



PLAN DE EDUCACION FINANCIERA

Planificar el futuro
para
Decidir en el presente

PROGRAMA "FINANZAS RESPONSABLES"

Desempeño Social Y Proyectos
Marketing y Comunicaciones
2020

Tabla de Contenido

1. INTRODUCCIÓN.....	3
2. ANTECEDENTES	4
3. OBJETIVOS ESTRATEGICOS.....	4
4. SUBPROGRAMA EDUCACIÓN FINANCIERA “FINANZAS RESPONSABLES”	4
4.1. Descripción	5
4.2. Objetivo General	5
4.3. Beneficiarios.....	5
4.3.1. Cualitativa (Segmentación)	5
4.3.2. Cuantitativa (Numero de Beneficiarios)	6
4.4. Actividades a ser desarrolladas.....	6
4.5. Metodología Educativa.....	7
4.6. Temática	8
4.7. Cronograma	9
5. SUBPROGRAMA DE DIFUSIÓN DE INFORMACIÓN.....	10
5.1. Descripción	10
5.2. Objetivo General	11
5.3. Beneficiarios.....	11
5.4. Actividades a ser desarrolladas.....	11
5.5. Medios o Canales para la Difusión	11
5.6. Temática	12
5.7. Cronograma	12
Anexo: Programa de Educación Financiera(Subprograma de Educación).....	13
Anexo: Programa de Educación Financiera (Subprograma de Difusión de Información)	14

1. INTRODUCCIÓN

La educación financiera invita a la personas a tomar decisiones que vayan acorde a dos puntos principales: La planificación y El aprovechamiento de oportunidades que le permitan obtener beneficios que aporten al bienestar personal o familiar.

En ese sentido, FUBODE IFD busca proveer las herramientas necesarias que le permitan a la persona, grupo de ellas o empresa, tomar decisiones en base a criterios que son forjados en función de objetivos claros y enfocados a aquello que realmente aporta valor a la gestión financiera personal.

Es por ello que se trabaja aportando a los consumidores financieros herramientas prácticas para encausar el rumbo de sus recursos económicos partiendo de objetivos que delimitan los criterios de una buena planificación financiera, de manera de **evitar tener que aprender a tomar decisiones de dinero en función de la circunstancialidad.**

La Ley de Servicios Financieros 393 y el Reglamento de Protección del Consumidor de Servicios Financieros emitido por la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI), reconocen a la educación financiera como derecho de los consumidores financieros, estableciendo que las entidades financieras deben diseñar, organizar, difundir y ejecutar programas de educación financiera para que los consumidores financieros conozcan sus derechos y obligaciones en el ámbito financiero, la base legal pertinente, el alcance y efectos de los productos y servicios ofertados.

Dando cumplimiento a lo establecido en la normativa vigente, FUBODE IFD presenta su Plan Anual de Educación Financiera - Gestión 2020, tomando en cuenta las modificaciones al REGLAMENTO DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR DE SERVICIOS FINANCIEROS, la 3era Encuesta Nacional de Servicios Financieros y el Plan de Capacitación del Proyecto de Captaciones presentado a la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero.

2. ANTECEDENTES

El mercado meta de FUBODE IFD son familias emprendedoras, principalmente de las áreas rurales y periferias de las ciudades, que tienen limitado acceso a recursos financieros y buscan mejorar su calidad de vida; las necesidades de este mercado en lo referente a educación se resumen en el siguiente cuadro:

- Necesidad de orientación, capacitación, asesoramiento y apoyo con respecto a la administración de sus negocios.
- Necesidad de orientación, capacitación, asesoramiento y apoyo en temas referentes a Educación Financiera.
- Apoyo en temas educativos y servicios básicos a hogares.
- Necesidad de información referente al acceso a mercados más competitivos, distribución y promoción de sus productos y/o servicios.

Bajo el Programa de Educación Financiera se pretende elevar el nivel cultural financiero de nuestro mercado meta; cubrir todas las áreas relativas a los servicios financieros, logrando impactar en el desarrollo de los consumidores financieros de las áreas de intervención.

