



# “EDUCACION FINANCIERA PARA TODOS”

Programa de Educación Financiera 2016

Banco Económico

## Tabla de Contenido

1.- Antecedentes – Introducción.....	3
2.- Contexto Institucional, identificación y características de los clientes y usuarios.....	4
3.- Programa Educación Financiera Gestión 2016 – Banco Económico .....	4
Objetivos Generales.....	5
Público Meta .....	5
a) SUB PROGRAMA EDUCACION .....	6
Objetivos .....	6
Actividades programadas .....	6
Recursos y materiales.....	8
Cuadro Subprograma Educación.....	9
b) SUB PROGRAMA DIFUSION DE INFORMACION .....	10
Objetivos .....	10
Actividades programadas .....	11
Cuadro Subprograma Difusión de la Información .....	12
5.- Presupuesto Programa Educación Financiera Gestión - 2016.....	14
6.- Cronograma de ejecución Programa Educación Financiera – Gestión 2016 .....	16
7.- Seguimiento y medición del cumplimiento.....	17
ANEXO .....	18
ACTA DE APROBACION DIRECTORIO DE FECHA 25 DE FEBRERO DE 2016	

## PROGRAMA DE EDUCACION FINANCIERA GESTION 2016

### 1.- ANTECEDENTES - INTRODUCCIÓN

El Banco Económico, continuando como hace varios años con su compromiso de apoyar a sus clientes, no clientes y todos los consumidores financieros, presenta en esta oportunidad su Programa de Educación Financiera para la gestión 2016 alineado con la Normativa ASFI sobre Educación Financiera y la Ley **393** de Servicios Financieros, Artículo 79, denominado “Educación Financiera Para Todos”.

Durante las gestiones 2014 y 2015, las actividades se han venido ejecutando y desarrollando dentro de dos ejes:

1. Capacitación – Educación e
2. Información – Orientación

Enfocados principalmente a mejorar gradualmente los conocimientos de nuestros clientes y consumidores financieros sobre:

- los beneficios y riesgos que representan la contratación de servicios financieros,
- los derechos y obligaciones asociados a los diferentes productos y servicios en el mercado financiero y
- el sistema financiero y el carácter de su normativa.

La ASFI en septiembre de 2015 llevo a cabo la Primera Encuesta Nacional de Servicios Financieros, cuyo objetivo fue evaluar las necesidades en materia financiera, y se ha visto que solo el 14 % de la población utiliza la banca por internet y poco más del 30% de la población utilizan los cajeros automáticos. Como respuesta a estos resultados en esta gestión el Banco Económico, incluirá a su programa de educación financiera la capacitación e información para incentivar a la población al uso y manejo de canales alternativos o de soluciones tecnológicas como Banca por Internet, Banca Móvil y Cajeros Automáticos - ATMs.

Cabe destacar también, que durante la gestión 2015, de forma conjunta las entidades bancarias afiliadas a ASOBAN estratégicamente han diseñado una Plataforma de Educación Financiera online e interactivo denominado “Descubre lo Simple de las Finanzas”, con temáticas transversales sobre los principales servicios de intermediación financiera en cuanto a conceptos, usos, aplicaciones, beneficios y riesgos. Durante la gestión 2016 el Banco Económico como parte de esta iniciativa conjunta, complementara su Programa de Educación Financiera implementando, difundiendo y participando a través de diferentes modalidades de esta plataforma “Descubre lo Simple de las Finanzas.

Para la gestión 2016, se ejecutará el Programa de Educación Financiera del Banco Económico alineado en el marco de la Circular ASFI No.371/2016 de 28 de enero 2016, que pone en vigencia modificaciones al Reglamento de Protección del Consumidor de Servicios Financieros.

