



PROGRAMA DE EDUCACIÓN FINANCIERA

BANCO PRODEM S.A.

GESTIÓN 2026

CONTENIDO PROGRAMA DE EDUCACIÓN FINANCIERA

1	Introducción	1
2	Justificación	2
2.1	Metas por alcanzar	5
3	Objetivo	6
4	Subprograma de Educación	7
4.1	Proyecto Valor Presente, Valor Futuro	7
4.1.1	Descripción	7
4.1.2	Objetivo General	7
4.1.3	Beneficiarios	7
4.1.3.1	Cualitativa (Segmentación)	7
4.1.3.2	Cuantitativa (Número de Beneficiarios)	7
4.1.4	Actividades a ser desarrolladas	7
4.1.5	Metodología Educativa	7
4.1.6	Temática	8
4.1.7	Cronograma	8
4.2	Aprender más decidir mejor - Agencias	9
4.2.1	Descripción	9
4.2.2	Objetivo General	9
4.2.3	Beneficiarios	9
4.2.3.1	Cualitativa (Segmentación)	9
4.2.3.2	Cuantitativa (Número de Beneficiarios)	9
4.2.4	Actividades a ser desarrolladas	9
4.2.5	Metodología Educativa	9
4.2.6	Temática	10
4.2.7	Cronograma	10
4.3	Aprender más decidir mejor – Criptoactivos	11
4.3.1	Descripción	11
4.3.2	Objetivo General	11
4.3.2.1	Cualitativa (Segmentación)	11
4.3.2.2	Cuantitativa (Número de beneficiarios)	11
4.3.3	Actividades a ser desarrolladas	11
4.3.4	Metodología Educativa	11
4.3.5	Temática	11

4.3.6	Cronograma.....	11
4.4	Aprender más decidir mejor – Funcionarios.....	11
4.4.1	Descripción.....	11
4.4.2	Objetivo General	12
4.4.3	Beneficiarios	12
4.4.3.1	Cualitativa (Segmentación)	12
4.4.3.2	Cuantitativa (Número de beneficiarios).....	12
4.4.4	Actividades a ser desarrolladas.....	12
4.4.5	Metodología Educativa	12
4.4.6	Temática	12
4.4.7	Cronograma.....	13
4.5	Aprender más decidir mejor – Visitas	13
4.5.1	Descripción.....	13
4.5.2	Objetivo General	13
4.5.3	Beneficiarios	13
4.5.3.1	Cualitativa (Segmentación)	13
4.5.3.2	Cuantitativa (Número de beneficiarios).....	13
4.5.4	Actividades a ser desarrolladas.....	13
4.5.5	Metodología Educativa	13
4.5.6	Temática.....	14
4.5.7	Cronograma.....	15
4.6	Aprender más decidir mejor – Personas con Discapacidad	15
4.6.1	Descripción.....	15
4.6.2	Objetivo General	15
4.6.3	Beneficiarios	15
4.6.3.1	Cualitativa (Segmentación)	15
4.6.3.2	Cuantitativa (Número de beneficiarios).....	15
4.6.4	Actividades a ser desarrolladas.....	15
4.6.5	Metodología Educativa	15
4.6.6	Temática	16
4.6.7	Cronograma.....	16
5	Subprograma de Difusión de Información	17
5.1	Aprendamos de Educación Financiera – Web.....	17
5.1.1	Descripción.....	17
5.1.2	Objetivo General	17

5.1.3	Beneficiarios	17
5.1.4	Actividades a ser desarrolladas	17
5.1.5	Medios o Canales para la difusión	17
5.1.6	Temática	17
5.1.7	Cronograma.....	18
5.2	Mensajes de educación financiera – WhatsApp	18
5.2.1	Descripción	18
5.2.2	Objetivo General	18
5.2.3	Beneficiarios (segmentación)	18
5.2.4	Actividades a ser desarrolladas	18
5.2.5	Medios o Canales para la difusión	18
5.2.6	Temática	18
5.2.7	Cronograma.....	19
5.3	Proyecto Aprendamos Educación Financiera - Facebook, Tik Tok, You Tube.....	19
5.3.1	Descripción	19
5.3.2	Objetivo General	19
5.3.3	Beneficiarios (segmentación)	19
5.3.4	Actividades a ser desarrolladas	19
5.3.5	Medios o Canales para la difusión	19
5.3.6	Temática	19
5.3.7	Cronograma.....	20
5.4	Proyecto Aprendamos Educación Financiera - Radio y Televisión.....	20
5.4.1	Descripción	20
5.4.2	Objetivo General	20
5.4.3	Beneficiarios (segmentación)	20
5.4.4	Actividades a ser desarrolladas	20
5.4.5	Medios o Canales para la difusión	20
5.4.6	Temática	20
5.4.7	Cronograma.....	21