3. OBJETIVOS ESTRATEGICOS

Los objetivos estratégicos que persigue el plan de educación financiera institucional son:

- Transformar la información en conocimiento: Incrementar el conocimiento financiero de forma organizada y sistematizada
- Promover acciones de comportamiento: Motivar el interés del consumidor financiero en los mensajes de educación financiera
- Facilitar información a los consumidores Financiero, promoviendo su consulta: Transmitir a los consumidores financieros objetivo los mensajes informativos establecidos en la norma con el fin de promover su consulta.
- Promover/divulgar el conocimiento de los productos y servicios financieros ofertados por la entidad y el sistema financiero.

4. SUBPROGRAMA EDUCACIÓN FINANCIERA “FINANZAS RESPONSABLES”

Para el cumplimiento del Plan de Educación Financiera 2020 se establece que el

Subprograma de Educación Financiera denominado “Finanzas responsables” se compone de un proyecto:

<p><u>SUBPROGRAMA DE EDUCACIÓN FINANCIERA</u> “FINANZAS RESPONSABLES”</p>	<p><u>PROYECTO:</u> EDUCACIÓN FINANCIERA DIRIGIDO A CONSUMIDORES FINANCIEROS</p>
--	---

4.1. Descripción

El proyecto de Educación financiera dirigido a consumidores financieros, tiene la finalidad de fomentar la educación financiera en los consumidores financieros (, clientes, usuarios).

Nos enfocaremos en nuestros clientes proporcionándoles conocimientos y las herramientas financieros necesarios para la gestión de sus finanzas personales para garantizar una calidad de vida presente, futura.

Adicionalmente FUBODE IFD trabajara con Centros de Enseñanza, Universidades, Asociaciones; ofertando programa educativo que aborda las temáticas relativas a dinero y transacciones, planificación y gestión de finanzas personales, protección al consumidor financiero.

4.2. Objetivo General

“Fortalecer y motivar a una cultura de ahorro de al menos 40.000 consumidor financiero actuales y potenciales a través de sensibilización sobre los beneficios, costos y riesgos de las operaciones pasivas ofertadas por FUBODE IFD y las Entidades Financieras del país ; así mismo transmitir la protección del consumidor financiero para el ejercicio pleno de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones”.

4.3. Beneficiarios

4.3.1. Cualitativa (Segmentación)

El proyecto está conformado por tres segmentos, cuyas características de describirán a continuación:

SUBPROGRAMA DE EDUCACIÓN FINANCIERA	PROYECTO : EDUCACIÓN FINANCIERA DIRIGIDO A CONSUMIDORES FINANCIEROS	<u>Segmento 1 : Educación Financiera dirigido a Consumidor Financiero</u> <ul style="list-style-type: none"> - Persona Adulta , ubicada en áreas periurbanas y rurales del país. - Nivel de Instrucción Bajo/ Medio - Personas con Adultas con Capacidades Diferentes - Adolescentes y Jóvenes
		<u>Segmento 2 : Capacitación a Funcionarios</u> <ul style="list-style-type: none"> - Personas Adultas - Nivel de Instrucción Medio/Alto - Conocimientos Básicos/Intermedios en innovaciones Tecnológicas de la Banca

4.3.2. Cuantitativa (Numero de Beneficiarios)

A continuación se detalla el Número de Beneficiarios por segmento a alcanzar durante el periodo 2020:

SUBPROGRAMA DE EDUCACIÓN FINANCIERA	PROYECTO DE EDUCACIÓN FINANCIERA DIRIGIDO A CONSUMIDORES FINANCIEROS	<u>Segmento 1 : Educación Financiera dirigido a Consumidor Financiero</u> 40.000 Consumidores Financieros
		<u>Segmento 2 : Capacitación a Funcionarios</u> 100 Funcionarios

