



Donde nuestra gente  
deposita su confianza

**PROGRAMA DE EDUCACIÓN FINANCIERA 2024**

# "APRENDIENDO PARA CRECER JUNTOS"

---

"La Primera" Entidad Financiera de Vivienda

---

# 2024

## [PROGRAMA DE EDUCACIÓN FINANCIERA 2024]

El programa de Educación Financiera “La Primera” Entidad Financiera de Vivienda para la gestión 2024 fue realizado en coordinación con las áreas correspondientes, posteriormente fue revisado, discutido y aprobado por el Directorio de la Entidad.

<b>Versión</b>	<b>Elaborado por:</b>	<b>Revisado por:</b>	<b>Aprobado por:</b>	<b>Observaciones</b>
1	Jefe Nacional de Marketing	Gerencia General	Directorio	Son partes integrantes del presente Programa, los anexos con las matrices del Sub Programa de Educación y del Sub Programa de Difusión de Información
<b>Fecha:</b>	15/01/2024	17/01/2024	18/01/2024	

**PROGRAMA DE EDUCACIÓN FINANCIERA**  
**GESTIÓN 2024**

**1. Introducción**

Con relación al tema de Educación Financiera, la Ley N° 393 de Servicios Financieros y la normativa vigente, reflejan la obligación y responsabilidad de las entidades financieras para diseñar, organizar y ejecutar programas formalizados de educación financiera en favor de los consumidores financieros, en procura de lograr los siguientes objetivos:

- a) Educar sobre las características principales de los servicios de intermediación financiera y servicios financieros complementarios, sus usos y aplicaciones, y los beneficios y riesgos que representan su contratación.
- b) Informar de manera clara sobre los derechos y obligaciones asociados a los diferentes productos y servicios que ofrecen.
- c) Educar sobre los derechos de los consumidores financieros y los mecanismos de reclamo en primera y segunda instancia.
- d) Informar sobre el sistema financiero, el rol de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero - ASFI y el carácter de la normativa.
- e) Incluir con más fuerza a las capacitaciones a las personas con discapacidad en igualdad de condiciones.
- f) Capacitar a los usuarios financieros en ámbitos de servicios tecnológicos financieros para que realicen sus transacciones con los más altos estándares de seguridad.

En ese sentido “La Primera” Entidad Financiera de Vivienda, ha desarrollado su Plan de Educación Financiera para la Gestión 2024 tomando en cuenta que los clientes (Público) y/o consumidores financieros llegan a ser parte importante en toda la cadena de intermediación financiera; por lo cual es necesario que el consumidor financiero tenga el conocimiento de sus derechos y obligaciones, así como de conocer los riesgos, beneficios y ventajas de los productos financieros que adquiere, entre otros temas de importancia.

**2. Antecedentes**

“La Primera” Entidad Financiera de Vivienda, es una entidad regulada por la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero ASFI y autorizada para ofrecer y otorgar servicios y productos financieros, En este sentido, la norma específica instruye a las Entidades de Intermediación Financiera, a desarrollar un “Programa de Educación Financiera” anualmente, que se divide en dos sub programas:

- **El Subprograma de Educación**, según lo establecido en la normativa pertinente, se encuentra orientado a 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” para la gestión 2024 publicada el 31 de diciembre de 2023.
- **El Subprograma de Difusión de Información**, que debe transmitir información financiera al público en general a través de medios o canales masivos de comunicación, como circuitos cerrados de TV, sitios WEB, redes sociales, material impreso y otros. Debe contemplar cuando menos los cuatro temas también instruidos en la RNSF, además de otros establecidos en la “Guía Anual para el Diseño del Programa de Educación Financiera” para la gestión 2024 publicada el 31 de diciembre de 2023.

Los contenidos y alcance de estos dos sub programas, se encuentran resumidos en el **Anexo No.6 del Capítulo I, Título I, Libro 4º** de la RNSF emitida por la ASFI, los cuales forman parte integrante del presente programa.

Para ello, se ha desarrollado en el presente documento el Programa de Educación Financiera “APRENDIENDO PARA CRECER JUNTOS” gestión 2024 de “La Primera” E.F.V., con el detalle y desglose de los dos sub programas.

Es importante mencionar que dentro la política del Estado de mejorar los servicios financieros y cuidar los derechos del consumidor financiero, se ha ido generando por el ente fiscalizador normativa que coadyuva y rige a las entidades financieras para no descuidar la importancia de mantener buenas y sanas prácticas de servicio y atención al cliente.

Las entidades financieras ejecutarán el contenido de sus programas de educación financiera, con el objetivo de que los consumidores financieros conozcan sus derechos y obligaciones en el ámbito financiero, la base legal pertinente, el alcance y efectos de los productos y servicios ofertados, que les permitan tomar decisiones y defender sus derechos de tal manera que facilite su participación social, activa y responsable.

Por lo tanto, “La Primera” Entidad Financiera de Vivienda en cumplimiento de la Ley N° 393 de Servicios Financieros y la normativa vigente ha desarrollado su Plan de Educación Financiera para la gestión 2024, adecuado a la nueva normalidad, que deberá ser ejecutado por el personal designado en coordinación con las áreas correspondientes.

### 2.1 Metas alcanzadas

Entre las metas alcanzadas de la gestión 2023 dentro del programa de educación financiera de “La Primera” Entidad Financiera de Vivienda, se pudo cumplir y pasar con la cantidad de personas programadas en el subprograma de educación.

En fecha 26 de enero de 2023 fue aprobado por nuestro Directorio, el Programa de Educación Financiera “Aprendiendo Para Crecer Juntos”, habiendo sido enviado al regulador para su revisión en fecha 31 de enero de 2023.

### **En el Sub Programa de Educación se realizó lo siguiente:**

Durante la Gestión 2023 se llevó adelante el Programa de Educación Financiera “Aprendiendo Para Crecer Juntos”, debidamente aprobado por el regulador, el mismo que tuvo inicialmente diez proyectos en el Sub Programa de Educación.

Posteriormente fue reformulado por instrucciones de la ASFI en el mes de mayo de la misma gestión, habiéndose incluido un onceavo proyecto “Involucrando a las finanzas personales a nuestros jóvenes rumbo al Bicentenario”.

Tres de estos proyectos se los realizó a través de capacitaciones virtuales mediante la plataforma ZOOM y ocho mediante capacitaciones presenciales en universidades, institutos, instituciones policiales y unidades educativas.

Se programaron un total de 2,300 personas, pero en la práctica alcanzamos a 2,834, es decir que hubo una ejecución del 123.22%.

### **En el Sub Programa de Difusión de Información, se realizó lo siguiente:**

- 1) Exhibición en nuestro circuito cerrado de televisión de spots educativos con temáticas de Educación Financiera.
- 2) Nuestro sitio WEB aloja un portal específico desarrollado exclusivamente para Educación Financiera.
- 3) En nuestra Fanpage de Facebook, Instagram y YouTube se postearon distintas temáticas de Educación Financiera.
- 4) En el circuito Cerrado de Televisión de la entidad se incluye material audiovisual con temáticas referidas a Educación Financiera.

## **2.2 Aprendizajes obtenidos**

Las capacitaciones estuvieron basadas en temáticas importantes como el Ahorro, elaboración de presupuesto, conociendo los productos y servicios financieros, los derechos, obligaciones y mecanismos de reclamo en favor del consumidor financiero, Transacciones electrónicas, Sistema Financiero Nacional; se garantizó el aprendizaje obtenido ya que las capacitaciones fueron realizadas con una metodología muy participativa e inclusiva.

Los resultados obtenidos con el sub programa de educación nos dejan las siguientes enseñanzas:

- 1) Tenemos una gran oportunidad para capacitar a jóvenes de unidades educativas secundarias y establecimientos de educación superior, que ya son parte, o lo serán muy pronto, de la Población Económicamente Activa.

2) Con la Pandemia y las Cuarentenas en todas sus fases, se ha verificado la practicidad y utilidad de las muchas plataformas digitales existentes, así como de las redes Sociales, que permiten y facilitan la accesibilidad a las capacitaciones mediante clases virtuales o clases en línea.

3) Los jóvenes prefieren estos medios para transmitir y recibir conocimiento, en vez de los tradicionales (clases presenciales).

4) La capacitación para personas que trabajan es complicada ya que no están interesados en participar en talleres/charlas, por sus actividades laborales y familiares.

5) Estos temas atañen a toda la población, por lo que deberían incluirse en la malla curricular de instituciones de enseñanza, debido a que cada vez se hace más imprescindible estar bancarizado y conocer sobre los servicios y productos financieros, así como sobre la tecnología conexas disponible

### **3. Objetivos estratégicos**

Los objetivos estratégicos planteados en el presente Plan de Educación Financiera 2024 son:

- a) Acompañar el crecimiento de las operaciones y transacciones de esta gestión, brindando un mayor nivel de servicio y atención a nuestros clientes y usuarios, logrando mayor satisfacción en ellos.
- b) Brindar la información oportuna, veraz y confiable de los productos y servicios que ofrece la Entidad.
- c) Preparar y distribuir material con información que permita al cliente y usuario tomar las mejores decisiones en cuanto a los servicios y productos financieros.
- d) Ejecución a cabalidad del Plan de Educación Financiera que permita educar e informar.
- e) Incluir con más fuerza a las capacitaciones a las personas con discapacidad en igualdad de condiciones.