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

La LSF, en su Artículo 4, establece que los servicios financieros deben cumplir una función social orientada a contribuir al desarrollo integral del país, eliminar la pobreza y reducir la exclusión social y económica, principios que constituyen la base para promover un sistema financiero más accesible, equitativo y orientado al bienestar de la población. En esa línea, dichos principios han sido incorporados en los Lineamientos de la Estrategia Nacional de Inclusión Financiera, documento que define como objetivo estratégico a la Educación Financiera, concebida como un pilar fundamental para fortalecer las capacidades y competencias financieras de la población, con el propósito de mejorar su salud económica y promover decisiones financieras informadas y responsables, además de identificar segmentos priorizados, los mismos que se consideran el presente programa.

En este marco, la Educación Financiera se constituye en un mecanismo esencial para garantizar que las bolivianas y los bolivianos accedan de manera adecuada y consciente a los productos y servicios ofrecidos por las EF, contribuyendo así al desarrollo económico y al bienestar general de la población. Este enfoque también es respaldado por el Programa de Educación Económica–Financiera y Acceso a los Servicios Financieros, que reconoce la Educación Financiera como un instrumento fundamental para promover la inclusión y el progreso económico.

Asimismo, la LSF establece mecanismos destinados a medir e identificar los avances alcanzados por las EF respecto al grado de satisfacción de los consumidores con los servicios recibidos, así como a detectar las necesidades existentes en materia financiera. Para ello, asigna a la Autoridad de Supervisión la responsabilidad de realizar la ENSF que genere información objetiva y actualizada, orientada a definir acciones y políticas que mejoren la relación de los consumidores con el sistema financiero y fortalezcan la función social que este desempeña. En este marco, desde la gestión 2015, ASFI lleva adelante dicha encuesta, que se constituye un instrumento que no sólo permite medir el nivel de satisfacción de los consumidores financieros, sino también identificar necesidades, brechas y debilidades en el acceso, uso y comprensión de los servicios financieros.

En este marco, los resultados de la ENSF 2024, permitió identificar las necesidades actuales en materia financiera, brindando una hoja de ruta para orientar los esfuerzos educativos del sistema financiero. Para la gestión 2026, resulta fundamental que las EF articulen sus PEF con dichos resultados, priorizando acciones que contribuyan a cerrar las brechas detectadas. Entre las necesidades identificadas destacan tres líneas de acción centrales:

1. Promocionar el uso de Instrumentos Electrónicos de Pago. La ENSF 2024 evidencia un importante crecimiento en el uso de instrumentos electrónicos de pago, pero persisten brechas por género y área geográfica. Si bien el 80% de los consumidores posee tarjetas electrónicas y el 93% manifiesta que las utiliza, se advierte que las mujeres tienen en menor medida el instrumento, principalmente por desconocimiento sobre su uso. Asimismo, las mujeres emplean con mayor frecuencia los cajeros automáticos para realizar retiros, mientras que los hombres recurren más a los pagos en POS y a las compras por internet.

En el área rural, el 43% de los encuestados señalan que no poseen tarjeta, con una brecha mayor para mujeres (46%) que para hombres (38%). Estas diferencias también se observan en la banca electrónica utilizada por el 67% de mujeres y el 75% de hombres y sólo por el 39% de la población rural y en la billetera móvil, cuyo uso llega al 47,4% pero cae al 30% en áreas rurales. En conjunto, los datos muestran que el principal obstáculo para la tenencia y empleo de instrumentos

electrónicos de pago para las mujeres y la población del área rural es no saber cómo usar estos servicios.

2. Capacitar a la población en temáticas financieras y mediante los medios preferidos por cada segmento socioeconómico. La ENSF 2024 evidencia que los segmentos priorizados que se identifican en los Lineamientos de la Estrategia Nacional de Inclusión Financiera (jóvenes, mujeres rurales, adultos mayores, población rural y personas con discapacidad) presentan demandas de aprendizaje específicas y optan mayoritariamente por capacitaciones presenciales. Esto obliga a que los PEF adopten metodologías adaptadas y culturalmente pertinentes, considerando barreras estructurales, tecnológicas y educativas e innovando, a fin de consolidar los conocimientos de estos segmentos, advirtiéndose como un mecanismo para el efecto implementar la economía del comportamiento.

