



Idepro IFD



PROGRAMA DE

Educación **FINANCIERA**

Aprendiendo más con IDEPRO IFD

GESTIÓN 2022

Tabla de Contenido

1. Introducción	3
2. Antecedentes	4
2.1 Aprendizajes Obtenidos	4
3. Programa de Educación Financiera Gestión 2022	6
3.1 Objetivos Estratégicos	6
3.1.1 Objetivo General	6
3.1.2 Objetivos Específicos	6
3.2 Descripción del Programa de Educación Financiera 2022	7
3.2.1 Subprograma de educación	9
3.1.2 Subprograma de difusión de información	13
ANEXOS	14

1. Introducción

La Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI), en su glosario de términos frecuentes define a la Educación Financiera como el “Proceso que consiste **en transmitir conocimientos y desarrollar habilidades** orientadas a mejorar la toma de decisiones de los consumidores financieros, con el objetivo de que éstos optimicen la administración de sus recursos y realicen un uso adecuado y responsable de los servicios y productos financieros ofrecidos por las entidades financieras.”

Dando cumplimiento a la Ley de Servicios Financieros N° 393, en su artículo 79 establece la obligatoriedad y responsabilidad de las entidades de Intermediación Financiera reguladas por la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI), de diseñar, organizar y ejecutar programas anuales de educación financiera para los consumidores financieros en procura de: educar sobre las características principales de los servicios de intermediación financiera y servicios financieros complementarios, sus usos, aplicaciones, beneficios y riesgos; informar de manera clara sobre los derechos y obligaciones asociados a los diferentes productos y servicios que ofrecen; educar sobre los derechos de los consumidores financieros y los mecanismos de reclamo en primera y segunda instancia; e informar sobre el sistema financiero, el rol de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero - ASFI y el carácter de la normativa, IDEPRO IFD elabora de forma anual su Programa de Educación Financiera denominado **Aprendiendo más con IDEPRO IFD**, con el objetivo de implementar actividades que coadyuven a que clientes, usuarios financieros y público en general, adquieran conocimientos y fortalezcan habilidades que les permitan tomar mejores decisiones para la consecución de sus objetivos personales, familiares y en sus actividades económicas o emprendimientos.

IDEPRO IFD presenta su Plan Anual de Educación Financiera - Gestión 2022, tomando en cuenta lo establecido en el **Reglamento de Protección al Consumidor de Servicios Financieros**, así como los lineamientos de la **Guía Anual para el diseño del Programa de Educación Financiera**.

2. Antecedentes

IDEPRO IFD establece su Programa de Educación Financiera denominado **Aprendiendo más con IDEPRO IFD**, orientado a promover el desarrollo y fortalecimiento de las capacidades de los clientes para la toma de decisiones, la comprensión integral de la oferta institucional, así como también, desde un enfoque transversal de derechos, lograr que tanto los clientes como usuarios financieros puedan empoderarse para el pleno ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de obligaciones como consumidores financieros y con ello aportar en el proceso de mejora de su calidad de vida, la de sus familias y por ende de su comunidad.

IDEPRO IFD está enfocado en el marco estratégico para el desarrollo de microempresas, a través de soluciones financieras innovadoras. Los clientes de estos segmentos buscan mejorar su calidad de vida; y sus principales necesidades en lo referente a educación abarcan desde conocimientos básicos de conceptos de educación financiera, hasta la administración de sus negocios, acceso a mercados más competitivos, distribución y promoción de sus productos y/o servicios.

Con el Programa de Educación Financiera **Aprendiendo más con IDEPRO IFD 2022**, se pretende fortalecer las capacidades y conocimientos de quienes conforman nuestro mercado meta; cubriendo todas las áreas relativas a los servicios financieros, logrando impactar en el desarrollo de los consumidores financieros de las áreas de intervención.

