



PROGRAMA DE EDUCACIÓN FINANCIERA

GESTIÓN 2019

Programa de Educación Financiera CACSA

1. Introducción

Para CACSA, uno de los pilares más importantes es el de poder transmitir conocimientos y desarrollar habilidades en los consumidores financieros, con el objetivo de que puedan mejorar la toma de decisiones en la administración de sus recursos, dando un uso adecuado y responsable de los servicios financieros que brinda la cooperativa.

En relación con el artículo 79, de la Ley N° 393 de Servicios Financieros, se ha elaborado el presente Programa de Educación Financiera para la gestión 2019, donde se detallan el sub programa de educación y el sub programa de difusión de información, buscando ampliar los conocimientos sobre; las características principales de los servicios de intermediación financiera y servicios financieros complementarios, acerca de sus, aplicaciones, los beneficios y riesgos que estos presentan en su contratación.

Así también se considera muy importante el educar y difundir información acerca de los derechos de los consumidores financieros y los mecanismos de reclamo en primera y segunda instancia a los cuales se puede acoger.

La generación de cultura financiera es importante porque a través de ella se crea valor social a partir de las iniciativas que se realicen en este ámbito. Por esto se considera trascendental que el consumidor financiero aprenda sobre el sistema financiero, el rol de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero y el alcance de la normativa.

A continuación, se presenta el de manera detallada, los subprogramas mencionados, objetivos generales y estratégicos por proyecto, así también, las actividades a ser desarrolladas, temáticas y cronogramas.

2. Antecedentes

Los cambios sociales, económicos y demográficos que se han ido originando en los últimos años, han causado una creciente complicación en la toma de decisiones con trascendencia financiera. Estas decisiones involucran un impacto financiero para quienes las toman y es significativo que las personas puedan ser conscientes de las consecuencias financieras y aprendan a valorarlas. Por tanto, una buena cultura financiera, ayuda a los sujetos y a las familias a aprovechar mejor las oportunidades, a lograr sus objetivos propios, familiares y empresariales.

2.1 Metas Alcanzadas

En el transcurso de la gestión 2019 se llevarán a cabo diversas iniciativas en el marco del Programa, estas actuaciones suponen la participación de usuarios financieros, socios, estudiantes de universidades, funcionarios de la entidad y público en general. Considerando los porcentajes mínimos que se establece en la Recopilación De Normas Para Servicios Financieros, que establece como público objetivo, mínimamente el 20% del número de prestatarios reportado al cierre de la gestión anterior, se pretende llegar mínimamente a 996 personas beneficiadas con cursos de orientación en Educación Financiera. Reconociendo la importancia de que todo el público objetivo, cuenten con la capacidad de convertirse en personas informadas y educadas de los temas referentes a este programa.

Desde la implementación a la fecha, los programas de educación financiera de CACSA, se concentran en capacitar e informar con temáticas relacionadas a los conceptos básicos mercantiles, como ser: derechos y obligaciones de los consumidores financieros, mecanismos de reclamos en primera y segunda instancia, sistemas financieros, rol de ASFI, normativa y demás temas de interés. En la gestión 2019 CACSA, continuara ejecutando su programa de educación financiera en dos Subprogramas: Sub Programa de Educación y Sub Programa de Difusión de Información, incluyendo los siguientes temas: TEMA 1: Características principales de los servicios de intermediación financiera y servicios financieros complementarios, medidas de seguridad en sus usos y aplicaciones, informando sobre usos y aplicaciones, beneficios y riesgos que representan. TEMA 2: Derechos y obligaciones de los Consumidores financieros, costos asumidos por el cliente al contratar servicios financieros y Mecanismos de reclamo en primera y segunda instancia. TEMA 3: Sistema Financiero, rol de ASFI y el alcance de la normativa. TEMA 4: Promoción y fortalecimiento institucional de organizaciones productivas rurales. TEMA 5: JORNADA DE EDUCACION FINANCIERA: Sub Tema 1: El Ahorro, Sub Tema 2: El Crédito, Sub Tema 3: Derechos y Obligaciones de los Consumidores- ROL DE ASFI, Sub Tema 4: Presupuesto Familiar, Sub Tema 5: Legitimación de Ganancias ilícitas, financiamiento al terrorismo y demás delitos precedentes con un enfoque basado en gestión de riesgos. Sub Tema 6: Mecanismos de Reclamo. TEMA 6: Inclusión de personas con discapacidad, derechos y deberes en igual de condiciones y trato preferente.