3. Educar sobre los riesgos del uso de Activos Virtuales. Ante el bajo nivel de conocimiento (25%) y la mínima proporción de usuarios que efectivamente operan con criptoactivos (6,53%), se hace evidente la necesidad de educar al respecto, considerando lo evidenciado en la ENSF 2024 en cuanto a que el interés por recibir formación sobre este tema se concentra en el área urbana.

Junto con estas necesidades, corresponde integrar otro componente esencial: el análisis de los reclamos recurrentes presentados por los consumidores financieros, requisito normativo establecido en el Artículo 4º, Sección 6 del Reglamento de Protección del Consumidor de Servicios Financieros. El análisis de los reclamos presentados entre enero y noviembre de 2025, revela patrones persistentes que deben ser atendidos desde la Educación Financiera para reducir su incidencia en el futuro.

Entre las temáticas que demandan mayor atención se encuentran las siguientes:

- Información del Crédito, subtipología con alta recurrencia en Bancos Múltiples, Bancos PYME, Cooperativas de Ahorro y Crédito, Instituciones Financieras de Desarrollo y Entidades Financieras de Vivienda. La falta de comprensión sobre las condiciones contractuales, tasas de interés, plazos y obligaciones genera una proporción significativa de reclamos que podrían mitigarse mediante acciones educativas dirigidas a clientes potenciales y actuales.
- Reprogramación y Refinanciamiento de Créditos, cuyo desconocimiento deriva en interpretaciones erróneas sobre los efectos en intereses, calificación y tiempos de pago.
- Diferimiento de créditos, se debe educar respecto a que es el diferimiento de créditos y sus implicaciones.
- Seguro de Desgravamen y otros Seguros, donde los consumidores desconocen alcances, cobertura, procedimiento de reporte y destino de las primas.
- Pago Adelantado a Capital, cuya recurrencia en reclamos evidencia la necesidad de informar a la población respecto a su aplicación y operativa.
- Atención de Reclamos, especialmente en aspectos relacionados con el punto de reclamo, lo que revela la necesidad de fortalecer competencias del personal y difundir los derechos de los consumidores financieros.

- Uso Eficiente y Seguro de Instrumentos Electrónicos de Pago, especialmente en relación con transacciones no reconocidas, donde la educación sobre seguridad digital y buenas prácticas puede reducir significativamente los incidentes.

Al tomar en cuenta los hallazgos de la ENSF 2024, junto con el análisis de reclamos y los segmentos priorizados de los Lineamientos Estrategia Nacional de Inclusión Financiera, se configura un panorama coherente: la Educación Financiera continúa siendo una herramienta estratégica para reducir asimetrías de información, mitigar riesgos, fortalecer la confianza y promover un uso responsable y seguro de los servicios financieros.

En consecuencia, las temáticas priorizadas constituyen un insumo indispensable para el diseño de los PEF 2026, asegurando que las acciones de las EF respondan simultáneamente a las necesidades expresadas por los propios consumidores, a los problemas identificados en su interacción con el sistema financiero y a los mandatos normativos de protección y fortalecimiento de competencias financieras.; *fuentes: “Guía para el Diseño y Adaptación de Programas de Educación Financiera”*

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
20,500

- **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 seis 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, universidades y escuelas técnicas periurbanas y rurales entre otros a nivel nacional, para brindar capacitaciones presenciales de educación financiera con la finalidad de impulsar el uso de los servicios financieros enfocados principalmente a los productos y servicios financieros, 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 las, universidades, escuelas técnicas entre otras instituciones, periurbanas y rurales a nivel nacional.

4.1.3.1 Cualitativa (Segmentación)

Jóvenes de 18 a 28 años, priorizando a aquellos que residen en zonas rurales y periurbanas, pertenecen a pueblos indígena originarios campesinos y se encuentran vinculados a actividades económicas propias a nivel nacional.

4.1.3.2 Cuantitativa (Número de Beneficiarios)

Los beneficiarios serán 2.000 jóvenes a nivel nacional.