2.1 Aprendizajes Obtenidos

La siguiente tabla, muestra un resumen de los principales aprendizajes que obtuvo la Institución, luego de la implementación de los proyectos correspondientes al programa de Educación Financiera de la Gestión 2021:

N°	Proyecto	Aprendizajes
1	<ul style="list-style-type: none"> Proyecto: Impulso para el Desarrollo* 	<ul style="list-style-type: none"> La continuidad de la pandemia del COVID19, fue un factor preponderante que influyó en la continuidad de los proyectos con metodologías virtuales. Se ha evidenciado que algunos segmentos de la población, a pesar de un crecimiento del acceso a las nuevas tecnologías, tiene un conocimiento y manejo aún muy limitado de las mismas. Se tiene un alcance masivo y simultáneo. Las herramientas tecnológicas, han facilitado la posibilidad de estar conectados y de esta forma trabajar desde los hogares para muchas personas. La pandemia ha exigido a clientes y empresas poseer los medios tecnológicos (hardware y software) y un acceso a Internet de buena velocidad y cobertura, lo cual como sabemos es difícil cumplir por muchos quienes por sus condiciones adolecen de medios para poder costear tales demandas. El acceder a capacitaciones de forma virtual, podría implicar gastos adicionales para el cliente. Es necesario conocer metodologías y didácticas de educación virtual para adecuar los contenidos de forma más precisa.
2	<ul style="list-style-type: none"> Proyecto: Envío de mensajes SMS con consejos de educación financiera 	<ul style="list-style-type: none"> Es posible abarcar poblaciones más lejanas (rurales). Es posible abarcar a clientes de todas las agencias y sucursales a nivel nacional. Se tiene un alcance masivo y simultáneo y de costo medio. No implica costo alguno para el cliente. Es necesario fortalecer la recepción de los mensajes con apoyo y/o seguimiento de los oficiales de negocio ya que ellos tienen contacto directo con la clientela y se ocupan de hacer aclaraciones, ampliar información etc. Los SMS representaron un canal que permitió establecer una comunicación bidireccional entre el cliente e IDEPRO IFD. Varios clientes respondieron a los mensajes agradeciendo los envíos, valorando positivamente los contenidos y también en algunos casos solicitaron ampliación de la información. En casos menores sirvió como canal de promoción pues los mensajes tuvieron respuesta de interés en un crédito. En el caso de la información referida a reprogramación y refinanciamiento de créditos con cuotas diferidas, también se obtuvo un feedback de parte de los clientes quienes realizaron sus trámites para regularizar el estado de sus créditos y se contactaron.

3. Programa de Educación Financiera Gestión 2022

3.1 Objetivos Estratégicos

3.1.1 Objetivo General

Promover la comprensión de clientes, usuarios financieros y público en general de los principales conceptos de educación financiera, dotándoles de información, mediante mensajes claros y sencillos, además de actividades que fortalezcan sus habilidades y repercutan en el proceso de toma de decisiones, respecto al uso de los productos y servicios financieros, sus características, aplicaciones, beneficios, riesgos y de los derechos y obligaciones que tienen como consumidores financieros.

3.1.2 Objetivos Específicos

En concordancia con la Ley de Servicios Financieros y lo establecido en la Recopilación de Normas para Servicios Financieros (RNSF), los objetivos específicos del Programa de Educación Financiera 2022 son:

Educar sobre:

- Las características principales de los servicios de intermediación financiera, usos y aplicaciones, beneficios y riesgos.
- Los derechos de los consumidores financieros.
- Los mecanismos de reclamo en primera y segunda instancia.
- El acceso a servicios financieros en condiciones adversas y sin la necesidad de la presencia física del Consumidor Financiero.
- Educar a la población respecto a las temáticas identificadas y a través los medios sugeridos en la ENSF 202
- Las características y beneficios de los Clientes con Pleno y Oportuno Cumplimiento de Pago

Informar sobre:

- Diferentes productos y servicios de forma transparente, detallada y comprensible para el consumidor financiero, haciendo énfasis en las responsabilidades que conlleva la contratación de los mismos;
- Orientar con relación a los derechos de los consumidores financieros;
- Explicar a sus clientes y usuarios financieros sobre los mecanismos de reclamo, resaltando cuál es la función de ASFI como segunda instancia de reclamación;
- Informar en cuanto al objeto y atribuciones de ASFI como ente regulador.

