



# **PROGRAMA DE EDUCACIÓN FINANCIERA**

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

**GESTIÓN 2022**

# CONTENIDO PROGRAMA DE EDUCACIÓN FINANCIERA

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

4.3.6	Temática .....	8
4.3.7	Cronograma.....	9
4.4	Aprender más decidir mejor – Visitas .....	9
4.4.1	Descripción .....	9
4.4.2	Objetivo General .....	9
4.4.3	Beneficiarios .....	9
4.4.3.1	Cualitativa (Segmentación) .....	9
4.4.3.2	Cuantitativa (Número de beneficiarios).....	9
4.4.4	Actividades a ser desarrolladas .....	9
4.4.5	Metodología Educativa .....	10
4.4.6	Temática .....	10
4.4.7	Cronograma.....	11
4.5	Aprender más decidir mejor – Personas con Discapacidad .....	11
4.5.1	Descripción .....	11
4.5.2	Objetivo General .....	11
4.5.3	Beneficiarios.....	11
4.5.3.1	Cualitativa (Segmentación) .....	11
4.5.3.2	Cuantitativa (Número de beneficiarios).....	11
4.5.4	Actividades a ser desarrolladas .....	11
4.5.5	Metodología Educativa .....	12
4.5.6	Temática .....	12
4.5.7	Cronograma.....	12
5	Subprograma de Difusión de Información .....	13
5.1	Aprendamos de Educación Financiera – Videos a través del circuito cerrado .....	13
5.1.1	Descripción.....	13
5.1.2	Objetivo General .....	13
5.1.3	Beneficiarios (segmentación).....	13
5.1.4	Actividades a ser desarrolladas .....	13
5.1.5	Medios o Canales para la Difusión .....	13
5.1.6	Temática .....	13
5.1.7	Cronograma.....	14
5.2	Aprendamos de Educación Financiera – Web.....	14
5.2.1	Descripción .....	14
5.2.2	Objetivo General .....	14
5.2.3	Beneficiarios .....	14

5.2.4	Actividades a ser desarrolladas .....	14
5.2.5	Medios o Canales para la difusión .....	14
5.2.6	Temática .....	14
5.2.7	Cronograma.....	15
5.3	Mensajes de educación financiera – Boletas de Pago de Crédito .....	15
5.3.1	Descripción .....	15
5.3.2	Objetivo General .....	15
5.3.3	Beneficiarios (segmentación) .....	15
5.3.4	Actividades a ser desarrolladas .....	15
5.3.5	Medios o Canales para la difusión .....	15
5.3.6	Temática .....	15
5.3.7	Cronograma.....	16
5.4	Proyecto Aprendamos Educación Financiera - Facebook .....	16
5.4.1	Descripción .....	16
5.4.2	Objetivo General .....	16
5.4.3	Beneficiarios (segmentación) .....	16
5.4.4	Actividades a ser desarrolladas .....	16
5.4.5	Medios o Canales para la difusión .....	16
5.4.6	Temática .....	16
5.4.7	Cronograma.....	17

## 1 Introducción

El Artículo 4° de la Sección 6 del Reglamento de Protección del Consumidor de Servicios Financieros, contenido en el Capítulo I, Título I, Libro 4° de la Recopilación de Normas para Servicios Financieros, establece:

“ASFI elaborará la Guía Anual para el Diseño del Programa de Educación Financiera, en la que se establecerán las directrices a seguir por las entidades financieras en la definición de sus programas de educación financiera, las cuales serán determinadas en función de los reclamos recurrentes presentados por los consumidores financieros, las necesidades identificadas en la Encuesta Nacional de Servicios Financieros, los resultados netos de gestión acumulados, los resultados de la implementación de los programas de educación financiera de las gestiones previas y las particularidades de cada tipo de entidad financiera”.

Banco Prodem S.A. en cumplimiento a la normativa vigente y considerando sus propias particularidades y características, diseñó el programa de educación financiera, en función a la Guía Anual para el Diseño del Programa de Educación Financiera emitida por ASFI.

