



Donde nuestra gente
deposita su confianza

PROGRAMA DE EDUCACIÓN FINANCIERA 2025

"APRENDIENDO PARA CRECER JUNTOS"

"La Primera" Entidad Financiera de Vivienda

2025

[PROGRAMA DE EDUCACIÓN FINANCIERA 2025]

El programa de Educación Financiera “La Primera” Entidad Financiera de Vivienda para la gestión 2025 fue realizado en coordinación con las áreas correspondientes, posteriormente fue revisado, discutido y aprobado por el Directorio de la Entidad.

Versión	Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:	Observaciones
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
Fecha:	15/01/2025	15/01/2025	16/01/2025	

PROGRAMA DE EDUCACIÓN FINANCIERA
GESTIÓN 2025

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 2025 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 2025 publicada el 31 de diciembre de 2024.
- **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 2025 publicada el 31 de diciembre de 2024.

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 2025 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 2025, 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 2024 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 16 de enero de 2025 fue aprobado por nuestro Directorio, el Programa de Educación Financiera “Aprendiendo Para Crecer Juntos”, habiendo sido enviado al regulador para su revisión en fecha 29 de enero de 2025.

En fecha 12 de febrero de 2025 se recibió la carta **ASFI/DCF/R33201/2025** instruyendo tres complementaciones: dos en el Sub Programa de Educación y una en el Sub Programa de Difusión de la Información.

Una vez realizadas las complementaciones requeridas, se reenvió mediante carta CITE No.519/2025 de fecha 20 de febrero de 2025, además del correo electrónico correspondiente.

Las complementaciones realizadas se encuentran resaltadas en letras color rojo.

En el Sub Programa de Educación se realizó lo siguiente:

Durante la Gestión 2024 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:

- a) Promover el uso de medios electrónicos de pago y transacciones electrónicas.
- b) Capacitar a la población en temática financiera y a través de los medios preferidos por segmento socioeconómico.
- c) Mejorar la atención brindada por las EF a los jóvenes.
- d) Mejorar la atención de reclamos en primera instancia presentados por los consumidores financieros.

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 2025 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

Conoce nuestro Sistema Financiero y el Rol y Función de sus Autoridades

4.1.1 Descripción

Este proyecto está ajustado a la ley 393 art 79 políticas internas de nuestra institución, bajo el marco de educación financiera, donde se insertan las siguientes temáticas: Como funciona el sistema financiero, participantes del sistema, Autoridades del Sistema, ASFI su rol y funciones.

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 configurada como Genero, grupo etario, ciudad de residencia, nivel académico, discapacidad, usuario.

4.1.3.2 Cuantitativa (Número de beneficiarios)

Los beneficiarios en este proyecto son 200 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, IV, V).

4.1.6 Temática

Como funciona el sistema financiero, participantes del sistema, Autoridades del Sistema, ASFI su rol y funciones.

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 a abril de la presente gestión 2025.

4.2 Proyecto 2

Armemos tu propia herramienta para administrar tus finanzas.

4.2.1 Descripción

Este proyecto está ajustado a la ley de servicios financieros 393 artículo 79 y necesidades de la EIF, donde se insertan las siguientes temáticas: Armemos tu propia herramienta para administrar tus finanzas.

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 configurada en Genero, grupo etario, ciudad de residencia, nivel académico, discapacidad y usuario.

4.2.3.2 Cuantitativa (Número de beneficiarios)

Los beneficiarios en este proyecto son 200 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 posts 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, V).

4.2.6 Temática

Como aprender a diseñar tu propia aplicación de presupuesto y control financiero.

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 a mayo de la presente gestión 2025.

4.3 Proyecto 3

Conoce cuáles son tus derechos, obligaciones y mecanismos de reclamo como usuario financiero.

4.3.1 Descripción

Este proyecto está ajustado a la ley de servicios financieros 393 artículo 79, donde se insertan las siguientes temáticas: Conoce cuáles son tus derechos, obligaciones y mecanismos de reclamo 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 configurada en Genero, grupo etario, ciudad de residencia, nivel académico, discapacidad y usuario.

4.3.3.2 Cuantitativa (Número de beneficiarios)

Los beneficiarios en este proyecto son 200 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, V)

4.3.6 Temática

Tus derechos, obligaciones, formaliza tu reclamo en primera instancia y como funciona la segunda instancia de reclamo.

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 a mayo hasta abril de la presente gestión 2025.