3.2 Descripción del Programa de Educación Financiera 2022

De acuerdo a lo establecido en la Recopilación de Normas de Servicios Financieros (RNSF) de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI), el Programa de Educación Financiera deberá estar compuesto por: el Sub-Programa de Educación y el Sub-Programa de Difusión de Información.

Objetivos del Subprograma de Educación	Objetivos del Subprograma de Difusión de Información
<p>Impartir conocimientos a los consumidores financieros y público en general respecto a temática específica, de acuerdo con lo determinado en la Guía Anual para el Diseño del Programa de Educación Financiera*, así como los temas contenidos en los ejes temáticos establecidos.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Informar sobre sus diferentes productos y servicios de forma transparente, detallada y comprensible para el consumidor financiero, haciendo énfasis en las responsabilidades que conlleva la contratación de los mismos; • Orientar con relación a los derechos de los consumidores financieros; • Explicar a sus clientes y usuarios financieros sobre los mecanismos de reclamo, resaltando cuál es la función de ASFI como segunda instancia de reclamación; • Informar en cuanto al objeto y atribuciones de ASFI como ente regulador.

*Sobre la base de Análisis de los Resultados de la Encuesta Nacional de Servicios Financieros y el análisis de Reclamos recurrentes

Los ejes temáticos que engloban los temas a ser abordados esta gestión son:



Los temas a ser abordados en 2022 serán:

Eje Temático	Contenidos
Protección del Consumidor Financiero	<ul style="list-style-type: none"> • Atención preferente a personas de la tercera edad, embarazadas, discapacitados • El Sistema Financiero y las IFD • El Rol de la ASFI - Defensoría del Consumidor Financiero • Punto de reclamo • Mecanismos de reclamo en primera y segunda instancia • Buró de información Central de información crediticia CIC • Derechos y obligaciones • Tipos de cobranza • Legitimación de ganancias Ilícitas • Órdenes Electrónicas de Transferencia de Fondos: Módulo de Liquidación Diferida del Sistema Liquidación Integrado de Pagos • Soy Cliente con Pleno y Oportuno Cumplimiento de Pago CPOP, ¿cuáles son mis beneficios? • Reprogramación y Refinanciamiento de Créditos todas sus implicancias
Conocimiento de los servicios financieros	<ul style="list-style-type: none"> • El Crédito y su manejo • Crédito individual, características, requisitos y beneficios • Tipos de créditos características y requisitos • Tasas de interés • Garantes y garantías • Seguros • Pago y cobro de servicios y bonos • Caja de ahorro y DPF • Créditos de Vivienda de Interés Social y Créditos Productivos, características y requisitos. • Banca comunal • Nuestros productos financieros digitales
Finanzas personales, familiares y del negocio	<ul style="list-style-type: none"> • Presupuesto • Ahorro • Formas de ahorrar • Consejos para pagar su crédito • Mora • Sobreendeudamiento • Uso de productos digitales para mejorar mis finanzas

3.2.1 Subprograma de Educación

Proyecto 1. Programa de Aprendizajes de Educación Financiera con Mujeres emprendedoras	
Descripción	Desarrollo de un programa de educación y capacitación de mujeres emprendedoras mediante una comunidad virtual.
Objetivo General	Desarrollar un programa completo de formación y capacitación virtual dirigido a mujeres emprendedoras clientes y usuarias financieras potenciales clientes.
Beneficiarios	<p>Cualitativo:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Clientes de créditos de consumo (crédito oportuno mujer) y usuarias financiera mujeres potenciales clientes entre 25 y 59 años. <p>Cuantitativo:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 300 clientes y usuarios financieros potenciales clientes
Actividades Desarrollarse	<p>El programa estará compuesto por distintos cursos de capacitación, a través de módulos que abarquen temáticas relativas a la educación financiera, y conocimientos técnicos para el manejo de sus negocios, y complementadas con el desarrollo de habilidades blandas con el empoderamiento a la mujer.</p> <p>Se conformarán grupos o comunidades virtuales de mujeres, donde se fortalecerán los conocimientos y capacidades de mujeres emprendedoras y usuarias financieras con potencialidad de clientes, mediante seminarios web y cursos a través de plataformas virtuales dictadas por expertos, entre otros.</p>
Metodologías Educativas	<ul style="list-style-type: none"> • Plataforma digital interactiva de educación financiera • Colaboración técnica para el buen manejo de un negocio • Formación de clientes iniciales y potenciales sobre los productos o servicios financieros adquiridos
<p>Eje Temático:</p> <p>Conocimiento de los servicios financieros</p>	<p>Temáticas</p> <ul style="list-style-type: none"> • El Crédito y su manejo • Crédito individual, características, requisitos y beneficios • Tipos de créditos características y requisitos • Tasas de interés • Garantes y garantías • Seguros • Pago y cobro de servicios y bonos • Caja de ahorro y DPF • Créditos de Vivienda de Interés Social y Créditos Productivos, características y requisitos. • Banca comunal • Nuestros productos financieros digitales

