



PROGRAMA DE EDUCACIÓN FINANCIERA  
GESTIÓN 2020

## **1. Introducción**

Para CACSA, uno de los pilares mas importantes es el de transmitir conocimientos y desarrollar habilidades en los consumidores financieros y público en general, con el objetivo de que puedan mejorar la toma de decisiones en la administración de sus recursos, generando la costumbre de un buen uso de los productos y servicios financieros que brinda la cooperativa y el sistema financiero en su conjunto.

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 2020, 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 y público en general, aprendan 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**

Cambios sociales, económicos y demográficos que se han ido originando en los últimos años, han producido una progresiva complicación en la toma de decisiones con consecuencia financiera. Estas decisiones implican un impacto financiero para quienes las toman y es revelador 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 2020 se llevarán a cabo diversas iniciativas en el marco del Programa, estas actuaciones suponen la participación de usuarios financieros, socios, estudiantes de universidades, instituciones privadas o públicas, funcionarios de la entidad y público en general. Considerando los porcentajes mínimos que se establece en la Recopilación De Normas Para Servicios Financieros, que instituye como público objetivo, mínimamente el 20% del número de prestatarios reportado al cierre de la gestión anterior, se pretende llegar mínimamente a 1041 personas beneficiadas con cursos de orientación en Educación Financiera. Reconociendo la importancia de que todo el público objetivo, cuente con la capacidad de convertirse en personas informadas y educadas de los temas referentes a este programa.

Desde la ejecución 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 2020 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. Seguridad, aplicaciones, beneficios y riesgos en su uso. TEMA 2: Derechos y obligaciones de los Consumidores financieros respecto a productos, servicios y costos asumidos. TEMA 3: Sistema Financiero, rol de ASFI, alcance de la normativa y mecanismos de reclamo en primera y segunda instancia. TEMA 4: Inclusión de personas con discapacidad, derechos y deberes en igual de condiciones y trato preferente. TEMA 5: Promoción y fortalecimiento institucional de organizaciones productivas rurales.

## **2.2 Aprendizajes Obtenidos**

Para contribuir con la inclusión financiera de la población, es imprescindible utilizar y promover la educación financiera permanente, esto se pretende, mediante los proyectos establecidos en los programas de educación e información de CACSA, a objeto de insertar y mejorar la comprensión de temas económicos, estimular a la buena toma de decisiones financieras, con pensamiento en el futuro y contribuir a la generación de confianza hacia el sistema financiero.

La educación financiera y la inclusión son metas permanentes, donde los proyectos deben ser ejecutados con grandes esfuerzos y dominando diferentes barreras, creando grandes recompensas. Asimismo, buscando la reducción de la pobreza mediante la educación, 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 Abierta San Antonio R.L, 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, aportando al 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, compartiendo conocimiento 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 programa, 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 Programa se definen acciones de educación financiera específicas 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 2020.

## **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, 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, abarcando temas prioritarios.

### **4.1.2 Objetivo General**

El presente Programa de Educación Financiera de La Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta San Antonio R.L 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: 5.202 al 31.12.2020.
- 20%: 1041 consumidores financieros o público objetivo.

#### **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, permitiendo 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. Seguridad, aplicaciones, beneficios y riesgos en su uso. (250 beneficiarios)

TEMA 2: Derechos y obligaciones de los Consumidores financieros respecto a productos, servicios y costos asumidos. (250 beneficiarios)

TEMA 3: Sistema Financiero, rol de ASFI, alcance de la normativa y mecanismos de reclamo en primera y segunda instancia. (250 beneficiarios)

TEMA 4: Inclusión de personas con discapacidad, derechos y deberes en igual de condiciones y trato preferente. (250 beneficiarios)

TEMA 5: Promoción y fortalecimiento institucional de organizaciones productivas rurales. (50 beneficiarios)

#### **4.1.4 Actividades a ser desarrolladas**

Se tiene contemplada la realización de cursos 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.

#### **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, 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 a 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. Seguridad, aplicaciones, beneficios y riesgos en su uso.

TEMA 2: Derechos y obligaciones de los Consumidores financieros respecto a productos, servicios y costos asumidos.

TEMA 3: Sistema Financiero, rol de ASFI, alcance de la normativa y mecanismos de reclamo en primera y segunda instancia.

TEMA 4: Inclusión de personas con discapacidad, derechos y deberes en igual de condiciones y trato preferente.

TEMA 5: Promoción y fortalecimiento institucional de organizaciones productivas rurales.

#### 4.1.7 Cronograma

<b>TEMÁTICA</b>	TEMA 1: Características principales de los servicios de intermediación financiera y servicios financieros complementarios. Seguridad, aplicaciones, beneficios y riesgos en su uso.	TEMA 2: Derechos y obligaciones de los Consumidores financieros respecto a productos, servicios y costos asumidos.	TEMA 3: Sistema Financiero, rol de ASFI, alcance de la normativa y mecanismos de reclamo en primera y segunda instancia.	TEMA 4: Inclusión de personas con discapacidad, derechos y deberes en igual de condiciones y trato preferente.	TEMA 5: Promoción y fortalecimiento institucional de organizaciones productivas rurales.
<b>PERIODO DE IMPLEMENTACIÓN</b>	A partir Febrero 2020	A partir Abril 2020	A partir Junio 2020	A partir Agosto 2020	A partir Septiembre 2020



## 4.2 Educación Financiera a Funcionarios 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 funcionarios 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 Abierta San Antonio R.L. 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 Oficina Central 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.