4.4. Actividades a ser desarrolladas

SUBPROGRAMA DE EDUCACIÓN FINANCIERA	PROYECTO DE EDUCACIÓN FINANCIERA DIRIGIDO A CONSUMIDORES FINANCIEROS	<u>Segmento 1 : Educación Financiera dirigido a Consumidor Financiero</u> Banca Comunal : Sesiones de Educación en reuniones programadas Crédito Individual : Sesión educativa en los procesos de desembolso . Capacitaciones Externas: Sesiones de educación en colegios, áreas de Integración VMB, universidades.
-------------------------------------	--	--

		<u>Segmento 2: Capacitación a Funcionarios</u> E-learning Talleres/Cursillos de Educación Financiera
--	--	--

4.5. Metodología Educativa

Los métodos educativos a ser aplicados por el programa son:

Método didáctico: Este método supone que es suficiente hablar a la inteligencia por lo cual la formación es esencialmente intelectualista y pretende transmitir un saber. El formador explica, expone, habla, actúa, alimenta; es activo. El formado, el alumno escucha, recibe, es alimentado, es relativamente pasivo, ya que su actividad se limita a elaborar mentalmente a partir de los materiales que le suministra el formador.

Método demostrativo: El método pretende que el individuo adquiera ciertos hábitos, desarrolle determinados reflejos que le permitan actuar con rapidez y competencia en las situaciones ordinarias de su vida, es decir, que posea un “saber-hacer”.

Método interrogativo: El instructor habla, plantea las preguntas. El formado escucha, responde, descubre. Este método se aplica generalmente en forma de lección interrogativa

SUBPROGRAMA DE EDUCACIÓN FINANCIERA	PROYECTO DE EDUCACIÓN FINANCIERA DIRIGIDO A CONSUMIDORES FINANCIEROS	<u>Segmento 1 : Educación Financiera dirigido a Consumidor Financiero</u> Método Demostrativo Método Interrogativo Métodos Didácticos
		<u>Segmento 2: Capacitación a Funcionarios</u> Métodos Didácticos Método Demostrativo Método Interrogativo

4.6. Temática

SUBPROGRAMA DE EDUCACIÓN FINANCIERA	PROYECTO DE EDUCACIÓN FINANCIERA DIRIGIDO A CONSUMIDORES FINANCIEROS	<p><u>Segmento 1 : Educación Financiera dirigido a Consumidor Financiero</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Protección del Consumidor Financiero : Derechos y Obligaciones del Consumidor Financiero – Punto de Reclamo (1er y 2da Instancia) - Sistema Financiero - Operaciones Financieras - Seguros
		<p><u>Segmento 2: Capacitación a Funcionarios</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Rol de ASFI – Entidades Financieras – Las IFD’s - Protección del Consumidor Financiero : Derechos y Obligaciones del Consumidor Financiero – Punto de Reclamo (1er y 2da Instancia) - Operaciones Financieras - Seguros

Sistema Financiero: Esta área se centrará en la divulgación de las funciones, potestades y obligaciones de cada una de las entidades del sistema financiero con énfasis en la IFD’s. Se presentarán las interacciones entre estas entidades y su relevancia en la promoción de la solidez y estabilidad en el sistema financiero. Lo anterior facilitará que los usuarios puedan discernir la función de cada entidad e identificar cuándo y por qué acudir a ellas.

Conociendo a los promotores de la estabilidad del Sistema Financiero

- Sistema Financiero: Importancia
- Arquitectura del Sistema Financiero
- Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI)
- Entidades financieras
- Entidades financieras Complementarias

Protección al Cliente : En este punto se dará a conocer los contenidos más relevantes en cuanto a derechos, obligaciones y otros aspectos dirigidos a los consumidores financieros.

Así mismo se presentara el procedimiento a seguir por parte de los consumidores financieros para proceder con la presentación de reclamos de primera y segunda instancia.

Protección al Consumidor Financiero

- Derechos y Deberes del Consumidor Financiero
- Mecanismos de Reclamo : Punto de Reclamo
- Presentación de reclamos: 1er y 2da Instancia

Operaciones Pasivas y Activas: Se proporcionara información referente a los instrumentos que el sistema financiero y por ende FUBODE IFD disponen para realizar intercambio de capitales financieros.