## 2 Justificación

El Artículo 79° de la Ley N° 393 de Servicios Financieros dispone:

I. Es obligación y responsabilidad de las entidades financieras, diseñar, organizar y ejecutar programas formalizados de educación financiera para los consumidores financieros, en procura de lograr los siguientes objetivos:

- a) Educar sobre las características principales de los servicios de intermediación financiera y servicios financieros complementarios, sus usos y aplicaciones, y los beneficios y riesgos que representan su contratación.
- b) Informar de manera clara sobre los derechos y obligaciones asociados a los diferentes productos y servicios que ofrecen.
- c) Educar sobre los derechos de los consumidores financieros y los mecanismos de reclamo en primera y segunda instancia.
- d) Informar sobre el sistema financiero, el rol de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero - ASFI y el carácter de la normativa.

II. Estos programas serán anuales y podrán ser impartidos de manera directa por las entidades financieras o mediante la contratación de unidades académicas especializadas, garantizando su recurrencia en el tiempo."

## **2.1 Metas por alcanzar**

La Guía Anual para el Diseño del Programa de Educación Financiera, establece que las entidades financieras, en función de las directrices establecidas en la mencionada Guía, definirán metas anuales cuantitativas y verificables para cada una de las actividades de su Programa de Educación Financiera, con el propósito de medir su cumplimiento.

A continuación, se presentan las metas previstas cuantificables, para cada uno de los Subprogramas a ser implementados:

- **Subprograma de Educación**

**Meta Propuesta**  
**Consumidores Financieros**  
26,000

- **Subprograma de Difusión de Información**

**Meta Propuesta**  
**Consumidores Financieros**  
26,000

### 3 Objetivo.

En base a lo establecido en el Capítulo I, Sección 6, Artículo 2 del Reglamento de Protección del Consumidor de Servicios Financieros, tiene por objeto la generación de conocimiento en los consumidores financieros, de manera tal que se coadyuve a la protección de sus derechos, se promueva la inclusión financiera, éstos puedan acceder a productos y servicios financieros adecuados con un entendimiento de las obligaciones, riesgos y beneficios, asociados a su contratación, facilitando una participación financiera activa y responsable de los mismos, contribuyendo así a reforzar la estabilidad del sistema financiero del país.

## 4 Subprograma de Educación

La definición y diseño del Subprograma de Educación descrito en el presente documento, se ha elaborado en base a las directrices determinadas en la *Guía Anual para el Diseño del Programa de Educación Financiera*.

A continuación, se presenta los cinco proyectos que conforman el Subprograma de educación:

### 4.1 Proyecto Valor Presente, Valor Futuro

#### 4.1.1 Descripción

Este proyecto se desarrollará mediante visitas a unidades educativas, centros de desarrollo social y escuelas técnicas urbanas y rurales; a través de talleres educativos, presenciales y didácticos.

Si la alerta sanitaria en el país continúa y afecta las actividades presenciales, el proyecto se lo difundirá mediante vídeos educativos con contenidos generales para niñas, niños y jóvenes, en redes sociales y plataformas digitales generando un espacio didáctico de aprendizaje.

#### 4.1.2 Objetivo General

El objetivo de este proyecto es promover la educación financiera, brindando conocimientos sobre las características principales de los servicios de intermediación financiera, servicios financieros complementarios, sus usos y aplicaciones, los beneficios y riesgos que representan su contratación.

#### 4.1.3 Beneficiarios

Los beneficiarios principales serán, los profesores y alumnos de las unidades educativas, centros de desarrollo social y escuelas técnicas urbanas y rurales a nivel nacional.

##### 4.1.3.1 Cualitativa (Segmentación)

Profesores mayores de 21 años. Alumnos de 12 a 25 años de las unidades educativas, centros de desarrollo social y escuelas técnicas a nivel nacional.

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

Los beneficiarios serán 5,850 educadores y estudiantes a nivel nacional.

#### 4.1.4 Actividades a ser desarrolladas

Se realizarán talleres presenciales o virtuales, se dotará de material impreso y la publicación de vídeos educativos con contenidos generales para profesores, niñas, niños y jóvenes, en redes sociales y plataformas digitales.

Se realizarán talleres de capacitación a segmentos específicos de profesores o guías de las unidades educativas, centros de desarrollo social y escuelas técnicas urbanas y rurales para definir las actividades y materiales a los beneficiarios finales que serán los alumnos.

