



# **PROGRAMA DE EDUCACIÓN FINANCIERA**

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

**GESTIÓN 2025**

# CONTENIDO PROGRAMA DE EDUCACIÓN FINANCIERA

- 1 Introducción ..... 1
- 2 Justificación ..... 2
  - 2.1 Metas por alcanzar ..... 4
- 3 Objetivo ..... 5
- 4 Subprograma de Educación ..... 6
  - 4.1 Proyecto Valor Presente, Valor Futuro ..... 6
    - 4.1.1 Descripción ..... 6
    - 4.1.2 Objetivo General ..... 6
    - 4.1.3 Beneficiarios ..... 6
      - 4.1.3.1 Cualitativa (Segmentación) ..... 6
      - 4.1.3.2 Cuantitativa (Número de Beneficiarios) ..... 6
    - 4.1.4 Actividades a ser desarrolladas ..... 6
    - 4.1.5 Metodología Educativa ..... 6
    - 4.1.6 Temática ..... 7
    - 4.1.7 Cronograma ..... 7
  - 4.2 Aprender más decidir mejor - Agencias ..... 7
    - 4.2.1 Descripción ..... 7
    - 4.2.2 Objetivo General ..... 7
    - 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 ..... 8
    - 4.2.6 Temática ..... 8
    - 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) ..... 9
    - 4.3.4 Actividades a ser desarrolladas ..... 9
    - 4.3.5 Metodología Educativa ..... 9

4.3.6	Temática.....	9
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.....	10
4.4.3.1	Cualitativa (Segmentación) .....	10
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.....	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) .....	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.....	12
5	Subprograma de Difusión de Información .....	13
5.1	Aprendamos de Educación Financiera – Web.....	13
5.1.1	Descripción.....	13
5.1.2	Objetivo General .....	13
5.1.3	Beneficiarios.....	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.....	13
5.2	Mensajes de educación financiera – WhatsApp .....	14
5.2.1	Descripción.....	14
5.2.2	Objetivo General .....	14
5.2.3	Beneficiarios (segmentación).....	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.....	14
5.3	Proyecto Aprendamos Educación Financiera - Facebook, Tik Tok, You Tube.....	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.....	15
5.4	Proyecto Aprendamos Educación Financiera - Radio y Televisión.....	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.....	16

## 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 Parágrafo I, Artículo 4 de la LSF, dispone que los servicios financieros deben cumplir con la función social de contribuir al logro de los objetivos de desarrollo integral, eliminar la pobreza y la exclusión social y económica de la población, siendo la educación financiera, una práctica que fomenta su cumplimiento, toda vez que la adquisición de conocimientos por las y los bolivianos, promueve el acceso universal y responsable de dichos servicios financieros, contribuyendo a la eficiencia y solidez del sistema financiero nacional, aspectos previstos en el Artículo 1 del Anexo “Programa de Educación Económica – Financiera y Acceso a los Servicios Financieros” de la Resolución Ministerial N° 092 del MEFP.

Adicionalmente, la LSF estipula que la Autoridad de Supervisión debe implementar encuestas anuales, a efectos de determinar el grado de satisfacción de los consumidores financieros con los servicios financieros e identificar sus necesidades en la materia.

Bajo este contexto, en la gestión 2025, las acciones en educación deben enfocarse en las necesidades en materia financiera identificadas en la ENSF 2023, mismas que se detallan a continuación:

- a) Promover el uso de medios electrónicos de pago y transacciones electrónicas.
- b) Capacitar a la población en temática financiera y a través de los medios preferidos por segmento socioeconómico.
- c) Mejorar la atención brindada por las EF a los jóvenes.
- d) Mejorar la atención de reclamos en primera instancia presentados por los consumidores financieros.

Los resultados de la encuesta también develan que se debe priorizar a los siguientes segmentos de la población:

- i) Jóvenes de 18 a 28 años,
- ii) Mujeres
- iii) Área rural.
- iv) Personas Adultas Mayores a 60 años en cuanto al trato preferente que tienen que recibir en la EF.

De igual manera, revisada la información estadística sobre los reclamos más recurrentes presentados por los consumidores financieros en la gestión 2024, se advierte la siguiente temática a ser abordada:

- 1) Operaciones de Crédito.
- 2) Refinanciamiento y/o Reprogramación de las Operaciones de Crédito.
- 3) Uso eficiente y seguro de Instrumentos Electrónicos de Pago (IEP).
- 4) Derechos del Consumidor Financiero.
- 5) Productos y servicios brindados por las EF y otras temáticas priorizadas.