4.4 Proyecto 4

¿Necesitas de un crédito? Todo lo que necesitas saber

4.4.1 Descripción

Este proyecto está ajustado a la ley de servicios financieros 393 artículo 79, que permiten la inclusión financiera, donde se insertan las siguientes temáticas: Requisitos por tipo de Crédito, Calculo de Intereses y porcentajes, Pagos adelantados a Capital, Seguro de Desgravamen y Seguro Todo Riesgo a la Propiedad, Pagos adelantados de capital, Reducción de Cuota y Plazo, Practicas de Calculo, Plan de Pagos.

Se llevará adelante según el Plan de Capacitaciones sobre las temáticas recurrentes de reclamo en la Entidad Financiera.

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 configurada en Genero, grupo etario, ciudad de residencia, nivel académico, discapacidad y usuario.

4.4.3.2 Cuantitativa (Número de beneficiarios)

Los beneficiarios en este proyecto son 200 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. (I, IV, V).

4.4.6 Temática

Requisitos por tipo de Crédito, Calculo de Intereses y porcentajes, Pagos adelantados a Capital, Seguro de Desgravamen y Seguro Todo Riesgo a la Propiedad, Pagos adelantados de capital, Reducción de Cuota y Plazo, Practicas de Calculo, Plan de Pagos. **Además de aplicar el Plan de Capacitaciones sobre las temáticas más recurrentes de reclamo en la Entidad Financiera.**

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 2025.

4.5 Proyecto 5

Cómo funciona el Refinanciamiento y/o Reprogramación de los Crédito

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: En qué consisten la Reprogramación y Refinanciamiento de Créditos, Pasos a seguir para solicitar una Reprogramación o un Refinanciamiento de Crédito, Qué indica y norma el Decreto Supremo No.5241

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 configurada en Genero, grupo etario, ciudad de residencia, nivel académico, discapacidad y usuario.

4.5.3.2 Cuantitativa (Número de beneficiarios)

Los beneficiarios en este proyecto son 200 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. (IV, V).

4.5.6 Temática

En qué consisten la Reprogramación y Refinanciamiento de Créditos, Pasos a seguir para solicitar una Reprogramación o un Refinanciamiento de Crédito, Qué indica y norma el Decreto Supremo No.5241

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 2025.

4.6 Proyecto 6

Uso eficiente y seguro de IEP.

4.6.1 Descripción

Este proyecto está ajustado a la ley de servicios financieros 393 artículo 79, donde se insertan las siguientes temáticas: Banca Electrónica (WEB) y Móvil, Tarjetas Electrónicas de crédito y Débito, El uso de los POS y las ventajas de utilizar los IEPs, Pagos y Cobros con Código QR, La Billetera Móvil, Ciberseguridad: Evita las estafas y aprende cómo protegerte.

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 configurada en Genero, grupo etario, ciudad de residencia, nivel académico, discapacidad y usuario.

4.6.3.2 Cuantitativa (Número de beneficiarios)

Los beneficiarios en este proyecto son 200 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, IV, V).

4.6.6 Temática

Banca Electrónica (WEB) y Móvil, Tarjetas Electrónicas de crédito y Débito, El uso de los POS y las ventajas de utilizar los IEPs, Pagos y Cobros con Código QR, La Billetera Móvil, Ciberseguridad: Evita las estafas y aprende cómo protegerte.

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 junio hasta el mes de julio de la presente gestión 2025.

4.7 Proyecto 7

Conociendo nuestros Productos y servicios Financieros

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: Productos de Ahorro, Productos Crediticios, Cobro y pago de Servicios, Cómo interpretar y como se aplican los Tarifarios, Tarifas máximas y servicios gratuitos.

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 configurada en Genero, grupo etario, ciudad de residencia, nivel académico, discapacidad y usuario.

4.7.3.2 Cuantitativa (Número de beneficiarios)

Los beneficiarios en este proyecto son 200 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. (IV, V)

4.7.6 Temática

Productos de Ahorro, Productos Crediticios, Cobro y pago de Servicios, Cómo interpretar y como se aplican los Tarifarios, Tarifas máximas y servicios gratuitos.

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 julio a agosto de la presente gestión 2025.

4.8 Proyecto 8

Ármenos tu negocio paso a paso

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: Herramientas para administrar tu negocio, Modelo y etapas del negocio, resultados implementados del negocio.

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 configurada en Genero, grupo etario, ciudad de residencia, nivel académico, discapacidad y usuario.