Operaciones Financieras: Activas y Pasivas

- Caja de Ahorro - Depósitos a Plazo Fijo
- Crédito Individual y Grupal
- Recomendaciones generales :UIF

Seguros: Velando por la protección de nuestros clientes, durante la gestión 2020 se dará a conocer los beneficios que proporcionan los seguros y en específico los microseguros como medio para reducir los riesgos a los cuales está expuesto el cliente , su familia y el negocio.

Seguros

- Que es un seguro?
- Tipos de Seguro
- Ventajas de la contratación de un seguro
- Recomendaciones generales para la adquisición de un seguro

4.7. Cronograma

SUBPROGRAMA DE EDUCACIÓN FINANCIERA	PROYECTO DE EDUCACIÓN FINANCIERA DIRIGIDO A CONSUMIDORES FINANCIEROS	<u>Segmento I : Educación Financiera dirigido a Consumidor Financiero</u> Banca Comunal : (Ver cuadro) Crédito Individual : Del 02/01/2020 al 30/12/2020 Publico General: Del 02/01/2020 al 30/12/2020
--	---	--

		<p>Segmento 3: Capacitación a Funcionarios</p> <p>Del 02/01/2020 al 30/12/2020</p>
--	--	--

Cuadro: Cronograma
Proyecto No 1: Educación Financiera a Consumidores Financieros
Segmento 1: Educación Financiera para consumidores financieros (Banca Comunal)

Nº	NOMBRE DEL PROYECTO	ACTIVIDAD	OBJETIVO AL QUE CONTRIBUYE (Art. 3, Sección 6, Título I, Capítulo I, Libro 4º)	PÚBLICO	NÚMERO DE PERSONAS QUE PARTICIPARÁN DE LA ACTIVIDAD	TEMÁTICA
1	Derechos y Obligaciones del Consumidor Financiero	Capacitación in situ	inc. a.1, Art. 3, Sección 6, Título I, Capítulo I, Libro 4º	Consumidores Financieros de grupo comunal/Individual/Publico general	10000	* Derechos del consumidor financiero * Punto de Reclamo * Obligaciones del consumidor financiero
2	Seguros	Capacitación in situ	inc. a.1, Art. 3, Sección 6, Título I, Capítulo I, Libro 4º	Consumidores Financieros de grupo comunal/Individual/Publico general	10000	MicroSeguros Tipo de Seguros
3	Sistema Financiero	Capacitación in situ	inc. a.1, Art. 3, Sección 6, Título I, Capítulo I, Libro 4º	Consumidores Financieros de grupo comunal/Individual/Publico general	10000	ASFI EE Financieras EE Financieras Complementarias
4	Operaciones Financieras	Capacitación in situ	inc. a.1, Art. 3, Sección 6, Título I, Capítulo I, Libro 4º	Consumidores Financieros de grupo comunal/Publico general	10000	Operaciones Pasivas Operaciones Activas Operaciones Contingentes

5. SUBPROGRAMA DE DIFUSIÓN DE INFORMACIÓN

5.1. Descripción

El Proyecto “Finanzas Responsables”, dentro del subprograma de difusión de información, está dirigido a los consumidores financieros de Fubode IFD y así mismo al público en general, puesto que los canales que se utilizarán para la difusión de información de educación Financiera será canales abiertos al público en general y no solamente canales dirigidos a los consumidores financieros de la entidad. En el mismo se tratará de informar a los destinatarios temas específicos de lo que conlleva el Sistema Financiero y lo básico en finanzas, otorgando a la población conocimiento de términos y conceptos básicos de finanzas los cuales son utilizados constantemente en la oferta de productos y servicios financieros.

5.2. Objetivo General

“Dar a conocer a los Consumidores Financieros y Público en General temáticas y conceptos básicos de Finanzas, Entidades Financieras y el Sistema Financiero a través de mensajes interactivos, fáciles de comprender y atractivos al público, para coadyuvar a la Educación Financiera que deben recibir los consumidores financieros”.