4.1.4 Actividades a ser desarrolladas

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

4.1.5 Metodología Educativa

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

a) Metodología II Segmentación y trabajo en sitio con el público objetivo:

Se desarrollarán acciones coordinadas con los guías de grupos seleccionados de personas (ej. Profesores o representante del curso) a objeto de capacitarlos en una primera instancia, así como para establecer las estrategias educativas para los beneficiarios finales del segmento definido (ej. Alumnos), incluyendo una evaluación previa de los conocimientos de éstos para determinar tanto las actividades como los materiales de capacitación, los cuales se enfocaron en las necesidades

identificadas, destinando para el efecto un equipo especializado en formación financiera.

b) Metodología VIII: Economía del Comportamiento:

La metodología partirá iniciando con un diagnóstico que permita identificar los sesgos, hábitos y brechas presentes en los consumidores financieros de los segmentos priorizados identificados, siendo necesario aplicar metodologías activas de aprendizaje y mecanismos de acompañamiento continuo que consoliden nuevos hábitos financieros, complementados con procesos de evaluación para medir los cambios conductuales generados.

4.1.6 Temática

La temática será:

Créditos

- Características de los créditos (tipos de créditos, componentes de un contrato de préstamo, cálculo de los intereses, Tasa de Referencia (TRe), estructura del plan de pagos, pago adelantado de capital, los seguros requeridos por tipo de crédito y su cobertura.)
- Requisitos y características, alcance del contrato de préstamo y cálculo de intereses por tipo de producto crediticio

Instrumentos electrónicos de pago

- Los beneficios de utilizar tarjetas de débito y crédito, destacando su seguridad, eficiencia y trazabilidad frente al manejo de efectivo.
- Uso de tarjetas de débito en cajeros automáticos y sus ventajas para operaciones cotidianas
- La forma correcta y segura de emplear estos instrumentos incorporando prácticas de protección frente fraudes, clonación, uso indebido
- Ventajas y beneficios de los servicios proporcionados a través de la banca electrónica
- Uso eficiente, seguro y responsable de la banca electrónica
- Transferencias mediante QR, su correcta ejecución y las medidas de seguridad
- Orientaciones para evitar transferencias erróneas y explicación del alcance de intervención de la Entidad Financiera si ello ocurre.
- Medidas de seguridad esenciales para proteger credenciales, dispositivos y operaciones digitales.
- Uso adecuado del token y otros mecanismos de autenticación reforzada.

Atención de reclamos

- Mecanismos para la presentación de reclamos
- Derechos como consumidores financieros

Productos y servicios

- Opciones y modalidades de ahorro y productos disponibles
- Tipos, características y costos de los créditos
- Modalidades de ahorro, sus características, diferencias, requisitos y tasas

4.1.7 Cronograma

Este proyecto se ejecutará, entre los meses de febrero a diciembre de la gestión 2026.

4.2 Aprender más decidir mejor - Agencias

4.2.1 Descripción

Se realizarán breves talleres y explicaciones a los consumidores financieros por parte de nuestros funcionarios, en la temática financiera establecida.

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, instrumentos electrónicos de pago, sus usos y aplicaciones, los beneficios y riesgos que representan su aplicación, como también los derechos de los consumidores financieros y los mecanismos de reclamo.

4.2.3 Beneficiarios

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

4.2.3.1 Cualitativa (Segmentación)

La actividad estará dirigida a consumidores financieros ubicados en municipios distintos a las ciudades capitales de departamento y la ciudad de El Alto.

4.2.3.2 Cuantitativa (Número de Beneficiarios)

Los beneficiarios serán 15.000 consumidores financieros, clientes y nuevos clientes.

4.2.4 Actividades a ser desarrolladas

Se realizarán breves talleres presenciales a los consumidores financieros en la temática financiera establecida.

4.2.5 Metodología Educativa

Para este proyecto se adoptarán las metodologías V, III y VI de acuerdo con la Guía Anual para el Diseño del Programa de Educación Financiera.

a) Metodología V: Facilitación

Se entregará al consumidor financiero 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 sólo tenga el rol de facilitar y guiar al grupo.

b) Metodología III: Aula Móvil

El Banco contará con un medio móvil de educación que permitirá, por una parte, sentar presencia con el público de a pie, sobre todo del área rural, que puedan acceder a las capacitaciones que normalmente son brindadas en ciudades capitales o a través de plataformas virtuales a las que no tienen acceso.

c) Metodología VI: Puntos de Educación Financiera en Agencias de las Entidades Financieras