### **4.- Subprograma de educación**

#### **4.1 Proyecto 1**

El rol y función de ASFI en el sistema financiero nacional

##### **4.1.1 Descripción**

Este proyecto está ajustado a la ley 393 art 79 y ley general de cooperativas y políticas internas de nuestra institución, bajo el marco de educación cooperativa donde se insertan las siguientes temáticas: Breve descripción del sistema financiero nacional ASFI su rol y funciones, Regulación.

##### **4.1.2 Objetivo General**

El objetivo general de este proyecto es de concientizar a nuestro público meta de la importancia de este proyecto, la correcta aplicación y asegurar el aprendizaje de esta guía.

##### **4.1.3 Beneficiarios**

Los beneficiarios son nuestro público meta fijada para este proyecto.

###### **4.1.3.1 Cualitativa (Segmentación)**

La segmentación de este proyecto está dirigida a nuestros clientes, personas con discapacidad, estudiantes de diferentes grados académicos y público en general.

###### **4.1.3.2 Cuantitativa (Número de beneficiarios)**

Los beneficiarios en este proyecto son 220 fijados por nuestra entidad financiera.

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

Se realizarán capacitaciones practicas acordes al proyecto, previo Se elaborará invitación animada y personalizada con información del evento y se solicitará a ASFI su ayuda para colgar nuestros post en ASFI EDUCA.

##### **4.1.5 Metodología educativa**

El método a ser utilizado será los descritos en la “Guía Anual para el diseño del programa de educación financiera” de ASFI. (I).

### **4.1.6 Temática**

Breve descripción del sistema financiero nacional, ASFI su rol y funciones, Regulación.

### **4.1.7 Cronograma**

Las fechas exactas serán acomodadas y programadas para su ejecución de forma presencial según los comunicados de las autoridades sanitarias o por medio de plataformas virtuales; rango de los meses de marzo hasta abril de la presente gestión 2024.

## **4.2 Proyecto 2**

Las obligaciones de las EIF frente a los usuarios financieros y su reglamento de atención en cajas.

### **4.2.1 Descripción**

Este proyecto está ajustado a la ley de servicios financieros 393 artículo 79, donde se insertan las siguientes temáticas: Obligaciones de las EIF, Promover el desarrollo integral para el vivir bien, Facilitar el acceso universal al servicio, Servicio financieros con calidad y calidez, Continuidad del servicio, Tiempo de espera en la atención.

### **4.2.2 Objetivo General**

El objetivo general de este proyecto es de concientizar a nuestro público meta de la importancia de este proyecto, la correcta aplicación y asegurar el aprendizaje de esta guía.

### **4.2.3 Beneficiarios**

Los beneficiarios son nuestro público meta fijada para este proyecto

#### **4.2.3.1 Cualitativa (Segmentación)**

La segmentación de este proyecto está dirigido a nuestros clientes, personas con discapacidad, estudiantes de diferentes grados académicos en el rango de edad de 26 a 46 años y público en general.

#### **4.2.3.2 Cuantitativa (Número de beneficiarios)**

Los beneficiarios en este proyecto son 220 fijados por nuestra entidad financiera

### 4.2.4 Actividades a ser desarrolladas

Se realizarán capacitaciones practicas acordes al proyecto, previo Se elaborará invitación animada y personalizada con información del evento y se solicitará a ASFI su ayuda para colgar nuestros post en ASFI EDUCA.

### 4.2.5 Metodología educativa

El método a ser utilizado será los descritos en la “Guía Anual para el diseño del programa de educación financiera” de ASFI. (I, II, V).

### 4.2.6 Temática

Obligaciones de las EIF, Promover el desarrollo integral para el vivir bien, Facilitar el acceso universal al servicio, Servicio financieros con calidad y calidez, Continuidad del servicio, Tiempo de espera en la atención.

### 4.2.7 Cronograma

Las fechas exactas serán acomodadas y programadas para su ejecución de forma presencial según los comunicados de las autoridades sanitarias o por medio de plataformas virtuales; rango de los meses de abril hasta mayo de la presente gestión 2024.

## 4.3 Proyecto 3

Los derechos, obligaciones como consumidor financiero y vinculados a los productos y servicios financieros que contratas y mecanismos de reclamo.

### 4.3.1 Descripción

Este proyecto está ajustado a la ley de servicios financieros 393 artículo 79, donde se insertan las siguientes temáticas: Guía de tus derechos y obligaciones relacionados a los productos pasivos, activos. Conoce tus derechos y algunos ejemplos de situaciones como aplicarlos. Conoce cuando aplica tu reclamo y cómo funciona. Conoce tus obligaciones y algunos ejemplos para concientizar su estricta aplicación como usuario financiero.

### 4.3.2 Objetivo General

El objetivo general de este proyecto es de concientizar a nuestro público meta de la importancia de este proyecto, la correcta aplicación y asegurar el aprendizaje de esta guía.

### 4.3.3 Beneficiarios

Los beneficiarios son nuestro público meta fijada para este proyecto.

#### 4.3.3.1 Cualitativa (Segmentación)

La segmentación de este proyecto está dirigida a nuestros, clientes, personas con discapacidad, estudiantes de diferentes grados académicos y público en general.

#### 4.3.3.2 Cuantitativa (Número de beneficiarios)

Los beneficiarios en este proyecto son 220 fijados por nuestra entidad financiera.

### 4.3.4 Actividades a ser desarrolladas

Se realizarán capacitaciones practicas acordes al proyecto, previo Se elaborará invitación animada y personalizada con información del evento y se solicitará a ASFI su ayuda para colgar nuestros post en ASFI EDUCA.

### 4.3.5 Metodología educativa

El método a ser utilizado será los descritos en la “Guía Anual para el diseño del programa de educación financiera” de ASFI. (I, II, V)

### 4.3.6 Temática

Guía de tus derechos y obligaciones relacionados a los productos pasivos, activos, Características de tu certificado de aportación, Beneficios de los socios de la Cooperativa, Conoce tus derechos y algunos ejemplos de situaciones como aplicarlos, **conoce la 1ra y 2da instancia de reclamo (5)**, Conoce tus obligaciones y algunos ejemplos para concientizar su estricta aplicación como usuario financiero.

### 4.3.7 Cronograma

Las fechas exactas serán acomodadas y programadas para su ejecución de forma presencial según los comunicados de las autoridades sanitarias o por medio de plataformas virtuales; rango de los meses de abril hasta mayo de la presente gestión 2024.

## 4.4 Proyecto 4

Guía practica para tramitar "Mi primer crédito"

### 4.4.1 Descripción

Este proyecto está ajustado a la ley de servicios financieros 393 artículo 79 y debilidades identificadas que permiten la inclusión financiera, donde se insertan las siguientes temáticas: Requisitos documentales, Evaluación, Capacidad y Voluntad de Pago, Calculo de los intereses, Contrato, Plan de Pagos, Seguros, Fondos de Garantía.

### 4.4.2 Objetivo General

El objetivo general de este proyecto es de concientizar a nuestro público meta de la importancia de este proyecto, la correcta aplicación y asegurar el aprendizaje de esta guía.

### 4.4.3 Beneficiarios

Los beneficiarios son nuestro público meta fijada para este proyecto.

#### 4.4.3.1 Cualitativa (Segmentación)

La segmentación de este proyecto está dirigida a nuestros Clientes, Mujeres, Adultos Mayores, **Asesores de Crédito (2,5)**, Personas con discapacidad y Público en general.

#### 4.4.3.2 Cuantitativa (Número de beneficiarios)

Los beneficiarios en este proyecto son 220 fijados por nuestra entidad financiera.

### 4.4.4 Actividades a ser desarrolladas

Se realizarán capacitaciones practicas acordes al proyecto, previo Se elaborará invitación animada y personalizada con información del evento y se solicitará a ASFI su ayuda para colgar nuestros post en ASFI EDUCA.

### 4.4.5 Metodología educativa

El método a ser utilizado será los descritos en la “Guía Anual para el diseño del programa de educación financiera” de ASFI. (II, II, V).

### 4.4.6 Temática

Requisitos documentales, Evaluación, Capacidad y Voluntad de Pago, Calculo de los intereses, Contrato, Plan de Pagos, Seguros, Fondos de Garantía, **Guía práctica para solicitar tu crédito paso a paso para cada tipo de crédito, Formación de asesores de créditos para una correcta interacción con los usuarios financieros, productos crediticios y trámite de los requisitos exigidos (2,4).**

### 4.4.7 Cronograma

Las fechas exactas serán acomodadas y programadas para su ejecución de forma presencial según los comunicados de las autoridades sanitarias o por medio de plataformas virtuales; rango de los meses de mayo hasta el mes de junio de la presente gestión 2024.

### 4.5 Proyecto 5

Como funcionan y recomendaciones de seguridad para los medios electrónicos de pago y transacciones electrónicas.