En el marco de las citadas temáticas, así como en función de los trámites atendidos y la normativa emitida por ASFI en la gestión 2024, se identifican los siguientes aspectos a desarrollar en la gestión 2025, con el propósito de que estos conocimientos sean difundidos en beneficio de la población:

- i) Seguro de desgravamen y otros seguros vinculados a las operaciones de crédito.
- ii) Estructuración de planes de pago y beneficios de los pagos adelantados a capital.
- iii) Decreto Supremo (D.S.) N° 5241 y su Reglamentación.
- iv) Fondos de Garantía y Fondos de Crédito.
- v) Trato preferente a personas adultas mayores.
- vi) Contratos electrónicos y con firma digital y/o electrónica.
- vii) Servicios financieros gratuitos y tarifas máximas para servicios financieros.
- viii) Activos Virtuales.
- ix) Finanzas sostenibles y bonos temáticos.

## **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 y verificables, 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 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 los Instrumentos electrónicos de pago y 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 jóvenes de los centros de desarrollo social, universidades y escuelas técnicas urbanas y rurales a nivel nacional.

##### 4.1.3.1 Cualitativa (Segmentación)

Jóvenes de 18 a 28 años de los centros de desarrollo social, universidades y escuelas técnicas a nivel nacional.

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

Los beneficiarios serán 5,850 jóvenes a nivel nacional.

#### 4.1.4 Actividades a ser desarrolladas

Se realizarán talleres presenciales o virtuales, se dotará de material de apoyo virtual en plataformas digitales.

#### 4.1.5 Metodología Educativa

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

a) Segmentación y trabajo en sitio con el público objetivo (I), mediante acciones de manera coordinada con los guías de los grupos seleccionados en los 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:

- Productos y servicio financieros
- Activos virtuales
- Finanzas Sostenibles y Bonos temáticos
- Ahorro y DPF
- Servicios de cobros y de pagos, transferencia de dinero
- Servicios financieros gratuitos y tarifas máximas
- Como utilizar con eficiencia y seguridad los servicios financieros provistos a través de Banca Electrónica y Banca Móvil.
- Prevención de fraudes en el uso de IEP.

#### 4.1.7 Cronograma

---

Este proyecto se ejecutará, entre los meses de marzo a diciembre de la gestión 2025.

### 4.2 Aprender más decidir mejor - Agencias

#### 4.2.1 Descripción

---

Esta actividad se desarrollará mediante capacitaciones con simuladores y videos en plataformas virtuales 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 años en adelante.

##### 4.2.3.2 Cuantitativa (Número de Beneficiarios)

Los beneficiarios serán 12.000 consumidores financieros.

#### 4.2.4 Actividades a ser desarrolladas

---

- Puntos de Educación Financiera en las agencias a nivel nacional.
- 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 mediante el uso de simuladores y videos en plataformas virtuales en ferias locales y centros de abastecimiento

#### **4.2.5 Metodología Educativa**

---

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

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

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

#### **4.2.6 Temática**

---

La temática será:

- Operaciones de crédito
- Refinanciamiento y/o reprogramación de las operaciones de crédito
- Uso eficiente y seguro de los Instrumentos Electrónicos de Pago
- Derechos del consumidor financiero
- Productos y Servicio brindados
- Banca Electrónica

#### **4.2.7 Cronograma**

---

Esta actividad se implementará, entre los meses de marzo a diciembre del 2025.

### **4.3 Aprender más decidir mejor – Funcionarios**

#### **4.3.1 Descripción**

---

Esta actividad se realizará, a través de talleres presenciales y 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, códigos de conducta y Reglamentos de trato preferente a Personas Adultas Mayores, derechos y obligaciones, 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 las capacitaciones de contenido específico a los funcionarios de las siguientes áreas:

Asesores de crédito, Atención al cliente (Punto de reclamo), personal de atención en ventanilla, (cajas y plataforma), 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 virtuales interna y talleres presenciales, 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 VI 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 virtual interna y talleres presenciales con una evaluación de comprensión.

#### **4.3.6 Temática**

---

La temática será:

- Plan de capacitaciones sobre las temáticas mas recurrentes de reclamo en EF
- Operaciones de crédito (Constancia escrita de la orientación brindada)
- Uso eficiente y seguro de Instrumentos Electrónicos de Pago (IEP)
- Productos y servicios ofertados
- Fondos de garantía y fondos de crédito
- Derechos del consumidor financiero
- Atención con Calidad y Calidez
- Código de conducta
- Reglamento de Trato preferente a Personas Adultas Mayores
- Responsabilidades del punto de reclamo

#### **4.3.7 Cronograma**

---

El proyecto se ejecutará, entre los meses de abril a diciembre del 2025.