Se habilitarán punto de atención financiera en un espacio donde los consumidores no sólo realicen operaciones financieras sino también se informen y aprendan, pudiendo para el efecto emplear simuladores u otras herramientas que permitan educar de manera interactiva y práctica en agencias designadas

4.2.6 Temática

La temática será:

Crédito

- Características de los créditos (tipos de créditos, componentes de un contrato de préstamo, cálculo de los intereses, Tasa de Referencia (TRe), estructura del plan de pagos, pago adelantado de capital, los seguros requeridos por tipo de crédito y su cobertura.)
- Reprogramación y refinanciamiento de créditos
- Diferimiento de créditos
- Seguro de desgravamen y otros seguros

Los instrumentos electrónicos de pago

- Los beneficios de utilizar tarjetas de débito y crédito, destacando su seguridad, eficiencia y trazabilidad frente al manejo de efectivo.
- Uso de tarjetas de débito en cajeros automáticos y sus ventajas para operaciones cotidianas
- La forma correcta y segura de emplear estos instrumentos incorporando prácticas de protección frente fraudes, clonación, uso indebido
- Uso eficiente, seguro y responsable de la banca electrónica
- Ventajas y beneficios de los servicios proporcionados a través de la banca electrónica.
- Transferencias mediante QR, su correcta ejecución y las medidas de seguridad
- Orientaciones para evitar transferencias erróneas y explicación del alcance de intervención de la Entidad Financiera si ello ocurre.
- Medidas de seguridad esenciales para proteger credenciales, dispositivos y operaciones digitales.
- Uso adecuado del token y otros mecanismos de autenticación reforzada.

Atención de reclamos

- Mecanismos para la presentación de reclamos
- Derechos como consumidores financieros

4.2.7 Cronograma

Esta actividad se implementará, entre los meses de febrero a diciembre del 2026.

4.3 Aprender más decidir mejor – Criptoactivos

4.3.1 Descripción

Esta actividad se realizará, talleres virtuales destinados al área urbana.

4.3.2 Objetivo General

Capacitar a personas en áreas urbanas en materia de activos virtuales, con el propósito de difundir los conceptos fundamentales de los criptoactivos, los riesgos inherentes a su uso, la prevención de estafas y el funcionamiento de las plataformas de intercambio de criptoactivos.

4.3.2.1 Cualitativa (Segmentación)

La actividad estará dirigida a consumidores financieros ubicados en el área urbana

4.3.2.2 Cuantitativa (Número de beneficiarios)

Los beneficiarios serán 1,000 consumidores financieros urbanos.

4.3.3 Actividades a ser desarrolladas

- Se realizarán talleres virtuales.

4.3.4 Metodología Educativa

Para esta actividad se adoptará la metodología V de acuerdo con la Guía Anual para el Diseño del Programa de Educación Financiera.

a) Metodología V: Facilitación

Se entregará al consumidor financiera 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 sólo tenga el rol de facilitar y guiar al grupo.

4.3.5 Temática

La temática será:

Activos virtuales - Criptoactivos

- Conceptos Fundamentales de criptoactivos
- Riesgos Inherentes al Uso de Activos Virtuales
- Identificación de Estafas y Prácticas Fraudulentas en los criptoactivos
- Seguridad Digital y Protección de la Información
- Funcionamiento de las Plataformas de Intercambio de criptoactivos

4.3.6 Cronograma

El proyecto se ejecutará, entre los meses de febrero a diciembre del 2026.

4.4 Aprender más decidir mejor – Funcionarios

4.4.1 Descripción

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

4.4.2 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.

4.4.3 Beneficiarios

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

4.4.3.1 Cualitativa (Segmentación)

Esta actividad estará dirigida al personal de atención al público del Banco: Plataforma, Cajas, Asesores de créditos y Encargado del Punto de Reclamo.

4.4.3.2 Cuantitativa (Número de beneficiarios)

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

4.4.4 Actividades a ser desarrolladas

- Capacitación por medio de plataformas virtuales interna y talleres presenciales, con una evaluación de comprensión.

4.4.5 Metodología Educativa

Para esta actividad se adoptará la metodología VII de acuerdo con la Guía Anual para el Diseño del Programa de Educación Financiera.

a) Metodología VII: Capacitación Continua al Personal de la Entidad 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 didácticos presenciales, que nos permitirá contar con personal altamente calificado en todas las agencias a nivel nacional, brindando información correcta, un trato digno para realizar las actividades cotidianas de manera eficiente.

