



PLAN DE EDUCACION FINANCIERA

Planificar el **futuro**
para **presente**
Decidir en el **presente**

PROGRAMA "FINANZAS RESPONSABLES"

Desempeño Social Y Proyectos
Marketing y Comunicaciones
2021

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.....	6
4.6. Temática	7
4.7. Cronograma	9
5. SUBPROGRAMA DE DIFUSIÓN DE INFORMACIÓN.....	10
5.1. Descripción	10
5.2. Objetivo General	10
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 el REGLAMENTO DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR DE SERVICIOS FINANCIEROS, la Encuesta Nacional de Servicios Financieros.

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:

- Promover una cultura de consumo financiero alineado con la protección al consumidor: Incrementar el conocimiento financiero de forma organizada y sistematizada
- Introducir nuevos canales por los que se difundan conceptos básicos de educación financiera: Motivar el interés del consumidor financiero en educación financiera
- 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 2021 se establece que el Subprograma de Educación Financiera denominado “Finanzas responsables” se compone de un proyecto:

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

4.1. Descripción

El proyecto de Educación financiera dirigido a consumidores financieros, tiene la finalidad de proporcionar conocimientos y herramientas financieras necesarios para la gestión de sus finanzas personales, garantizar una calidad de vida presente, futura.

4.2. Objetivo General

“Promover una cultura de consumo financiero alineada con la protección al consumidor; proporcionando conocimientos y herramientas financieras a 40.000 consumidor financiero actuales y potenciales”.

4.3. Beneficiarios

4.3.1. Cualitativa (Segmentación)

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

<p>SUBPROGRAMA DE EDUCACIÓN FINANCIERA</p>	<p>PROYECTO: EDUCACIÓN FINANCIERA DIRIGIDO A CONSUMIDORES FINANCIEROS</p>	<p><u>Segmento 1 : Educación Financiera dirigido a Consumidor Financiero</u></p> <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
		<p><u>Segmento 2 : Capacitación a Funcionarios</u></p> <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 . Difusión de Material de Educación Financiera a través de Whatsapp de Grupo Crédito Individual: Sesión educativa en los procesos de desembolso. Capacitaciones Externas: Sesiones de educación a través de plataformas educativas, webinars, y otros
		<u>Segmento 2: Capacitación a Funcionarios</u> E-learning

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	<u>Segmento 1: Educación Financiera dirigido a Consumidor Financiero</u> <ul style="list-style-type: none"> - Protección del Consumidor Financiero : Derechos y Obligaciones del Consumidor Financiero – Punto de Reclamo (1er y 2da Instancia) - Historial Crediticio - Operaciones Financieras (Activas y Pasivas) - Difusión de los productos y servicios ofertados por la entidad
--	---	---

		<p><u>Segmento 2: Capacitación a Funcionarios</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)- Historial Crediticio - Operaciones Financieras (Activas y Pasivas) - Sistema Financiero: ASFI, Entidades de Intermediación Financieras, Mercado de Valores
--	--	---

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
- Mercado de Valores

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

- Historial Crediticio (Cliente CPOP)

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
-

4.7. Cronograma

SUBPROGRAMA DE EDUCACIÓN FINANCIERA	PROYECTO DE EDUCACIÓN FINANCIERA DIRIGIDO A CONSUMIDORES FINANCIEROS	<u>Segmento 1: Educación Financiera dirigido a Consumidor Financiero</u> Banca Comunal : (Ver cuadro) Crédito Individual : Del 02/01/2021 al 30/12/2021 _ a lo largo del año en los procesos de desembolso a clientes Capacitaciones Externas: Del 02/01/2021 al 30/12/2021 _ al menos 1 taller/webinar por semestre
		<u>Segmento 2: Capacitación a Funcionarios</u> Del 02/01/2021 al 30/12/2021 en proceso de inducción y reforzamiento de acuerdo a evaluación de personal