#### 4.1.5 Metodología Educativa

---

Para este proyecto se adoptarán las metodologías **I y II** de acuerdo a la Guía Anual para el Diseño del Programa de Educación Financiera:

- a) Plataforma digital interactiva de educación financiera (I), que posibilitarán a los profesores y alumnos de las unidades educativas, centros de desarrollo social y escuelas técnicas, capacitarse en espacios interactivos con herramientas didácticas de aprendizaje, integrando la teoría y la práctica de manera simple y atractivas
- b) Segmentación y trabajo en sitio con el público objetivo (II), mediante acciones de manera coordinada con los profesores o guías de los grupos seleccionados en las unidades educativas, centros de desarrollo social y escuelas técnicas urbanas y rurales, a objeto de capacitarlos en una primera instancia, así como para establecer con ellos las estrategias educacionales para los beneficiarios finales (alumnos de grupos seleccionados), se incluirá una evaluación previa de los conocimientos de éstos, para determinar las actividades de implementación de los talleres como los materiales de capacitación.

#### 4.1.6 Temática

---

La temática será:

- La importancia de la educación financiera
- El ahorro
- Los Seguros
- Presupuesto Familiar
- Tarjeta de Débito y Cajeros Automáticos
- Derechos y obligaciones del consumidor financiero.
- Productos y servicios financieros

#### 4.1.7 Cronograma

---

Este proyecto se ejecutará, entre los meses de marzo a diciembre de la gestión 2022.

### 4.2 Aprender más decidir mejor - Agencias

#### 4.2.1 Descripción

---

Esta actividad se desarrollará mediante capacitaciones en temas específicos, por parte de nuestros funcionarios a los consumidores financieros.

#### 4.2.2 Objetivo General

---

Capacitar a los consumidores financieros a través de nuestros funcionarios en las agencias del Banco, así como también en ferias y centros de abastecimiento principalmente en el área rural, abordando temas específicos, como las características principales de los servicios de intermediación financiera, servicios financieros complementarios, los usos y aplicaciones, los beneficios y riesgos que representan su contratación, como también los derechos de los consumidores financieros y los mecanismos de reclamo en primera y segunda instancia.

### 4.2.3 Beneficiarios

---

Los beneficiarios serán los consumidores financieros, que utilizarán los productos y servicios en las agencias a nivel nacional, así como los consumidores financieros que visiten las ferias locales y los centros de abastecimiento principalmente en el área rural.

#### 4.2.3.1 Cualitativa (Segmentación)

Este proyecto estará dirigido a los consumidores financieros de 18 a 60 años.

#### 4.2.3.2 Cuantitativa (Número de Beneficiarios)

Los beneficiarios serán 12.000 consumidores financieros.

### 4.2.4 Actividades a ser desarrolladas

---

- Se habilitarán puntos de Educación Financiera.
- Se entrega material educativo.
- Se realizarán breves explicaciones a los consumidores financieros por parte de nuestros funcionarios, en la temática financiera planteada y otra que sea de su interés.
- Se realizarán exposiciones grupales y personalizadas en ferias locales y centros de abastecimiento

### 4.2.5 Metodología Educativa

---

Para este proyecto se adoptarán las metodologías **III y VI** de acuerdo a la Guía Anual para el Diseño del Programa de Educación Financiera

a) Bajo el marco de la metodología denominada Aula Móvil, las agencias del área rural a nivel nacional, realizarán exposiciones grupales y personalizadas en ferias locales y centros de abastecimiento, utilizando herramientas digitales y material impreso, dirigidas principalmente a la población con bajo acceso a la educación financiera.

b) Se establecerá la metodología de Puntos de Educación Financiera en Agencias (VI), donde los consumidores financieros no solo realicen operaciones financieras, sino también se informen y aprendan mediante cartillas informativas.

### 4.2.6 Temática

---

La temática será:

- Que son los créditos, tipos de créditos.
- Productos crediticios, sus características, requisitos y garantías requeridas, tasas de interés ofertadas y plan de pago.
- Los beneficios y formas de ahorro
- Productos de ahorro, sus características, requisitos y tasas.
- Diferimiento del pago de créditos, refinanciamiento, reprogramación, cobro de los intereses generados en el periodo de gracia y las cuotas diferidas.
- Reclamos en primera instancia ¿Que procede en caso de no estar de acuerdo con la respuesta emitida por la Entidad Financiera?, ¿Cómo y dónde se presenta un reclamo en segunda instancia?