#### 4.5.1 Descripción

Este proyecto está ajustado a la ley de servicios financieros 393 artículo 79 y políticas de uso, donde se insertan las siguientes temáticas: Las ventajas del empleo de los servicios provistos a través de la banca electrónica, La manera de utilizar con eficiencia y seguridad los servicios financieros provistos a través de la banca electrónica, Que son las transferencias QR, como se utilizan y los cuidados que se deben tener al realizarlas. Consideraciones a tener en cuenta para no realizar una transferencia errónea y el alcance de la entidad financiera en ese caso de que este hecho se suscite, Medidas de seguridad que deben tener los usuarios de la banca electrónica, Manejo Correcto del token.

#### 4.5.2 Objetivo General

El objetivo general de este proyecto es de concientizar a nuestro público meta de la importancia de este proyecto, la correcta aplicación y asegurar el aprendizaje de esta guía.

#### 4.5.3 Beneficiarios

Los beneficiarios son nuestro público meta fijada para este proyecto.

##### 4.5.3.1 Cualitativa (Segmentación)

La segmentación de este proyecto está dirigida a nuestros Clientes, Mujeres, Personas con más de 60 años y Público en general.

##### 4.5.3.2 Cuantitativa (Número de beneficiarios)

Los beneficiarios en este proyecto son 220 fijados por nuestra entidad financiera.

### 4.5.4 Actividades a ser desarrolladas

Se realizarán capacitaciones practicas acordes al proyecto, previo Se elaborará invitación animada y personalizada con información del evento y se solicitará a ASFI su ayuda para colgar nuestros post en ASFI EDUCA.

### 4.5.5 Metodología educativa

El método a ser utilizado será los descritos en la “Guía Anual para el diseño del programa de educación financiera” de ASFI. (II, V, VII).

### 4.5.6 Temática

Las ventajas del empleo de los servicios provistos a través de la banca electrónica, La manera de utilizar con eficiencia y seguridad los servicios financieros provistos a través de la banca electrónica, Que son las transferencias QR, como se utilizan y los cuidados que se deben tener al realizarlas. Consideraciones a tener en cuenta para no realizar una transferencia errónea y el alcance de la entidad financiera en ese caso de que este hecho se suscite, Medidas de seguridad que deben tener los usuarios de la banca electrónica, Manejo Correcto del token, **Transacciones no reconocidas lo que tienes que saber, Compras por internet con Tarjeta de Débito, como utilizar este servicio. (6)**

### 4.5.7 Cronograma

Las fechas exactas serán acomodadas y programadas para su ejecución de forma presencial según los comunicados de las autoridades sanitarias o por medio de plataformas virtuales; rango de los meses de mayo hasta el mes de junio de la presente gestión 2024.

## 4.6 Proyecto 6

Como funcionan y recomendaciones de seguridad para los medios electrónicos de pago y transacciones electrónicas (Provincia).

### 4.6.1 Descripción

Este proyecto está ajustado a la ley de servicios financieros 393 artículo 79, donde se insertan las siguientes temáticas: Las ventajas del empleo de los servicios provistos a través de la banca electrónica, La manera de utilizar con eficiencia y seguridad los servicios financieros provistos a través de la banca electrónica, Que son las transferencias QR, como se utilizan y los cuidados que se deben tener al realizarlas. Consideraciones a tener en cuenta para no realizar una transferencia errónea y el alcance de la entidad financiera en ese caso de que este hecho se suscite, Medidas de seguridad que deben tener los usuarios de la banca electrónica, Manejo Correcto del token.

### 4.6.2 Objetivo General

El objetivo general de este proyecto es de concientizar a nuestro público meta de la importancia de este proyecto, la correcta aplicación y asegurar el aprendizaje de esta guía.

### 4.6.3 Beneficiarios

Los beneficiarios son nuestro público meta fijada para este proyecto.

#### 4.6.3.1 Cualitativa (Segmentación)

La segmentación de este proyecto está dirigida a nuestros Clientes, Mujeres, Personas con discapacidad y Público en general.

#### 4.6.3.2 Cuantitativa (Número de beneficiarios)

Los beneficiarios en este proyecto son 220 fijados por nuestra entidad financiera

### 4.6.4 Actividades a ser desarrolladas

Se realizarán capacitaciones practicas acordes al proyecto, previo Se elaborará invitación animada y personalizada con información del evento y se solicitará a ASFI su ayuda para colgar nuestros post en ASFI EDUCA.

### 4.6.5 Metodología educativa

El método a ser utilizado será los descritos en la “Guía Anual para el diseño del programa de educación financiera” de ASFI. (II, V, VII).

### 4.6.6 Temática

Las ventajas del empleo de los servicios provistos a través de la banca electrónica, La manera de utilizar con eficiencia y seguridad los servicios financieros provistos a través de la banca electrónica, Que son las transferencias QR, como se utilizan y los cuidados que se deben tener al realizarlas. Consideraciones a tener en cuenta para no realizar una transferencia errónea y el alcance de la entidad financiera en ese caso de que este hecho se suscite, Medidas de seguridad que deben tener los usuarios de la banca electrónica, Manejo Correcto del token. **Transacciones no reconocidas, lo que tienes que saber. Compras por Internet con tarjetas de débito, lo que tienes que saber.**

### **4.6.7 Cronograma**

Las fechas exactas serán acomodadas y programadas para su ejecución de forma presencial según los comunicados de las autoridades sanitarias o por medio de plataformas virtuales; rango de los meses de mayo hasta el mes de junio de la presente gestión 2024.

### **4.7 Proyecto 7**

El ABC de las Cuentas de Ahorro diferencias y sus beneficios.

#### **4.7.1 Descripción**

Este proyecto está ajustado a la Guía anual para el diseño para el programa de educación financiera, donde se insertan las siguientes temáticas: Tipos de cuentas de ahorro Cajas de Ahorro, Cuentas Corrientes, Depósitos a Plazo Fijo, Diferencias, Beneficios.

#### **4.7.2 Objetivo General**

El objetivo general de este proyecto es de concientizar a nuestro público meta de la importancia de este proyecto, la correcta aplicación y asegurar el aprendizaje de esta guía.

#### **4.7.3 Beneficiarios**

Los beneficiarios son nuestro público meta fijada para este proyecto.

##### **4.7.3.1 Cualitativa (Segmentación)**

La segmentación de este proyecto está dirigida a nuestros Usuarios financieros, Adultos Mayores, Personas sin formación Académica, Público en general.

##### **4.7.3.2 Cuantitativa (Número de beneficiarios)**

Los beneficiarios en este proyecto son 220 fijados por nuestra entidad financiera.

#### **4.7.4 Actividades a ser desarrolladas**

Se realizarán capacitaciones practicas acordes al proyecto, previo Se elaborará invitación animada y personalizada con información del evento y se solicitará a ASFI su ayuda para colgar nuestros post en ASFI EDUCA.

#### **4.7.5 Metodología educativa**

El método a ser utilizado será los descritos en la “Guía Anual para el diseño del programa de educación financiera” de ASFI. (II, V, VII)

### **4.7.6 Temática**

Tipos de cuantas, de ahorro, Cajas de Ahorro, Cuentas Corrientes, Depósitos a Plazo Fijo, Diferencias, Beneficios.

### **4.7.7 Cronograma**

Las fechas exactas serán acomodadas y programadas para su ejecución de forma presencial según los comunicados de las autoridades sanitarias o por medio de plataformas virtuales; rango de los meses de junio a julio de la presente gestión 2024.

## **4.8 Proyecto 8**

Promover los productos y servicios orientados a mujeres y adultas mayores población del área rural.

### **4.8.1 Descripción**

Este proyecto está ajustado a la Guía anual para el diseño para el programa de educación financiera, donde se insertan las siguientes temáticas: Formas de Ahorro Formas de Crédito.

### **4.8.2 Objetivo General**

El objetivo general de este proyecto es de concientizar a nuestro público meta de la importancia de este proyecto, la correcta aplicación y asegurar el aprendizaje de esta guía.

### **4.8.3 Beneficiarios**

Los beneficiarios son nuestro público meta fijada para este proyecto

#### **4.8.3.1 Cualitativa (Segmentación)**

La segmentación de este proyecto está dirigida a nuestros, Usuarios Mujeres y Adultas Mayores del área rural.

#### **4.8.3.2 Cuantitativa (Número de beneficiarios)**

Los beneficiarios en este proyecto son 220 fijados por nuestra entidad financiera

### **4.8.4 Actividades a ser desarrolladas**

Se realizarán capacitaciones practicas acordes al proyecto, previo Se elaborará invitación animada y personalizada con información del evento y se solicitará a ASFI su ayuda para colgar nuestros posts en ASFI EDUCA.

### **4.8.5 Metodología educativa**

El método a ser utilizado será los descritos en la “Guía Anual para el diseño del programa de educación financiera” de ASFI. (II, V, VII)

### **4.8.6 Temática**

Formas de Ahorro, Formas de Crédito.

### **4.8.7 Cronograma**

Las fechas exactas serán acomodadas y programadas para su ejecución de forma presencial según los comunicados de las autoridades sanitarias o por medio de plataformas virtuales; rango de los meses de agosto hasta el mes de septiembre de la presente gestión 2024.

## **4.9 Proyecto 9**

Promover los productos y servicios orientados a hombres, adultos mayores de más de 60 años en población del área urbana.