Proyecto 2. Impulso para el Desarrollo

Descripción	Con el apoyo de FINRURAL, todas las IFDs han consolidado una plataforma de capacitación denominada Impulso para el Desarrollo, donde estarán a disposición del público en general una diversidad de herramientas y materiales con contenido relacionado a los temas de Educación Financiera y donde cada IFD estará brindando un seminario web referente a un tema en específico.
Objetivo General	Capacitar a clientes y usuarios financieros sobre distintos temas y contenidos de Educación Financiera a través de la plataforma digital.
Beneficiarios	<p>Cualitativo:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Clientes y usuarios financieros potenciales clientes entre 18 y 24 años <p>Cuantitativo:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 1000 clientes y/o usuarios financieros potenciales clientes
Actividades Desarrollarse	Se desarrollarán de seminarios web respecto a distintos temas, que serán complementados con los tutoriales, videos, materiales y evaluaciones en la plataforma del programa, en un proceso que va desde la calificación, hasta la certificación final por el cumplimiento de las actividades de cada temática.
Metodología Educativa	<ul style="list-style-type: none"> - Plataforma digital interactiva de educación financiera - Formación de clientes iniciales y potenciales sobre los productos o servicios financieros adquiridos
<p>Ejes Temáticos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Protección del Consumidor Financiero - Conocimiento de los servicios financieros - Finanzas personales, familiares y del negocio 	<ul style="list-style-type: none"> • El Rol de la ASFI - Defensoría del Consumidor Financiero • Punto de reclamo. Mecanismos de reclamo en primera y segunda instancia • Buró de Información, y Central de información crediticia CIC • Derechos y obligaciones • Tipos de cobranza • Órdenes Electrónicas de Transferencia de Fondos: Módulo de Liquidación Diferida del Sistema Liquidación Integrado de Pagos • Soy Cliente con Pleno y Oportuno Cumplimiento de Pago CPOP, ¿cuáles son mis beneficios? • Reprogramación y Refinanciamiento de Créditos –todas sus implicancias • El Crédito y su manejo • Crédito individual, características, requisitos y beneficios • Tipos de créditos características y requisitos • Garantes y garantías • Seguros • Caja de ahorro y DPF • Créditos de Vivienda de Interés Social y Créditos Productivos, características y requisitos. • Banca comunal • Nuestros productos financieros digitales • Presupuesto y ahorro. Formas de ahorrar, consejos para pagar su crédito • Uso de productos digitales para mejorar mis finanzas

