas:

- Derechos del Consumidor Usuario de Tarjeta Electrónica.
- ¿Qué es el sistema financiero?
- ¿Qué es la Defensoría del Consumidor Financiero?
- Atribuciones y funciones de la Defensoría del Consumidor Financiero
- Transparencia de la Información
- Emprendimiento
- Educación Financiera para los hijos

#### 5.6.7 Cronograma

---

Los mensajes de texto se enviarán de Enero a Diciembre de 2019.

### 5.7 Proyecto Aprendamos Educación Financiera con Don Prodemcio – Correo Interno

#### 5.7.1 Descripción

---

Este Proyecto se realizará por medio de mensajes de Educación Financiera en correos de comunicación interna.

#### 5.7.2 Objetivo General

---

El objetivo es capacitar e informar sobre diversos temas de Educación Financiera a nuestros colaboradores que cuenten con correo electrónico a nivel nacional

#### 5.7.3 Beneficiarios (segmentación)

---

Los beneficiarios son todos los colaboradores que tienen acceso a correo electrónico.

#### 5.7.4 Actividades a ser desarrolladas

---

La actividad a ser desarrollada será el envío de capsulas informativas de Educación Financiera.

#### 5.7.5 Medios o Canales para la difusión

---

El medio que se utilizará para la difusión serán los correos electrónicos corporativos.

#### 5.7.6 Temática

---

Los mensajes tendrán relación con los siguientes temas:

- Derechos del Consumidor Usuario de Tarjeta Electrónica.
- ¿Qué es el sistema financiero?

- ¿Qué es la Defensoría del Consumidor Financiero?
- Atribuciones y funciones de la Defensoría del Consumidor Financiero
- Transparencia de la Información
- Emprendimiento
- Educación Financiera para los hijos

### 5.7.7 Cronograma

---

Los mensajes de texto se enviarán de Enero a Diciembre de 2019.