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

#### 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. Seguridad, aplicaciones, beneficios y riesgos en su uso. **(20 funcionarios)**

TEMA 2: Derechos y obligaciones de los Consumidores financieros respecto a productos, servicios y costos asumidos. **(20 funcionarios)**

TEMA 3: Sistema Financiero, rol de ASFI, alcance de la normativa y mecanismos de reclamo en primera y segunda instancia. **( 20 funcionarios)**

TEMA 4: Inclusión de personas con discapacidad, derechos y deberes en igual de condiciones y trato preferente. **( 20 funcionarios)**

TEMA 5: Promoción y fortalecimiento institucional de organizaciones productivas rurales. **( 8 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.

#### **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 puedan 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. Seguridad, aplicaciones, beneficios y riesgos en su uso.

TEMA 2: Derechos y obligaciones de los Consumidores financieros respecto a productos, servicios y costos asumidos.

TEMA 3: Sistema Financiero, rol de ASFI, alcance de la normativa y mecanismos de reclamo en primera y segunda instancia.

TEMA 4: Inclusión de personas con discapacidad, derechos y deberes en igual de condiciones y trato preferente.

TEMA 5: Promoción y fortalecimiento institucional de organizaciones productivas rurales.

#### 4.2.7 Cronograma

<b>TEMÁTICA</b>	TEMA 1: Características principales de los servicios de intermediación financiera y servicios financieros complementarios. Seguridad, aplicaciones, beneficios y riesgos en su uso.	TEMA 2: Derechos y obligaciones de los Consumidores financieros respecto a productos, servicios y costos asumidos.	TEMA 3: Sistema Financiero, rol de ASFI, alcance de la normativa y mecanismos de reclamo en primera y segunda instancia.	TEMA 4: Inclusión de personas con discapacidad, derechos y deberes en igual de condiciones y trato preferente.	TEMA 5: Promoción y fortalecimiento institucional de organizaciones productivas rurales.
<b>PERIODO DE IMPLEMENTACIÓN</b>	A partir Febrero 2020	A partir Abril 2020	A partir Junio 2020	A partir Agosto 2020	A partir Septiembre 2020

## **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 2020.

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: 5.202 al 31.12.2020.
- 20%: 1041 consumidores financieros o público objetivo.

Se aclara que el alcance puede ser mayor, esto debido al alcance masivo de los medios de comunicación como la radio o las redes sociales, sin embargo, se considera el mínimo de 1041 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 que se consideren contenidas en el Programa.

#### 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. Seguridad, aplicaciones, beneficios y riesgos en su uso.

TEMA 2: Derechos y obligaciones de los Consumidores financieros respecto a productos, servicios y costos asumidos.

TEMA 3: Sistema Financiero, rol de ASFI, alcance de la normativa y mecanismos de reclamo en primera y segunda instancia.

TEMA 4: Inclusión de personas con discapacidad, derechos y deberes en igual de condiciones y trato preferente.

TEMA 5: Promoción y fortalecimiento institucional de organizaciones productivas rurales.

5.1.7 Cronograma

NOMBRE DEL PROYECTO	Pagina Web					Material Informativo Impreso				Difusion Radial
<b>TEMÁTICA</b>	TEMA 1: Características principales de los servicios de intermediación financiera y servicios financieros complementarios. Seguridad, aplicaciones, beneficios y riesgos en su uso.	TEMA 2: Derechos y obligaciones de los Consumidores financieros respecto a productos, servicios y costos asumidos.	TEMA 3: Sistema Financiero, rol de ASFI, alcance de la normativa y mecanismos de reclamo en primera y segunda instancia.	TEMA 4: Inclusión de personas con discapacidad, derechos y deberes en igual de condiciones y trato preferente.	TEMA 5: Promoción y fortalecimiento institucional de organizaciones productivas rurales.	TEMA 1: Características principales de los servicios de intermediación financiera y servicios financieros complementarios. Seguridad, aplicaciones, beneficios y riesgos en su uso.	TEMA 2: Derechos y obligaciones de los Consumidores financieros respecto a productos, servicios y costos asumidos.	TEMA 3: Sistema Financiero, rol de ASFI, alcance de la normativa y mecanismos de reclamo en primera y segunda instancia.	TEMA 4: Inclusión de personas con discapacidad, derechos y deberes en igual de condiciones y trato preferente.	TEMA 2: Derechos y obligaciones de los Consumidores financieros respecto a productos, servicios y costos asumidos.
<b>PERIODO DE IMPLEMENTACIÓN</b>	A partir Febrero 2020	A partir Abril 2020	A partir Junio 2020	A partir Agosto 2020	A partir Septiembre 2020	A partir Febrero 2020	A partir Abril 2020	A partir Junio 2020	A partir Agosto 2020	A partir Septiembre 2020