## **2.- CONTEXTO INSTITUCIONAL IDENTIFICACION Y CARACTERISTICAS DE LOS CLIENTES Y USUARIOS**

El Banco Económico, nació pensando en todas las personas que no gozaban de la ventaja de un trabajo remunerado fijo en el sistema laboral y que estaban decididas a hacer pequeña y mediana empresa, en aquellas personas que se aferraban a sus ambiciones, que se negaban a desanimarse y que no permitieron que el desaliento les ponga la mano encima; hombres y mujeres decididos a todo. Es así que el Banco Económico banco nació en Santa Cruz en 1991 para atender a los pequeños y medianos empresarios que no eran atendidos por la banca tradicional.

Desde 1991, el Banco, se ha caracterizado por la consistencia en la atención principalmente de este segmento y con el pasar del tiempo y los cambios en el entorno ha venido realizando ajustes para definir su personalidad. En ese sentido a finales del 2013 ha reformulado su imagen y su lema para identificarse como “El Banco de Nuestra Gente”, posteriormente el 2014 se definió como un banco “múltiple” y a finales del 2015 ha replanteado su filosofía institucional cuya misión es ahora “ser el aliado financiero en la vida de las personas y empresas contribuyendo a su bienestar y desarrollo sostenible” y cuya visión la define como “ser líder en la innovación y otorgación de servicios financieros integrales principalmente para la pequeña y mediana empresa”

A partir de esta gestión 2016, con una filosofía renovada, el Banco Económico iniciara un camino para acercarse más aún a las Mujeres, micro y pequeñas empresarias, con proyectos acorde a sus necesidades.

## **3.- PROGRAMA DE EDUCACIÓN FINANCIERA GESTION 2016 – BANCO ECONOMICO**

Considerando que la Educación Financiera, es un 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 financieros ofrecidos por las entidades financieras, el Programa de Educación Financiera gestión 2016, se ejecutará en 2 subprogramas:

1. Subprograma de Educación
2. Subprograma de Difusión de Información

## OBJETIVOS GENERALES

1. Dotar, reforzar y proporcionar los conocimientos básicos y herramientas necesarias a los clientes, no clientes, usuarios y público en general, que les permita tomar mejores decisiones financieras para avanzar hacia el logro de sus metas y así mejorar el bienestar económico de las personas, sus unidades familiares o sus negocios. Estos conocimientos básicos están más referidos a: las características, los beneficios y riesgos que representan la contratación de servicios financieros, sobre los derechos y obligaciones asociados a los diferentes productos y servicios en el mercado financiero, derechos y obligaciones de los usuarios financieros, rol de la ASFI, mecanismos de reclamo en primera y segunda instancia, el sistema financiero y el alcance de la normativa.
2. Informar, enseñar e incentivar a clientes, usuarios y público en general a través de la educación y/o información al uso, acceso a canales alternativos o tecnológicos como Banca por Internet, Banca Móvil y Cajeros Automáticos – ATMs, que permitan realizar transacciones bancarias o financieras convenientes y eficientes.
3. Difundir y poner a disposición de los clientes, usuarios y público en general del Banco Económico, la Plataforma de Educación Financiera “DESCRUBRE lo Simple de las Finanzas”, con el uso de diferentes herramientas y/o canales de información.
4. Participar en las Jornadas de Educación Financiera, según lo definido por ASFI – ASOBAN.
5. Capacitar e informar a los colaboradores para dotar de conocimientos y habilidades para que presten una información y orientación adecuada a los clientes sobre el Rol de la ASFI, los mecanismos de atención de reclamos en primera y segunda instancia, conocer sobre los derechos y obligaciones de los usuarios, y sobre el uso de canales alternativos y/o tecnológicos.

## PUBLICO META

El programa de Educación Financiera “EDUCACION FINANCIERA PARA TODOS”, está dirigido a:

- Consumidores financieros
  - Clientes, actuales y potenciales

- Usuarios
- Comunidad - Sociedad
- Personal interno del Banco – colaboradores (de todas las oficinas y agencias del Banco Económico donde se tiene cobertura: Santa Cruz, La Paz, Cochabamba y Tarija)

**a) SUB-PROGRAMA EDUCACION**

Segmentación del Programa de Educación Financiera, orientados al desarrollo de competencias financieras con el propósito de que los Consumidores Financieros adquieran conocimientos, destrezas que faciliten la toma de decisiones financieras y el ejercicio de sus derechos y cumplimiento de sus obligaciones.