- Cuál es el alcance de ASFI respecto de la atención de reclamos y restitución de derechos conculcados.
- Las operaciones financieras que pueden realizar los consumidores financieros con tarjetas de débito.
- Las diferentes funcionalidades habilitadas en cajeros automáticos de Banco Prodem S.A.
- Las medidas de seguridad que deben tener los tarjetahabientes.
- Cargos, comisiones y seguros, de las tarjetas de débito.
- Suspensión o restricciones del uso de las tarjetas de debito
- Las ventajas de utilizar los instrumentos electrónicos de pago (Prodemnet).

#### 4.2.7 Cronograma

---

Esta actividad se implementará, entre los meses de marzo a diciembre del 2022.

### 4.3 Aprender más decidir mejor – Funcionarios

#### 4.3.1 Descripción

---

Esta actividad se realizará, a través de la plataforma virtual de capacitación interna de Banco Prodem S.A.

#### 4.3.2 Objetivo General

---

Capacitar a nuestros funcionarios en los productos y servicios ofertados, para que sean emisores de información correcta y veras a los consumidores financieros, en el marco de la calidad de servicio y trato digno con calidez.

#### 4.3.3 Beneficiarios

---

Los beneficiarios serán los funcionarios que participarán en los cursos de capacitación, de acuerdo con la temática establecida.

##### 4.3.3.1 Cualitativa (Segmentación)

Esta actividad estará dirigida a los funcionarios de las sucursales y agencias de la Institución.

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

Los beneficiarios serán 2,000 funcionarios, a nivel nacional.

#### 4.3.4 Actividades a ser desarrolladas

---

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

#### 4.3.5 Metodología Educativa

---

Para este proyecto se adoptará la metodología denominada Capacitación continua al personal de la entidad financiera, establecida en el numeral VIII de la Guía Anual para el Diseño del Programa de Educación Financiera.

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

#### 4.3.6 Temática

---

La temática será:

- Productos y servicios del Banco
- Calidad de Servicio
- Punto de Reclamo
- Derechos y Obligaciones de los consumidores financieros.
- Trato con calidad y calidez.

#### 4.3.7 Cronograma

---

El proyecto se ejecutará, entre los meses de abril a diciembre del 2022.

### 4.4 Aprender más decidir mejor – Visitas

#### 4.4.1 Descripción

---

Esta actividad estará enfocada a educar a consumidores financieros de distintos sectores de la población, como universidades, asociaciones, gremios, sindicatos, productores, comerciantes entre otros, mediante talleres presenciales, plataformas digitales, correos electrónicos y redes sociales con la finalidad de desarrollar en ellos, mayores conocimientos para una mejor toma de decisiones financieras.

#### 4.4.2 Objetivo General

---

Capacitar a los consumidores financieros, en temas que son de su interés, desarrollando en ellos mayores conocimientos en las características principales de los servicios de intermediación financiera, servicios financieros complementarios, sus usos, aplicaciones, los beneficios y riesgos que representan su contratación, así como los derechos de los consumidores financieros y los mecanismos de reclamo.

#### 4.4.3 Beneficiarios

---

Los beneficiarios serán, los consumidores financieros de 18 años adelante.

##### 4.4.3.1 Cualitativa (Segmentación)

Este proyecto estará orientado a los consumidores financieros de acuerdo con la segmentación establecida en el inciso c) Educar a la población respecto a las temáticas identificadas y a través de los medios sugeridos en la ENSF 2020, de la Guía Anual para el Diseño del Programa de Educación Financiera.

- **Segmentación por grupo etario**
  - De 18 a 24 años
  - De 25 a 59 años
  - De 60 años adelante.

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

Los beneficiarios serán 6.000 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 mediante plataformas digitales especializadas.
- Capacitación individual en ferias y eventos financieros en áreas urbanas y rurales.

- Capacitación mediante redes sociales
- Talleres presénciale o virtuales

#### 4.4.5 Metodología Educativa

---

Para este proyecto se adoptarán las metodologías **I, IV y VII** de acuerdo a la Guía Anual para el Diseño del Programa de Educación Financiera

- a) Plataforma digital interactiva de educación financiera (I), donde se emplearán capacitaciones en espacios interactivos, utilizando plataformas digitales didácticas de aprendizaje, integrando la teoría y la práctica de manera simple y atractiva.
- b) Colaboración técnica para el buen manejo de un negocio (IV), se brindará capacitación mediante herramientas digitales, plataformas virtuales y talleres presenciales capaces de coadyuvar a los consumidores financieros expandir sus conocimientos en aspectos administrativos que permitan mejorar el funcionamiento de su negocio.
- c) Formación de clientes iniciales y potenciales sobre los productos o servicios financieros adquiridos (VII), se realizarán exposiciones, presenciales o virtuales que permitirán a los clientes y consumidores financieros, profundizar aspectos sobre el alcance de los productos o servicios brindados, cuáles son los derechos y obligaciones, las características y beneficios cuando se los contrata.