### **4.9.1 Descripción**

Este proyecto está ajustado a la Guía anual para el diseño para el programa de educación financiera, donde se insertan las siguientes temáticas: Tipos de Tarjetas Sus tecnologías, Los niveles de seguridad, Recomendaciones de seguridad, Como usar un ATM, Recomendaciones de seguridad para el uso de ATM.

### **4.9.2 Objetivo general**

El objetivo general de este proyecto es de concientizar a nuestro público meta de la importancia de este proyecto, la correcta aplicación y asegurar el aprendizaje de esta guía.

### **4.9.3 Beneficiarios**

Los beneficiarios son nuestro público meta fijada para este proyecto.

### 4.9.3.1 Cualitativa (segmentación)

la segmentación de este proyecto está dirigida a nuestros, usuarios financieros, hombres adultos mayores de 60 años en áreas urbanas.

### 4.9.3.2 Cuantitativa (número de beneficiarios)

Los beneficiarios en este proyecto son 220 fijados por nuestra entidad financiera

### 4.9.4 Actividades a ser desarrolladas

Se realizarán capacitaciones practicas acordes al proyecto, previo Se elaborará invitación animada y personalizada con información del evento y se solicitará a ASFI su ayuda para colgar nuestros post en ASFI EDUCA.

### 4.9.5 Metodología educativa

El método a ser utilizado será los descritos en la “Guía Anual para el diseño del programa de educación financiera” de ASFI. (I, II, V)

### 4.9.6 Temática

Tipos de Tarjetas, Sus tecnologías, Los niveles de seguridad, Recomendaciones de seguridad, Como usar un ATM, Recomendaciones de seguridad para el uso de ATM.

### 4.9.7 Cronograma

Las fechas exactas serán acomodadas y programadas para su ejecución de forma presencial según los comunicados de las autoridades sanitarias o por medio de plataformas virtuales; rango de los meses de septiembre hasta el mes de octubre de la presente gestión 2024.

## 4.10 Proyecto 10

Guía para reconocer Billetes Falsos en moneda nacional.

### 4.10.1 Descripción

Este proyecto está ajustado a la Guía anual para el diseño para el programa de educación financiera, donde se insertan las siguientes temáticas: Características de los billetes originales, Características de los billetes falsos, Formas de Peritar Billetes.

### 4.10.2 Objetivo general

El objetivo general de este proyecto es de concientizar a nuestro público meta de la importancia de este proyecto, la correcta aplicación y asegurar el aprendizaje de esta guía.

### 4.10.3 Beneficiarios

Los beneficiarios son nuestro público meta fijada para este proyecto.

#### 4.10.3.1 Cualitativa (segmentación)

la segmentación de este proyecto está dirigida a nuestros, usuarios financieros

#### 4.10.3.2 Cuantitativa (número de beneficiarios)

Los beneficiarios en este proyecto son 220 fijados por nuestra entidad financiera

### 4.10.4 Actividades a ser desarrolladas

Se realizarán capacitaciones practicas acordes al proyecto, previo Se elaborará invitación animada y personalizada con información del evento y se solicitará a ASFI su ayuda para colgar nuestros post en ASFI EDUCA.

### 4.10.5 Metodología educativa

El método a ser utilizado será los descritos en la “Guía Anual para el diseño del programa de educación financiera” de ASFI. (V)

### 4.10.6 Temática

Características de los billetes originales, Características de los billetes falsos, Formas de Peritar Billetes.

### 4.10.7 Cronograma

Las fechas exactas serán acomodadas y programadas para su ejecución de forma presencial según los comunicados de las autoridades sanitarias o por medio de plataformas virtuales; rango de los meses de octubre hasta el mes de noviembre de la presente gestión 2024.

## 4.11 Proyecto 11

(1,2) Código de Conducta Gestión de Punto de Reclamo y trato preferente a los PAM.

### 4.11.1 Descripción

Este proyecto está ajustado a la Guía anual para el diseño para el programa de educación financiera, donde se insertan las siguientes temáticas: (4) Código de Conducta, Gestión de Punto de Reclamo, Trato preferente a los PAM.

### 4.11.2 Objetivo general

El objetivo general de este proyecto es de concientizar a nuestro personal sobre la importancia de este proyecto, la correcta aplicación y asegurar el aprendizaje de esta guía.

### 4.11.3 Beneficiarios

Los beneficiarios son el personal de La Primera E.F.V.

#### 4.11.3.1 Cualitativa (segmentación)

la segmentación de este proyecto está dirigida a nuestros funcionarios

#### 4.11.3.2 Cuantitativa (número de beneficiarios)

Los beneficiarios en este proyecto son 198 fijados por nuestra entidad financiera

### 4.11.4 Actividades a ser desarrolladas

Se realizarán capacitaciones practicas acordes al proyecto. Invitación interna al personal de La Primera E.F.V.

### 4.11.5 Metodología educativa

El método a ser utilizado será el descritos en la “Guía Anual para el diseño del programa de educación financiera” de ASFI. (II) y (V)

### 4.11.6 Temática

(1,3) Código de Conducta, Gestión de Punto de Reclamo, Trato preferente a los PAM.

### 4.11.7 Cronograma

Las fechas exactas serán acomodadas y programadas para su ejecución de forma presencial según los comunicados de las autoridades sanitarias o por medio de plataformas virtuales; rango de los meses de noviembre a diciembre de la presente gestión 2024.

### **5.- Subprograma de difusión de información**

#### **5.1 Proyecto 1**

Videos de Educación Financiera 2024

##### **5.1.1 Descripción**

Este proyecto está ajustado a la ley de servicios financieros 393 artículo 79 y Guía anual para el diseño del programa de educación financiera, donde se insertan las siguientes temáticas Difusión de Video "Qué tipo de fichas de atención emite las EIF"

##### **5.1.2 Objetivo General**

El objetivo general de este proyecto es de concientizar a nuestro público meta de la importancia de este proyecto de su conocimiento, funcionamiento correcto y asegurar el aprendizaje de este tema audio visual.

##### **5.1.3 Beneficiarios**

Los beneficiarios son nuestro público meta, dirigida a nuestros, clientes, personas con discapacidad, estudiantes de diferentes grados académicos y público en general que visitan la red de agencias de "La Primera" Entidad Financiera de Vivienda, difundiendo este material audiovisual mediante circuito cerrado, redes sociales y en las capacitaciones proyectadas para la presente gestión 2024.

##### **5.1.4 Actividades a ser desarrolladas**

Difusión de Video " Tipos de fichas de atención que emiten las EIF"

##### **5.1.5 Medios o canales para difusión**

Se utilizarán tres canales de información para garantizar la socialización de este material: circuito cerrado para difundir videos de educación financiera, página web de "La Primera" Entidad Financiera de Vivienda y la tendencia actual como son las redes sociales donde tenemos una interacción directa con los consumidores financieros.

##### **5.1.6 Temática**

Tipos de fichas de atención y tiempos máximos de espera para ser atendidos en las diferentes áreas (7)

### 5.1.7 Cronograma

Este primer proyecto estará disponible en estos cuatro canales de información desde el mes de febrero a diciembre de la presente gestión 2024.

## 5.2 Proyecto 2

Videos de Educación Financiera 2024

### 5.2.1 Descripción

Este proyecto está ajustado a la ley de servicios financieros 393 artículo 79 y Guía anual para el diseño del programa de educación financiera, donde se insertan las siguientes temáticas Difusión de Video "Conociendo los fondos de garantía para acceder a tu crédito".

### 5.2.2 Objetivo General

El objetivo general de este proyecto es de concientizar a nuestro público meta de la importancia de este proyecto de su conocimiento, funcionamiento correcto y asegurar el aprendizaje de este tema audio visual.

### 5.2.3 Beneficiarios

Los beneficiarios son nuestro público meta, dirigida a nuestros, clientes, personas con discapacidad, estudiantes de diferentes grados académicos y público en general que visitan la red de agencias de "La Primera" Entidad Financiera de Vivienda, difundiendo este material audiovisual mediante circuito cerrado, redes sociales y en las capacitaciones proyectadas para la presente gestión 2024.

### 5.2.4 Actividades a ser desarrolladas

Difusión de Video "Conociendo los fondos de garantía para acceder a tu crédito".

### 5.2.5 Medios o canales para difusión

Se utilizarán tres canales de información para garantizar la socialización de este material: circuito cerrado para difundir videos de educación financiera, página web de "La Primera" Entidad Financiera de Vivienda y la tendencia actual como son las redes sociales donde tenemos una interacción directa con los consumidores financieros.

### 5.2.6 Temática

Los fondos de garantía para el consumidor financiero.

### 5.2.7 Cronograma

Este primer proyecto estará disponible en estos cuatro canales de información desde el mes de marzo a diciembre de la presente gestión 2024.

## 5.3 Proyecto 3

Videos de Educación Financiera 2024

### 5.3.1 Descripción

Este proyecto está ajustado a la ley de servicios financieros 393 artículo 79 y Guía anual para el diseño del programa de educación financiera, donde se insertan las siguientes temáticas Difusión de Video "Crédito destinado para mujeres emprendedoras".