4.8.3.2 Cuantitativa (Número de beneficiarios)

Los beneficiarios en este proyecto son 200 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. (III, IV, V)

4.8.6 Temática

Herramientas para administrar tu negocio, Modelo y etapas del negocio, resultados implementados del negocio.

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 julio a agosto de la presente gestión 2025.

4.9 Proyecto 9

Gestión de Punto de Reclamo y Código de Conducta

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: Problemas Recurrentes en el PR, Funciones del encargado del PR, Lo que tiene que saber el Usuario respecto al P.R. y la Defensoría del Consumidor Financiero, Guía práctica para formalizar tu reclamo, Trato referente a las Personas Adultos Mayores y el [Código de Conducta de La Primera E.F.V.](#)

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 configurada en Genero, grupo etario, ciudad de residencia, nivel académico, discapacidad, usuario, Front Office y Encargados PR.

4.9.3.2 Cuantitativa (número de beneficiarios)

Los beneficiarios en este proyecto son 150 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, IV, V)

4.9.6 Temática

Problemas Recurrentes en el PR, Funciones del encargado del PR, Lo que tiene que saber el Usuario respecto al P.R. y la Defensoría del Consumidor Financiero, Guía práctica para formalizar tu reclamo, Trato referente a las Personas Adultos Mayores y el **Código de Conducta de La Primera E.F.V.**

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 agosto a septiembre de la presente gestión 2025.

4.10 Proyecto 10

No le pierdas el hilo a tu crédito, manéjalo de una forma inteligente

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: Conoce tu contrato, Cuotas fijas y variables, Sistema de calificación a los Usuarios, Generemos una guía paso a paso.

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 configurada en Genero, grupo etario, ciudad de residencia, nivel académico, discapacidad y usuario.

4.10.3.2 Cuantitativa (número de beneficiarios)

Los beneficiarios en este proyecto son 200 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. (I, IV, V)

4.10.6 Temática

Conoce tu contrato, Cuotas fijas y variables, Sistema de calificación a los Usuarios, Generemos una guía paso a paso.

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 septiembre a octubre de la presente gestión 2025.

4.11 Proyecto 11

Conoce como reconocer Billetes Falsos en Bs.

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: Técnicas de reconocimiento, Billetes Falsos, Herramientas.

4.11.2 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.

4.11.3 Beneficiarios

Los beneficiarios son nuestro público meta fijada para este proyecto.

4.11.3.1 Cualitativa (segmentación)

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

4.11.3.2 Cuantitativa (número de beneficiarios)

Los beneficiarios en este proyecto son 200 fijados por nuestra entidad financiera

4.11.4 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.

4.11.5 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, IV, V)

4.11.6 Temática

Técnicas de reconocimiento, Billetes Falsos, Herramientas.

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 octubre a noviembre de la presente gestión 2025.

4.12 Proyecto 12

¿Qué son los activos virtuales?

4.12.1 Descripción

Este proyecto está ajustado a la Guía anual para el diseño para el programa de educación financiera, donde se insertan las siguientes temáticas: ¿Qué son los activos virtuales?, Tipos de activos Virtuales, Como funcionan, Recomendaciones de seguridad.

4.12.2 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.

4.12.3 Beneficiarios

Los beneficiarios son nuestro público meta fijada para este proyecto.

4.12.3.1 Cualitativa (segmentación)

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

4.12.3.2 Cuantitativa (número de beneficiarios)

Los beneficiarios en este proyecto son 100 fijados por nuestra entidad financiera

4.12.4 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.

4.12.5 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, IV, V)

4.12.6 Temática

¿Qué son los activos virtuales?, Tipos de activos Virtuales, Como funcionan, Recomendaciones de seguridad.

4.12.7 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 2025.

5.- Subprograma de difusión de información

5.1 Proyecto 1

Videos de Educación Financiera 2025

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 "Como funcionan los Fondos de Garantía y quien puede acceder a ellos"

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 2025.

5.1.4 Actividades a ser desarrolladas

Difusión de Video "Como funcionan los Fondos de Garantía y quien puede acceder a ellos"

5.1.5 Medios o canales para difusión

Se utilizarán cuatro canales de información para garantizar la socialización de este material estos serán folletería propia de "La Primera" Entidad Financiera de Vivienda, 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

FOGAVISFOP, FOCASE, FOGAGRE, FOCREMI, FOCREA, Quien accede a ellos.