2.2 Aprendizajes Obtenidos

Para coadyuvar con la inclusión financiera real de la población, es imprescindible utilizar y promover la educación financiera permanente, mediante los proyectos establecidos en los programas de educación e información de CACSA, a objeto de insertar y mejorar la comprensión de aspectos económicos, estimular a la buena toma de decisiones, con pensamiento en el futuro y contribuir a la generación de confianza hacia las entidades financieras.

La educación financiera y la inclusión son metas permanentes, donde los proyectos deben ser ejecutados con grandes esfuerzos y venciendo diferentes barreras, generando grandes recompensas. Así también buscando la reducción de la pobreza es importante realizar este tipo de programas para generar educación en diferentes sectores de la población.

3. Objetivos Estratégicos

Para la implementación del Programa de Educación Financiera, la Cooperativa De Ahorro y Crédito San Antonio Ltda, tendrá en cuenta los siguientes objetivos estratégicos:

- Apoyar a la formación de una cultura financiera, mediante una enseñanza efectiva, promoviendo el acceso universal a los servicios financieros, desarrollo de conocimientos que faciliten la toma de decisiones financieras acertadas generando una mayor confianza en el sistema financiero nacional.
- Contribuir al desarrollo educacional y al mejoramiento de la calidad de vida, gracias al conocimiento impartido a los sectores que participan en este programa, orientando al vivir bien.

Para lograr estos objetivos estratégicos se seguirán los siguientes lineamientos estratégicos:

Cooperación: Para la implementación y desarrollo del plan, CACSA podrá recurrir, cuando sea necesario a terceros para que coadyuven al desarrollo de este programa.

Coherencia y Continuidad: En el entendido que la educación financiera es un proceso continuo y de largo plazo, las acciones comprendidas en los programas anuales deben tener relación y coherencia respecto a los objetivos planteados sobre la temática, respondiendo con un avance progresivo en función a los temas escogidos para educar o informar.

Especificidad: En el Plan se definen acciones de educación financiera más específicas como cursos, jornada de educación y otros, para cubrir las necesidades de un grupo de consumidores y/o segmento de la población que CACSA identifique para su formación.

Temática: Se brindará información actual y de interés que satisfagan las necesidades de información del público objetivo.

4. Subprograma de Educación

Este subprograma se detalla en el ANEXO 6: PROGRAMA DE EDUCACIÓN FINANCIERA (SUBPROGRAMA DE EDUCACIÓN), adjunto al presente Programa de Educación Financiera. A continuación, se presenta un desglose de los puntos más importantes del Subprograma de Educación Financiera de CACSA para la gestión 2019.

4.1 Educación financiera a Socios, consumidores financieros y público en general

4.1.1 Descripción

Este segmento o parte del programa de Educación financiera, está orientado al desarrollo de competencias y capacidades financieras con el propósito de que los consumidores financieros, socios y público en general adquieran conocimientos y comportamientos responsables y, destrezas que faciliten la toma de decisiones financieras y el ejercicio de sus derechos y cumplimiento de sus obligaciones. Esto a través de cursos/talleres y actividades programadas para desarrollarse a lo largo de esta gestión, con temas prioritarios.

4.1.2 Objetivo General

El presente Programa de Educación Financiera de La Cooperativa de Ahorro y Crédito San Antonio Ltda tiene como objetivo general el contribuir a mejorar la cultura financiera de sus socios, usuarios financieros y población en general.

4.1.3 Beneficiarios

Mínimamente el 20% del número de prestatarios de la gestión anterior: • Número de prestatarios de la gestión anterior: 4.976 al 31.12.2018. • 20%: 996 consumidores financieros.

4.1.3.1 Cualitativa

El público objetivo a los que está dirigido el presente apartado del Programa de Educación Financiera son socios, usuarios financieros y población en general:

Respecto a los socios, la educación financiera servirá para que los mismos conozcan sus derechos y obligaciones como consumidores financieros y para promover transparencia en las relaciones comerciales con CACSA. El Programa de Educación Financiera dirigido a los usuarios financieros busca mejorar su interacción con el sistema financiero y específicamente con CACSA. Así también a los estudiantes universitarios y población en general brindarles un mejor conocimiento del sistema financiero, su funcionamiento, regulaciones, servicios y productos, permitirán que el usuario tome decisiones

financieras acertadas principalmente en relación al ahorro y el crédito como forma de endeudamiento.

