PROGRAMA DE EDUCACIÓN FINANCIERA 2021 - FONDECO IFD

CONTENIDO

1 INTRODUCCION 4
2 ANTECEDENTES 4
2.1 METAS ALCANZADAS 4
2.2. APRENDIZAJES OBTENIDOS 4
3 OBJETIVOS ESTRATÉGICOS 5
4 SUBPROGRAMA DE EDUCACIÓN FINANCIERA 6
4.1 FONDECO-COMUNICA 6
4.1.1 Descripción 6
4.1.2 Objetivo General 6
4.1.3 Beneficiarios 6
4.1.4 Actividades a ser desarrolladas 6
4.1.5 Metodología educativa. 6
4.1.6 Temática 7
4.1.7. Cronograma 7
4.2 VENTAJAS DE CANCELAR TU CRÉDITO EN LA NUEVA NORMALIDAD 7
4.2.1 Descripción 7
4.2.2 Objetivo General 7
4.2.3 Beneficiarios 7
4.2.4 Actividades a ser desarrolladas 7
4.2.5 Metodología educativa. 7
4.2.6 Temática 8
4.2.7 Cronograma 8
4.3 BENEFICIOS DE SER UN CLIENTE CPOP 8
4.3.1 Descripción 8
4.3.2 Objetivo General 8
4.3.3 Beneficiarios 8
4.3.4 Actividades a ser desarrolladas 9
4.3.5 Metodología educativa 9
4.3.6 Temática 9
4.3.7 Cronograma 9
5 SUBPROGRAMA DE DIFUSIÓN DE INFORMACIÓN 9
5.1 SOLUCIONES Y ALTERNATIVAS DEL SISTEMA FINANCIERO 9

5.1.1 Descripción 9
5.1.2 Objetivo general 9
5.1.3 Beneficiarios 9
5.1.4 Actividades a ser desarrolladas 9
5.1.5 Temática 10

1 INTRODUCCION

La educación financiera es el proceso que consiste en transmitir conocimientos y desarrollar habilidades orientadas a mejorar la toma de decisiones de los consumidores financieros, con el objetivo de que éstos optimicen la administración de sus recursos y realicen un uso adecuado y responsable de los servicios financieros ofrecidos por las entidades financieras.

La educación financiera forma parte de la Política de Responsabilidad Social Empresarial de FONDECO. Dentro de la institución creemos que mediante la divulgación de la información podemos ayudar a nuestros clientes a mejorar su calidad de vida y dar herramientas para que alcancen el progreso deseado.

La situación actual en el país debido a la pandemia por el Covid 19, nos ha obligado a adaptarnos a la nueva normalidad, implementando medidas de bioseguridad y reforzando los medios de comunicación con nuestros clientes.

Por lo tanto FONDECO IFD con la finalidad de salvaguardar la salud de nuestros clientes y funcionarios toma la decisión de adecuar el Programa de Educación Financiera 2020 a la nueva normalidad, implementando nuevos proyectos orientados a las plataformas virtuales, con objetivos claros y alcanzables para continuar ayudando con la formación de nuestros clientes y de la sociedad en general.

2 ANTECEDENTES

2.1 Metas alcanzadas

Desde la otorgación de la Licencia de Funcionamiento a Fondeco IFD en el 2016, se han ejecutado cuatro Programas de Educación Financiera en los cuales nos planteamos objetivos claros y alcanzables para ayudar en la formación de nuestros clientes y de la sociedad en general.

AÑO	CLIENTES Y USUARIOS FINANCIEROS CAPACITADOS
2017	1208
2018	1427
2019	2260
2020	2321

2.2. Aprendizajes obtenidos

- El Programa de Educación Financiera 2017 fue desarrollado durante las reuniones de los Fondos Comunales (Banca Comunal), por lo cual fue sencillo llegar a los clientes, lo complicado fue la recolección de las listas de asistencia por parte de los oficiales de negocios.
- El Programa de Educación Financiera 2018 comenzó con capacitación en los Fondos Comunales (Banca Comunal), luego, debido al cese de este tipo

otorgación de créditos tuvimos que crear un "Formulario de Capacitación en Educación Financiera" para poder llegar de forma individual a los clientes.