5.1.7 Cronograma

Este primer proyecto estará disponible en estos cuatro canales de información desde el mes de marzo de la presente gestión 2025.

5.2 Proyecto 2

Videos de Educación Financiera 2025

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 el DS.5241 y su Reglamentación".

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 2025.

5.2.4 Actividades a ser desarrolladas

Difusión de Video "Conociendo el DS.5241 y su Reglamentación"

5.2.5 Medios o canales para difusión

Se utilizarán cuatro canales de información para garantizar la socialización de este material estos serán folletería propia de "La Primera" Entidad Financiera de Vivienda, 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

Conociendo el DS. 5241, su reglamentación.

5.2.7 Cronograma

Este primer proyecto estará disponible en estos cuatro canales de información desde el mes de abril de la presente gestión 2025.

5.3 Proyecto 3

Videos de Educación Financiera 2025

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 "Conociendo las Billeteras Móviles".

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 2025.

5.3.4 Actividades a ser desarrolladas

Difusión de Video "Conociendo las Billeteras Móviles"

5.3.5 Medios o canales para difusión

Se utilizarán cuatro canales de información para garantizar la socialización de este material estos serán folletería propia de "La Primera" Entidad Financiera de Vivienda, 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

Que son las Billeteras Móviles, como funcionan, tipos de operaciones con las que cuentan.

5.3.7 Cronograma

Este primer proyecto estará disponible en estos cuatro canales de información desde el mes de mayo de la presente gestión 2025.

5.4 Proyecto 4

Videos de Educación Financiera 2025

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 "Que información te muestra los Tarifarios de las EIF"

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 2025.

5.4.4 Actividades a ser desarrolladas

Difusión de Video "Que información te muestra los Tarifarios de las EIF"

5.4.5 Medios o canales para difusión

Se utilizarán cuatro canales de información para garantizar la socialización de este material estos serán folletería propia de "La Primera" Entidad Financiera de Vivienda, 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

Que son los Tarifarios, sus tarifas máximas y servicios gratuitos

5.4.7 Cronograma

Este primer proyecto estará disponible en estos cuatro canales de información desde el mes de junio de la presente gestión 2025.

5.5 Proyecto 5

Videos de Educación Financiera 2025

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 "Pasos a seguir para contratar una Caja de Ahorro"

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 2025.

5.5.4 Actividades a ser desarrolladas

Difusión de Video "Pasos a seguir para contratar una Caja de Ahorro"

5.5.5 Medios o canales para difusión

Se utilizarán cuatro canales de información para garantizar la socialización de este material estos serán folletería propia de "La Primera" Entidad Financiera de Vivienda, 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 de una Caja de Ahorro, requisitos, beneficios y responsabilidades.

5.5.7 Cronograma

Este primer proyecto estará disponible en estos cuatro canales de información desde el mes de julio de la presente gestión 2025.

5.6 Proyecto 6

Videos de Educación Financiera 2025

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 "Pasos a seguir para contratar una DPF"

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 2025.

5.6.4 Actividades a ser desarrolladas

Difusión de Video "Pasos a seguir para contratar una DPF"

5.6.5 Medios o canales para difusión

Se utilizarán cuatro canales de información para garantizar la socialización de este material estos serán folletería propia de "La Primera" Entidad Financiera de Vivienda, 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

Características de un DPF, requisitos, beneficios y responsabilidades.

5.6.7 Cronograma

Este primer proyecto estará disponible en estos cuatro canales de información desde el mes de agosto de la presente gestión 2025.

5.7 Proyecto 7

Videos de Educación Financiera 2025

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 "Pasos a seguir para contratar un Crédito"

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 2025.

5.7.4 Actividades a ser desarrolladas

Difusión de Video "Pasos a seguir para contratar un Crédito"

5.7.5 Medios o canales para difusión

Se utilizarán cuatro canales de información para garantizar la socialización de este material estos serán folletería propia de "La Primera" Entidad Financiera de Vivienda, 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

Características de un crédito, requisitos, beneficios y responsabilidades.

5.7.7 Cronograma

Este primer proyecto estará disponible en estos cuatro canales de información desde el mes de septiembre de la presente gestión 2025.

5.8 Proyecto 8

Videos de Educación Financiera 2025

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 "Como determinar tu capacidad de pago"

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 2025.