#### 4.4.6 Temática

---

La temática específica por grupo etario será:

##### **De 18 a 24 años**

- Los beneficios y formas de ahorro
- Productos de ahorro, sus características, requisitos y tasas
- Reclamos en primera instancia ¿Que procede en caso de no estar de acuerdo con la respuesta emitida por la Entidad Financiera?, ¿Cómo y dónde se presenta un reclamo en segunda instancia?
- Cuál es el alcance de ASFI respecto de la atención de reclamos y restitución de derechos conculcados.
- Las operaciones financieras que pueden realizar los consumidores financieros con tarjetas de débito.
- Las diferentes funcionalidades habilitadas en cajeros automáticos de Banco Prodem S.A.
- Las medidas de seguridad que deben tener los tarjetahabientes.
- Cargos, comisiones y seguros, de las tarjetas de débito.
- Suspensión o restricciones del uso de las tarjetas de debito
- Las ventajas de utilizar los instrumentos electrónicos de pago (Prodemnet).

##### **De 25 a 59 años**

- Que son los créditos, tipos de créditos.
- Productos crediticios, sus características, requisitos y garantías requeridas, tasas de interés ofertadas y plan de pagos.

- Diferimiento del pago de créditos, refinanciamiento, reprogramación, cobro de los intereses generados en el periodo de gracia y de las cuotas diferidas.
- Reclamos en primera instancia ¿Que procede en caso de no estar de acuerdo con la respuesta emitida por la Entidad Financiera?, ¿Cómo y dónde se presenta un reclamo en segunda instancia?
- Cuál es el alcance de ASFI respecto de la atención de reclamos y restitución de derechos conculcados.
- Las operaciones financieras que pueden realizar los consumidores financieros con tarjetas de débito
- Las diferentes funcionalidades habilitadas en cajeros automáticos de Banco Prodem S.A.
- Las medidas de seguridad que deben tener los tarjetahabientes.
- Cargos, comisiones y seguros, de las tarjetas de débito.
- Suspensión o restricciones del uso de las tarjetas de debito
- Las ventajas de utilizar los instrumentos electrónicos de pago (Prodemnet).

#### **De 60 años adelante.**

- Las ventajas de utilizar los instrumentos electrónicos de pago (Prodemnet).

#### **4.4.7 Cronograma**

El proyecto se ejecutará, entre los meses de marzo a diciembre del 2022.

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

#### **4.5.1 Descripción**

Esta actividad consistirá, en capacitar a consumidores financieros con diferentes tipos de discapacidad.

#### **4.5.2 Objetivo General**

Capacitar a los consumidores financieros con discapacidad, explicándoles temas que son de su interés para desarrollar en ellos mayores conocimientos y una mejor toma de decisiones.

#### **4.5.3 Beneficiarios**

Los beneficiarios serán los consumidores financieros, con algún tipo de discapacidad.

##### **4.5.3.1 Cualitativa (Segmentación)**

Este proyecto estará orientado a los consumidores financieros con discapacidad.

##### **4.5.3.2 Cuantitativa (Número de beneficiarios)**

Los beneficiarios serán 150 consumidores financieros con discapacidad.

#### **4.5.4 Actividades a ser desarrolladas**

- Capacitación en temática específica, por medios de audios y charlas presenciales a gremios y asociaciones de personas con discapacidad.

#### 4.5.5 Metodología Educativa

---

Para este proyecto se adoptará la metodología denominada Aprendizaje cooperativo, establecida en el numeral V de la Guía Anual para el Diseño del Programa de Educación Financiera, a través de charlas interactivas a grupos de instituciones de personas con discapacidad, también se entregará material didáctico (cartillas y audios) para la construcción de sus propios conocimientos, promoviendo así el aprendizaje cooperativo y fomentando un proceso dinámico, participativo e interactivo.