4.4.6 Temática

La temática será:

Créditos

- Capacitaciones continuas a todos los asesores de crédito, respecto a los productos ofrecidos (al menos 2 en el año)
- Contrato suscrito, sus diferentes componentes, el tratamiento de la tasa de interés, estructura y partes del plan de pagos otorgado

Atención de reclamos

- Obligaciones del Encargado del Punto de reclamo
- Código de conducta
- Reglamento de Trato Preferente a las personas Adultas Mayores

4.4.7 Cronograma

El proyecto se ejecutará, entre los meses de febrero a diciembre del 2026.

4.5 Aprender más decidir mejor – Visitas

4.5.1 Descripción

Esta actividad estará enfocada a educar a distintos sectores de la población, principalmente en el área rural y periurbana, mediante talleres presenciales, plataformas digitales con la finalidad de desarrollar en ellos, mayores conocimientos para una mejor toma de decisiones financieras.

4.5.2 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.

4.5.3 Beneficiarios

Los beneficiarios serán las personas de los segmentos priorizados en la Guía Anual para el Diseño del Programa de Educación Financiera:

4.5.3.1 Cualitativa (Segmentación)

La actividad estará dirigida a personas, priorizando a las adultas de 29 a 59 años, que viven en zonas rurales o han migrado a áreas periurbanas, dedicadas principalmente a la producción agropecuaria y a actividades comerciales.

Asimismo, se priorizará a mujeres rurales e indígenas originario campesinas de bajos ingresos, trabajadoras informales o responsables de cuidados no remunerados, con bajos o nulos niveles de educación y limitado acceso a servicios, así como a personas adultas mayores (60 años o más) en situación de pobreza, con discapacidad adquirida y dependencia de transferencias estatales.

4.5.3.2 Cuantitativa (Número de beneficiarios)

Los beneficiarios serán 300 personas beneficiarias

4.5.4 Actividades a ser desarrolladas

- Capacitación por medio de talleres presenciales, en áreas rurales, periurbanas a nivel nacional.
- Capacitación mediante plataformas digitales

4.5.5 Metodología Educativa

Para esta actividad se adoptarán las metodologías I, V y VIII de acuerdo con la Guía Anual para el Diseño del Programa de Educación Financiera.

a) Metodología I: Plataforma Digital Interactiva de Educación Financiera:

El Banco adoptará esta herramienta innovadora que integra teoría y práctica de manera simple y atractiva.

b) Metodología V: Facilitación

Se entregarán a los grupos definidos, 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 sólo tenga el rol de facilitar y guiar al grupo.

c) Metodología VIII: Economía del Comportamiento

La metodología partirá iniciando con un diagnóstico que permita identificar los sesgos, hábitos y brechas presentes en los consumidores financieros de los segmentos priorizados identificados, siendo necesario aplicar metodologías activas de aprendizaje y mecanismos de acompañamiento continuo que consoliden nuevos hábitos financieros, complementados con procesos de evaluación para medir los cambios conductuales generados.

4.5.6 Temática

La temática específica:

Personas adultas de 29 a 59 años en zonas rurales o migrantes a áreas periurbanas dedicadas a actividades agropecuarias y comerciales, Mujeres y personas de la tercera edad

Crédito

- Características de los créditos (tipos de créditos, componentes de un contrato de préstamo, cálculo de los intereses, Tasa de Referencia (TRe), estructura del plan de pagos, pago adelantado de capital, los seguros requeridos por tipo de crédito y su cobertura.)
- Requisitos y características, alcance del contrato de préstamo y cálculo de intereses por tipo de producto crediticio

Instrumentos electrónicos de pago

- Los beneficios de utilizar tarjetas de débito y crédito, destacando su seguridad, eficiencia y trazabilidad frente al manejo de efectivo.
- Uso de tarjetas de débito en cajeros automáticos y sus ventajas para operaciones cotidianas
- La forma correcta y segura de emplear estos instrumentos incorporando prácticas de protección frente fraudes, clonación, uso indebido
- Ventajas y beneficios de los servicios proporcionados a través de la banca electrónica
- Uso eficiente, seguro y responsable de la banca electrónica
- Transferencias mediante QR, su correcta ejecución y las medidas de seguridad
- Orientaciones para evitar transferencias erróneas y explicación del alcance de intervención de la Entidad Financiera si ello ocurre.
- Medidas de seguridad esenciales para proteger credenciales, dispositivos y operaciones digitales.
- Uso adecuado del token y otros mecanismos de autenticación reforzada.