5.8.4 Actividades a ser desarrolladas

Difusión de Video "Como determinar tu capacidad de pago"

5.8.5 Medios o canales para difusión

Se utilizarán cuatro canales de información para garantizar la socialización de este material estos serán folletería propia de "La Primera" Entidad Financiera de Vivienda, 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

Como se calcula tu capacidad de pago

5.8.7 Cronograma

Este primer proyecto estará disponible en estos cuatro canales de información desde el mes de septiembre de la presente gestión 2025.

5.9 Proyecto 9

Videos de Educación Financiera 2025

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 "Como proteger tu Smartphone de ciberataques"

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 2025.

5.9.4 Actividades a ser desarrolladas

Difusión de Video "Como proteger tu Smartphone de ciberataques"

5.9.5 Medios o canales para difusión

Se utilizarán cuatro canales de información para garantizar la socialización de este material estos serán folletería propia "La Primera" Entidad Financiera de Vivienda, 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 ciberseguridad en los IEP Banca Web y Móvil.

5.9.7 Cronograma

Este primer proyecto estará disponible en estos cuatro canales de información desde el mes de octubre de la presente gestión 2025.

5.10 Proyecto 10

Videos de Educación Financiera 2025

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 "**Presentación de reclamos en Primera y Segunda Instancia**".

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 2025.

5.10.4 Actividades a ser desarrolladas

Difusión de Video "**Presentación de reclamos en Primera y Segunda Instancia**".

5.10.5 Medios o canales para difusión

Se utilizarán cuatro canales de información para garantizar la socialización de este material estos serán folletería propia de "La Primera" Entidad Financiera de Vivienda, 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

"**Presentación de reclamos en Primera y Segunda Instancia**".

5.10.7 Cronograma

Este primer proyecto estará disponible en estos cuatro canales de información desde el mes de noviembre de la presente gestión 2025.

5.11 Proyecto 11

Videos de Educación Financiera 2025

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 "Rol y Función de ASFI"

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 2025.

5.11.4 Actividades a ser desarrolladas

Difusión de Video "Rol y Función de ASFI"

5.11.5 Medios o canales para difusión

Se utilizarán cuatro canales de información para garantizar la socialización de este material estos serán folletería propia de "La Primera" Entidad Financiera de Vivienda, 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

Que es ASFI, su rol y funciones, regulación y supervisión.

5.11.7 Cronograma

Este primer proyecto estará disponible en estos cuatro canales de información desde el mes de noviembre de la presente gestión 2025.

5.12 Proyecto 12

Videos de Educación Financiera 2025

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 "Derechos del Consumidor Financiero"

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 2025.

5.12.4 Actividades a ser desarrolladas

Difusión de Video "Derechos del Consumidor Financiero"

5.12.5 Medios o canales para difusión

Se utilizarán cuatro canales de información para garantizar la socialización de este material estos serán folletería propia de "La Primera" Entidad Financiera de Vivienda, 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

Los derechos de los usuarios financieros

5.12.7 Cronograma

Este primer proyecto estará disponible en estos cuatro canales de información desde el mes de diciembre de la presente gestión 2025.

5.13 Proyecto 13

Videos de Educación Financiera 2025

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 "¿Qué son los activos virtuales?"

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 2025.

5.13.4 Actividades a ser desarrolladas

Difusión de Video "¿Qué son los activos virtuales?"

5.13.5 Medios o canales para difusión

Se utilizarán cuatro canales de información para garantizar la socialización de este material estos serán folletería propia de "La Primera" Entidad Financiera de Vivienda, 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

¿Qué son los activos virtuales?, Tipos de activos Virtuales, Como funcionan.

5.13.7 Cronograma

Este primer proyecto estará disponible en estos cuatro canales de información desde el mes de diciembre de la presente gestión 2025.



Donde nuestra gente
deposita su confianza

 www.facebook.com/LaPrimeraEntidadFinancieradeVivienda

 <https://www.laprimeraefv.com>

 2312255



Recopilación de Normas para Servicios Financieros

LIBRO 4º, TÍTULO I, CAPÍTULO I
ANEXO 6: PROGRAMA DE EDUCACIÓN FINANCIERA
(SUBPROGRAMA DE DIFUSIÓN DE INFORMACIÓN LA PRIMERA E.F.V. GESTIÓN 2025)

