



# **PROGRAMA DE EDUCACIÓN FINANCIERA**

## **BANCO PRODEM S.A.**

**GESTIÓN 2021**

# CONTENIDO PROGRAMA DE EDUCACIÓN FINANCIERA

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

4.3.5	Metodología Educativa .....	7
4.3.6	Temática .....	7
4.3.7	Cronograma .....	7
4.4	Proyecto Aprender más decidir mejor – Visitas.....	7
4.4.1	Descripción .....	7
4.4.2	Objetivo General .....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
4.4.3	Beneficiarios .....	7
4.4.3.1	Cualitativa (Segmentación).....	7
4.4.3.2	Cuantitativa (Número de beneficiarios).....	7
4.4.4	Actividades a ser desarrolladas .....	7
4.4.5	Metodología Educativa .....	8
4.4.6	Temática .....	8
4.4.7	Cronograma .....	8
4.5	Proyecto Aprender más decidir mejor – Personas con Discapacidad .....	9
4.5.1	Descripción .....	9
4.5.2	Objetivo General .....	9
4.5.3	Beneficiarios .....	9
4.5.3.1	Cualitativa (Segmentación).....	9
4.5.3.2	Cuantitativa (Número de beneficiarios).....	9
4.5.4	Actividades a ser desarrolladas .....	9
4.5.5	Metodología Educativa .....	9
4.5.6	Temática .....	9
4.5.7	Cronograma .....	9
5	Subprograma de Difusión de Información.....	10
5.1	Proyecto Aprendamos de Educación Financiera con Don Prodemcio - Spot.....	10
5.1.1	Descripción .....	10
5.1.2	Objetivo General .....	10
5.1.3	Beneficiarios (segmentación) .....	10
5.1.4	Actividades a ser desarrolladas .....	10
5.1.5	Medios o Canales para la Difusión.....	10
5.1.6	Temática .....	10
5.1.7	Cronograma .....	10
5.2	Proyecto Aprendamos de Educación Financiera con Don Prodemcio – Web.....	11
5.2.1	Descripción .....	11
5.2.2	Objetivo General .....	11

5.2.3	Beneficiarios .....	11
5.2.4	Actividades a ser desarrolladas .....	11
5.2.5	Medios o Canales para la difusión .....	11
5.2.6	Temática .....	11
5.2.7	Cronograma .....	12
5.3	Proyecto Don Prodemcio te enseña – Boletas de Pago de Crédito .....	12
5.3.1	Descripción .....	12
5.3.2	Objetivo General .....	12
5.3.3	Beneficiarios (segmentación) .....	12
5.3.4	Actividades a ser desarrolladas .....	12
5.3.5	Medios o Canales para la difusión .....	12
5.3.6	Temática .....	12
5.3.7	Cronograma .....	13
5.4	Proyecto Aprendamos Educación Financiera - Facebook .....	13
5.4.1	Descripción .....	13
5.4.2	Objetivo General .....	13
5.4.3	Beneficiarios (segmentación) .....	13
5.4.4	Actividades a ser desarrolladas .....	13
5.4.5	Medios o Canales para la difusión .....	13
5.4.6	Temática .....	13
5.4.7	Cronograma .....	13

## 1 Introducción

“La educación financiera es el proceso mediante el cual los individuos adquieren una mejor comprensión de los conceptos y productos financieros, desarrollando las habilidades necesarias para tomar decisiones informadas, evaluando los riesgos y oportunidades financieras con el fin de mejorar su bienestar”.

Para Banco Prodem S.A. la educación financiera es el proceso de desarrollo de habilidades y actitudes que a través de herramientas de capacitación e información comprensible y básicas, permiten a los consumidores financieros: a) tomar decisiones personales y sociales de carácter económico en su vida cotidiana, y b) utilizar productos y servicios financieros para mejorar su calidad de vida bajo condiciones de certeza.

## 2 Antecedentes

Banco Prodem S.A. en cumplimiento a la normativa vigente debe diseñar, organizar, difundir y ejecutar programas de educación financiera, los cuales se impartirán de manera directa o mediante contratación de unidades académicas especializadas, cuyo objetivo principal es 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, que les permitan tomar decisiones y defender sus derechos de tal manera que facilite su participación social, activa y responsable.

### 2.1 Metas por alcanzar

A continuación los objetivos cuantificables y meta mínima a obtener:

- **Subprograma de Educación Financiera**

**Meta Propuesta**  
**Consumidores Financieros**  
25,000

- **Subprograma de Difusión de Información**

**Meta Propuesta**  
**Consumidores Financieros**  
25,000

### 2.2 Aprendizajes a obtener

Durante estos años la ejecución del Programa de Educación Financiera nos ha permitido conocer las expectativas y necesidades de nuestros consumidores financieros.