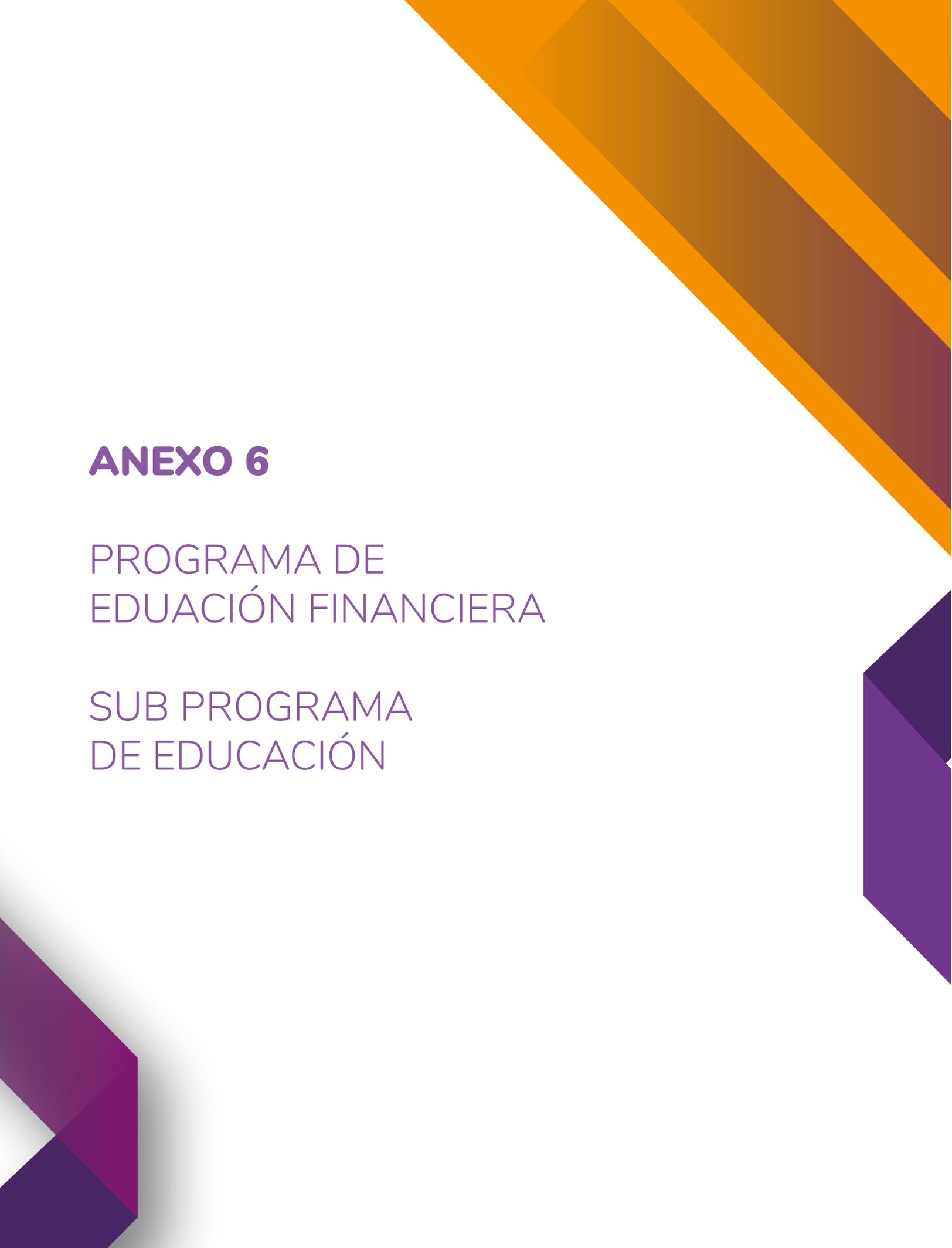
Proyecto 3. Envío de mensajes SMS con consejos de educación financiero	
Descripción	Envío de mensajes SMS a los celulares de clientes de acuerdo a temáticas y cronograma. también se enviará en el mensaje el enlace para acceder a videos didácticos.
Objetivo General	Facilitar y proveer información y consejos oportunos mediante una herramienta que permita la llegada a los clientes en el área urbana como rural en forma masiva.
Beneficiarios	<p>Cualitativo:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Clientes de créditos comercio y servicios y entre 25 y 59 años oficinas de áreas rurales. <p>Cuantitativo:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 1500 clientes
Actividades Desarrollarse	Se enviarán mensajes SMS a la base de datos de celulares de clientes con contenido vinculado al eje temático Protección del Consumidor Financiero.
Metodología Educativa	<p>Mediante el uso de las nuevas tecnologías e información (TIC) se fortalece los conocimientos y capacidades de los clientes mediante el envío de consejos a clientes de sectores tanto urbanos como rurales de forma masiva.</p> <p>Puntos de Educación Financiera en agencias de las Entidades Financieras</p> <p>Se complementará con el apoyo y seguimiento de los oficiales de negocio en las oficinas, a la vez se plantea el envío de cuestionarios y preguntas para evaluar si el contenido fue comprendido.</p>
Eje Temático:	Tema
Protección del Consumidor Financiero	<ul style="list-style-type: none"> • Punto de reclamo • Mecanismos de reclamo en primera y segunda instancia • Órdenes Electrónicas de Transferencia de Fondos: Módulo de Liquidación Diferida del Sistema Liquidación Integrado de Pagos • Soy Cliente con Pleno y Oportuno Cumplimiento de Pago CPOP, ¿cuáles son mis beneficios? • Reprogramación y Refinanciamiento de Créditos –todas sus implicancias • Banca comunal • Nuestros productos financieros digitales • Presupuesto y ahorro. Formas de ahorrar, consejos para pagar su crédito • Uso de productos digitales para mejorar mis finanzas