4.1.3.2 Cuantitativa

Por cada tema, se estima alcanzar el siguiente número de beneficiarios mínimamente:

TEMA 1: Características principales de los servicios de intermediación financiera y servicios financieros complementarios, medidas de seguridad en sus usos y aplicaciones, informando sobre usos y aplicaciones, beneficios y riesgos que representan. **(200 beneficiarios)**

TEMA 2: Derechos y obligaciones de los Consumidores financieros, costos asumidos por el cliente al contratar servicios financieros y Mecanismos de reclamo en primera y segunda instancia. **(200 beneficiarios)**

TEMA 3: Sistema Financiero, rol de ASFI y el alcance de la normativa. **(200 beneficiarios)**

TEMA 4: Promoción y fortalecimiento institucional de organizaciones productivas rurales. **(50 beneficiarios)**

TEMA 5: JORNADA DE EDUCACION FINANCIERA **(200 beneficiarios)**

TEMA 6: Inclusión de personas con discapacidad, derechos y deberes en igual de condiciones y trato preferente. **(150 beneficiarios)**

4.1.4 Actividades a ser desarrolladas

Se tiene contemplada la realización de talleres de Educación Financiera al público objetivo, mencionado anteriormente, los cuales recibirán un proceso de educación e información sobre temas prioritarios como ser: Características principales de los servicios de intermediación financiera y servicios financieros complementarios, Mecanismos de reclamo en primera y segunda instancia, Inclusión de personas con discapacidad, derechos y deberes en igual de condiciones y trato preferente, Derechos y obligaciones de los Consumidores financieros y demás temas mencionados anteriormente, se repartirá material de apoyo impreso cuando corresponda. El material tendrá un lenguaje claro, sencillo y fácil de comprender.

Se puntualiza que, para la Jornada Financiera, se pretende instalar puntos de capacitación e información, en un sector público, como ser la plaza de las banderas, plaza sucre o algún otro punto disponible en su momento, en esta JF se educara sobre diferentes temáticas como ser: El Ahorro, El Crédito, Derechos y Obligaciones de los Consumidores- ROL DE ASFI, Presupuesto Familiar, Legitimación de Ganancias ilícitas, financiamiento al terrorismo y demás delitos precedentes con un enfoque basado en

gestión de riesgos y Mecanismos de Reclamo. Dicha actividad se apoyará con juegos educativos.

4.1.5 Metodología Educativa

El tipo de metodología educativa será la capacitación, misma que complementa y combina al aprendizaje con la práctica. El objetivo no solo es mejorar un accionar, transmitir conocimientos o ayudar a crear habilidades, la idea es impulsar el cambio de actitud y conducta de los que participan en las actividades propuestas, generando una reflexión colectiva.

La metodología se basa en la aplicación de dinámicas y participación orientada a los participantes, buscando el dialogo y la práctica, y de esta manera llegar a la reflexión colectiva que se busca.

Al inicio de cada capacitación, se buscará estimular la creación de un ambiente relajado, esto para que los asistentes sientan comodidad y confianza. Se empezará desde la parte práctica, buscando una participación y un análisis colectivo, apoyando con textos proyectados, el objetivo e despejar las dudas entre la teoría y la práctica, de esta manera los participantes podrán ordenar y organizar sus ideas, con la ayuda del moderador, finalizando con la asociación de las situaciones de la vida laboral o personal, motivándoles a llevar lo aprendido a la práctica.

4.1.6 Temática

Los contenidos sobre los que se educará e informará al público objetivo en el presente Programa de Educación Financiera son los siguientes:

TEMA 1: Características principales de los servicios de intermediación financiera y servicios financieros complementarios, medidas de seguridad en sus usos y aplicaciones, informando sobre usos y aplicaciones, beneficios y riesgos que representan.

TEMA 2: Derechos y obligaciones de los Consumidores financieros, costos asumidos por el cliente al contratar servicios financieros y Mecanismos de reclamo en primera y segunda instancia.

TEMA 3: Sistema Financiero, rol de ASFI y el alcance de la normativa.

TEMA 4: Promoción y fortalecimiento institucional de organizaciones productivas rurales.