**OBJETIVOS:**

1. Capacitar sobre las características principales de los servicios de intermediación financiera, usos y aplicaciones, beneficios y riesgos según corresponda.
2. Capacitar sobre las características principales de los servicios financieros complementarios, usos y aplicaciones, beneficios y riesgos, según corresponda.
3. Capacitar sobre los derechos de los consumidores financieros
4. Capacitar sobre los mecanismos de reclamo en primera y segunda instancia

**ACTIVIDADES PROGRAMADAS**

Realizar 18 cursos de educación financiera para aproximadamente 396 MUJERES EMPRESARIAS MYPES clientas y no clientas del Banco Económico a nivel nacional: Santa Cruz 9, La Paz 2, El Alto 1, Cochabamba 5 y Tarija 1, en el marco del Programa de Capacitación a los Clientes MYPES “Dirección de Negocios- Trabajando Juntos”, con los siguientes temas:

Característica, beneficios y riesgos que representan la contratación de los servicios financieros: (Ahorro, Crédito, Tarjetas de Crédito y Débito), más Derechos y obligaciones de los consumidores financieros y los mecanismos de reclamo en primera y segunda instancia.

Descripción de los canales alternativos o tecnológicos, ventajas, beneficios, uso, acceso de: Banca por Internet, Banca Móvil y Cajeros Automáticos – ATM, más derechos de los consumidores financieros y los mecanismos de reclamo en primera y segunda instancia.

Realizar 3 seminarios – talleres masivos en Santa Cruz, La Paz y Cochabamba (área de cobertura del Banco), para aproximadamente 600 personas dirigido a clientes, no clientes usuarios y público en general interesados en conocer las ventajas, beneficios, uso, acceso a los canales alternativos o tecnológicos para acceder a servicios bancarios: Banca por Internet, Banca Móvil y Cajeros automáticos, además derechos y obligaciones de los consumidores financieros y mecanismos de reclamo en primera y segunda instancia.

Capacitar aproximadamente a 250 clientes/mes, que acuden al banco a realizar una apertura de caja de ahorro, cuenta corriente y DPF, sobre características, beneficios, riesgos del producto, derechos y obligaciones del consumidor financiero y mecanismos de reclamos en 1era y 2da instancia, asociados al producto.

Capacitar aproximadamente a 200 clientes de crédito/mes que acuden al banco, sobre características, beneficios y riesgos del producto: Crédito, Tarjetas de crédito, derechos del consumidor financiero y mecanismos de reclamo en 1era y 2da instancia, asociados al producto.

Implementar 3 Islas Educativas en las oficinas centrales de: Santa Cruz (1), La Paz (1) y Cochabamba para permitir y facilitar a los clientes, usuarios y público en general que visitan las instalaciones del Banco, navegar y explorar en la Plataforma interactiva online de Educación Financiera “DESCRUBRE lo Simple de las Finanzas” de manera que les permita informarse sobre los productos y servicios financieros, mecanismos de reclamo y derechos del consumidor financiero.

Participar en las en las Jornadas Educativas de Educación Financiera, para capacitar al público en general sobre el sistema financiero, rol de la ASFI, derechos y obligaciones de los consumidores financieros, reclamos, ahorro, crédito y planificación, entidades financieras con licencia, operaciones financieras, beneficios y precauciones en el uso de instrumentos electrónicos, amortización a capital y pagos adelantados.

1. Capacitar al personal del Banco a nivel nacional con la ejecución de 8 cursos para aproximadamente 200 colaboradores: oficiales de crédito, cajeros personal de plataforma para que tengan la capacidad de brindar información y orientación adecuada a los clientes sobre: las características de los servicios financieros, riesgos beneficios, Derechos y Obligaciones del Consumidor Financiero, Código de Conducta, Gestión Integral de Riesgos, Reclamos en 1ª. y 2ª. instancia. De la misma manera se incentivará el uso de canales alternativos a los colaboradores y capacitará para prestar el apoyo a los clientes, usuarios y público en general que solicite sobre el uso de canales alternativos. Serán impartidos por personal experto interno y serán desarrollados en los Centros de Desarrollo de Talentos (CDTs) a nivel nacional: Santa Cruz, La Paz, Cochabamba y Tarija.