#### 4.5.6 Temática

---

La temática será:

- 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.
- El crédito.
- Los derechos y obligaciones como Consumidor Financiero.
- Reclamos en primera instancia ¿Que procede en caso de no estar de acuerdo con la respuesta emitida por la Entidad Financiera?, ¿Cómo y dónde se presenta un reclamo en segunda instancia?
- Cuál es el alcance de ASFI respecto de la atención de reclamos y restitución de derechos conculcados.

#### 4.5.7 Cronograma

---

El proyecto se ejecutará, entre los meses de marzo a diciembre de la gestión 2022.

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

El Subprograma de Difusión de Información, estará conformado por cuatro proyectos destinados a transmitir información financiera de acuerdo con la temática establecida en Guía Anual para el Diseño del Programa de Educación Financiera a los consumidores financieros y público en general, a través de medios y canales de difusión masiva.

### **5.1 Aprendamos de Educación Financiera – Videos a través del circuito cerrado**

#### **5.1.1 Descripción**

Transmitir información financiera a los consumidores financieros, en agencias urbanas y rurales a través de videos difundidos en circuito cerrado.

#### **5.1.2 Objetivo General**

El objetivo de esta actividad es Informar a los consumidores financieros de manera clara los derechos y obligaciones asociados a los diferentes productos y servicios del banco, el rol de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero - ASFI y el carácter de la normativa y otros contenidos de su interés.

#### **5.1.3 Beneficiarios (segmentación)**

Los beneficiarios serán los consumidores financieros, que visiten nuestras agencias a nivel nacional.

#### **5.1.4 Actividades a ser desarrolladas**

Las actividades a ser desarrolladas serán:

- Difusión de los videos en circuito cerrado en agencias urbanas y rurales a nivel nacional.

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

El medio para la implementación será:

- Circuito cerrado (Audiovisual)

#### **5.1.6 Temática**

La temática de esta actividad será:

- Mecanismos de reclamo en primera y segunda instancia.
- Derechos y obligaciones del consumidor financiero.
- Defensoría del consumidor financiero.
- El rol de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero
- Tratamiento de refinanciamiento y/o reprogramación de créditos con cuotas que fueron diferidas.
  - Periodo de gracia de un crédito cuyas cuotas fueron diferidas.
  - Periodo de prórroga de créditos cuyas cuotas fueron diferidas.
  - Refinanciamiento de un crédito cuyas cuotas fueron diferidas.
  - Reprogramación de un crédito cuyas cuotas fueron diferidas.

### 5.1.7 Cronograma

---

Los videos estarán disponibles en circuitos cerrado, entre los meses de febrero a diciembre de la gestión 2022.

## 5.2 Aprendamos de Educación Financiera – Web

### 5.2.1 Descripción

---

Esta actividad estará destinada, a informar la temática establecidas en la *Guía Anual para el Diseño del Programa de Educación Financiera*, mediante la página web de Banco Prodem S.A.

### 5.2.2 Objetivo General

---

El objetivo de esta actividad es Informar a los consumidores financieros de manera clara los derechos y obligaciones asociados a los diferentes productos y servicios del banco, el rol de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero - ASFI y el carácter de la normativa, mediante la página web del Banco.

### 5.2.3 Beneficiarios

---

Los beneficiarios serán los consumidores financieros, que visitarán la página web de la Institución en la gestión 2022.

### 5.2.4 Actividades a ser desarrolladas

---

La actividad consistirá, en publicar la información en la página Web de Banco Prodem S.A., para que sea de acceso a los consumidores financieros que la visiten.

Promocionar el link de la página web del Banco mediante plataformas y aplicaciones digitales.

### 5.2.5 Medios o Canales para la difusión

---

El medio que se utilizará para la difusión de información financiera será, el portal de educación financiera dentro la página Web de la Institución.

### 5.2.6 Temática

---

La temática será:

- Educación Financiera.
- Tipos de garantías
- Productos y servicios del Banco
- Garantías no convencionales.
- Pagos adelantados a capital.
- Cajas de Ahorro y DPF's.
- Los créditos
- Tus derechos y obligaciones como Consumidor Financiero
- Defensoría del Consumidor Financiero
- Planificación Familiar Financiera y el Presupuesto Familiar.
- Objeto y atribuciones de ASFI
- Central de Información Crediticia.
- Costos asumidos por el cliente al contratar servicios financieros.
- Mecanismos de reclamo en primera y segunda instancia.