TEMA 5: JORNADA DE EDUCACION FINANCIERA:

Sub Tema 1: El Ahorro,

Sub Tema 2: El Crédito,

Sub Tema 3: Derechos y Obligaciones de los Consumidores- ROL DE ASFI,

Sub Tema 4: Presupuesto Familiar,

Sub Tema5: Legitimación de Ganancias ilícitas, financiamiento al terrorismo y demás delitos precedentes con un enfoque basado en gestión de riesgos.

Sub Tema 6: Mecanismos de Reclamo.

TEMA 6: Inclusión de personas con discapacidad, derechos y deberes en igual de condiciones y trato preferente.

4.1.7 Cronograma

<p>TEMÁTICA PROGRAMADA</p>	<p>TEMA 1: Características principales de los servicios de intermediación financiera y servicios financieros complementarios, medidas de seguridad en sus usos y aplicaciones, informando sobre los usos y aplicaciones, beneficios y riesgos que representan.</p>	<p>TEMA 2: Derechos y obligaciones de los Consumidores financieros, costos asumidos por el cliente al contratar servicios financieros y Mecanismos de reclamo en primera y segunda instancia.</p>	<p>TEMA 3: Sistema Financiero, rol de ASFI y el alcance de la normativa.</p>	<p>TEMA 4 : Promoción y fortalecimiento institucional de organizaciones productivas rurales.</p>	<p>TEMA 5: JORNADA DE EDUCACION FINANCIERA: Sub Tema 1: El Ahorro Sub Tema 2: El Crédito Sub Tema 3: Derechos y Obligaciones de los Consumidores- ROL DE ASFI Sub Tema 4: Presupuesto Familiar Sub Tema 5: Legitimación de Ganancias ilícitas, financiamiento al terrorismo y demás delitos precedentes con un enfoque basado en gestión de riesgos. Sub Tema 6: Mecanismos de Reclamo</p>	<p>TEMA 6 : Inclusión de personas con discapacidad, derechos y deberes en igual de condiciones y trato preferente.</p>
<p>PERIODO DE IMPLEMENTACIÓN PROGRAMADO</p>	<p>A partir de Marzo 2019</p>	<p>A partir de Mayo 2019</p>	<p>A partir de Julio 2019</p>	<p>A partir de Septiembre 2019</p>	<p>A partir de Octubre 2019</p>	<p>A Partir de Noviembre 2019</p>

4.2 Educación Financiera a Personal CACSA

Este subprograma se detalla en el ANEXO 6: PROGRAMA DE EDUCACIÓN FINANCIERA (SUBPROGRAMA DE EDUCACIÓN), adjunto al presente Programa de Educación Financiera.

4.2.1 Descripción

El Programa de Educación Financiera incluye a los funcionarios de CACSA, como un canal informativo, que permitirá capacitar y orientar a los clientes sobre contenidos básicos del sistema financiero. Esto a través de cursos/talleres y actividades programadas para desarrollarse a lo largo de esta gestión, con temas prioritarios.

4.2.2 Objetivo General

El presente apartado del Programa de Educación Financiera de La Cooperativa de Ahorro y Crédito San Antonio Ltda tiene como objetivo el contribuir a mejorar la cultura financiera de sus funcionarios y las capacidades de los mismos sobre sus propios conocimientos de educación financiera en su conjunto.

4.2.3 Beneficiarios

Personal interno de CACSA y Colaboradores de darse el caso. De todas las oficinas y agencias.

4.2.3.1 Cualitativa

El público objetivo a los que está dirigido el presente apartado del Programa de Educación Financiera son funcionarios de CACSA y colaboradores de verse por conveniente.

Buscando que los funcionarios tengan un mejor conocimiento del sistema financiero, su funcionamiento, regulaciones, servicios y productos. Esto permitirá una asesoramiento al cliente, socio o público general aportando a que tomen decisiones financieras acertadas.

4.2.3.2 Cuantitativa

Por cada tema, se estima alcanzar el siguiente número de beneficiarios mínimamente:

TEMA 1: Características principales de los servicios de intermediación financiera y servicios financieros complementarios, medidas de seguridad en sus usos y aplicaciones, informando sobre usos y aplicaciones, beneficios y riesgos que representan. **(20 funcionarios)**

TEMA 2: Derechos y obligaciones de los Consumidores financieros, costos asumidos por el cliente al contratar servicios financieros y Mecanismos de reclamo en primera y segunda instancia. **(20 funcionarios)**

TEMA 3: Sistema Financiero, rol de ASFI y el alcance de la normativa. **(20 funcionarios)**

TEMA 4: Promoción y fortalecimiento institucional de organizaciones productivas rurales. **(8 funcionarios)**