Proyecto 4. EDUComunidad WhatsApp	
Descripción	Envío de artes y videos didácticos por WhatsApp con consejos y conceptos de educación financiera a los clientes.
Objetivo General	Facilitar y proveer información y consejos oportunos mediante una herramienta que permita la llegada a los clientes de forma masiva.
Beneficiarios	<p>Cualitativo:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Clientes de créditos individual entre 25 y 59 años - Clientes de crédito banca comunal entre 25 y 59 años <p>Cuantitativo:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 300 clientes
Actividades Desarrollarse	Se conformarán grupos de WhatsApp con la base de datos de celulares de clientes
Metodología Educativa	<p>Mediante el uso de las nuevas tecnologías e información (TIC) se fortalece los conocimientos y capacidades de los clientes mediante el envío de artes y videos a clientes de sectores tanto urbanos como rurales de forma masiva.</p> <p>Puntos de Educación Financiera en agencias de las Entidades Financieras</p> <p>Se complementará con el apoyo y seguimiento de los oficiales de negocio en las oficinas, a la vez se plantea el envío de preguntas para evaluar si el contenido fue comprendido.</p>
Eje Temático:	Temática
Protección del Consumidor Financiero	<ul style="list-style-type: none"> • Punto de reclamo • Mecanismos de reclamo en primera y segunda instancia • Órdenes Electrónicas de Transferencia de Fondos: Módulo de Liquidación Diferida del Sistema Liquidación Integrado de Pagos • Soy Cliente con Pleno y Oportuno Cumplimiento de Pago CPOP, ¿cuáles son mis beneficios? • Reprogramación y Refinanciamiento de Créditos –todas sus implicancias

3.2.2 Subprograma de Difusión de Información

Proyecto 1. Aprendizajes de Educación Financiera	
Descripción	Difusión de mensajes en las plataformas digitales de la institución y videos en las pantallas de circuito cerrado de las Sucursales, sobre diferentes temáticas de Educación Financiera.
Objetivo General	Facilitar contenidos en formatos audiovisuales con mensajes y consejos sobre los temas de Educación Financiera.
Beneficiarios	Clientes y Usuarios Financieros
Actividades Desarrollarse	Se difundirá material audiovisual (videos, cuñas y publicaciones o posts).
Medios o Canales para la Difusión	Plataformas digitales de la institución (página web, Facebook y circuito cerrado).
Ejes Temáticos:	<ul style="list-style-type: none"> - Protección del Consumidor Financiero - Servicios Financieros - Finanzas personales, familiares y del negocio

Proyecto 2. Aprendiendo más con IDEPRO IFD	
Descripción	Distribución de material impreso sobre Educación Financiera en todas las oficinas.
Objetivo General	Facilitar material en formato impreso con contenidos y consejos sobre temas de Educación Financiera.
Beneficiarios	Clientes y usuarios financieros.
Actividades Desarrollarse	Distribución de material en oficinas de IDEPRO IFD y en eventos públicos.
Medios o Canales para la Difusión	Material impreso expuesto en las oficinas y entregado al público en general.
Temática	Eje Temático: <ul style="list-style-type: none"> - Protección del Consumidor Financiero