### 5.3.2 Objetivo General

El objetivo general de este proyecto es de concientizar a nuestro público meta de la importancia de este proyecto de su conocimiento, funcionamiento correcto y asegurar el aprendizaje de este tema audio visual.

### 5.3.3 Beneficiarios

Los beneficiarios son nuestro público meta, dirigida a nuestros, clientes, personas con discapacidad, estudiantes de diferentes grados académicos y público en general que visitan la red de agencias de "La Primera" Entidad Financiera de Vivienda, difundiendo este material audiovisual mediante circuito cerrado, redes sociales y en las capacitaciones proyectadas para la presente gestión 2024.

### 5.3.4 Actividades a ser desarrolladas

Difusión de Video "Crédito destinado para mujeres emprendedoras".

### 5.3.5 Medios o canales para difusión

Se utilizarán tres canales de información para garantizar la socialización de este material: circuito cerrado para difundir videos de educación financiera, página web de "La Primera" Entidad Financiera de Vivienda y la tendencia actual como son las redes sociales donde tenemos una interacción directa con los consumidores financieros.

### 5.3.6 Temática

conociendo tu primer crédito para mujeres emprendedoras.

### 5.3.7 Cronograma

Este primer proyecto estará disponible en estos cuatro canales de información desde el mes de abril a diciembre de la presente gestión 2024.

## 5.4 Proyecto 4

Videos de Educación Financiera 2024

### 5.4.1 Descripción

Este proyecto está ajustado a la ley de servicios financieros 393 artículo 79 y Guía anual para el diseño del programa de educación financiera, donde se insertan las siguientes temáticas Difusión de Video "Crédito destinado a nuestros Adultos Mayores".

### 5.4.2 Objetivo General

El objetivo general de este proyecto es de concientizar a nuestro público meta de la importancia de este proyecto de su conocimiento, funcionamiento correcto y asegurar el aprendizaje de este tema audio visual.

### 5.4.3 Beneficiarios

Los beneficiarios son nuestro público meta, dirigida a nuestros, clientes, personas con discapacidad, estudiantes de diferentes grados académicos y público en general que visitan la red de agencias de "La Primera" Entidad Financiera de Vivienda, difundiendo este material audiovisual mediante circuito cerrado, redes sociales y en las capacitaciones proyectadas para la presente gestión 2024.

### 5.4.4 Actividades a ser desarrolladas

Difusión de Video "Crédito destinado a nuestros Adultos Mayores".

### 5.4.5 Medios o canales para difusión

Se utilizarán tres canales de información para garantizar la socialización de este material: circuito cerrado para difundir videos de educación financiera, página web de "La Primera"

Entidad Financiera de Vivienda y la tendencia actual como son las redes sociales donde tenemos una interacción directa con los consumidores financieros.

### **5.4.6 Temática**

Tipos y requisitos para adultos mayores para acceder al crédito.

### **5.4.7 Cronograma**

Este primer proyecto estará disponible en estos cuatro canales de información desde el mes de mayo a diciembre de la presente gestión 2024.

## **5.5 Proyecto 5**

Videos de Educación Financiera 2024

### **5.5.1 Descripción**

Este proyecto está ajustado a la ley de servicios financieros 393 artículo 79 y Guía anual para el diseño del programa de educación financiera, donde se insertan las siguientes temáticas Difusión de Video "Pagos con QR".

### **5.5.2 Objetivo General**

El objetivo general de este proyecto es de concientizar a nuestro público meta de la importancia de este proyecto de su conocimiento, funcionamiento correcto y asegurar el aprendizaje de este tema audio visual.

### **5.5.3 Beneficiarios**

Los beneficiarios son nuestro público meta, dirigida a nuestros, clientes, personas con discapacidad, estudiantes de diferentes grados académicos y público en general que visitan la red de agencias de "La Primera" Entidad Financiera de Vivienda, difundiendo este material audiovisual mediante circuito cerrado, redes sociales y en las capacitaciones proyectadas para la presente gestión 2024.

### **5.5.4 Actividades a ser desarrolladas**

Difusión de Video "Pagos con QR".

### **5.5.5 Medios o canales para difusión**

Se utilizarán tres canales de información para garantizar la socialización de este material: circuito cerrado para difundir videos de educación financiera, página web de "La Primera"

Entidad Financiera de Vivienda y la tendencia actual como son las redes sociales donde tenemos una interacción directa con los consumidores financieros.

### **5.5.6 Temática**

Características y facilidad del pago mediante QR.

### **5.5.7 Cronograma**

Este primer proyecto estará disponible en estos cuatro canales de información desde el mes de junio a diciembre de la presente gestión 2024.

## **5.6 Proyecto 6**

Videos de Educación Financiera 2024

### **5.6.1 Descripción**

Este proyecto está ajustado a la ley de servicios financieros 393 artículo 79 y Guía anual para el diseño del programa de educación financiera, donde se insertan las siguientes temáticas Difusión de Video "Evita las estafas con pagos QR".

### **5.6.2 Objetivo General**

El objetivo general de este proyecto es de concientizar a nuestro público meta de la importancia de este proyecto de su conocimiento, funcionamiento correcto y asegurar el aprendizaje de este tema audio visual.

### **5.6.3 Beneficiarios**

Los beneficiarios son nuestro público meta, dirigida a nuestros, clientes, personas con discapacidad, estudiantes de diferentes grados académicos y público en general que visitan la red de agencias de "La Primera" Entidad Financiera de Vivienda, difundiendo este material audiovisual mediante circuito cerrado, redes sociales y en las capacitaciones proyectadas para la presente gestión 2024.

### **5.6.4 Actividades a ser desarrolladas**

Difusión de Video "Evita las estafas con pagos QR".

### **5.6.5 Medios o canales para difusión**

Se utilizarán tres canales de información para garantizar la socialización de este material: circuito cerrado para difundir videos de educación financiera, página web de "La Primera"

Entidad Financiera de Vivienda y la tendencia actual como son las redes sociales donde tenemos una interacción directa con los consumidores financieros.

### **5.6.6 Temática**

Como prevenir y reconocer intentos de estafas por QR.

### **5.6.7 Cronograma**

Este primer proyecto estará disponible en estos cuatro canales de información desde el mes de julio a diciembre de la presente gestión 2024.

## **5.7 Proyecto 7**

Videos de Educación Financiera 2024

### **5.7.1 Descripción**

Este proyecto está ajustado a la ley de servicios financieros 393 artículo 79 y Guía anual para el diseño del programa de educación financiera, donde se insertan las siguientes temáticas Difusión de Video "Crédito de Vivienda"

### **5.7.2 Objetivo General**

El objetivo general de este proyecto es de concientizar a nuestro público meta de la importancia de este proyecto de su conocimiento, funcionamiento correcto y asegurar el aprendizaje de este tema audio visual.

### **5.7.3 Beneficiarios**

Los beneficiarios son nuestro público meta, dirigida a nuestros, clientes, personas con discapacidad, estudiantes de diferentes grados académicos y público en general que visitan la red de agencias de "La Primera" Entidad Financiera de Vivienda, difundiendo este material audiovisual mediante circuito cerrado, redes sociales y en las capacitaciones proyectadas para la presente gestión 2024.

### **5.7.4 Actividades a ser desarrolladas**

Difusión de Video "Crédito de Vivienda"

### **5.7.5 Medios o canales para difusión**

Se utilizarán tres canales de información para garantizar la socialización de este material: circuito cerrado para difundir videos de educación financiera, página web de "La Primera"

Entidad Financiera de Vivienda y la tendencia actual como son las redes sociales donde tenemos una interacción directa con los consumidores financieros.

### **5.7.6 Temática**

Las ventajas de acceder a tu crédito de vivienda.

### **5.7.7 Cronograma**

Este primer proyecto estará disponible en estos cuatro canales de información desde el mes de agosto a diciembre de la presente gestión 2024.

## **5.8 Proyecto 8**

Videos de Educación Financiera 2024

### **5.8.1 Descripción**

Este proyecto está ajustado a la ley de servicios financieros 393 artículo 79 y Guía anual para el diseño del programa de educación financiera, donde se insertan las siguientes temáticas Difusión de Video "Si recibes una atención deficiente acude al Punto de Reclamo".

### **5.8.2 Objetivo General**

El objetivo general de este proyecto es de concientizar a nuestro público meta de la importancia de este proyecto de su conocimiento, funcionamiento correcto y asegurar el aprendizaje de este tema audio visual.

### **5.8.3 Beneficiarios**

Los beneficiarios son nuestro público meta, dirigida a nuestros, clientes, personas con discapacidad, estudiantes de diferentes grados académicos y público en general que visitan la red de agencias de "La Primera" Entidad Financiera de Vivienda, difundiendo este material audiovisual mediante circuito cerrado, redes sociales y en las capacitaciones proyectadas para la presente gestión 2024.

### **5.8.4 Actividades a ser desarrolladas**

Difusión de Video "Si recibes una atención deficiente acude al Punto de Reclamo".

### **5.8.5 Medios o canales para difusión**

Se utilizarán tres canales de información para garantizar la socialización de este material: circuito cerrado para difundir videos de educación financiera, página web de "La Primera"

Entidad Financiera de Vivienda y la tendencia actual como son las redes sociales donde tenemos una interacción directa con los consumidores financieros.