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
1	Videos de Educación Financiera 2025	Difusión de Video "Como funcionan los Fondos de Garantía y quien puede acceder a ellos"	Visitas de consumidores financieros a las Agencias CC. Personas capacitadas con los videos EF.	FOGAVISFOP, FOGACP, FOCASE, FOGAGRE, FOCREMI, FOCREA, Quien accede a ellos	Marzo	Cartilla Digital	Si	Si	Si	Si	No
2	Videos de Educación Financiera 2025	Difusión de Video "Conociendo el DS.5241 y su Reglamentación"	Visitas de consumidores financieros a las Agencias CC. Personas capacitadas con los videos EF.	*Conociendo DS. 5241 *Reglamentación	Abril	Cartilla Digital	Si	Si	Si	Si	No
3	Videos de Educación Financiera 2025	Difusión de Video "Conociendo las Billeteras Móviles"	Visitas de consumidores financieros a las Agencias CC. Personas capacitadas con los videos EF.	*Que son las Billeteras Móviles Como Funcionan, Tipos de Operaciones con las que cuentan	Mayo	Cartilla Digital	Si	Si	Si	Si	No
4	Videos de Educación Financiera 2025	Difusión de Video "Que información te muestra los Tarifarios de las EIF"	Visitas de consumidores financieros a las Agencias CC. Personas capacitadas con los videos EF.	*Que son los Tarifarios, Tarifas Máximas, Servicios Gratuitos	Junio	Cartilla Digital	Si	Si	Si	Si	No
5	Videos de Educación Financiera 2025	Difusión de Video "Pasos a seguir para contratar una Caja de Ahorro"	Visitas de consumidores financieros a las Agencias CC. Personas capacitadas con los videos EF.	*Características de una Caja de Ahorro, Requisitos, beneficios y responsabilidades	Julio	Cartilla Digital	Si	Si	Si	Si	No
6	Videos de Educación Financiera 2025	Difusión de Video "Pasos a seguir para contratar una DPF"	Visitas de consumidores financieros a las Agencias CC. Personas capacitadas con los videos EF.	*Características de un DPF *Requisitos, beneficios y responsabilidades	Agosto	Cartilla Digital	Si	Si	Si	Si	No
7	Videos de Educación Financiera 2025	Difusión de Video "Pasos a seguir para contratar un Crédito"	Visitas de consumidores financieros a las Agencias CC. Personas capacitadas con los videos EF.	*Características de un Crédito *Requisitos, beneficios y responsabilidades	Septiembre	Cartilla Digital	Si	Si	Si	Si	No
8	Videos de Educación Financiera 2025	Difusión de Video "Como determinar tu capacidad de pago"	Visitas de consumidores financieros a las Agencias CC. Personas capacitadas con los videos EF.	*Como se calcula tu capacidad de pago	Septiembre	Cartilla Digital	Si	Si	Si	Si	No
9	Videos de Educación Financiera 2025	Difusión de Video "Como proteger tu Smartphone de ciberataques"	Visitas de consumidores financieros a las Agencias CC. Personas capacitadas con los videos EF.	*Recomendaciones de ciberseguridad en los IEP Banca Web y Móvil	Octubre	Cartilla Digital	Si	Si	Si	Si	No
10	Videos de Educación Financiera 2025	Difusión de Video "Presentación de Reclamos en Primera y Segunda Instancia"	Visitas de consumidores financieros a las Agencias CC. Personas capacitadas con los videos EF.	*Presentación de Reclamos en Primera y Segunda Instancia	Noviembre	Cartilla Digital	Si	Si	Si	Si	No
11	Videos de Educación Financiera 2025	Difusión de Video "Rol y Función de ASFI"	Visitas de consumidores financieros a las Agencias CC. Personas capacitadas con los videos EF.	*Que es la ASFI, Rol y Funciones Regulación y Supervisión	Noviembre	Cartilla Digital	Si	Si	Si	Si	No
12	Videos de Educación Financiera 2025	Difusión de Video "Derechos del Consumidor Financiero"	Visitas de consumidores financieros a las Agencias CC. Personas capacitadas con los videos EF.	*Los derechos de los usuarios financieros	Diciembre	Cartilla Digital	Si	Si	Si	Si	No
13	Videos de Educación Financiera 2025	¿Qué son los activos virtuales?	Visitas de consumidores financieros a las Agencias CC. Personas capacitadas con los videos EF.	*¿Qué son los activos virtuales? Tipos de activos Virtuales funcionan	Como Diciembre	Cartilla Digital	Si	Si	Si	Si	No



Recopilación de Normas para Servicios Financieros
LIBRO 4°, TÍTULO I, CAPÍTULO I
ANEXO 6: PROGRAMA DE EDUCACIÓN FINANCIERA
(SUBPROGRAMA DE EDUCACIÓN LA PRIMERA E.F.V. GESTIÓN 2025)