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

N°	NOMBRE DEL PROYECTO	ACTIVIDAD	OBJETIVO AL QUE CONTRIBUYE (Art. 3, Sección 6, Título I, Capítulo I, Libro 4°)	PÚBLICO	NÚMERO DE PERSONAS QUE PARTICIPARÁN DE LA ACTIVIDAD	TEMÁTICA	PERIODO DE IMPLEMENTACIÓN
1	Derechos y Obligaciones del Consumidor Financiero	Capacitación in situ	inc. a.3 & Inc a.4, Art. 4, Sección 6, Título I, Capítulo I, Libro 4°	Consumidor Financiero de Banca Comunal	10000	* Derechos del consumidor financiero * Punto de Reclamo * Obligaciones del consumidor financiero	Febrero
2	Seguros	Capacitación in situ	inc. a.3 & Inc a.4, Art. 4, Sección 6, Título I, Capítulo I, Libro 4°	Consumidor Financiero de Banca Comunal	10000	Historial Crediticio - CPOP	Mayo
3	Sistema Financiero	Capacitación in situ	inc. a.2, Art. 4, Sección 6, Título I, Capítulo I, Libro 4°	Consumidor Financiero de Banca Comunal	10000	Operaciones Pasivas Operaciones Activas	Julio
4	Operaciones Financieras	Capacitación in situ	inc. a.1, Art. 4, Sección 6, Título I, Capítulo I, Libro 4°	Consumidor Financiero de Banca Comunal	10000	Microseguros & Productos y Servicios ofertados por FUBODE IFD	Noviembre

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 PAF's.
- 20.000 Consumidores Financieros beneficiados mediante RRSS y Página Web
- 10.000 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 artes informativos 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 y/o Whatsapp).

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

N°	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

Educación Financiera

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 Operaciones Pasiva y Activas Difusión Productos y Servicios Ofertados	Febrero 2020 Mayo 2020 Julio 2020 Noviembre 2020	Folletería - Cartillas		Rotafolio de Capacitación Material Digital para difusión a través de las grupos Whatsapp	
		Talleres Educativos/ Webinars	Adolescentes y Jovenes Adulto	300	Metodos Didacticos	Protección del Consumidor Financiero Operaciones Pasiva y Activas Difusión Productos y Servicios Ofertados	A1 menos 1 Taller por Semestre	Folletería - Cartillas	Presentaciones : Educación Financiera	Juegos Ludicos	
		E-learning	(Adulto) Colaboradores	100	Metodología Interrogativa - Demostrativa Metodología Didactica	Protección del Consumidor Financiero Operaciones Financieras (Activas y Pasivas) Sistema Financiero	A lo largo de la gestion (Procesos de Induccion - Reforzamiento acorde a evaluaciones)	Folletería - Cartillas	Presentaciones : Educación Financiera		Plataforma Educativa

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

ANEXO
PROGRAMA DE EDUCACIÓN FINANCIERA
(CUADRO DEL SUBPROGRAMA DE DIFUSIÓN DE INFORMACIÓN)

N°	PROYECTO	ACTIVIDAD	IMPLEMENTACIÓN TEMÁTICA OBJETIVO AL QUE CONTRIBUYE (Inciso b, Art. 3, Sección 6, Título I, Capítulo I, Libro 4°)	TEMÁTICA	BENEFICIARIOS	PERIODO DE IMPLEMENTACIÓN	MEDIOS DE APOYO PARA LA DIFUSIÓN						
							MATERIAL IMPRESO (FOLLETOS, CARTILLAS, OTROS)	CIRCUITO CERRADO (AUDIOVISUAL)	PÁGINA WEB DE LA ENTIDAD FINANCIERA Y REDES SOCIALES	FERIAS			
1	"Finanzas responsables" dirigido a nuestros Consumidores Financieros y público en general	Difusión	El Sistema Financiero, el Rol de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero y el Alcance de la Normativa (Libro 4, Título 1, Cap. 1, Sección 6, Art. 4 inciso b)	El Sistema Financiero	5,000	Gestión 2021		Videos ASFI de cumplimiento obligatorio	Arte Informativo de ASFI y el Rol que Cumple				
			La Asfi y El Rol que Cumple										
			Los Derechos y Obligaciones asociados a los diferentes productos y servicios (Libro 4, Título 1, Cap. 1, Sección 6, Art. 4 inciso b)	Derechos y Obligaciones del Consumidor Financiero Punto de Reclamo y Mecanismos de Reclamo El Ahorro y el Sobre Endeudamiento Productos y Servicios Fubode IFD	30,000	Gestión 2021	Volantes de Derechos y Obligaciones	Videos ASFI de Educación Financiera de cumplimiento obligatorio	PDF's y Publicaciones con Información de Derechos y Obligaciones asociados a los Diferentes Productos y Servicios	Oferta de Productos y Servicios			
			Cumplimiento normativo de Difusión del BCB	Información BCB para Difusión			3,000				Gestión 2021	Volantes Productos y Servicios Fubode IFD	Videos del BCB de Cumplimiento Obligatorio
			Cumplimiento normativo de Difusión de la UIF	Información UIF para Difusión			3,000				Gestión 2021	Volantes información Lavado de Dinero y LGI	Videos de la UIF de Cumplimiento Obligatorio