ANEXO 6

PROGRAMA DE
EDUCACIÓN FINANCIERA

SUB PROGRAMA
DE EDUCACIÓN

Nº	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	Programa de Aprendizajes de Educación Financiera con Mujeres emprendedoras	Desarrollo de un programa de educación y capacitación de mujeres emprendedoras mediante una comunidad virtual.	Clientes de créditos de consumo (crédito oportuno mujer) y usuarias financiera mujeres potenciales clientes entre 25 y 59 años.	300 clientes y usuarios financieros potenciales clientes	<ul style="list-style-type: none"> Plataforma digital interactiva de educación financiera Colaboración técnica para el buen manejo de un negocio Formación de clientes iniciales y potenciales sobre los productos o servicios financieros adquiridos 	<ul style="list-style-type: none"> El Crédito y su manejo Crédito individual, características, requisitos y beneficios Tipos de créditos características y requisitos Tasas de interés Garantes y garantías Seguros Pago y cobro de servicios y bonos Caja de ahorro y DPF Créditos de Vivienda de Interés Social y Créditos Productivos, características y requisitos Banca comunal Nuestros productos financieros digitales 	Del 15 de julio al 30 de noviembre de 2022		Presentaciones interactivas	Cartillas y/o materiales digitales	Webinars, y videos tutoriales
2	Programa Impulso para el Desarrollo	Con el apoyo de FINRURAL, las IFDs han consolidado una plataforma de capacitación denominada "Impulso para el Desarrollo", la misma posee herramientas y materiales con contenido relacionado a los temas de Educación Financiera.	Clientes y usuarios financieros potenciales clientes entre 18 y 24 años	1000 clientes y/o usuarios financieros potenciales clientes	Plataforma digital interactiva de educación financiera Formación de clientes iniciales y potenciales sobre los productos o servicios financieros adquiridos	<ul style="list-style-type: none"> El Rol de la ASFI Defensoría del Consumidor Financiero Punto de reclamo. Mecanismos de reclamo en primera y segunda instancia Buro de Información, y Central de información crediticia CIC Derechos y obligaciones Tipos de cobranza Órdenes Electrónicas de Transferencia de Fondos: Módulo de Liquidación Diferida del Sistema Liquidación Integrado de Pagos 	Del 1 de abril al 30 de agosto de 2022		Presentaciones interactivas	Cartillas y/o materiales digitales	Webinars, y videos tutoriales

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
						<ul style="list-style-type: none"> • Soy Cliente con Pleno y Oportuno Cumplimiento de Pago CPOP, ¿cuáles son mis beneficios? • Reprogramación y Refinanciamiento de Créditos y todas sus implicancias • El Crédito y su manejo 					
						<ul style="list-style-type: none"> • El Crédito y su manejo • Crédito individual • El buen uso del crédito, consejos para pagar su crédito 					
						<ul style="list-style-type: none"> • Crédito individual, características, requisitos y beneficios • Tipos de créditos características y requisitos • Garantes y garantías 					
						<ul style="list-style-type: none"> • Seguros • Caja de ahorro y DPF • Créditos de Vivienda de Interés Social y Créditos Productivos, características y requisitos. • Banca comunal • Nuestros productos financieros digitales • Presupuesto y ahorro. Formas de ahorrar, consejos para pagar su crédito • Uso de productos digitales para mejorar mis finanzas 					