### **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 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 productos y 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 y público en general

##### **4.4.3.1 Cualitativa (Segmentación)**

Este proyecto estará orientado a los consumidores financieros y público en general. Adicionalmente se realizará la siguiente segmentación en cumplimiento con la Guía Anual para el Diseño del Programa de Educación Financiera.

##### **Segmentación por género**

- Mujeres área rural y urbana
- Personas adultas mayores 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 en ferias y eventos financieros en áreas urbanas y rurales.

#### **4.4.5 Metodología Educativa**

---

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

- a) Facilitación (IV), donde se emplearán capacitaciones donde la teoría del conocimiento constructivista social, que se basa en entregar al estudiante las herramientas necesarias para construir sus propios conocimientos, promoviendo el aprendizaje cooperativo, a través de un proceso dinámico, participativo e interactivo que involucra a todos los participantes, de modo que, el capacitador solo tenga el rol de facilitar y guiar al grupo
- b) Colaboración técnica para el buen manejo de un negocio (III), 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.

#### **4.4.6 Temática**

---

La temática específica:

- Operaciones de crédito, (Tipos de créditos, contratos, planes de pago, cálculo de intereses, pago adelantado a capital, seguro de desgravamen cobertura y siniestros).
- Fondos de Garantía y Fondos de Crédito
- Refinanciamiento y reprogramación de operaciones de crédito

- D.S. N° 5241 y su reglamentación
- Uso eficiente de las tarjetas electrónicas, beneficios, medidas de seguridad
- Uso eficiente y seguro de la banca electrónica y banca móvil
- Compras por internet y pagos en puntos POS con tarjeta
- Uso de las tarjetas electrónicas en cajeros automáticos y pagos en los puntos de venta (POS, por sus siglas en inglés).
- Pagos QR
- Prevención de fraudes
- Billetera móvil
- Derechos y obligaciones del consumidor financiero
- Productos y servicios bridados

#### **Contenido específico dirigido a mujeres del área rural y urbana**

- Uso eficiente y seguro de los Instrumentos Electrónicos de Pago
- Compras por internet y pagos en puntos POS con tarjeta
- Pagos con QR cómo se utilizan y los cuidados que se deben tener en su empleo
- Prevención de fraudes en el uso de IEP
- Medidas de seguridad para usuarios de banca electrónica y banca móvil.
- Ventajas del empleo de los servicios provistos a través de Banca Electrónica y Banca Móvil
- Como utilizar con eficiencia y seguridad los servicios financieros provistos a través de Banca Electrónica y Banca Móvil.

#### **Contenido personas adultas mayores**

- Las ventajas de utilizar los instrumentos electrónicos de pago.
- Compras por internet y pagos en puntos POS con tarjeta
- Fondos de Garantía y Fondos de Crédito
- Requisitos y características, alcance del contrato de préstamo y cálculo de intereses por tipo de producto crediticio
- Productos de ahorro, sus características, diferencias, requisitos y tasas
- Reglamento para el Trato Preferente de las personas adultas mayores

#### **4.4.7 Cronograma**

El proyecto se ejecutará, entre los meses de marzo a diciembre del 2025.

### **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 IV 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, 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:

- 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?
- Productos y servicios

#### **4.5.7 Cronograma**

---

El proyecto se ejecutará, entre los meses de febrero a diciembre de la gestión 2025.



## **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 clientes, consumidores financieros y público en general, a través de medios y canales de difusión masiva.

### **5.1 Aprendamos de Educación Financiera – Web**

#### **5.1.1 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.

#### **5.1.2 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, mediante la página web del Banco.

#### **5.1.3 Beneficiarios**

Los beneficiarios serán los consumidores financieros, que visitarán la página web de la Institución en la gestión 2025.

#### **5.1.4 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.

#### **5.1.5 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.

#### **5.1.6 Temática**

La temática será:

- Derechos del consumidor financiero
- Presentación de reclamos en primera y segunda instancia
- Objeto y atribuciones de la ASFI como ente regulador y de la Defensoría del Consumidor Financiero
- Medios alternativos al punto de reclamo habilitados para ingresar quejas
- Alcance del D.S. N° 5241 y su reglamentación

#### **5.1.7 Cronograma**

La información de educación financiera estará disponible entre los meses de marzo a diciembre del 2025.

