

Recopilación de Normas para Servicios Financieros

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

Nº	NOMBRE DEL PROYECTO	ACTIVIDAD	BENEFICIARIOS		METODOLOGÍA	TEMÁTICA	PERIODO DE IMPLEMENTACIÓN	MEDIOS DE APOYO PARA LA ENSEÑANZA			
			CUALITATIVO (SEGMENTACIÓN)	CUANTITATIVO (NÚMERO DE BENEFICIARIOS)				MATERIAL IMPRESO (FOLLETOS, CARTILLAS, OTROS)	PRESENTACIONES	MATERIAL DIDÁCTICO	OTROS
1	Cooperativismo y Gobernabilidad	Curso - Taller	Socios, Clientes, Consumidores Financieros, Consejeros y Público en General	20	Expositiva Presencial o Virtual difusión por Redes Sociales para llegar a todas las agencias de la Entidad Financiera	Cooperativismo Gobernabilidad Filosofía y Principios Historia Instituciones Financieras	Febrero	Material digital diapositivas ayuda para la Exposición	Exposición de los contenidos por personal especializado	Data Display, Pizarron, Marcadores y Diapositivas.	Fotos y Videos
2	Gestión de créditos requisitos exigidos y su tramitación	Curso - Taller	Funcionarios (especialmente Área de Créditos)	25	Expositiva Presencial o Virtual.	Gestión de Créditos Productos ofrecidos Requisitos exigidos Como orientar a los consumidores Financieros para tramitarlos.	Marzo y Noviembre	Material digital diapositivas ayuda para la Exposición	Exposición de los contenidos por personal especializado	Data Display, Pizarron, Marcadores y Diapositivas.	Fotos y Videos
3	Guía práctica para usuarios que realicen transacciones en cajas de las EIF	Curso - Taller	Funcionarios (atención en ventanilla y plataforma), Socios, Clientes, Consumidores Financieros, Público en General (especialmente los comprendidos entre los 25 y 46 años)	30	Expositiva Presencial o Virtual difusión por Redes Sociales para llegar a todas las agencias de la Entidad Financiera	Tiempos de espera de 30 minutos Seguridad en cajas Tipos de documento de identidad validos para realizar transacciones Reglamento para la atención en cajas.	Abril	Material digital diapositivas ayuda para la Exposición	Exposición de los contenidos por personal especializado	Data Display, Pizarron, Marcadores y diapositivas	Fotos y Videos
4	¡Qué no te la cuenten!, Te enseñamos paso a paso como funciona el Punto de Reclamo y cuando tienes que utilizar este servicio	Curso - Taller	Socios, Clientes, Consumidores Financieros y Público en General	50	Trabajo in situ con el Público Objetivo Expositiva Presencial	Lo que tienes que saber del PR Cuántos canales y como funcionan en 1ra instancia Cuando corresponde tu PR 2da Instancia de Reclamo	Mayo	Material impreso o digital diapositivas ayuda para la Exposición	Exposición de los contenidos por personal especializado	Data Display y diapositivas	Fotos y Videos
5	Conoce los medios electrónicos de pago y las transacciones electrónicas	Curso - Taller	Socios, Clientes, Consumidores Financieros y Público en General	50	Expositiva Presencial o Virtual difusión por Redes Sociales para llegar a todas las agencias de la Entidad Financiera	Ventajas de la Banca Electrónica. Manera de utilizar con eficiencia y seguridad Que son las transacciones QR Medidas de seguridad Manejo correcto del token.	Julio	Material digital diapositivas ayuda para la Exposición	Exposición de los contenidos por personal especializado	Data Display, Pizarron, Marcadores y Diapositivas.	Fotos y Videos
6	Conoce los productos de ahorro disponibles, sus requisitos, diferencias y beneficios.	Curso - Taller	Socios, Clientes, Consumidores Financieros, Público en General (especialmente personas mayores de 60 años y personas sin formación académica)	30	Expositiva Presencial o Virtual, difusión por Redes Sociales para llegar a todas las agencias de la Entidad Financiera	Productos de ahorro (cajas de ahorro y DPF) Beneficios Requisitos	Agosto	Material impreso o digital diapositivas ayuda para la Exposición	Exposición de los contenidos por personal especializado	Data Display y diapositivas	Fotos y Videos
7	¿Te complica entender como tramitar un crédito en una EIF? No te preocupes, te explicamos paso a paso como se hace.	Curso - Taller	Socios, Clientes, Consumidores Financieros, Público en General (especialmente mujeres y personas	30	Expositiva Presencial o Virtual difusión por Redes Sociales para llegar a todas las agencias de la Entidad Financiera	Tipos de créditos Alcance del contrato de préstamo Seguros y su Cobertura	Septiembre	Material impreso o digital diapositivas ayuda para la Exposición	Exposición de los contenidos por personal especializado	Data Display y diapositivas	Fotos y Videos

Control de versiones
Circula ASFI 15 de 2015

	Salari para contratar el mejor crédito.		mayores de 60 años)		Entidad financiera	calculo de los intereses					
						Buros de informacion					
8	Atencion al Cliente con Calidad, Calidez no Discriminacion Ley 045 y trato preferente a adultas mayores	Curso - Taller	Funcionarios y Consejeros	30	Capacitacion Continua al Personal de la entidad Expositiva Presencial	Atencion al Clientes, Calidad y Calidez No discriminacion Tips para una buena atencion a adultos mayores Codigo de Conducta	Octubre	Material impreso o digital diapositivas ayuda para la Exposicion	Exposicion de los contenidos por personal especializado	Data Display y diapositivas	Fotos y Videos