El diseño del presente programa, está enfocado a validar reafirmar y reforzar diferentes metodologías innovadoras especialmente en medios digitales para educar e informar a los consumidores financieros de una manera accesible clara y efectiva. El proceso de aprendizaje continuará para lograr un programa fortalecido y especializado a cada sector de la sociedad.

### 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 cinco Proyectos los cuales se detallan a continuación:

### 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. Si la alerta sanitaria en el país continúa este proyecto se lo difundirá mediante vídeos educativos con contenidos generales para niñas, niños y jóvenes de 5 a 17 años, en redes sociales y plataformas digitales generando un espacio didáctico de aprendizaje con la familia.

#### 4.1.2 Objetivo General

El objetivo de este proyecto es promover la cultura del ahorro y los seguros en las niñas, niños y jóvenes de 5 a 17 años en etapa escolar.

#### 4.1.3 Beneficiarios

Los beneficiarios serán niñas, niños y jóvenes de 5 a 17 años a nivel nacional.

##### 4.1.3.1 Cualitativa (Segmentación)

Primaria y Secundaria de Unidades Educativas, Centros de Desarrollo Social que acogen a menores en situación de riesgo.

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

Los beneficiarios serán 7.000 niñas, niños y jóvenes de 5 a 17 años a nivel nacional.

#### 4.1.4 Actividades a ser desarrolladas

Se realizarán exposiciones presenciales o grabadas de los temas previstos para este proyecto acompañado de materiales didácticos y cartillas físicas o electrónicas de Educación Financiera desarrolladas por Banco Prodem S.A.

Se difundirán los vídeos elaborados por el Banco para este segmento mediante nuestras redes sociales y canales digitales.

#### 4.1.5 Metodología Educativa

La metodología a implementarse es la exposición didáctica utilizando distintas herramientas de los contenidos dirigidos al segmento elegido en un lenguaje simple y adecuado.

#### 4.1.6 Temática

La temática será:

- El Ahorro
- Los Seguros

#### 4.1.7 Cronograma

Este proyecto se ejecutará entre los meses de Febrero a Diciembre de la gestión 2021.



## 4.2 Proyecto Aprender más decidir mejor – Agencias

### 4.2.1 Descripción

---

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

### 4.2.2 Objetivo General

---

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

### 4.2.3 Beneficiarios

---

Los beneficiarios serán los clientes y consumidores financieros que utilizaran los productos y servicios en nuestras agencias a nivel nacional.

#### 4.2.3.1 Cualitativa (Segmentación)

Este proyecto estará dirigido a los clientes y consumidores financieros en general.

#### 4.2.3.2 Cuantitativa (Número de Beneficiarios)

Los beneficiarios serán 9,000 clientes y consumidores financieros.

### 4.2.4 Actividades a ser desarrolladas

---

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

### 4.2.5 Metodología Educativa

---

La metodología será entregar y mostrar el contenido de la cartilla a los clientes y consumidores Financieros que utilizaran los servicios o productos del Banco, brindándoles una pequeña explicación de cada uno de los temas presentes en la cartilla.

### 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 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?
- **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 entre los meses de Enero a Diciembre de la gestión 2021.

### 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 de 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 manera poder replicar lo aprendido en sus hogares.

#### 4.3.3 Beneficiarios

---

Los beneficiarios serán, todos los funcionarios de Banco Prodem S.A. a nivel nacional.

##### 4.3.3.1 Cualitativa (Segmentación)

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

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

Los beneficiarios serán 2,500 funcionarios a nivel nacional.

#### 4.3.4 Actividades a ser desarrolladas

---

- Capacitación por medio de plataformas a distancia interna, con una evaluación de comprensión.

#### 4.3.5 Metodología Educativa

---

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

#### 4.3.6 Temática

---

La temática será:

- Ahorro
- Presupuesto
- Seguros
- Educación Financiera

#### 4.3.7 Cronograma

---

El proyecto se ejecutará entre los meses de Abril a Mayo del 2021.

### 4.4 Proyecto Aprender más decidir mejor – Visitas

#### 4.4.1 Descripción

---

Este proyecto estará enfocado a capacitar mediante talleres presenciales o plataformas digitales y redes sociales a consumidores financieros de distintos sectores de la población como Universidades, Asociaciones, Gremios, Sindicatos, productores, comerciantes entre otros, con la finalidad de desarrollar en ellos mayores conocimientos para una mejor toma de decisiones financieras.

#### 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 financieras.

#### 4.4.3 Beneficiarios

---

Los beneficiarios serán, consumidores financieros años en general.

##### 4.4.3.1 Cualitativa (Segmentación)

Este proyecto está orientado a todos los consumidores financieros mayores de 18 años.

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

Los beneficiarios serán 6,400 consumidores financieros.