N°	NOMBRE DEL PROYECTO	ACTIVIDAD	BENEFICIARIOS			PERIODO DE IMPLEMENTACIÓN	MEDIOS DE APOYO PARA LA ENSEÑANZA				
			CUALITATIVO (SEGMENTACIÓN)	CUANTITATIVO (NÚMERO DE BENEFICIARIOS)	METODOLOGÍA		TEMÁTICA	MATERIAL IMPRESO (FOLLETOS, CARTILLAS, OTROS)	PRESENTACIONES	MATERIAL DIDÁCTICO	OTROS
1	Conoce nuestro Sistema Financiero y el Rol y Función de sus Autoridades.	(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.	Genaro, grupo etario, ciudad de residencia, nivel académico, personas con discapacidad. Es usuario.	200 Virtual o Presencial	I. Segmentación IV. Facilitación V. Puntos EF	Marzo a Abril	<ul style="list-style-type: none"> *Como funciona el Sistema financiero. *Integrantes del sistema financiero. *Autoridades del Sistema Financiero. *La ASFI y su rol en el sistema financiero nacional. 	Cartilla Digital de todos los temas del Programa 2025	PPTX	Videos Relacionados al tema	Realidad Aumentada AR Vinculado a Metodología V
2	Armemos tu propia herramienta para administrar tus finanzas	(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.	Genaro, grupo etario, ciudad de residencia, nivel académico, discapacidad. Es usuario.	200 Virtual o Presencial	I. Segmentación V. Puntos de E.F.	Abril a Mayo	<ul style="list-style-type: none"> *Como Aprender a diseñar tu propia herramienta o App para manejar tu presupuesto. 	Cartilla Digital de todos los temas del Programa 2025	PPTX	Videos Relacionados al tema	Realidad Aumentada AR Vinculado a Metodología V
3	Conoce cuáles son tus derechos, obligaciones y mecanismos de reclamo como usuario financiero	(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.	Genaro, grupo etario, ciudad de residencia, nivel académico, discapacidad. Es usuario.	200 Virtual o Presencial	I. Segmentación V. Puntos de E.F.	Abril a Mayo	<ul style="list-style-type: none"> *Tus derechos. *Tus obligaciones. *Formaliza tu reclamo. *Cómo funciona la segunda instancia. 	Cartilla Digital de todos los temas del Programa 2025	PPTX	Videos Relacionados al tema	Realidad Aumentada AR Vinculado a Metodología V
4	¿Necesitas de un crédito? Todo lo que necesitas saber	(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.	Genaro, grupo etario, ciudad de residencia, nivel académico, discapacidad. Es usuario.	200 Virtual o Presencial	I. Segmentación IV. Facilitación V. Puntos de E.F.	Mayo a Junio	<ul style="list-style-type: none"> *Requisitos por tipo de Crédito. *Cálculo de Intereses y porcentajes * Pagos adelantados a Capital. *Seguro de Desgravamen y Seguro Todo Riesgo a la Propiedad. *Pagos adelantados de capital, Reducción de Cuota y Plazo. *Prácticas de Cálculo. *Plan de Pagos. *Plan de Capacitaciones sobre las temáticas más recurrentes de reclamo en la Entidad Financiera. 	Cartilla Digital de todos los temas del Programa 2025	PPTX	Videos Relacionados al tema	Realidad Aumentada AR Vinculado a Metodología V
5	Como funciona el Refinanciamiento y/o Reprogramación de los Créditos	(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.	Genaro, grupo etario, ciudad de residencia, nivel académico, discapacidad. Es usuario.	200 Virtual o Presencial	IV. Facilitación V. Puntos de E.F.	Mayo a Junio	<ul style="list-style-type: none"> *En qué consisten la Reprogramación y Refinanciamiento de Créditos. *Pasos a seguir para solicitar una Reprogramación o un Refinanciamiento de Crédito. Qué indica y norma el Decreto Supremo No.5241? 	Cartilla Digital de todos los temas del Programa 2025	PPTX	Videos Relacionados al tema	Realidad Aumentada AR Vinculado a Metodología V
6	Uso eficiente y seguro de IEP.	(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.	Genaro, grupo etario, ciudad de residencia, nivel académico, discapacidad. Es usuario.	200 Virtual o Presencial	I. Segmentación IV. Facilitación V. Puntos de E.F.	Junio a Julio	<ul style="list-style-type: none"> * Banca Electrónica (WEB) y Móvil. *Tarjetas Electrónicas de crédito y Débito. * El uso de los POS y las ventanillas de utilizar los IEPs. *Pasos y Cobros con Código QR. * La Billtera Móvil *Ciberseguridad: Evita las estafas y aprende cómo proteger. 	Cartilla Digital de todos los temas del Programa 2025	PPTX	Videos Relacionados al tema	Realidad Aumentada AR Vinculado a Metodología V