#### **RECURSOS Y MATERIALES**

- Material impreso de apoyo (Cartillas ,volantes)
- Presentación en Power Point (se entregará a cada participante impreso)
- Exposiciones magistrales



## CUADRO SUBPROGRAMA EDUCACION

Recopilación de Normas para Servicios Financieros

**LIBRO 4º, TÍTULO I, CAPÍTULO I**  
**ANEXO 6: PROGRAMA EDUCACION FINANCIERA**  
**SUBPROGRAMA DE EDUCACION**

Nº	NOMBRE DEL PROYECTO	ACTIVIDAD	OBJETIVO AL QUE CONTRIBUYE (Art.3, Sección 5, Título I, Capítulo I, Libro 4º)	PÚBLICO	NÚMERO DE PERSONAS QUE PARTICIPARAN DE LA ACTIVIDAD	TEMATICA	PERIODO DE IMPLEMENTACION	MEDIOS DE APOYO PARA LA ENSEÑANZA			
								MATERIAL IMPRESO (FOLLETOS, CARTILLA, OTROS)	PRESENTACIONES	MATERIAL DIDACTICO	OTROS
1	Subprograma capacitación	Cursos de capacitación dentro el Programa "Gestión de Negocios- Trabajando Juntos"	objetivo 1 - 2 -3 y 4	Mujeres Empresarias MIPYMES	396	Ahorro	Marzo a diciembre	Cartilla	Power point		
						Crédito					
						Tarjetas de crédito y débito					
						Derechos y obligaciones de					
						Mecanismos de reclamo					
						Banca por internet					
						Banca Móvil					
Uso de ATMs											
2	Subprograma capacitación	Talleres Seminarios masivos	2 -3 y 4	clientes no clientes usuarios público en general	600	Banca por internet	Abril Agosto Noviembre	Cartilla y trípticos	Power point		
						Banca Móvil					
						Uso de ATMs					
						Derechos y obligaciones de					
						Mecanismos de reclamo					
3	Subprograma capacitación	Capacitación personalizada a clientes nuevos que aperturan sus cajas de ahorro - cta cte y DPF	1 - 3 y 4	clientes	2,250	Ahorros	abril a diciembre	volantes			Charla personal
						Derechos y obligaciones de los Consumidores					
						Mecanismos de reclamo					
4	Subprograma capacitación	Capacitación personalizada a clientes nuevos de crédito	1 - 3 y 4	clientes	1,800	Crédito	abril a diciembre	volantes			Charla personal
						Derechos de los Consumidores Financieros					
						Mecanismos de reclamo					

N°	NOMBRE DEL PROYECTO	ACTIVIDAD	OBJEIVO AL QUE CONTRIBUYE (Art.3,Sección 5, Título I, Capítulo I, Libro 4°	PÚBLICO	NÚMERO DE PERSONAS QUE PARTICIPARAN DE LA ACTIVIDAD	TEMATICA	PERIODO DE IMPLEMENTACION	MEDIOS DE APOYO PARA LA ENSEÑANZA			
								MATERIAL IMPRESO (FOLLETOS, CARTILLA, OTROS)	PRESENTACIONES	MATERIAL DIDACTICO	OTROS
5	Subprograma capacitación	Jornadas Educativas de Educación Financiera	1 - 2 -3 y 4	clientes no clientes usuarios público en general		Sistema financiero Rol de la ASFI Derechos y obligaciones de Reclamos Ahorro, crédito y planifica Entidades Financieras con Operaciones financieras Beneficios y precauciones Amortización a capital y p	abril a diciembre	cartillas Volantes			
6	Subprograma capacitación	Cursos de Capacitación	objetivo 1 - 2 -3 y 4	Colaboradores	200	Da características de los serv Derechos y obligaciones d Código de Conducta Gestión Integral de Riesgos Mecanismos de reclamo Canales Alternativos	Marzo a diciembre		Power point		

#### **b) SUB-PROGRAMA DE DIFUSION DE INFORMACION**

Segmentación del Programa de Educación Financiera, para difundir información sobre los productos y servicios financieros.

