



PROGRAMA DE EDUCACIÓN FINANCIERA

BANCO PRODEM S.A.

GESTIÓN 2024

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	5
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	6
4.2.3.1	Cualitativa (Segmentación)	6
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).....	10
4.4.4	Actividades a ser desarrolladas	10
4.4.5	Metodología Educativa	10
4.4.6	Temática	10
4.4.7	Cronograma.....	12
4.5	Aprender más decidir mejor – Personas con Discapacidad	12
4.5.1	Descripción	12
4.5.2	Objetivo General	12
4.5.3	Beneficiarios	12
4.5.3.1	Cualitativa (Segmentación)	12
4.5.3.2	Cuantitativa (Número de beneficiarios).....	12
4.5.4	Actividades a ser desarrolladas	12
4.5.5	Metodología Educativa	12
4.5.6	Temática	12
4.5.7	Cronograma.....	13
5	Subprograma de Difusión de Información	14
5.1	Aprendamos de Educación Financiera – Videos a través del circuito cerrado	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.....	15
5.2	Aprendamos de Educación Financiera – 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	Medios o Canales para la difusión	15
5.2.6	Temática	15
5.2.7	Cronograma.....	16
5.3	Mensajes de educación financiera – WhatsApp	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.....	17
5.4	Proyecto Aprendamos Educación Financiera - Facebook	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.....	18
5.5	Proyecto Aprendamos Educación Financiera - Radio y Televisión.....	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.....	19

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”.

En lo referido a las necesidades en materia financiera identificadas en la Encuesta Nacional de Servicios Financieros 2022, a continuación, se detallan los siguientes:

- a) Dar a conocer a los consumidores financieros las obligaciones establecidas en el Reglamento para la atención en cajas.
- b) Mayor dinamismo en la colocación crediticia, educando sobre los requisitos internos que piden las entidades financieras
- c) Promover el uso de los medios electrónicos de pago y transacciones electrónicas
- d) Facilitar el acceso al ahorro a segmentos vulnerables, como adultos mayores y personas sin formación académica
- e) Promover los productos y servicios orientados a mujeres, adultos mayores y población del área rural
- f) Capacitar a la población en la temática financiera y a través de los medios preferidos por segmento socioeconómico

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, que 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 para que 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

El proyecto estará dirigido a jóvenes de unidades educativas, centros de desarrollo social, universidades y escuelas técnicas urbanas y rurales a nivel nacional, para brindar capacitaciones virtuales y presenciales de educación financiera con la finalidad de impulsar el uso de los servicios financieros enfocados principalmente a la banca electrónica.

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, el uso eficiente y seguro los servicios financieros provistos a través de la banca electrónica, los beneficios y riesgos que representan su aplicación.

4.1.3 Beneficiarios

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

4.1.3.1 Cualitativa (Segmentación)

Profesores mayores de 21 años, alumnos de 16 a 30 años de las unidades educativas, centros de desarrollo social, universidades y escuelas técnicas a nivel nacional.

4.1.3.2 Cuantitativa (Número de Beneficiarios)

Los beneficiarios serán 5,850 profesores y alumnos 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 videos educativos con contenidos generales para profesores y alumnos en redes sociales y plataformas digitales.

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, Universidades y escuelas técnicas, capacitarse en espacios interactivos con herramientas didácticas de aprendizaje, integrando la teoría y la práctica de manera simple y atractiva.

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, universidades 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, 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:

- Las ventajas y beneficios del empleo de los servicios provistos a través de la banca electrónica
- Como utilizar con eficiencia y seguridad los servicios financieros a través de la banca electrónica
- Que son las transferencias QR, cuando se las utiliza, que cuidados se debe tener a realizar estas transferencias
- Medidas de seguridad que se debe tener cuando se utilizan los servicios de banca electrónica
- Manejo correcto del token
- El ahorro
- Los Seguros
- Tarjeta de Débito y Cajeros Automáticos
- Cuidados al realizar instrumentos electrónicos de pago (Tarjetas de débito)
- 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 2024.

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, banca electrónica, los usos y aplicaciones, los beneficios y riesgos que representan su aplicación, 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 en adelante.

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 o 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:

- Beneficios, medidas de seguridad y manejo adecuado de los medios electrónicos de pago
- Las ventajas del empleo de los servicios provistos a través de la banca electrónica
- Como utilizar con eficiencia y seguridad los servicios financieros a través de la banca electrónica
- Que son las transferencias QR, cuando se las utiliza, que cuidados se debe tener a realizar estas transferencias
- Medidas de seguridad que se debe tener cuando se utilizan los servicios de banca electrónica
- Consideraciones a tener en cuenta para no realizar una transferencia electrónica errónea y el alcance de la entidad financiera en ese caso de que este hecho se suscite
- Manejo correcto del token
- Requisitos y características, alcance del contrato de préstamo y cálculo de intereses por tipo de producto crediticio
- Los beneficios y formas de ahorro
- Productos de ahorro, sus características, diferencias, 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?

- 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.
- Cuidados al realizar instrumentos electrónicos de pago (Tarjetas de débito)

4.2.7 Cronograma

Esta actividad se implementará, entre los meses de marzo a diciembre del 2024.