7	Conociendo nuestros Productos y servicios Financieros	(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.	Genaro, grupo etario, ciudad de residencia, nivel académico, discapacidad. Es usuario.	200 Virtual o Presencial	IV. Facilitación V. Puntos de E.F.	Julio a Agosto	<ul style="list-style-type: none"> *Productos de Ahorro. *Productos Crediticios. *Cobro y pago de Servicios. * Cómo interpretar y como se aplican los Tarifarios. * Tarifas máximas y servicios gratuitos. 	Cartilla Digital de todos los temas del Programa 2025	PPTX	Videos Relacionados al tema	Realidad Aumentada AR Vinculado a Metodología V
8	Armemos tu negocio paso a paso.	(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.	Genaro, grupo etario, ciudad de residencia, nivel académico, discapacidad. Es usuario.	200 Virtual o Presencial	III. Colaboración Técnica IV. Facilitación V. Puntos de E.F.	Julio a Agosto	<ul style="list-style-type: none"> *Herramientas para la Admín del Negocio. *Modelo y Planos del Negocio. *Resultados implementados del negocio 	Cartilla Digital de todos los temas del Programa 2025	PPTX	Videos Relacionados al tema	Realidad Aumentada AR Vinculado a Metodología V
9	Gestión de Punto de Reclamo y Código de Conducta	(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.	Genaro, grupo etario, ciudad de residencia, nivel académico, discapacidad. Es usuario, Front Office y Encargados PR.	150 Virtual o Presencial	I. Segmentación IV. Facilitación V. Puntos de E.F.	Agosto a Septiembre	<ul style="list-style-type: none"> *Problemas Recurrentes en el P. R. *Funciones del encargado del P.R. *Lo que tiene que saber el Usuario respecto al P.R. y la Defensoría del Consumidor Financiero. *Guía práctica para formalizar tu reclamo. *Tramite referente a las Personas Adultas Mayores. * Código de Conducta de La Primera E.F.V. 	Cartilla Digital de todos los temas del Programa 2025	PPTX	Videos Relacionados al tema	Realidad Aumentada AR Vinculado a Metodología V
10	No le pierdas el hilo a tu crédito, maneja de una forma inteligente	(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.	Genaro, grupo etario, ciudad de residencia, nivel académico, discapacidad. Es usuario.	200 Virtual o Presencial	I. Segmentación IV. Facilitación V. Puntos de E.F.	Septiembre a Octubre	<ul style="list-style-type: none"> *Conoce tu contrato. *Cuentos fijos y variables? Sistema de calificación a los Usuarios. *Generemos una guía paso a paso. *Técnicas de reconocimiento. 	Cartilla Digital de todos los temas del Programa 2025	PPTX	Videos Relacionados al tema	Realidad Aumentada AR Vinculado a Metodología V
11	Conoce como reconocer Billetes Falsos en Buzos	(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.	Genaro, grupo etario, ciudad de residencia, nivel académico, discapacidad. Es usuario, Cajeros.	200 Virtual o Presencial	I. Segmentación IV. Facilitación V. Puntos de E.F.	Octubre a Noviembre	<ul style="list-style-type: none"> *Billetes Falsos. *Herramientas. 	Cartilla Digital de todos los temas del Programa 2025	PPTX	Videos Relacionados al tema	Realidad Aumentada AR Vinculado a Metodología V
12	¿Qué son los activos virtuales?	(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.	Genaro, grupo etario, ciudad de residencia, nivel académico, discapacidad. Es usuario.	100 Virtual o Presencial	I. Segmentación IV. Facilitación V. Puntos de E.F.	Noviembre a Diciembre	<ul style="list-style-type: none"> *¿Qué son los activos virtuales? *Tipos de activos Virtuales. *¿Cómo funcionan? *Recomendaciones de seguridad. 	Cartilla Digital de todos los temas del Programa 2025	PPTX	Videos Relacionados al tema	Realidad Aumentada AR Vinculado a Metodología V