#### **OBJETIVOS:**

1. Informar sobre los derechos y obligaciones asociados a los diferentes productos y servicios
2. Informar sobre el sistema financiero, el rol de la Autoridad del Sistema Financiero y el Alcance de la normativa

### ACTIVIDADES PROGRAMADAS

1. Difundir la cartilla de Educación Financiera a los clientes, usuarios y público en general que visiten las oficinas y agencias del Banco, a los participantes de los cursos y talleres de capacitación y otros eventos del Banco (Ferias pe.), para informar de manera clara, sencilla e ilustrativa sobre (10 temas): Planificación Financiera, Ahorro, Inversiones, Créditos, Tarjetas de Débito y Crédito, Seguros, Banca Electrónica, Rol de la ASFI, Derechos y Obligaciones del Consumidor Financiero, Atención y Procesos de Reclamo en primera y segunda instancia.
2. Editar y difundir 7 videos, para informar mediante los sistemas de circuito cerrado de televisión de manera clara, sencilla e ilustrativa sobre: Los beneficios y riesgos que representan la contratación de los servicios financieros, los derechos y obligaciones de los usuarios, rol de ASFI, reclamos en primera y segunda instancia. Estos videos serán difundidos por el sistema de circuito cerrado para los clientes y/o usuarios que esperan su turno en oficinas y agencias.
3. Elaborar, imprimir y difundir 3 folletos informativos sobre canales alternativos o tecnológicos, ventajas, beneficios, uso, acceso de: Banca por Internet, Banca Móvil y Cajeros Automáticos – ATM.
4. Elaborar, imprimir y difundir 2 volantes sobre: el sistema financiero y el alcance de la normativa, mismo que será distribuido en las oficinas del banco, ferias y otros eventos.
5. Elaborar, editar y difundir al menos 5 capsulas informativas sobre canales alternativos o tecnológicos, ventajas, beneficios, uso, acceso de: Banca por Internet, Banca Móvil y Cajeros Automáticos – ATM. Estos videos serán difundidos en los turnos automáticos redes sociales: Facebook, Youtube, mailing.
6. Difundir y promover de acuerdo a la estrategia diseñada por ASOBAN el uso de la Plataforma de Educación Financiera “DESCRUBRE lo Simple de las Finanzas”.
7. Difundir por internet (Sitio Web, Facebook y Youtube) al menos el 80 % del material impreso (adaptado) y audiovisual producido para informar sobre: Los beneficios y riesgos que representan la contratación de los servicios financieros, los derechos y obligaciones de

los usuarios financieros, rol de la ASFI , reclamos en primera y segunda instancia, incluyendo descripción de los canales alternativos o tecnológicos, ventajas, beneficios, uso, acceso de: Banca por Internet, Banca Móvil y Cajeros Automáticos – ATMs, de la misma manera se incluirá el material sobre el sistema financiero y el alcance de la normativa.

8. Elaborar y difundir por Facebook al menos 3 posts mensuales con mensajes de Educación Financiera con los temas ya descritos.