TEMA 5: JORNADA DE EDUCACION FINANCIERA **(20 funcionarios)**

TEMA 6: Inclusión de personas con discapacidad, derechos y deberes en igual de condiciones y trato preferente. **(50 funcionarios)**

4.2.4 Actividades a ser desarrolladas

Se tiene contemplada la realización de talleres o cursos de Educación Financiera al público objetivo, funcionarios de CACSA, los cuales recibirán un proceso de educación e información sobre temas prioritarios como ser: Características principales de los servicios de intermediación financiera y servicios financieros complementarios, Mecanismos de reclamo en primera y segunda instancia, Inclusión de personas con discapacidad, derechos y deberes en igual de condiciones y trato preferente, Derechos y obligaciones de los Consumidores financieros y demás temas mencionados anteriormente, se repartirá material de apoyo impreso cuando corresponda. El material tendrá un lenguaje claro, sencillo y fácil de comprender.

Se puntualiza que, para la Jornada Financiera, se pretende instalar puntos de capacitación e información, en un sector público, como ser la plaza de las banderas, plaza sucre o algún otro punto disponible en su momento, en esta JF se educara sobre diferentes temáticas como ser: El Ahorro, El Crédito, Derechos y Obligaciones de los Consumidores- ROL DE ASFI, Presupuesto Familiar, Legitimación de Ganancias ilícitas, financiamiento al terrorismo y demás delitos precedentes con un enfoque basado en gestión de riesgos y Mecanismos de Reclamo. Dicha actividad se apoyará con juegos educativos.

4.2.5 Metodología Educativa

El tipo de metodología educativa será la capacitación, misma que complementa y combina al aprendizaje con la práctica. El objetivo no solo es mejorar un accionar, transmitir conocimientos o ayudar a crear habilidades, la idea es impulsar el cambio de actitud y conducta de los que participan en las actividades propuestas, generando una reflexión colectiva.

La metodología se basa en la aplicación de dinámicas y participación orientada a los participantes, buscando el dialogo y la práctica, y de esta manera llegar a la reflexión colectiva que se busca.

Al inicio de cada capacitación, se buscará estimular la creación de un ambiente relajado, esto para que los asistentes sientan comodidad y confianza. Se empezará desde la parte práctica, buscando una participación y un análisis colectivo, apoyando con textos proyectados, el objetivo es despejar las dudas entre la teoría y la práctica, de esta manera los participantes podrán ordenar y organizar sus ideas, con la ayuda del moderador, finalizando con la asociación de las situaciones de la vida laboral o personal, motivándoles a llevar lo aprendido a la práctica, así mismo brindar un buen asesoramiento de estos temas a los socios y clientes financieros de CACSA.

4.2.6 Temática

Los contenidos sobre los que se educará e informará al público objetivo en el presente Programa de Educación Financiera son los siguientes:

TEMA 1: Características principales de los servicios de intermediación financiera y servicios financieros complementarios, medidas de seguridad en sus usos y aplicaciones, informando sobre usos y aplicaciones, beneficios y riesgos que representan.

TEMA 2: Derechos y obligaciones de los Consumidores financieros, costos asumidos por el cliente al contratar servicios financieros y Mecanismos de reclamo en primera y segunda instancia.

TEMA 3: Sistema Financiero, rol de ASFI y el alcance de la normativa.

TEMA 4: Promoción y fortalecimiento institucional de organizaciones productivas rurales.

TEMA 5: JORNADA DE EDUCACION FINANCIERA:

Sub Tema 1: El Ahorro,

Sub Tema 2: El Crédito,

Sub Tema 3: Derechos y Obligaciones de los Consumidores- ROL DE ASFI,

Sub Tema 4: Presupuesto Familiar,

Sub Tema5: Legitimación de Ganancias ilícitas, financiamiento al terrorismo y demás delitos precedentes con un enfoque basado en gestión de riesgos.

Sub Tema 6: Mecanismos de Reclamo.

TEMA 6: Inclusión de personas con discapacidad, derechos y deberes en igual de condiciones y trato preferente.