5.3. Beneficiarios

Se tiene programado, tener a 40.000 beneficiarios, distribuidos según la siguiente segmentación:

- 20.000 Consumidores Financieros beneficiados con información difundida en los medios y canales utilizados en nuestros en PAF's.
- 10.000 Consumidores Financieros beneficiados mediante RRSS y Página Web
- 10000 Consumidores financieros beneficiados con la difusión de material informativo en Ferias y actividades Promocionales.

5.4. Actividades a ser desarrolladas

La principal actividad a ser desarrollada, es la difusión de información, por medio de distribución de material informativo, publicación de videos interactivos, publicaciones para Redes Sociales y otros.

5.5. Medios o Canales para la Difusión

Los medios o Canales a ser utilizados son:

- Pantallas de Circuito Cerrado de los Puntos de Atención Financiera
- Pantallas informativas de los Puntos de Atención Financiera
- Material Informativo Impreso para distribución a Consumidores Financieros en PAF's y Público en General en Ferias y Actividades Promocionales
- Videos Interactivos de FUBODE IFD para difusión en Redes Sociales y Página Web
- Videos de ASFI para difusión en pantallas del Circuito Cerrado
- Videos del BCB para difusión en pantallas del Circuito Cerrado
- Videos de la UIF para difusión en pantallas del Circuito Cerrado

- Difusión de Información en PDF's por medio de la página web
- Difusión de Información de conceptos de Educación Financiera por medio de Sistema de Mensajería Masiva a celulares (Envío de SMS).

5.6. Temática

Las temáticas a ser Difundidas son:

- El Sistema Financiero
- La ASFI y sus Funciones
- Derechos y Obligaciones del Consumidor Financiero
- Punto de Reclamo y Mecanismos de Reclamo
- Cliente CPOP
- El Ahorro y el Sobre endeudamiento
- Productos y Servicios Fubode IFD
- Información BCB
- Información UIF

5.7. Cronograma

Nº	TEMÁTICA	CRONOGRAMA
1	El Sistema Financiero	Mayo a Diciembre
2	La ASFI y sus Funciones	Junio a Diciembre
3	Derechos y Obligaciones del Consumidor Financiero	Enero a Diciembre
4	Punto de Reclamo y Mecanismos de Reclamo	Octubre a Diciembre
5	Cliente CPOP	Agosto a Diciembre
6	El Ahorro y el Sobre endeudamiento	Abril a Diciembre
7	Información BCB	Según cronograma BCB establecido
8	Información UIF	Según cronograma UIF establecido

Anexo: Programa de Educación Financiera (Subprograma de Educación)

Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero

Recopilación de Normas para Servicios Financieros

LIBRO 4º. TÍTULO I. CAPÍTULO I
ANEXO 6: PROGRAMA DE EDUCACIÓN FINANCIERA
(SUBPROGRAMA DE EDUCACIÓN)