### CUADRO SUBPROGRAMA DIFUSION DE LA INFORMACION

Recopilación de Normas para Servicios Financieros											
LIBRO 4º, TÍTULO I, CAPÍTULO I											
ANEXO 6: PROGRAMA EDUCACION FINANCIERA											
SUBPROGRAMA DE DIFUSION DE INFORMACION											
Nº	NOMBRE DEL PROYECTO	ACTIVIDAD	OBJETIVO AL QUE CONTRIBUYE (Art.3,Sección 5, Título I, Capítulo I, Libro 4º)	TEMATICA	PERIODO DE IMPLEMENTACION	MEDIOS DE APOYO PARA LA ENSEÑANZA					
						MATERIAL IMPRESO (FOLLETOS, CARTILLAS, OTROS)	CIRCUITO CERRADO (AUDIO VISUAL)	PÁGINA WEB DE LA ENTIDAD FINANCIERA	REDES SOCIALES	MEDIO DE COMUNICACIÓN MASIVOS	OTROS
1	Subprograma Difusión de información	Distribucion Cartilla Educativa	1	Servicios financieros	marzo - diciembre	Cartilla Educativa		Página Web	Facebook,		
				Derechos y obligaciones asociados a un producto							
2	Subprograma Difusión de información	Edición y difusión de videos	1	Servicios financieros	abril - diciembre		Turnomáticos	Página Web	Facebook Youtube		
				Derechos y obligaciones asociados a un producto							
3	Subprograma Difusión de información	Elaboracion - impresión y difusión de información de folletos informativos	1	befecios y precauciones de canales alternativos	Abril - noviembre	Trípticos		Página Web	Facebook		
				Banca por Internet							
				Banca Móvil							
				ATM							

Nº	NOMBRE DEL PROYECTO	ACTIVIDAD	OBJEIVO AL QUE CONTRIBUYE (Art.3,Sección 5, Título I, Capítulo I, Libro 4º)	TEMATICA	PERIODO DE IMPLEMENTACION	MEDIOS DE APOYO PARA LA ENSEÑANZA					
						MATERIAL IMPRESO (FOLLETOS, CARTILLAS, OTROS)	CIRCUITO CERRADO (AUDIO VISUAL)	PÁGINA WEB DE LA ENTIDAD FINANCIERA	REDES SOCIALES	MEDIO DE COMUNICACIÓN MASIVOS	OTROS
4	Subprograma Difusión de información	Elaboración, impresión y difusión de folletos informativos	2	Sistema financiero alcance de la normativa	Abril - noviembre	volantes		Página Web	Facebook		
5	Subprograma Difusión de información	Elaboración-edición y difusión cápsulas informativas	1 y 2	Beneficios y precauciones de canales alternativos Banca por Internet Banca Móvil ATM		cápsulas informativas	Turnomáticos	Página Web	Facebook mailing Youtube		
6	Subprograma Difusión de información	Difusión y promoción programa de Educación Financiera "Descubre - lo simple de las finanzas" - ASOBAN	1 y 2	Servicios financieros Derechos y obligaciones asociados a un producto Otros	marzo - diciembre			Página Web	Facebook mailing Youtube		Islas Educativas
7	Subprograma Difusión de información	Preparación y difusión Post Educación Financiera	1 y 2	Servicios financieros Derechos y obligaciones asociados a un producto Beneficios y precauciones Canales Alternativos	Enero - diciembre				Facebook		

### 5.- PRESUPUESTO PROGRAMA DE EDUCACION FINANCIERA GESTION 2016

MATERIALES – ACTIVIDADES	CANTIDAD	UNIDAD	PRECIO UNITARIO Bs	TOTAL Bs	TOTAL \$US
<b>EDUCACION - CAPACITACION</b>					
Cursos de Educación Financiera para MUJERES MIPYMES en el marco de “Gestión de Negocios”	18	cursos	1.550	27.900	4.009
Seminarios – Talleres para clientes, no clientes, público en general	3	Seminarios	23.198	69.594	10.000
Instalación de 3 Islas Educativas para Programa “DESCUBRE Lo Simple de las Finanzas”	3	Islas educativas	13.920	41.760	6.000
Participación en Jornadas de Educación Financiera	12	/jornadas - ferias	12.528	150.336	21.600
Capacitación Personal Interno del Banco	8	cursos	2000	16.000	2.298
<b>DIFUSION DE INFORMACION</b>					
Editar y difundir videos, para informar mediante los sistemas de circuito cerrado de los beneficios y riesgos que representan la contratación de los servicios financieros, <b>sistema financiero Y alcance de la normativa</b>	9	Videos	3.500	31.500	4.526
Editar Elaborar, imprimir y distribuir trípticos informativos sobre canales alternativos o tecnológicos, ventajas, beneficios, uso, acceso de: Banca por Internet, Banca Móvil y Cajeros Automáticos – ATM.	45.000 15.000/unidades por folleto	Folleto	0.50	22.500	3.233
Elaborar y difundir trípticos sobre: <b>sistema financiero y alcance de la normativa</b>	20.000 10.000 unidades/por tríptico	tríptico	0.33	7.000	1.006