### **5.8.6 Temática**

Pasos para formalizar tu reclamo en PR.

### **5.8.7 Cronograma**

Este primer proyecto estará disponible en estos cuatro canales de información desde el mes de septiembre a diciembre de la presente gestión 2024.

## **5.9 Proyecto 9**

Videos de Educación Financiera 2024

### **5.9.1 Descripción**

Este proyecto está ajustado a la ley de servicios financieros 393 artículo 79 y Guía anual para el diseño del programa de educación financiera, donde se insertan las siguientes temáticas Difusión de Video "Recomendaciones de seguridad para la Banca por internet".

### **5.9.2 Objetivo General**

El objetivo general de este proyecto es de concientizar a nuestro público meta de la importancia de este proyecto de su conocimiento, funcionamiento correcto y asegurar el aprendizaje de este tema audio visual.

### **5.9.3 Beneficiarios**

Los beneficiarios son nuestro público meta, dirigida a nuestros, clientes, personas con discapacidad, estudiantes de diferentes grados académicos y público en general que visitan la red de agencias de "La Primera" Entidad Financiera de Vivienda, difundiendo este material audiovisual mediante circuito cerrado, redes sociales y en las capacitaciones proyectadas para la presente gestión 2024.

### **5.9.4 Actividades a ser desarrolladas**

Difusión de Video "Recomendaciones de seguridad para la Banca por internet".

### **5.9.5 Medios o canales para difusión**

Se utilizarán tres canales de información para garantizar la socialización de este material: circuito cerrado para difundir videos de educación financiera, página web de "La Primera"

Entidad Financiera de Vivienda y la tendencia actual como son las redes sociales donde tenemos una interacción directa con los consumidores financieros.

### **5.9.6 Temática**

Recomendaciones de seguridad para el uso de la Banca por Internet.

### **5.9.7 Cronograma**

Este primer proyecto estará disponible en estos cuatro canales de información desde el mes de noviembre a diciembre de la presente gestión 2024.

### **5.10 Proyecto 10**

Videos de Educación Financiera 2024

#### **5.10.1 Descripción**

Este proyecto está ajustado a la ley de servicios financieros 393 artículo 79 y Guía anual para el diseño del programa de educación financiera, donde se insertan las siguientes temáticas Difusión de Video "ASFI te protege de las entidades truchas".

#### **5.10.2 Objetivo General**

El objetivo general de este proyecto es de concientizar a nuestro público meta de la importancia de este proyecto de su conocimiento, funcionamiento correcto y asegurar el aprendizaje de este tema audio visual.

#### **5.10.3 Beneficiarios**

Los beneficiarios son nuestro público meta, dirigida a nuestros, clientes, personas con discapacidad, estudiantes de diferentes grados académicos y público en general que visitan la red de agencias de "La Primera" Entidad Financiera de Vivienda, difundiendo este material audiovisual mediante circuito cerrado, redes sociales y en las capacitaciones proyectadas para la presente gestión 2024.

#### **5.10.4 Actividades a ser desarrolladas**

Difusión de Video "ASFI te protege de las entidades truchas".

#### **5.10.5 Medios o canales para difusión**

Se utilizarán tres canales de información para garantizar la socialización de este material: circuito cerrado para difundir videos de educación financiera, página web de "La Primera"

Entidad Financiera de Vivienda y la tendencia actual como son las redes sociales donde tenemos una interacción directa con los consumidores financieros.

### **5.10.6 Temática**

ASFI te recomienda y te previene de no ser estafado.

### **5.10.7 Cronograma**

Este primer proyecto estará disponible en estos cuatro canales de información desde el mes de diciembre a diciembre de la presente gestión 2024.

## **5.11 Proyecto 11**

Videos de Educación Financiera 2024

### **5.11.1 Descripción**

Este proyecto está ajustado a la ley de servicios financieros 393 artículo 79 y Guía anual para el diseño del programa de educación financiera, donde se insertan las siguientes temáticas Difusión de Video "Los derechos de los consumidores financieros"

### **5.11.2 Objetivo General**

El objetivo general de este proyecto es de concientizar a nuestro público meta de la importancia de este proyecto de su conocimiento, funcionamiento correcto y asegurar el aprendizaje de este tema audio visual.

### **5.11.3 Beneficiarios**

Los beneficiarios son nuestro público meta, dirigida a nuestros, clientes, personas con discapacidad, estudiantes de diferentes grados académicos y público en general que visitan la red de agencias de "La Primera" Entidad Financiera de Vivienda, difundiendo este material audiovisual mediante circuito cerrado, redes sociales y en las capacitaciones proyectadas para la presente gestión 2024.

### **5.11.4 Actividades a ser desarrolladas**

Difusión de Video "Los derechos de los consumidores financieros".

### **5.11.5 Medios o canales para difusión**

Se utilizarán tres canales de información para garantizar la socialización de este material: circuito cerrado para difundir videos de educación financiera, página web de “La Primera” Entidad Financiera de Vivienda y la tendencia actual como son las redes sociales donde tenemos una interacción directa con los consumidores financieros.

### **5.11.6 Temática**

Conoce los derechos de los consumidores financieros.

### **5.11.7 Cronograma**

Este primer proyecto estará disponible en estos cuatro canales de información desde el mes de diciembre a diciembre de la presente gestión 2024.

## **5.12 Proyecto 12**

Videos de Educación Financiera 2024

### **5.12.1 Descripción**

Este proyecto está ajustado a la ley de servicios financieros 393 artículo 79 y Guía anual para el diseño del programa de educación financiera, donde se insertan las siguientes temáticas Difusión de Video "Mecanismos de reclamo en 1ra y 2da instancia".

### **5.12.2 Objetivo General**

El objetivo general de este proyecto es de concientizar a nuestro público meta de la importancia de este proyecto de su conocimiento, funcionamiento correcto y asegurar el aprendizaje de este tema audio visual.

### **5.12.3 Beneficiarios**

Los beneficiarios son nuestro público meta, dirigida a nuestros, clientes, personas con discapacidad, estudiantes de diferentes grados académicos y público en general que visitan la red de agencias de “La Primera” Entidad Financiera de Vivienda, difundiendo este material audiovisual mediante circuito cerrado, redes sociales y en las capacitaciones proyectadas para la presente gestión 2024.

### **5.12.4 Actividades a ser desarrolladas**

Difusión de Video "Mecanismos de reclamo en 1ra y 2da instancia".

### **5.12.5 Medios o canales para difusión**

Se utilizarán tres canales de información para garantizar la socialización de este material: circuito cerrado para difundir videos de educación financiera, página web de “La Primera” Entidad Financiera de Vivienda y la tendencia actual como son las redes sociales donde tenemos una interacción directa con los consumidores financieros.

### **5.12.6 Temática**

Como formalizar tu reclamo en 1ra instancia y 2da instancia.

### **5.12.7 Cronograma**

Este primer proyecto estará disponible en estos cuatro canales de información desde el mes de diciembre a diciembre de la presente gestión 2024.

## **5.13 Proyecto 13**

Videos de Educación Financiera 2024

### **5.13.1 Descripción**

Este proyecto está ajustado a la ley de servicios financieros 393 artículo 79 y Guía anual para el diseño del programa de educación financiera, donde se insertan las siguientes temáticas Difusión de Video "Objeto y Atribuciones de ASFI".

### **5.13.2 Objetivo General**

El objetivo general de este proyecto es de concientizar a nuestro público meta de la importancia de este proyecto de su conocimiento, funcionamiento correcto y asegurar el aprendizaje de este tema audio visual.

### **5.13.3 Beneficiarios**

Los beneficiarios son nuestro público meta, dirigida a nuestros, clientes, personas con discapacidad, estudiantes de diferentes grados académicos y público en general que visitan la red de agencias de “La Primera” Entidad Financiera de Vivienda, difundiendo este material audiovisual mediante circuito cerrado, redes sociales y en las capacitaciones proyectadas para la presente gestión 2024.

### **5.13.4 Actividades a ser desarrolladas**

Difusión de Video "Objeto y Atribuciones de ASFI".

### **5.13.5 Medios o canales para difusión**

Se utilizarán tres canales de información para garantizar la socialización de este material: circuito cerrado para difundir videos de educación financiera, página web de “La Primera” Entidad Financiera de Vivienda y la tendencia actual como son las redes sociales donde tenemos una interacción directa con los consumidores financieros.

### **5.13.6 Temática**

El objeto y Atribuciones de ASFI en torno al sistema financiero nacional.

### **5.13.7 Cronograma**

Este primer proyecto estará disponible en estos cuatro canales de información desde el mes de diciembre a diciembre de la presente gestión 2024.

## **5.14 Proyecto 14**

Videos de Educación Financiera 2024

### **5.14.1 Descripción**

Este proyecto está ajustado a la ley de servicios financieros 393 artículo 79 y Guía anual para el diseño del programa de educación financiera, donde se insertan las siguientes temáticas Difusión de Video "Conoce nuestros productos sus ventas y riesgos".

### **5.14.2 Objetivo General**

El objetivo general de este proyecto es de concientizar a nuestro público meta de la importancia de este proyecto de su conocimiento, funcionamiento correcto y asegurar el aprendizaje de este tema audio visual.