- El Programa de Educación Financiera 2019 tuvo la reincorporación de los Fondos Comunales (Banca Comunal), aunque no de la forma esperada, por lo tanto no se puedo cumplir los objetivos proyectados, en forma paralela se aplicó el "Formulario de Capacitación en Educación Financiera".
- El Programa de Educación Financiera de la gestión 2020 fue reformulado dentro del marco de la nueva normalidad provocado por el Covid-19 y en coordinación con Finrural y todas las IFDs a nivel nacional, se elaboró una jornada de educación financiera virtual, a su vez se realizaron una serie de actividades digitales, conferencias y capacitaciones planificadas para impulsar la educación financiera en los consumidores y público en general, todo bajo la modalidad virtual, además se entregaron certificados a los participantes.

3 OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

En el año 2020, a causa de la emergencia sanitaria producida por el Covid-19, se revisaron y adecuaron las Políticas de RSE, Código de Gobierno Corporativo, Código de Ética y Código de Conducta. También se elaboró el Programa de Educación Financiera de acuerdo a la coyuntura actual para ser ejecutado en la gestión 2021.

En cumplimiento de los objetivos planteados en la Política de RSE que establece lo siguiente:

OBJETIVOS SOCIALES	ESTRATEGIA	INDICADOR
Promover la educación financiera	Desarrollar y exponer material de educación financiera en las reuniones de nuestros Fondos Comunales	Registro de participación de los socios en las reuniones de Fondos Comunales que incluyan Educación Financiera.
Empoderar a las mujeres, para que participen en la sociedad con todos sus derechos y obligaciones con créditos adecuados (p.e. Fondos Comunales).	Fomentar la participación de mujeres en la cartera total	% cartera mujeres / Cartera total % prestatarias / Total clientes
FONDECO atenderá incluso a clientes pobres o en situación de vulnerabilidad, considerando a quienes estén por debajo de la Línea Nacional de Pobreza 200% según la herramienta del PPI, basado en la capacidad de pago y cuidando la buena salud financiera y auto-sostenibilidad de la IFD.	Realizar la encuesta del PPI a los clientes en los puntos de contacto, y realizar seguimiento periódico al indicador del PPI	Informe anual de resultados de la encuesta PPI. % Clientes por debajo de LNP200%

Dentro de las partes interesadas definidas en la Política de RSE, la educación financiera debe centrarse en nuestros clientes, nuestros colaboradores, y en las comunidades donde FONDECO opera.

Para nuestros clientes, brindarles educación financiera es darles una herramienta para mejorar la probabilidad de éxito de sus emprendimientos y en la toma de decisiones de su vida financiera.

Para nuestros colaboradores, brindarles educación financiera para que mejoren sus propios conocimientos sobre el tema significa que podrán ser mejores canales de información para nuestros clientes.

Para las comunidades, brindarles educación financiera significa participar en jornadas de educación financiera y otros eventos públicos donde se pueda impartir el conocimiento.

4 SUBPROGRAMA DE EDUCACIÓN FINANCIERA

4.1 Fondeco-Comunica

4.1.1 Descripción

Fondeco-Comunica es un proyecto que tiene la finalidad de instruir de forma clara y sencilla a sus consumidores financieros, con mayor atención en los que han sido afectados por el Covid-19, respecto a las nuevas formas de acceder y cancelar sus operaciones crediticias, a través de cursos y exposiciones virtuales.

4.1.2 Objetivo General

Comunicar oportunamente a los clientes los pasos a seguir para cumplir con sus obligaciones, determinando los detalles de cada proceso crediticio conforme a las necesidades de nuestros clientes.

4.1.3 Beneficiarios

4.1.3.1. Cualitativa (Segmentación)

“Fondeco- Comunica” está dirigido a clientes y/o usuarios jóvenes y adultos mayores de 18 años.

4.1.3.2. Cuantitativa

El proyecto “Fondeco-Comunica” pretende alcanzar a por lo menos 80 personas en el transcurso de la gestión 2021.

4.1.4 Actividades a ser desarrolladas

- Se realizarán cursos virtuales utilizando herramientas como la difusión de videos y publicación de banners educativos en la página de Facebook de Fondeco.