Productos y servicios

- Productos de créditos, requisitos, costos, tipos y sobreendeudamiento
- Ahorro y planificación financiera familiar

Contenido adicional personas adultas mayores

- Ahorro y administración de ingresos fijos o reducidos.
- Créditos: costos, riesgos y prevención del sobreendeudamiento
- Medidas de protección al consumidor financiero

Contenido adicional para Mujeres

- Modalidades de ahorro y gestión del presupuesto familiar
- Créditos: requisitos, costos, tipos y sobreendeudamiento

4.5.7 Cronograma

El proyecto se ejecutará, entre los meses de febrero a diciembre del 2026.

4.6 Aprender más decidir mejor – Personas con Discapacidad

4.6.1 Descripción

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

4.6.2 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.

4.6.3 Beneficiarios

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

4.6.3.1 Cualitativa (Segmentación)

Esta actividad estará orientado personas con discapacidad en toda su diversidad funcional, con barreras de accesibilidad física, sensorial, cognitiva y digital.

4.6.3.2 Cuantitativa (Número de beneficiarios)

Los beneficiarios serán 200 personas con discapacidad

4.6.4 Actividades a ser desarrolladas

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

4.6.5 Metodología Educativa

Para esta actividad se adoptarán las metodologías V y VIII de acuerdo con la Guía Anual para el Diseño del Programa de Educación Financiera.

a) Metodología V: Facilitación

Se entregarán a los grupos definidos, 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 sólo tenga el rol de facilitar y guiar al grupo.

b) Metodología VIII: Economía del Comportamiento

La metodología partirá iniciando con un diagnóstico que permita identificar los sesgos, hábitos y brechas presentes en los consumidores financieros de los segmentos priorizados identificados, siendo necesario aplicar metodologías activas de aprendizaje y mecanismos de acompañamiento continuo que consoliden nuevos hábitos financieros, complementados con procesos de evaluación para medir los cambios conductuales generados.

4.6.6 Temática

La temática será:

Créditos

- Características de los créditos (tipos de créditos, componentes de un contrato de préstamo, cálculo de los intereses, Tasa de Referencia (TRe), estructura del plan de pagos, pago adelantado de capital, los seguros requeridos por tipo de crédito y su cobertura.)
- Requisitos y características, alcance del contrato de préstamo y cálculo de intereses por tipo de producto crediticio

Instrumentos electrónicos de pago

- Los beneficios de utilizar tarjetas de débito y crédito, destacando su seguridad, eficiencia y trazabilidad frente al manejo de efectivo
- Uso de tarjetas de débito en cajeros automáticos y sus ventajas para operaciones cotidianas
- La forma correcta y segura de emplear estos instrumentos incorporando prácticas de protección frente fraudes, clonación, uso indebido
- Ventajas y beneficios de los servicios proporcionados a través de la banca electrónica.
- Uso eficiente, seguro y responsable de la banca electrónica
- Transferencias mediante QR, su correcta ejecución y las medidas de seguridad
- Orientaciones para evitar transferencias erróneas y explicación del alcance de intervención de la Entidad Financiera si ello ocurre.
- Medidas de seguridad esenciales para proteger credenciales, dispositivos y operaciones digitales.
- Uso adecuado del token y otros mecanismos de autenticación reforzada.

Productos y servicios

- Modalidades de ahorro y herramientas financieras accesibles
- Créditos: requisitos, costos, derechos y garantías especiales
- Información sobre el Reglamento para Operaciones de Crédito a Personas con Discapacidad
- Medidas de accesibilidad en nuestros productos y servicios

Atención de reclamos

- Mecanismos para la presentación de reclamos
- Derechos como consumidores financieros

4.6.7 Cronograma

El proyecto se ejecutará, entre los meses de febrero a diciembre de la gestión 2026.

Créditos

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 será el público en general que visitará la página web de la Institución durante la gestión.

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 al público en general 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:

Instrumentos electrónicos de pago

- Uso eficiente y seguro de la banca electrónica, banca móvil y tarjetas electrónicas, medidas de seguridad y prevención de fraudes
- Transferencias mediante QR, su correcta ejecución y las medidas de seguridad digital.

Atención de reclamos

- Medios alternativos al punto de reclamo habilitados para ingresar reclamos
- Punto de Reclamo habilitados para ingresar los mismos.