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, eficiente 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. Se realizarán capacitaciones de contenido específico a los funcionarios de atención en ventanilla, (cajas y plataforma), asesores de crédito de la entidad, a nivel nacional.

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:

- Reglamento para la atención en cajas, (Tiempos de espera plataforma y cajas)
- Procesos internos de los servicios brindados.
- Asesoramiento al consumidor financiero, respecto a los requisitos, tiempos y proceso de obtención de los productos crediticios ofertados
- Productos y servicios del Banco
- Calidad de Servicio
- Derechos y Obligaciones de los consumidores financieros.
- Trato con calidad y calidez.
- Punto de reclamo, obligaciones de su designación
- Código de conducta
- Reglamento Interno de trato preferente para Personas Adultas Mayores

4.3.7 Cronograma

El proyecto se ejecutará, entre los meses de abril a diciembre del 2024.

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 o virtuales, plataformas digitales y redes sociales con la finalidad de desarrollar en ellos, mayores conocimientos para una mejor toma de decisiones financieras.

4.4.2 Objetivo General

El objetivo de este proyecto es promover la educación financiera, brindando conocimientos sobre las características principales de los servicios de intermediación financiera, el uso eficiente y seguro los servicios financieros provistos a través de la banca electrónica, los beneficios y riesgos que representan su aplicación, así como los derechos de los consumidores financieros y los mecanismos de reclamo.

4.4.3 Beneficiarios

Los beneficiarios serán, los consumidores financieros de 31 años adelante.

4.4.3.1 Cualitativa (Segmentación)

Este proyecto estará orientado a los consumidores financieros de acuerdo con la segmentación establecida.

Segmentación por grupo etario

- De 31 a 45 años
- De 46 a 59 años
- De 60 años adelante.

Segmentación por género

- Mujeres área rural y urbana

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.

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 a 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 31 a 45 años

- Los beneficios y formas de ahorro
- Productos de ahorro, sus características, diferencias, requisitos y tasas
- Requisitos y características, alcance del contrato de préstamo y cálculo de intereses por tipo de producto crediticio
- 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?
- Punto de reclamo
- 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.

- Cuidados al realizar instrumentos electrónicos de pago (Tarjetas de débito)
- Suspensión o restricciones del uso de las tarjetas de debito
- Beneficios, medidas de seguridad y manejo adecuado de los medios electrónicos de pago
- Las ventajas de utilizar los instrumentos electrónicos de pago (Prodemnet).

De 46 a 59 años

- Que son los créditos, tipos de créditos.
- Productos crediticios, sus características, cobertura, requisitos y garantías requeridas, tasas de interés ofertadas y plan de pago.
- Productos de ahorro, sus características, diferencias, requisitos y tasas
- 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
- Cuidados al realizar instrumentos electrónicos de pago (Tarjetas de débito)
- Beneficios, medidas de seguridad y manejo adecuado de los medios electrónicos de pago
- Las ventajas de utilizar los instrumentos electrónicos de pago (Prodemnet).

De 60 años adelante.

- Las ventajas de utilizar los instrumentos electrónicos de pago (Prodemnet).
- Requisitos y características, alcance del contrato de préstamo y cálculo de intereses por tipo de producto crediticio
- Requisitos y procedimientos para la otorgación de los productos de crédito
- Productos de ahorro, sus características, diferencias, requisitos y tasas

Contenido específico para talleres dirigido a mujeres

- Las ventajas del empleo de los servicios provistos a través de la banca electrónica
- Como utilizar con eficiencia y seguridad los servicios financieros a través de la banca electrónica
- Que son las transferencias QR, cuando se las utiliza, que cuidados se debe tener a realizar estas transferencias
- Medidas de seguridad que se debe tener cuando se utilizan los servicios de banca electrónica
- Consideraciones a tener en cuenta para no realizar una transferencia electrónica errónea y el alcance de la entidad financiera en ese caso de que este hecho se suscite
- Manejo correcto del token

- Tipo de producto crediticio
- Productos y formas de ahorro

4.4.7 Cronograma

El proyecto se ejecutará, entre los meses de marzo a diciembre del 2024.

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 charlas presenciales a gremios y asociaciones de personas con discapacidad.

4.5.5 Metodología Educativa

Para este proyecto se adoptará la metodología denominada Facilitación, 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) 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 febrero a noviembre de la gestión 2024.

5 Subprograma de Difusión de Información

El Subprograma de Difusión de Información, estará conformado por cinco 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 clientes, 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

La principal actividad a ser desarrollada será:

- 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.
- Medios alternativos al “Punto de reclamo”, para ingresar denuncias.
- 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 enero a diciembre de la gestión 2024.

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 2024.

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:

- Banca electrónica
- 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
- Cuidados al realizar instrumentos electrónicos de pago (Tarjetas de débito)
- 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 enero a diciembre del 2024.