### **5.14.3 Beneficiarios**

Los beneficiarios son nuestro público meta, dirigida a nuestros, clientes, personas con discapacidad, estudiantes de diferentes grados académicos y público en general que visitan la red de agencias de “La Primera” Entidad Financiera de Vivienda, difundiendo este material audiovisual mediante circuito cerrado, redes sociales y en las capacitaciones proyectadas para la presente gestión 2024.

### **5.14.4 Actividades a ser desarrolladas**

Difusión de Video "Conoce nuestros productos sus ventas y riesgos".

### **5.14.5 Medios o canales para difusión**

Se utilizarán tres canales de información para garantizar la socialización de este material: circuito cerrado para difundir videos de educación financiera, página web de “La Primera” Entidad Financiera de Vivienda y la tendencia actual como son las redes sociales donde tenemos una interacción directa con los consumidores financieros.

### **5.14.6 Temática**

Características de nuestros productos ventas y riesgos.

### **5.14.7 Cronograma**

Este primer proyecto estará disponible en estos cuatro canales de información desde el mes de diciembre a diciembre de la presente gestión 2024.



Donde nuestra gente  
deposita su confianza

Recopilación de Normas para Servicios Financieros



LIBRO 4º, TÍTULO I, CAPÍTULO I  
ANEXO 6: PROGRAMA DE EDUCACIÓN FINANCIERA COMPLEMENTADO GESTIÓN 2024 LA PRIMERA E.F.V.  
(SUBPROGRAMA DE EDUCACIÓN)

Nº	NOMBRE DEL PROYECTO	ACTIVIDAD	BENEFICIARIOS		METODOLOGÍA	TEMÁTICA	PERIODO DE IMPLEMENTA-CIÓN	MEDIOS DE APOYO PARA LA ENSEÑANZA			
			CUALITATIVO (SEGMENTACIÓN)	CUANTITATIVO (NÚMERO DE BENEFICIARIOS)				MATERIAL IMPRESO (FOLLETOS, CARTILLAS, OTROS)	PRESENTACIONES	MATERIAL DIDÁCTICO	OTROS
1 (393)	El rol y función de ASFI en el sistema financiero nacional.	(Curso Taller) Se elaborará invitación animada y personalizada con información del evento y se solicitará a ASFI su ayuda para colgar nuestros post en ASFI EDUCA	Cientes Personas con discapacidad y público en general	220	(I) .- Plataforma Digital	*Breve descripción del sistema financiero nacional *ASFI su rol y funciones *Regulación	Marzo a Abril	Revista digital	Ppt	Cartillas descargables de las redes de la EIF	Videos relacionados al proyecto
2 (Guía)	Las obligaciones de las EIF frente a los usuarios financieros y su reglamento de atención en cajas.	(Curso Taller) Se elaborará invitación animada y personalizada con información del evento y se solicitará a ASFI su ayuda para colgar nuestros post en ASFI EDUCA	Segmentación de 26 a 46, Cientes, Personas con discapacidad, funcionarios y público en general	220	(I) .- Plataforma Digital (II).- Segmentación y trabajo en sitio con el público objetivo, (V) .- Facilitación,	*Obligaciones de las EIF. *Promover el desarrollo integral para el vivir bien, *Facilitar el acceso universal al servicio. *Servicio financieros con calidad y calidez. *Continuidad de los servicio. *Tiempo de espera en la atención.	Abril a Mayo	Revista digital	Ppt	Cartillas descargables de las redes de la EIF	Videos (AR) vinculado en afiches de publicidad de la EIF
3 (393)	Los derechos, obligaciones como consumidor financiero y vinculados a los productos y servicios financieros que contratas y mecanismos de reclamo.	(Curso Taller) Se elaborará invitación animada y personalizada con información del evento y se solicitará a ASFI su ayuda para colgar nuestros post en ASFI EDUCA	Cientes Personas con discapacidad y público en general	220	(I) .- Plataforma Digital (II).- Segmentación y trabajo en sitio con el público objetivo, (V) .- Facilitación,	*Guía de tus derechos y obligaciones relacionados a los productos pasivos, activos. *Conoce tus derechos y algunos ejemplos de situaciones como aplicarlos. *Conoce la 1ra y 2da instancia de reclamo. *Conoce tus obligaciones y algunos ejemplos para concientizar su estricta aplicación como usuario financiero.	Abril a Mayo	Revista digital	Ppt	Cartillas descargables de las redes de la EIF	Videos relacionados al proyecto
4 (Guía)	Guía practica para tramitar "Mi primer crédito."	(Curso Taller) Se elaborará invitación animada y personalizada con información del evento y se solicitará a ASFI su ayuda para colgar nuestros post en ASFI EDUCA	Cientes, Mujeres, Adultos Mayores, Asesores de Crédito, Personas con discapacidad y Publico en general	220	(I) .- Plataforma Digital (II).- Segmentación y trabajo en sitio con el público objetivo, (V) .- Facilitación,	*Requisitos documentales *Evaluación *Capacidad y Voluntad de Pago *Calculo de los intereses *Contrato *Plan de Pagos *Seguros *Fondos de Garantía *Guía practica para solicitar tu credito paso a paso para cada tipo de credito. *Formacion de asesores de creditos para una correcta interaccion con los usuarios financieros, productos crediticios y trámite de los requisitos exigidos.	Mayo a Junio	Revista digital	Ppt	Cartillas descargables de las redes de la EIF	Videos relacionados al proyecto

Recopilación de Normas para Servicios Financieros



LIBRO 4º, TÍTULO I, CAPÍTULO I  
ANEXO 6: PROGRAMA DE EDUCACIÓN FINANCIERA COMPLEMENTADO GESTIÓN 2024 LA PRIMERA E.F.V.  
(SUBPROGRAMA DE EDUCACIÓN)

Nº	NOMBRE DEL PROYECTO	ACTIVIDAD	BENEFICIARIOS		METODOLOGÍA	TEMÁTICA	PERIODO DE IMPLEMENTA-CIÓN	MEDIOS DE APOYO PARA LA ENSEÑANZA			
			CUALITATIVO (SEGMENTACIÓN)	CUANTITATIVO (NÚMERO DE BENEFICIARIOS)				MATERIAL IMPRESO (FOLLETOS, CARTILLAS, OTROS)	PRESENTACIONES	MATERIAL DIDÁCTICO	OTROS
5 (Guía)	Como funcionan y recomendaciones de seguridad para los medios electrónicos de pago y transacciones electrónicas	(Curso Taller) Se elaborará invitación animada y personalizada con información del evento y se solicitará a ASFI su ayuda para colgar nuestros post en ASFI EDUCA	Cientes, Mujeres, Personas con 60 años + y Publico en	220	(II).- Segmentación y trabajo en sitio con el público objetivo, (V).- Facilitación, (VII) Formación de clientes iniciales y potenciales	*Las ventajas del empleo de los servicios provistos a través de la banca electrónica; *La manera de utilizar con eficiencia y seguridad los servicios financieros provistos a través de la banca electrónica; *Que son las transferencias QR, como se utilizan y los cuidados que se deben tener al realizarlas. *Consideraciones a tener en cuenta para no realizar una transferencia errónea y el alcance de la entidad financiera en ese caso de que este hecho se suscite; *Medidas de seguridad que deben tener los usuarios de la banca electrónica; *Manejo Correcto del token.	Mayo a Junio	Revista digital	Ppt	Cartillas descargables de las redes de la EIF	Videos relacionados al proyecto
6 (Guía)	Como funcionan y recomendaciones de seguridad para los medios electrónicos de pago y transacciones electrónicas (Provincia)	(Curso Taller) Se elaborará invitación animada y personalizada con información del evento y se solicitará a ASFI su ayuda para colgar nuestros post en ASFI EDUCA	Cientes, Mujeres, Personas con discapacidad y Publico en	220	(II).- Segmentación y trabajo en sitio con el público objetivo, (V).- Facilitación, (VII) Formación de clientes iniciales y potenciales	*Las ventajas del empleo de los servicios provistos a través de la banca electrónica; *La manera de utilizar con eficiencia y seguridad los servicios financieros provistos a través de la banca electrónica; *Que son las transferencias QR, como se utilizan y los cuidados que se deben tener al realizarlas. *Consideraciones a tener en cuenta para no realizar una transferencia errónea y el alcance de la entidad financiera en ese caso de que este hecho se suscite; *Medidas de seguridad que deben tener los usuarios de la banca electrónica; *Manejo Correcto del token. <b>*Transacciones no reconocidas, lo que tienes que saber . . .</b> <b>*Compras por internet con Tarjeta de Debito, como utilizar este servicio.</b>	Mayo a Junio	Revista digital	Ppt	Cartillas descargables de las redes de la EIF	Videos relacionados al proyecto
7 (Guía)	El ABC de las Cuentas de Ahorro diferencias y sus beneficios	(Curso Taller) Se elaborará invitación animada y personalizada con información del evento y se solicitará a ASFI su ayuda para colgar nuestros post en ASFI EDUCA	Usuarios financieros, Adultos Mayores, Personas sin formación Académica, Publico en general	220	(II).- Segmentación y trabajo en sitio con el público objetivo, (V).- Facilitación, (VII) Formación de clientes iniciales y potenciales	*Tipos de cuantas de ahorro *Cajas de Ahorro *Cuentas Corrientes *Depósitos a Plazo Fijo *Diferencias *Beneficios	Junio a Julio	Revista digital	Ppt	Cartillas descargables de las redes de la EIF	Videos relacionados al proyecto