N°	NOMBRE DEL PROYECTO	ACTIVIDAD	BENEFICIARIOS		METODOLOGÍA	TEMÁTICA	PERIODO DE IMPLEMENTACIÓN	MEDIOS DE APOYO PARA LA ENSEÑANZA			
			CUALITATIVO (SEGMENTACIÓN)	CUANTITATIVO (NÚMERO DE BENEFICIARIOS)				MATERIAL IMPRESO (FOLLETOS, CARTILLAS, OTROS)	PRESENTACIONES	MATERIAL DIDÁCTICO	OTROS
1	PROYECTO DE EDUCACIÓN FINANCIERA DIRIGIDO A CONSUMIDORES FINANCIEROS	Sesiones de Cap. En Reuniones Mensuales	Adulto	40,000	Metodología Interrogativa - Demostrativa	Protección del Consumidor Financiero : Derechos y Obligaciones del Consumidor Financiero – Punto de Reclamo - Sistema Financiero - Operaciones Financieras - Micro seguros	01/01/2020 - 31/12/2020	Folletería - Cartillas		Rotafolio de Capacitación	Guías de educación
		Sesión Educativa	Adulto	1,000	Metodología Interrogativa - Demostrativa	Protección del Consumidor Financiero : Derechos y Obligaciones del Consumidor Financiero – Punto de Reclamo - Micro seguros	01/01/2020 - 31/12/2020	Cartilla		Cuñas Educativas	Guías de educación
		Talleres Educativos Jornadas Educativas	Adolescentes y Jovenes Adulto	300	Metodos Didacticos	- Rol de ASFI – Entidades Financieras – Las IFD's - Protección del Consumidor Financiero : Derechos y Obligaciones del Consumidor Financiero – Punto de Reclamo (1er y 2da Instancia) - Operaciones Pasivas y Activas del Sistema Financiero	01/01/2020 - 31/12/2020	Folletería - Cartillas	Presentaciones : Educación Financiera	Juegos Ludicos	
		Sesiones de Capacitación E-learning	Adulto	100	Metodología Interrogativa - Demostrativa Metodología Didactica	- Rol de ASFI – Entidades Financieras – Las IFD's - Protección del Consumidor Financiero : Derechos y Obligaciones del Consumidor Financiero – Punto de Reclamo (1er y 2da Instancia) - Operaciones Pasivas y Activas - Micro seguros	01/01/2020 - 31/12/2020	Folletería - Cartillas	Presentaciones : Educación Financiera	Juegos Ludicos	Guías

Anexo: Programa de Educación Financiera (Subprograma de Difusión de Información)

LIBRO 4, TÍTULO I, CAPÍTULO I
ANEXO A2: SUBPROGRAMA DE DIFUSIÓN DE INFORMACIÓN

Nº	NOMBRE DEL PROYECTO	ACTIVIDAD	OBJETIVO AL QUE CONTRIBUYE (Inciso b, Art. 3, Sección 6, Título I, Capítulo I, Libro 4º)	TEMÁTICA	PERIODO DE IMPLEMENTACIÓN	MEDIOS DE APOYO PARA LA DIFUSIÓN				
						MATERIAL IMPRESO (FOLLETOS, CARTILLAS, OTROS)	CIRCUITO CERRADO (AUDIOVISUAL)	PÁGINA WEB DE LA ENTIDAD FINANCIERA	REDES SOCIALES	OTROS
I	"Finanzas responsables" dirigido a nuestros Consumidores Financieros y público en general	Difusión	(Inciso b, Art. 3, Sección 6, Título I, Capítulo I, Libro 4º)	* El Sistema Financiero *La ASFI y el Rol que cumple	Gestión 2020		Programa de Educación Financiera de ASFI	Videos Interactivos del Sistema Financiero	Material preparado para la página Web	
				*Derechos y Obligaciones del Consumidor Financiero * Punto de Reclamo y Mecanismos de Reclamo * Cliente CPOP	Gestión 2020	* Volantes de Derechos y Obligaciones del consumidor financiero * Volantes de Punto de Reclamo y mecanismos de reclamo *Volantes Cliente CPOP	Programa de Educación Financiera de ASFI	* PDF con Derechos y Obligaciones de los consumidores financieros * PDF con Mecanismos de Reclamo * PFD con Clientes "CPOP"	* Publicaciones del material preparado para el circuito cerrado y la página web.	Distribución de material impreso en Ferias
				El Ahorro y el Sobre endeudamiento	Gestión 2020			PDF sobre el Ahorro y el Sobre endeudamiento	Publicaciones con Consejos para el Ahorro	
				Productos y Servicios Fubode IFD	Gestión 2020	Volantes con oferta de Productos y Servicios de Fubode IFD	Spot de Productos Fubode IFD	Oferta de Productos crediticios. - Tarifario y Tiempos de Trámites	Oferta de Productos Crediticios y Cobro de Servicios No Financieros	Distribución de material impreso en Ferias Zonales
				Programa BCB	Gestión 2020		* Videos del BCB			
				Programa UIF	Gestión 2020		* Videos de la UIF			