4.1.5 Metodología educativa.

- La metodología será expositiva mediante material audiovisual, presentaciones de Power Point, chats interactivos para promover el diálogo e intercambio de opinión con los participantes según sus condiciones y situación financiera actual.

4.1.6 Temática

- Hacer conocer a los clientes y usuarios los requisitos y condiciones para cumplir con los pagos de sus deudas mientras dure la pandemia.

4.1.7. Cronograma

CRONOGRAMA : Aprende sobre el sistema financiero - Fondeco

Proyecto	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
Fondeco-Comunica				x		x		x	x			

4.2 VENTAJAS DE CANCELAR TU CRÉDITO EN LA NUEVA NORMALIDAD

4.2.1 Descripción

Este segundo proyecto está enfocado en presentar las ventajas que pueden obtener al acogerse al refinanciamiento y/o reprogramación de créditos cuyas cuotas fueron diferidas, así como al periodo de gracia de acuerdo a las circunstancias de cada cliente.

4.2.2 Objetivo General

Retroalimentar a los clientes y usuarios sobre las ventajas del nuevo tratamiento financiero mediante ejemplos concretos y simulacros de créditos.

4.2.3 Beneficiarios

4.1.3.1. Cualitativa (Segmentación)

Las “Ventajas de cancelar tu crédito en la nueva normalidad” están designadas para clientes y consumidores financieros en general.

4.1.3.2. Cuantitativa

Este proyecto tiene previsto capacitar a 300 personas desde Marzo a Junio del 2021.

4.2.4 Actividades a ser desarrolladas

- Capacitaciones virtuales y asesoramiento de acuerdo a los requerimientos de nuestros clientes mediante test ilustrativos.

4.2.5 Metodología educativa.

Se realizarán presentaciones de Power Point sobre el nuevo procedimiento de operaciones crediticias debido a la pandemia y se creará un registro de participantes activos para conocer las experiencias propias o ajenas al haber accedido a alguna de las formas de pago señaladas.

4.2.6 Temática

Tratamiento de refinanciamiento de créditos, reprogramaciones, diferimiento de cuotas y aplicación de periodo de gracia.

4.2.7 Cronograma

CRONOGRAMA : ***VENTAJAS DE CANCELAR TU CRÉDITO EN LA NUEVA NORMALIDAD***

Proyecto	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
Ventajas de cancelar tu crédito en la nueva normalidad			x	x	x	x						

4.3 Beneficios de ser un Cliente CPOP

4.3.1 Descripción

El proyecto busca encaminar a los consumidores financieros a convertirse en clientes CPOP "Cliente con Pleno y Oportuno Cumplimiento de Pago" y poner en su conocimiento los beneficios a los que pueden acceder al ser puntuales con sus cuotas.

4.3.2 Objetivo General

Coadyuvar a los consumidores financieros a gozar de las utilidades que ofrece el Sistema Financiero al estar al día con sus pagos con el fin de generar una mayor captación y fidelización de los clientes.

4.3.3 Beneficiarios

4.1.3.1. Cualitativa (Segmentación)

Dirigido a los clientes, usuarios y partes interesadas en general.

4.1.3.2. Cuantitativa

Alcanzar al menos el equivalente al 20% del número de prestatarios de la gestión anterior como público objetivo.

Clientes a cierre de gestión 2020	20%
1272	254

4.3.4 Actividades a ser desarrolladas

- Realización de tres Webinars gratuitos con personal capacitado de Fondeco y medios multimedia.

4.3.5 Metodología educativa

Socializar con los participantes por medio de videos educativos la importancia de cumplir con sus pagos y su aprovechamiento.

4.3.6 Temática

Presentación de la RNSF de la ASFI

Explicación y demostración de las políticas de créditos de Fondeco

Comportamiento de pago y Central de Riesgo

4.3.7 Cronograma

Beneficios de ser un Cliente CPOP – FINRURAL

Proyecto	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
Beneficios de ser un Cliente CPOP									x	x	x	

5 SUBPROGRAMA DE DIFUSIÓN DE INFORMACIÓN

5.1 SOLUCIONES Y ALTERNATIVAS DEL SISTEMA FINANCIERO

5.1.1 Descripción

Se trata de una campaña comunicacional elaborada en base a las nuevas necesidades de nuestros consumidores financieros a través de un cuestionario de respuestas a preguntas sobre operaciones crediticias y las soluciones que ofrece el Sistema Financiero.

