

**Recopilación de Normas para Servicios Financieros**  
**LIBRO 4º, TÍTULO I, CAPÍTULO I**  
**ANEXO 6: PROGRAMA DE EDUCACIÓN FINANCIERA**  
**(SUBPROGRAMA DE EDUCACION FINANCIERA)**

Nº	NOMBRE DEL PROYECTO	ACTIVIDAD	BENEFICIARIOS		METODOLOGÍA	TEMÁTICA	PERIODO DE IMPLEMENTACIÓN	MEDIOS DE APOYO PARA LA ENSEÑANZA			
			CUALITATIVO (SEGMENTACIÓN)	CUANTITATIVO (NÚMERO DE BENEFICIARIOS)				MATERIAL IMPRESO (FOLLETOS, CARTILLAS, OTROS)	PRESENTACIONES	MATERIAL DIDÁCTICO	OTROS
1	Tema 1: Tiempo de Espera al Consumidor Financiero.	Talleres de Capacitación sobre el tiempo a esperar para ser atendido desde la obtención de la ficha.	El público objetivo del presente apartado son: consumidores Financieros entre 25 y 35 años de edad.	300 Personas	*Aula Móvil *Plataforma digital interactiva de educación financiera.	*Tiempo de Espera del consumidor Financiero desde la obtención de la ficha hasta hacer atendido en el PAF. *Tiempo Máximo de Espera 30 Minutos.	*Primer Semestre *Segundo Semestre	Folleteria	N/A	N/A	Medios Digitales y Folleteria
2	Tema 2: Procedimiento de atención de Reclamos	Taller de Capacitación sobre el Punto de Reclamo	El público objetivo del presente apartado son: Consumidores Financieros de 25 a 35 años de edad.	400 Personas	*Plataforma digital interactiva de educación financiera. *Capacitación continua al personal de la entidad financiera.	* Mecanismos de reclamo en primera Instancia. * Mecanismos de reclamo en segunda Instancia. * Rol de ASFI respecto de la atención de reclamos	Segundo Semestre	N/A	Presentaciones	N/A	Página web, RRSS
3	Tema 3: Banca Digital	Taller de Capacitación sobre la Banca Móvil	El público objetivo del presente apartado son: Consumidores Financieros de 25 a 35 años de edad.	400 Personas	*Aula Móvil *Plataforma digital interactiva de educación financiera.	* Ventajas de la Banca Digital * Manejo Seguro de la Banca Digital * Medidas de Seguridad * Realizar las transferencias Correctamente en Banca Digital	*Primer Semestre *Segundo Semestre	Folleteria	N/A	N/A	Medios Digitales y Folleteria
4	Tema 4: Cliente CPOP	Taller de Capacitación sobre los Beneficos de ser un cliente CPOP	El público objetivo del presente apartado son: Consumidores Financieros de 18 a 60 años de edad.	500 Personas	*Plataforma digital interactiva de educación financiera.	Capacitación sobre los Beneficios de ser un Cliente con Pleno y Ooportuno Cumplimiento de Pago	Tercer Trimestre	N/A	N/A	N/A	Página web, RRSS
5	Tema 5: Información sobre Créditos	Taller de Capacitación sobre los Productos y Servicios Brindados	El público objetivo del presente apartado son: Funcionarios de la institución y Consumidores Financieros	400 Personas	*Formación de Clientes Iniciales y Potenciales sobre los productos y servicios Financieros adquiridos. *Capacitación Continua al Personal	*Capacitación al Personal de Atención al Público con Respecto a los Productos y Servicios Brindados. *Capacitación a los consumidores Financieros sobre créditos y sus características.	Cuarto Trimestre	N/A	Presentaciones	N/A	Página web, RRSS