Recopilación de Normas para Servicios Financieros



LIBRO 4º, TÍTULO I, CAPÍTULO I  
ANEXO 6: PROGRAMA DE EDUCACIÓN FINANCIERA COMPLEMENTADO GESTIÓN 2024 LA PRIMERA E.F.V.  
(SUBPROGRAMA DE EDUCACIÓN)

Nº	NOMBRE DEL PROYECTO	ACTIVIDAD	BENEFICIARIOS		METODOLOGÍA	TEMÁTICA	PERIODO DE IMPLEMENTA-CIÓN	MEDIOS DE APOYO PARA LA ENSEÑANZA			
			CUALITATIVO (SEGMENTACIÓN)	CUANTITATIVO (NÚMERO DE BENEFICIARIOS)				MATERIAL IMPRESO (FOLLETOS, CARTILLAS, OTROS)	PRESENTACIONES	MATERIAL DIDÁCTICO	OTROS
8 (Guía)	Promover los productos y servicios orientados a mujeres y adultas mayores población del área rural.	(Curso Taller) Se elaborará invitación animada y personalizada con información del evento y se solicitará a ASFI su ayuda para colgar nuestros post en ASFI EDUCA	Usuarios Mujeres y Adultas Mayores	220	(II).- Segmentación y trabajo en sitio con el público objetivo, (V) - Facilitación, (VII) Formación de clientes iniciales y potenciales	*Formas de Ahorro *Formas de Crédito	Agosto a Septiembre	Revista digital	Ppt	Cartillas descargables de las redes de la EIF	Videos relacionados al proyecto
9 (Guía)	Promover los productos y servicios orientados a hombres, adultos mayores 60 años + población del área urbana.	(Curso Taller) Se elaborará invitación animada y personalizada con información del evento y se solicitará a ASFI su ayuda para colgar nuestros post en ASFI EDUCA	Cientes Personas con 60 años + y Publico en general	220	(I) - Plataforma Digital (II) - Segmentación y trabajo en sitio con el público objetivo, (V) - Facilitación,	*Tipos de Tarjetas. *Sus tecnologías. *Los niveles de seguridad. *Recomendaciones de seguridad. *Como usar un ATM. *Recomendaciones de seguridad para el usos de ATM.	Septiembre a Octubre	Revista digital	Ppt	Cartillas descargables de las redes de la EIF	Videos relacionados al proyecto
10 (Necesidad)	Guía para reconocer Billetes Falsos en moneda nacional	(Curso Taller) Se elaborará invitación animada y personalizada con información del evento y se solicitará a ASFI su ayuda para colgar nuestros post en ASFI EDUCA	Cientes Personas con discapacidad y Publico en general	220	(V) - Facilitación	*Características de los billetes originales. *Características de los billetes falsos *Formas de Peritar Billetes.	Octubre a Noviembre	Revista digital	Ppt	Cartillas descargables de las redes de la EIF	Videos relacionados al proyecto
1,3 11 (Guía)	Codigo de Conducta Gestion de Punto de Reclamo y trato preferente a los PAM	(Curso Taller) Se elaborará invitación animada y personalizada con información del evento al personal de la entidad.	Personal de la EIF	198	(II).- Segmentación y trabajo en sitio con el público objetivo, (V) - Facilitación,	*Codigo de Conducta *Gestion de Punto de Reclamo *Trato preferente a los PAM	Noviembre a Diciembre	Revista digital	Ppt	Cartillas descargables de las redes de la EIF	Videos relacionados al proyecto







Recopilación de Normas para Servicios Financieros



LIBRO 4º, TÍTULO I, CAPÍTULO I  
ANEXO 6: PROGRAMA DE EDUCACIÓN FINANCIERA COMPLEMENTADO GESTIÓN 2024 LA PRIMERA E.F.V.  
(SUBPROGRAMA DE DIFUSIÓN DE INFORMACIÓN)

Nº	NOMBRE DEL PROYECTO	ACTIVIDAD	BENEFICIARIOS	TEMÁTICA	PERIODO DE IMPLEMENTACIÓN	MEDIOS O CANALES DE APOYO PARA LA DIFUSIÓN						
			SEGMENTACIÓN			MATERIAL IMPRESO (FOLLETOS, CARTILLAS, OTROS)	CIRCUITO CERRADO (AUDIOVISUAL)	SITIO WEB DE LA ENTIDAD FINANCIERA	REDES SOCIALES	MEDIOS DE COMUNICACIÓN MASIVOS	OTROS	
7	1	Videos de Educación Financiera 2024	Difusión de Video "Que tipo de fichas de atención emite las EIF"	Visitas de consumidores financieros a las Agencias CCTV. Personas capacitadas con los videos EFV.	Tipos de fichas de atención y tiempos maximos de espera para ser atendidos en las diferentes areas	Febrero	No	Si	Si	Si	No	No
	2	Videos de Educación Financiera 2024	Difusión de Video "Conociendo los fondos de garantía para acceder a tu crédito"	Visitas de consumidores financieros a las Agencias CCTV. Personas capacitadas con los videos EFV.	Los fondos de garantía para el consumidor financiero	Marzo	No	Si	Si	Si	No	No
	3	Videos de Educación Financiera 2024	Difusión de Video "Crédito destinado para mujeres emprendedoras"	Visitas de consumidores financieros a las Agencias CCTV. Personas capacitadas con los videos EFV.	conociendo tu primer crédito para mujeres emprendedoras	Abril	No	Si	Si	Si	No	No
	4	Videos de Educación Financiera 2024	Difusión de Video "Crédito destinado a nuestros Adultos Mayores"	Visitas de consumidores financieros a las Agencias CCTV. Personas capacitadas con los videos EFV.	Tipos y requisitos para adultos mayores para acceder al crédito	Mayo	No	Si	Si	Si	No	No
	5	Videos de Educación Financiera 2024	Difusión de Video "Pagos con QR"	Visitas de consumidores financieros a las Agencias CCTV. Personas capacitadas con los videos EFV.	Características y facilidad del pago mediante QR	Junio	No	Si	Si	Si	No	No
	6	Videos de Educación Financiera 2024	Difusión de Video "Evita las estafas con pagos QR"	Visitas de consumidores financieros a las Agencias CCTV. Personas capacitadas con los videos EFV.	Como prevenir y reconocer intentos de estafas por QR	Julio	No	Si	Si	Si	No	No
	7	Videos de Educación Financiera 2024	Difusión de Video "Crédito de Vivienda"	Visitas de consumidores financieros a las Agencias CCTV. Personas capacitadas con los videos EFV.	Características de las Billetera Móvil	Agosto	No	Si	Si	Si	No	No
	8	Videos de Educación Financiera 2024	Difusión de Video "Si recibes una atención deficiente acude al Punto de Reclamo"	Visitas de consumidores financieros a las Agencias CCTV. Personas capacitadas con los videos EFV.	Pasos para formalizar tu reclamo en PR	Septiembre	No	Si	Si	Si	No	No
	9	Videos de Educación Financiera 2024	Difusión de Video "Recomendaciones de seguridad para la Banca por internet y tarjetas electrónicas"	Visitas de consumidores financieros a las Agencias CCTV. Personas capacitadas con los videos EFV.	Recomendaciones de seguridad para el usos de la Banca por Internet	Noviembre	No	Si	Si	Si	No	No

10	Videos de Educación Financiera 2024	Difusión de Video "ASFI te protege de las entidades Informales"	Visitas de consumidores financieros a las Agencias CCTV. Personas capacitadas con los videos EFV.	ASFI te recomienda y te previene de no ser estafado	Diciembre	No	Si	Si	Si	No	No
11	Videos de Educación Financiera 2024	Difusión de Video "Los derechos de los consumidores financieros"	Visitas de consumidores financieros a las Agencias CCTV. Personas capacitadas con los videos EFV.	Conoce los derechos de los consumidores financieros	Diciembre	No	Si	Si	Si	No	No
12	Videos de Educación Financiera 2024	Difusión de Video "Mecanismos de reclamo en 1ra y 2da instancia"	Visitas de consumidores financieros a las Agencias CCTV. Personas capacitadas con los videos EFV.	Como formalizar tu reclamo en 1ra instancia y 2da instancia	Diciembre	No	Si	Si	Si	No	No
13	Videos de Educación Financiera 2024	Difusión de Video "Objeto y Atribuciones de ASFI"	Visitas de consumidores financieros a las Agencias CCTV. Personas capacitadas con los videos EFV.	El objeto y Atribuciones de ASFI en torno al sistema financiero nacional	Diciembre	No	Si	Si	Si	No	No
14	Videos de Educación Financiera 2024	Difusión de Video "Conoce nuestros productos sus ventas y riesgos"	Visitas de consumidores financieros a las Agencias CCTV. Personas capacitadas con los videos EFV.	Características de nuestros productos ventas y riesgos	Diciembre	No	Si	Si	Si	No	No