Reeditar y distribuir los bípticos: ahorro, crédito, derechos y obligaciones y atención de reclamos para hacer entrega a los nuevos clientes de apertura de cajas y otorgación de créditos.	40.000 unidades 10.000/Unidades x bíptico	bípticos	0.30	12.000	1.724
Elaborar , editar y difundir videos sobre canales alternativos o tecnológicos, ventajas, beneficios, uso, acceso de: Banca por Internet, Banca Móvil y Cajeros Automáticos – ATM	5	videos	5.568	27.840	4.000
Difundir y promover de acuerdo a la estrategia diseñada por ASOBAN el uso de la Plataforma de Educación Financiera “DESCRUBRE lo Simple de las Finanzas”.				111.360	16.000
<b>TOTAL</b>				<b>517.796</b>	<b>74.396</b>

## 6.- CRONOGRAMA DE EJECUCION PROGRAMA EDUCACION FINANCIERA GESTION 2015

ACTIVIDADES	2016											
	Ene	Feb	Mar	Abril	May	Jun	Jul	Agos	Sept	Oct	Nov	Dic
<b>EDUCACION - CAPACITACION</b>												
18 Cursos de Educación Financiera para MUJERES MIPYMES en el marco de "Gestión de Negocios"												
3 Seminarios – Talleres masivos para clientes, no clientes, público en general												
Capacitación a clientes que realicen apertura de caja de ahorro, ctacte, DPF y créditos												
Participación en 12 Jornadas de Educación Financiera												
Capacitación Personal Interno del Banco												
<b>INFORMACION - ORIENTACION</b>												
Distribución de la Cartilla Educativa												
Elaboración, impresión y distribución trípticos sobre canales alternativos												
Elaboración, edición y difusión videos- cápsulas informativas sobre canales alternativos												
Participar del programa de Difusión y promoción del programa "DESCRUBRE lo Simple de las Finanzas", por ASOBAN												
Reeditar los bípticos: ahorro, crédito, derechos y obligaciones y atención de reclamos												
Difusión de material impreso y audiovisual por redes sociales: internet: página web, Facebook, Youtube												
Elaborar y difundir Post de Educación Financiera por Facebook												



## 7.- SEGUIMIENTO Y MEDICION DE CUMPLIMIENTO

El seguimiento del Programa de Educación Financiera, denominado “Educación Financiera para Todos”, será permanente y se monitoreará de acuerdo al cronograma con el propósito de conocer si los objetivos están debidamente formulados y sus actividades adecuadamente encaminadas.

Para el caso del Subprograma de Difusión, se distribuirá el material sobre educación financiera, con esto se pretende transferir información de conceptos básicos que permitirá adquirir conocimientos y actitudes necesarias. La medición se realizará en función al número de material distribuido y difundido.

Durante la gestión 2016, continuaremos enfocándonos básicamente en los resultados del aprendizaje financiero, es decir en los cambios que muestran los clientes, usuarios y público en general en cuanto a los conocimientos de los conceptos financieros, así como en sus habilidades y actitudes para traducir éstos conocimientos en comportamientos que contribuyan a lograr buenas decisiones financieras.

Consideramos que los procesos tanto de capacitación como difusión y cambio de conducta son graduales, nuestra evaluación continuará en la medición y aporte que lograremos con nuestras actividades implementadas y los resultados nos permitirán seguir mejorando el diseño de las actividades para la próxima gestión.