4.2.7 Cronograma

<p>TEMÁTICA PROGRAMADA</p>	<p>TEMA 1: Características principales de los servicios de intermediación financiera y servicios financieros complementarios, medidas de seguridad en sus usos y aplicaciones, informando sobre los usos y aplicaciones, beneficios y riesgos que representan.</p>	<p>TEMA 2: Derechos y obligaciones de los Consumidores financieros, costos asumidos por el cliente al contratar servicios financieros y Mecanismos de reclamo en primera y segunda instancia.</p>	<p>TEMA 3: Sistema Financiero, rol de ASFI y el alcance de la normativa.</p>	<p>TEMA 4 : Promoción y fortalecimiento institucional de organizaciones productivas rurales.</p>	<p>TEMA 5: JORNADA DE EDUCACION FINANCIERA: Sub Tema 1: El Ahorro Sub Tema 2: El Crédito Sub Tema 3: Derechos y Obligaciones de los Consumidores- ROL DE ASFI Sub Tema 4: Presupuesto Familiar Sub Tema 5: Legitimación de Ganancias ilícitas, financiamiento al terrorismo y demás delitos precedentes con un enfoque basado en gestión de riesgos. Sub Tema 6: Mecanismos de Reclamo</p>	<p>TEMA 6 : Inclusión de personas con discapacidad, derechos y deberes en igual de condiciones y trato preferente.</p>
<p>PERIODO DE IMPLEMENTACIÓN PROGRAMADO</p>	<p>A partir de Marzo 2019</p>	<p>A partir de Mayo 2019</p>	<p>A partir de Julio 2019</p>	<p>A partir de Septiembre 2019</p>	<p>A partir de Octubre 2019</p>	<p>A Partir de Noviembre 2019</p>

5. Subprograma de Difusión de Información

A continuación, se presenta un desglose de los puntos más importantes del Subprograma de Difusión De Información Financiera de CACSA para la gestión 2019.

Este subprograma se detalla en ANEXO 6: PROGRAMA DE EDUCACIÓN FINANCIERA (SUBPROGRAMA DE DIFUSIÓN DE INFORMACIÓN), adjunto al presente Programa de Educación Financiera.

5.1Página WEB, Material Informativo Impreso y Difusión Radial

5.1.1 Descripción

El Subprograma de Difusión de Información, a través de herramientas comunicacionales, se constituye en un apoyo para que se cumplan los objetivos del Programa de Educación Financiera orientado a socios, clientes financieros y público en general.

5.1.2 Objetivo General

Ampliar, a través de diferentes medios de comunicación, la información sobre Educación Financiera. Con el objetivo de informar a la población en general sobre temáticas de los derechos y obligaciones de los consumidores financieros, mecanismos de reclamo, rol de ASFI, características principales de los servicios de intermediación financiera, servicios financieros complementarios y demás temas básicos e importantes.

5.1.3 Beneficiarios

Mínimamente el 20% del número de prestatarios de la gestión anterior: • Número de prestatarios de la gestión anterior: 4.976 al 31.12.2018. • 20%: 996 consumidores financieros.

5.1.4 Actividades a ser desarrolladas

Se tiene contemplada la realización de talleres de Educación Financiera al público objetivo, mencionado anteriormente, los cuales recibirán un proceso de educación e información sobre temas prioritarios como ser: Características principales de los servicios de intermediación financiera y servicios financieros complementarios, Mecanismos de reclamo en primera y segunda instancia, Inclusión de personas con discapacidad, derechos y deberes en igual de condiciones y trato preferente, Derechos y obligaciones de los Consumidores financieros y demás temas mencionados anteriormente, se repartirá material de apoyo impreso cuando corresponda. El material tendrá un lenguaje claro, sencillo y fácil de comprender. Dicho material será adaptado y digitalizado para poder difundirlos en diferentes tipos de medios de comunicación.

5.1.5 Medios o canales para la difusión

En el Subprograma de Difusión de Información, se continuará informando a clientes y usuarios sobre la temática de Educación Financiera en medios tradicionales como ser:

1) Medios Impresos

Para alcanzar amplios segmentos de población asociada y en función a la temática respectiva, se utilizará volantes o dípticos, ya sea como cobertura noticiosa o contratando espacios publicitarios que respondan a las inquietudes vinculadas en el programa, así como la difusión de temáticas específicas del mismo.

2) Sitio Web

El sitio Web es la ventana virtual del Programa, se brindará información en un espacio destinado específicamente para educación financiera. Un factor de éxito de este medio de difusión, será la mejora y actualización permanente, fundamentada en la retroalimentación que se obtenga de los visitantes, así como la respuesta oportuna a las inquietudes recibidas.