## **5.2 Mensajes de educación financiera – WhatsApp**

### **5.2.1 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.

### **5.2.2 Objetivo General**

El objetivo de esta actividad es Informar a los clientes de manera clara el uso eficiente y seguro los productos y servicios financieros provistos a través de la banca electrónica, la calidad del servicio, Operaciones de créditos, refinanciamiento y reprogramación, fondos de garantía, mediante mensajes informativos difundidos por WhatsApp

### **5.2.3 Beneficiarios (segmentación)**

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

- Clientes Jóvenes entre 18 y 28 años
- Clientas mujeres en el área rural

### **5.2.4 Actividades a ser desarrolladas**

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

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

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

### **5.2.6 Temática**

Los mensajes tendrán relación con los siguientes temas:

- Operaciones de crédito
- Fondos de Garantía y Fondos de Crédito, (acceso y requisitos)
- Contratación de servicios financieros a través de contratos electrónicos y con firma digital
- Refinanciamiento y Reprogramación de las operaciones de crédito
- Alcance del D.S. N° 5241 y su reglamentación
- Uso eficiente y seguro de los Instrumentos Electrónicos de Pago
- Uso eficiente y seguro de la banca electrónica, banca móvil y tarjetas electrónicas, medidas de seguridad y prevención de fraudes
- Productos y servicios y las responsabilidades de su contratación
- Servicios financieros gratuitos y tarifas máximas para servicios financieros

### **5.2.7 Cronograma**

Los mensajes estarán disponibles, entre los meses de abril a diciembre del 2025.

## **5.3 Proyecto Aprendamos Educación Financiera - Facebook, Tik Tok, You Tube**

### **5.3.1 Descripción**

Esta actividad se realizará por medio de publicaciones de educación financiera en Facebook, Tik Tok, You Tube de acuerdo con la temática establecida.

### **5.3.2 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.

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

Los beneficiarios serán los consumidores financieros y público en general que tengan acceso a nuestras plataformas digitales.

### **5.3.4 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.

### **5.3.5 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 Tik Tok, You Tube de la Institución.

### **5.3.6 Temática**

Las capsulas y videos tendrán relación con los siguientes temas:

- Operaciones de crédito
- Fondos de Garantía y Fondos de Crédito, (acceso y requisitos)
- Contratación de servicios financieros a través de contratos electrónicos y con firma digital
- Refinanciamiento y Reprogramación de las operaciones de crédito
- Alcance del D.S. N° 5241 y su reglamentación
- Uso eficiente y seguro de los Instrumentos Electrónicos de Pago
- Uso eficiente y seguro de la banca electrónica, banca móvil y tarjetas electrónicas, medidas de seguridad y prevención de fraudes
- Productos y servicios y las responsabilidades de su contratación
- Servicios financieros gratuitos y tarifas máximas para servicios financieros
- Derechos del consumidor financiero
- Presentación de reclamos en primera y segunda instancia
- Objeto y atribuciones de la ASFI como ente regulador y de la Defensoría del Consumidor Financiero
- Medios alternativos al punto de reclamo habilitados para ingresar quejas

### **5.3.7 Cronograma**

Las capsulas y videos, estarán disponibles entre los meses de marzo a diciembre de la gestión 2025.

## **5.4 Proyecto Aprendamos Educación Financiera - Radio y Televisión**

### **5.4.1 Descripción**

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

### **5.4.2 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.

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

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

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

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

### **5.4.5 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.

### **5.4.6 Temática**

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

- Operaciones de crédito
  - Fondos de Garantía y Fondos de Crédito, (acceso y requisitos)
  - Contratación de servicios financieros a través de contratos electrónicos y con firma digital
  - Refinanciamiento y Reprogramación de las operaciones de crédito
  - Alcance del D.S. N° 5241 y su reglamentación
  - Uso eficiente y seguro de los Instrumentos Electrónicos de Pago
  - Uso eficiente y seguro de la banca electrónica, banca móvil y tarjetas electrónicas, medidas de seguridad y prevención de fraudes
  - Servicios financieros gratuitos y tarifas máximas para servicios financieros
  - Productos y servicios y las responsabilidades de su contratación
  - Derechos del consumidor financiero
  - Presentación de reclamos en primera y segunda instancia
  - Objeto y atribuciones de la ASFI como ente regulador y de la Defensoría del Consumidor Financiero
- Medios alternativos al punto de reclamo habilitados para ingresar quejas

### **5.4.7 Cronograma**

Las capsulas y videos, estarán disponibles entre los meses de abril a diciembre de la gestión 2025.

## **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.