Nº	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
3	Envío de mensajes SMS con consejos de educación financiera.	Envío de mensajes SMS a los celulares de clientes de acuerdo a temáticas y cronograma. También se enviarán en el mensaje el enlace para acceder a video didácticos.	Clientes de créditos comercio y servicios y entre 25 y 59 años oficinas de áreas rurales.	1.500 clientes.	Mediante el uso de las nuevas tecnologías e información (TIC) se fortalece los conocimientos y capacidades de los clientes mediante el envío de consejos a clientes de sectores tanto urbanos como rurales de forma masiva. Se complementa con Puntos de Educación Financiera en agencias de las Entidades Financieras y con el apoyo y seguimiento de los oficiales de negocio en las oficinas, a la vez se plantea el envío de cuestionarios y preguntas para evaluar si el contenido fue comprendido.	<ul style="list-style-type: none"> • Punto de reclamo • Mecanismos de reclamo en primera y segunda instancia • Órdenes Electrónicas de Transferencia de Fondos: Módulo de Liquidación Diferida del Sistema Liquidación Integrado de Pagos • Soy Cliente con Pleno y Oportuno Cumplimiento de Pago CPOP, ¿cuáles son mis beneficios? • Reprogramación y Refinanciamiento de Créditos, todas sus implicancias. • Cobro de intereses del periodo de gracia. 	Del 1 de septiembre al 30 de octubre de 2022				Mensajes SMS y videos interactivos en el canal de Youtube.
4	EDU Comunidad WhatsApp	Envío de artes y videos didácticos por WhatsApp con consejos y conceptos de educación financiera a los clientes.	Clientes de créditos individual entre 25 y 59 años y clientes de banca comunal entre 25 y 59 años	300	Mediante el uso de las nuevas tecnologías e información (TIC) se fortalece los conocimientos y capacidades de los clientes mediante el envío de artes y videos a clientes de sectores tanto urbanos como rurales de forma masiva. Se complementa con Puntos de Educación Financiera en agencias de las Entidades Financieras y con el apoyo y seguimiento de los oficiales de negocio en las oficinas, a la vez se plantea el envío de preguntas para evaluar si el contenido fue comprendido.	<ul style="list-style-type: none"> • Punto de reclamo • Mecanismos de reclamo en primera y segunda instancia • Órdenes Electrónicas de Transferencia de Fondos: Módulo de Liquidación Diferida del Sistema Liquidación Integrado de Pagos • Soy Cliente con Pleno y Oportuno Cumplimiento de Pago CPOP, ¿cuáles son mis beneficios? • Reprogramación y Refinanciamiento de Créditos, todas sus implicancias. • Cobro de intereses del periodo de gracia. 	Del 1 de junio al 30 de agosto de 2022				Mensajes a grupos de clientes por Whatsapp



ANEXO 6

PROGRAMA DE
EDUCACIÓN FINANCIERA

SUB PROGRAMA
DE EDUCACIÓN

Nº	NOMBRE DEL PROYECTO	ACTIVIDAD	BENEFICIARIOS		TEMÁTICA	PERIODO DE IMPLEMENTACIÓN	MEDIOS DE APOYO PARA LA ENSEÑANZA					
			SEGMENTACIÓN				MATERIAL IMPRESO (FOLLETOS, CARTILLAS, OTROS)	CIRCUITO CERRADO (AUDIOVISUAL)	SITIO WEB DE LA ENTIDAD FINANCIERA	REDES SOCIALES	MEDIOS DE COMUNICACIÓN MASIVOS	OTROS
1	Aprendizajes de Educación Financiera	Difusión de materiales audiovisuales (Videos, cuñas, y publicaciones)	Cientes y usuarios financieros		Protección del Consumidor Financiero. Derechos y obligaciones. Mecanismos de reclamo, Punto de Reclamo, primera y segunda instancia. El Rol de la ASFI. El sistema financiero. Conociendo todos los Productos y Servicios Financieros de IDEPRO IFD Créditos, créditos digitales, servicios, pagos, productos digitales, banca comunal (Detalles características, beneficios y sus implicancias y mis responsabilidades como cliente).	Del 1 de mayo al 30 de septiembre de 2022						
2	Aprendiendo más con IDEPRO IFD	Distribución de material impreso de educación financiera	Cientes y usuarios financieros		Protección del Consumidor Financiero. Derechos y obligaciones. Mecanismos de reclamo, Punto de Reclamo, primera y segunda instancia. Defensoría del Consumidor Financiero. El Rol de la ASFI.	Del 1 de junio al 30 de agosto de 2022						