Obligaciones Normativas

- Productos y servicios y las responsabilidades de su contratación
- Derechos de los consumidores financieros

- Mecanismos de reclamo
- Presentación de reclamos en primera y segunda instancia
- Objeto y atribuciones de la ASFI como ente regulador

5.1.7 Cronograma

La información de educación financiera estará disponible entre los meses de febrero a diciembre del 2026.

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 los instrumentos electrónicos de pago, Atención a reclamos el uso eficiente y seguro los productos y servicios financieros, entre otros de acuerdo a la Guía anual para el diseño del programa de educación financiera Operaciones de créditos, refinanciamiento y reprogramación, fondos de garantía, mediante mensajes informativos difundidos por WhatsApp

5.2.3 Beneficiarios (segmentación)

Los beneficiarios serán nuestros clientes

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:

Instrumentos electrónicos de pago

- Uso eficiente y seguro de la banca electrónica, banca móvil y tarjetas electrónicas, medidas de seguridad y prevención de fraudes
- Transferencias mediante QR, medidas de seguridad.

Atención de reclamos

- Medios alternativos al punto de reclamo habilitados para ingresar quejas
- Punto de Reclamo habilitados para ingresar reclamos.

Obligaciones Normativas

- Productos y servicios y las responsabilidades de su contratación
- Derechos de los consumidores financieros

Mecanismos de reclamo

- Presentación de reclamos en primera y segunda instancia
- Objeto y atribuciones de la ASFI como ente regulador
- Pago anticipado a capital, la posibilidad de realizar los pagos anticipados a capital, cuáles son las alternativas y su alcance

5.2.7 Cronograma

Los mensajes estarán disponibles, entre los meses de febrero a diciembre del 2026.

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 será el público en general que tengan acceso a las 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. Se incorporarán acciones orientadas a fortalecer la alfabetización digital de los beneficiarios

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:

Instrumentos electrónicos de pago

- 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
- Transferencias mediante QR, medidas de seguridad.

Atención de reclamos

- Medios alternativos al punto de reclamo habilitados para ingresar quejas
- Punto de Reclamo habilitados para ingresar reclamos.

Obligaciones Normativas

- Productos y servicios y las responsabilidades de su contratación
- Derechos de los consumidores financieros

Mecanismos de reclamo

- Presentación de reclamos en primera y segunda instancia
- Objeto y atribuciones de la ASFI como ente regulador
- Pago anticipado a capital, la posibilidad de realizar los pagos anticipados a capital, cuáles son las alternativas y su alcance

5.3.7 Cronograma

Las capsulas y videos, estarán disponibles entre los meses de febrero a diciembre de la gestión 2026.

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 de acuerdo con la temática establecida.

5.4.2 Objetivo General

El objetivo es transmitir información financiera a público en general, mediante los medios masivos de difusión como la radio y televisión a nivel nacional.

5.4.3 Beneficiarios (segmentación)

Los beneficiarios será el público en general, que tengan acceso a radio y televisión a nivel nacional

5.4.4 Actividades a ser desarrolladas

Las actividades a desarrollarse estarán orientadas a la difusión, a través de la radio y televisión a nivel nacional

5.4.5 Medios o Canales para la difusión

Los medios que se utilizarán para la difusión de los contenidos financieros serán la radio, televisión y material impreso, de acuerdo a la Guía para el diseño del programa de educación financiera.

5.4.6 Temática

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

Instrumentos electrónicos de pago

- Uso eficiente y seguro de la banca electrónica, banca móvil y tarjetas electrónicas, medidas de seguridad y prevención de fraudes
- Transferencias mediante QR, medidas de seguridad.

Atención de reclamos

- Medios alternativos al punto de reclamo habilitados para ingresar quejas
- Punto de Reclamo habilitados para ingresar reclamos.

Obligaciones Normativas

- Productos y servicios y las responsabilidades de su contratación
- Derechos de los consumidores financieros
- Mecanismos de reclamo

- Presentación de reclamos en primera y segunda instancia
- Objeto y atribuciones de la ASFI como ente regulador
- Pago anticipado a capital, la posibilidad de realizar los pagos anticipados a capital, cuáles son las alternativas y su alcance

5.4.7 Cronograma

Las capsulas y videos, estarán disponibles entre los meses de febrero a diciembre de la gestión 2026.

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, discapacidad en área rural, periurbana y urbana, así como los medios y metodologías establecidas en la mencionada Guía.