- Costos asumidos al contratar servicios financieros y medidas de seguridad y precauciones en el uso de los servicios financieros
- Tarjetas de debito
- Uso, conveniencia y medidas de seguridad en las transacciones electrónicas.
- Tratamiento de refinanciamiento y/o reprogramación de créditos con cuotas que fueron diferidas

### **5.2.7 Cronograma**

---

La información de educación financiera estará disponible entre los meses de febrero a diciembre del 2022.

## **5.3 Mensajes de educación financiera – Boletas de Pago de Crédito**

---

### **5.3.1 Descripción**

---

Esta actividad se realizará por medio de la difusión de mensajes de educación financiera, en las Boletas de Pago de Crédito a los clientes de Banco Prodem S.A.

### **5.3.2 Objetivo General**

---

El objetivo de esta actividad es Informar a los clientes de manera clara los derechos y obligaciones asociados a los diferentes productos y servicios del banco, el rol de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero - ASFI y el carácter de la normativa, mediante mensajes informativos en las papeletas de pago de créditos.

### **5.3.3 Beneficiarios (segmentación)**

---

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

### **5.3.4 Actividades a ser desarrolladas**

---

La actividad se desarrollará mediante la caracterización y parametrización mensual de mensajes de educación financiera, impresas en las en las boletas de pago de Créditos, que serán entregadas 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 financieros complementarios, usos y aplicaciones, beneficios y riesgos, según corresponda.
- Derechos y obligaciones del consumidor financiero.
- Mecanismos de reclamo en primera y segunda instancia.
- Qué es la Defensoría del Consumidor Financiero
- Principales atribuciones y funciones de la Defensoría del Consumidor Financiero.
- Objeto y atribuciones de ASFI
- Medidas de seguridad y precauciones en el uso de los servicios financieros.

- Costos asumidos por el cliente al contratar servicios financieros.
- Tratamiento de refinanciamiento y/o reprogramación de créditos con cuotas que fueron diferidas.

### 5.3.7 Cronograma

Los mensajes de texto estarán disponibles, entre los meses de febrero a diciembre del 2022.

## 5.4 Proyecto Aprendamos Educación Financiera - Facebook

### 5.4.1 Descripción

Esta actividad se realizará por medio de publicaciones de educación financiera en Facebook de acuerdo con la temática establecida.

### 5.4.2 Objetivo General

El objetivo es transmitir información financiera a los consumidores financieros y público en general, mediante las redes sociales de Banco Prodem S.A.

### 5.4.3 Beneficiarios (segmentación)

Los beneficiarios serán los consumidores financieros, que tengan acceso a nuestras plataformas digitales.

### 5.4.4 Actividades a ser desarrolladas

Las actividades para desarrollar estarán enmarcadas en el diseño, desarrollo y publicación de los contenidos financieros en las plataformas digitales del Banco.

### 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

Las capsulas y videos tendrán relación con los siguientes temas:

- La importancia de la educación financiera
- El ahorro
- ¿Qué es la Defensoría del Consumidor Financiero?
- Presupuesto Familiar
- Mecanismos de reclamo en primera y segunda instancia.
- Derechos y obligaciones del consumidor financiero.
- Defensoría del consumidor financiero
- Objeto y atribuciones de ASFI
- Características y beneficios de los clientes con pleno y oportuno cumplimiento de pago.
- Tratamiento de refinanciamiento y/o reprogramación de créditos con cuotas que fueron diferidas.
  - Periodo de gracia de un crédito cuyas cuotas fueron diferidas.
  - Periodo de prórroga de créditos cuyas cuotas fueron diferidas.
  - Refinanciamiento de un crédito cuyas cuotas fueron diferidas.

- Reprogramación de un crédito cuyas cuotas fueron diferidas.

#### **5.4.7 Cronograma**

---

Las capsulas y videos, estarán disponibles entre los meses de enero a diciembre de la gestión 2022.

#### **IMPORTANTE**

Ambos Subprogramas, se han desarrollado en concordancia a la Guía Anual para el Diseño del Programa de Educación Financiera, dirigiendo un especial énfasis de contenidos financieros a los departamentos de La Paz, Potosí, Oruro y Tarija, además se ha considerado las necesidades de segmentación por rango de edad, así como los medios y metodologías establecidas en la mencionada Guía.