#### 4.4.4 Actividades a ser desarrolladas

---

- Capacitación por medio de talleres presenciales o virtuales en áreas urbanas y rurales a nivel nacional.
- Capacitación individual en ferias y eventos financieros en áreas urbanas y rurales.
- Capacitación mediante videos y capsulas digitales mediante la difusión en nuestras redes sociales y plataformas digitales

#### 4.4.5 Metodología Educativa

---

La metodología que se utilizará son capacitaciones estructuradas a través de talleres presenciales o videos y capsulas digitales en temas específicos, explicaciones individuales de contenidos financieros, productos y servicios en ferias rurales como 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 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?
- **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

---

El proyecto se ejecutará entre los meses de Marzo a Diciembre de la gestión 2021.

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

### 4.5.1 Descripción

---

Este proyecto consistirá en capacitar 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

---

Los beneficiarios serán 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)

Los beneficiarios serán 100 consumidores financieros con discapacidad.

### 4.5.4 Actividades a ser desarrolladas

---

- Capacitación por medio de talleres presenciales y/o audios de contenidos sobre la temática de Educación Financiera, de igual manera se desarrollaran talleres por plataformas digitales en asociaciones y gremios.

### 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

---

El proyecto se ejecutará entre los meses de Enero a Diciembre de la gestión 2021.

## **5 Subprograma de Difusión de Información**

El Subprograma de Difusión de Información está conformado por cuatro Proyectos los cuales se detallan a continuación:

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

#### **5.1.1 Descripción**

Informar al 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, 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 a ser desarrolladas serán:

- Incorporación de spot en circuito cerrado a nivel nacional en agencias urbanas y rurales.
- Publicación en la página web con link de enlace al video.
- Publicación del Spot en nuestras redes sociales.

#### **5.1.5 Medios o Canales para la Difusión**

Los medios para la implementación serán:

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

#### **5.1.6 Temática**

La temática de este proyecto será:

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

#### **5.1.7 Cronograma**

El spot de circuito cerrado estará disponible entre los meses de Enero a Diciembre de la gestión 2021.

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

### 5.2.1 Descripción

El Proyecto estará 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 serán todos los consumidores financieros que visitarán la página web de la Institución en la gestión 2021.

### 5.2.4 Actividades a ser desarrolladas

La actividad que se realizará es subir la cartilla de Educación Financiera a la página Web del Banco Prodem S.A. para que sea de acceso a los consumidores financieros.

### 5.2.5 Medios o Canales para la difusión

El medio que se utilizará para la difusión será la publicación de la cartilla de Educación Financiera en la página Web de la Institución.

### 5.2.6 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?,
- **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?

- **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.**

### 5.2.7 Cronograma

---

La cartilla de Educación Financiera estará disponible entre los meses de Enero a Diciembre del 2021.

## 5.3 Proyecto Don Prodemcio te enseña – Boletas de Pago de Crédito

---

### 5.3.1 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.

### 5.3.2 Objetivo General

---

El objetivo es informar sobre diversos temas de Educación Financiera mediante frases puntuales a los clientes de Banco Prodem S.A.

### 5.3.3 Beneficiarios (segmentación)

---

Los beneficiarios serán todos los clientes de Banco Prodem S.A. a nivel nacional.

### 5.3.4 Actividades a ser desarrolladas

---

La actividad a ser desarrollada será la caracterización y parametrización mensual de mensajes de Educación Financiera en las en las boletas de pago de Créditos que serán distribuidas a los prestatarios de Banco Prodem S.A.

### 5.3.5 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.

### 5.3.6 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.

#### **5.3.7 Cronograma**

---

Los mensajes de texto estarán disponibles entre los meses de Enero a Diciembre de 2021.

### **5.4 Proyecto Aprendamos Educación Financiera - Facebook**

#### **5.4.1 Descripción**

---

Este Proyecto se realizará por medio de mensajes, capsulas y videos de Educación Financiera en Facebook.

#### **5.4.2 Objetivo General**

---

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

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

---

Los beneficiarios serán los clientes y consumidores financieros que tengan acceso a redes sociales.

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

---

La actividad será el diseño, desarrollo y envío de capsulas digitales de Educación Financiera por Facebook.

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

---

El medio que se utilizará para la difusión de las capsulas y videos de Educación Financiera en la página oficial de Facebook de la Institución.

#### **5.4.6 Temática**

---

Los mensajes tendrán relación con los siguientes temas:

- La importancia de la educación financiera
- El ahorro ¿Qué es la Defensoría del Consumidor Financiero?
- Presupuesto Familiar
- Educación Financiera para los hijos

#### **5.4.7 Cronograma**

---

Las capsulas y videos estarán disponibles entre los meses de Febrero a Diciembre de la gestión 2021.