5.1.2 Objetivo general

Otorgar el apoyo necesario a los clientes y consumidores con el propósito de incentivar una cultura financiera donde se mantenga informado permanentemente a los consumidores financieros sobre las modificaciones de la normativa emitida por la ASFI, la preservación de sus derechos e intereses públicos en esta época de crisis sanitaria con el propósito de mejorar su salud y bienestar económico.

5.1.3 Beneficiarios

Dirigido a los usuarios, consumidores financieros y a todo el público en general.

5.1.4 Actividades a ser desarrolladas

- Publicar mensajes educativos en página web y redes sociales

- Difusión de información en circuito cerrado
- Crear Plataformas digitales y mejorar el servicio de call center

5.1.5 Temática

- Modificación de normativa ASFI - un alivio financiero
- Confidencialidad y Seguridad de la Información
- Medidas de bioseguridad para la atención al público
- Punto de Reclamo
- Derechos y Obligaciones del consumidor financiero
- Información clara y comprensible mediante nuevos canales digitales

Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero

Recopilación de Normas para Servicios Financieros

LIBRO 4°, TÍTULO I, CAPÍTULO I
ANEXO 6: PROGRAMA DE EDUCACIÓN FINANCIERA
(SUBPROGRAMA DE EDUCACIÓN)

N°	NOMBRE DEL PROYECTO	ACTIVIDAD	BENEFICIARIOS		METODOLOGÍA	TEMÁTICA	PERIODO DE IMPLEMENTACIÓN	MEDIOS DE APOYO PARA LA ENSEÑANZA			
			CUALITATIVO (SEGMENTACIÓN)	CUANTITATIVO (NÚMERO DE BENEFICIARIOS)				MATERIAL IMPRESO (FOLLETOS, CARTILLAS, OTROS)	PRESENTACIONES	MATERIAL DIDÁCTICO	OTROS
1	Fondeco Comunica	Cursos virtuales	Jóvenes y adultos de 18 a 55 años	80	Se actualizarán los procesos de evaluación y capacidad de pago de nuestros clientes mediante material audiovisual	Requisitos y condiciones para los prestatarios afectados por la pandemia	En el transcurso del año	-	Sí	Material de apoyo	Fanpage Institucional
2	Ventajas de cancelar tu crédito en la nueva normalidad	Capacitaciones on line	Clientes y usuarios financieros	300	Se realizarán presentaciones sobre el nuevo procedimiento de operaciones crediticias debido a la pandemia.	Tratamiento de refinanciamiento de créditos, reprogramaciones, diferimiento de cuotas y periodo de gracia	Desde Marzo a Junio 2021	-	Sí	No	Plataforma Teams
3	Beneficios de ser un cliente CPOP	Webinars gratuitos	Consumidores financieros y Público en general	Participantes activos de la conferencia	Socializar con los participantes por medio de videos educativos la importancia de cumplir con sus pagos y su aprovechamiento.	Presentación de la RNSF de la ASFI, explicación de las políticas de créditos de Fondeco, comportamiento de pago y Central de Riesgo Confidencialidad y Seguridad de la informacion	En el transcurso del año	-	Sí	Videos	Redes Sociales

Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero

Recopilación de Normas para Servicios Financieros

LIBRO 4°, TÍTULO I, CAPÍTULO I
ANEXO 6: PROGRAMA DE EDUCACIÓN FINANCIERA
(SUBPROGRAMA DE DIFUSIÓN DE INFORMACIÓN)

N°	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
1	Soluciones y alternativas del Sistema Financiero	Campañas comunicacionales	Usuarios, consumidores financieros y público en general	Modificación de normativa ASFI - un alivio financiero Derechos y Obligaciones del CF Medidas de bioseguridad para la atención al público Punto de Reclamo Información clara y comprensible mediante nuevos canales digitales	En el transcurso del año	Dípticos y volantes	Videos	Afiches informativos digitales	SI	NO	NO