5.3 Mensajes de educación financiera – WhatsApp

5.3.1 Descripción

Esta actividad se realizará por medio de la difusión de mensajes de educación financiera, por WhatsApp 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 el uso eficiente y seguro los servicios financieros provistos a través de la banca electrónica, la calidad del servicio que debe ofrecer el Banco mediante los tiempos de espera en cajas y plataforma, fondos de garantía 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 difundidos por WhatsApp

5.3.3 Beneficiarios (segmentación)

Los beneficiarios serán los clientes de Banco Prodem S.A. a nivel nacional, de acuerdo a la siguiente segmentación

- Clientes entre 25y 46 años
- Clientes entre 47 y 60 años

5.3.4 Actividades a ser desarrolladas

La actividad se desarrollará mediante la caracterización y adaptación del contenido de educación financiera previsto en este proyecto para ser difundidos por la plataforma de WhatsApp a los clientes de Banco Prodem S.A.

5.3.5 Medios o Canales para la difusión

La difusión de los mensajes de educación financiera será la plataforma WhatsApp.

5.3.6 Temática

Los mensajes tendrán relación con los siguientes temas:

- Uso, eficiencia y seguridad de los medios electrónicos de pago
- Uso Eficiencia y seguridad Transacciones electrónicas
- Cuidados al realizar instrumentos electrónicos de pago (Tarjetas de débito)

- Acceso y requisitos de los Fondos de garantía
- Calidad del servicio, tiempo de espera en cajas y plataforma
- 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 de banca electrónica.

5.3.7 Cronograma

Los mensajes estarán disponibles, entre los meses de abril a diciembre del 2024.

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 será la página oficial de Facebook de la Institución.

5.4.6 Temática

Las capsulas y videos tendrán relación con los siguientes temas:

- Aspectos del Reglamento para la atención en cajas
- Acceso y requisitos de los fondos de garantía
- El uso eficiente y seguro de la banca electrónica
- Tarjetas electrónicas
- El ahorro
- ¿Qué es la Defensoría del Consumidor Financiero?
- Presupuesto Familiar

- Mecanismos de reclamo en primera y segunda instancia.
- Medios alternativos al “Punto de reclamo”, para ingresar denuncias.
- 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.
- Actividades de Responsabilidad Social del Banco

5.4.7 Cronograma

Las capsulas y videos, estarán disponibles entre los meses de enero a diciembre de la gestión 2024.

5.5 Proyecto Aprendamos Educación Financiera - Radio y Televisión

5.5.1 Descripción

Esta actividad se realizará por medio de cuñas radiales y entrevistas televisivas de educación financiera en medios masivos de difusión de acuerdo con la temática establecida.

5.5.2 Objetivo General

El objetivo es transmitir información financiera a los clientes, consumidores financieros y público en general, mediante los medios masivos de difusión como la radio y televisión principalmente del área rural a nivel nacional.

5.5.3 Beneficiarios (segmentación)

Los beneficiarios serán los consumidores financieros, que tengan acceso a radio y televisión en el área rural a nivel nacional.

Se considerará contenidos específicos para los siguientes grupos etarios:

- Mujeres de 18 a 60 años
- Personas de 18 a 60 años adelante

5.5.4 Actividades a ser desarrolladas

Las actividades para desarrollar estarán enmarcadas en la adecuación de los contenidos financieros previsto y disponibles para la difusión en radio y televisión.

5.5.5 Medios o Canales para la difusión

Los medios que se utilizarán para la difusión de los contenidos financieros serán la radio y televisión principalmente en el área rural a nivel nacional.

5.5.6 Temática

Las cuñas radiales y entrevistas tendrán relación con los siguientes temas:

- Productos y servicios financieros
- Que es el ahorro, beneficios del ahorro en entidades financieras, productos de ahorro

- Medios electrónicos de pago y transacciones electrónicas
- Las ventajas del empleo de los servicios provistos a través de la banca electrónica
- Como utilizar con eficiencia y seguridad los servicios financieros a través de la banca electrónica
- Que son las transferencias QR, cuando se las utiliza, que cuidados se debe tener a realizar estas transferencias
- Medidas de seguridad que se debe tener cuando se utilizan los servicios de banca electrónica
- Consideraciones a tener en cuenta para no realizar una transferencia electrónica errónea y el alcance de la entidad financiera en ese caso de que este hecho se suscite
- Manejo correcto del token
- Seguridad y eficiencia de la banca digital
- Mecanismos de reclamo en primera y segunda instancia.
- Medios alternativos al “Punto de reclamo”, para ingresar denuncias.
- Derechos y obligaciones del consumidor financiero.
- Reclamos en primera y segunda instancia y la función de la ASFI
- Punto de Reclamo

5.5.7 Cronograma

Las capsulas y videos, estarán disponibles entre los meses de abril a diciembre de la gestión 2024.

IMPORTANTE

Ambos Subprogramas, se han desarrollado en concordancia a la Guía Anual para el Diseño del Programa de Educación Financiera, dirigiendo un especial énfasis en aquellos municipios diferentes a las ciudades capitales de departamento y El Alto, además se ha considerado las necesidades de segmentación por rango de edad, género, área rural y urbana, así como los medios y metodologías establecidas en la mencionada Guía.