3) Circuito Cerrado (Audiovisual) Así mismo dentro de nuestras instalaciones, tanto en oficina Central como en Agencias, los consumidores financieros podrán acceder a presentaciones (videos, animaciones, Ppts etc.) educativas, buscando abarcar los temas más importantes del rubro financiero, a través del circuito cerrado audiovisual.

4) Difusión Radial

Para alcanzar amplios segmentos de población asociada y en función a la temática respectiva, se utilizará la difusión radial para poder comunicar y transmitir el conocimiento planteado con las temáticas contenidas en el Programa que se consideren oportunas.

5.1.6 Temática

Los contenidos sobre los que se educará e informará al público objetivo en el presente Programa de Educación Financiera son los siguientes:

TEMA 1: Características principales de los servicios de intermediación financiera y servicios financieros complementarios, medidas de seguridad en sus usos y aplicaciones, informando sobre usos y aplicaciones, beneficios y riesgos que representan.

TEMA 2: Derechos y obligaciones de los Consumidores financieros, costos asumidos por el cliente al contratar servicios financieros y Mecanismos de reclamo en primera y segunda instancia.

TEMA 3: Sistema Financiero, rol de ASFI y el alcance de la normativa.

TEMA 4: Promoción y fortalecimiento institucional de organizaciones productivas rurales.

TEMA 5: JORNADA DE EDUCACION FINANCIERA:

Sub Tema 1: El Ahorro,

Sub Tema 2: El Crédito,

Sub Tema 3: Derechos y Obligaciones de los Consumidores- ROL DE ASFI,

Sub Tema 4: Presupuesto Familiar,

Sub Tema5: Legitimación de Ganancias ilícitas, financiamiento al terrorismo y demás delitos precedentes con un enfoque basado en gestión de riesgos.

Sub Tema 6: Mecanismos de Reclamo.

TEMA 6: Inclusión de personas con discapacidad, derechos y deberes en igual de condiciones y trato preferente.

5.1.7 Cronograma

PROYECTO	Internet Página Web				Dípticos, Trípticos informativos				Jingles Radiales
TEMÁTICA PROGRAMADA	TEMA 1: Características principales de los servicios de intermediación financiera y servicios financieros complementarios, medidas de seguridad en sus usos y aplicaciones, informando sobre los usos y aplicaciones, beneficios y riesgos que representan.	TEMA 2: Derechos y obligaciones de los Consumidores financieros, costos asumidos por el cliente al contratar servicios financieros y Mecanismos de reclamo en primera y segunda instancia.	TEMA 3: Sistema Financiero, rol de ASFI y el alcance de la normativa.	TEMA 4 : Promoción y fortalecimiento institucional de organizaciones productivas rurales.	TEMA 5: JORNADA DE EDUCACION FINANCIERA: Sub Tema 1: El Ahorro Sub Tema 2: El Crédito Sub Tema 3: Derechos y Obligaciones de los Consumidores- ROL DE ASFI Sub Tema 4: Presupuesto Familiar Sub Tema 5: Legitimación de Ganancias ilícitas, financiamiento al terrorismo y demás delitos precedentes con un enfoque basado en gestión de riesgos. Sub Tema 6: Mecanismos de Reclamo	TEMA 6 : Inclusión de personas con discapacidad, derechos y deberes en igual de condiciones y trato preferente.	TEMA 3: Sistema Financiero, rol de ASFI y el alcance de la normativa.	TEMA 5: JORNADA DE EDUCACION FINANCIERA: Sub Tema 1: El Ahorro Sub Tema 2: El Crédito Sub Tema 3: Derechos y Obligaciones de los Consumidores- ROL DE ASFI Sub Tema 4: Presupuesto Familiar Sub Tema 5: Legitimación de Ganancias ilícitas, financiamiento al terrorismo y demás delitos precedentes con un enfoque basado en gestión de riesgos. Sub Tema 6: Mecanismos de Reclamo	TEMA 2: Derechos y obligaciones de los Consumidores financieros, costos asumidos por el cliente al contratar servicios financieros y Mecanismos de reclamo en primera y segunda instancia.
PERIODO DE IMPLEMENTACIÓN PROGRAMADO	A partir de Marzo 2019	A partir de Mayo 2019	A partir de Julio 2019	A partir de Septiembre 2019	A partir de Octubre 2019	A Partir de Noviembre 2019	A partir de Julio 2019	A partir de Octubre 2018	A partir de Noviembre 2018

