



# PROGRAMA DE EDUCACIÓN FINANCIERA

2026

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	Educación Financiera Inicial para clientes/as de Banca Comunal	<b>Capacitación inicial híbrida (presencial con apoyo virtual) en Banca Comunal:</b> Desarrollo de una experiencia de aprendizaje participativa y gamificada, cuyo componente principal es la capacitación presencial, complementada con recursos virtuales de refuerzo. Está dirigida a clientes/as que desembolsan su crédito de Banca Comunal, con el propósito de fortalecer sus conocimientos sobre la metodología de Banca Comunal, las características del producto crediticio y el uso responsable de los servicios financieros, promoviendo una adecuada toma de decisiones financieras.	Cientes/as de <b>Banca Comunal</b> que realizan el desembolso de su crédito, con prioridad para clientes/as nuevos/as que se incorporan a Bancas Comunales nuevas o existentes. La población objetivo está conformada por mujeres, hombres, personas jóvenes y personas adultas mayores.	<b>12.000</b> clientes/as capacitados/as en el año.	→ I. Plataforma Digital Interactiva de Educación Financiera: Microlearning → V. Facilitación	<p>Servicios integrales de Fundación Pro Mujer IFD</p> <p><b>Crédito en Banca Comunal</b> - Características y condiciones del crédito en Banca Comunal (garantía, organización, reglamento interno, otros). - Importancia de que se conozcan entre sí. - Fondo común: constitución del aporte inicial de manera previa al desembolso del préstamo. - Marco normativo para la constitución y restricciones del uso del fondo común, conforme al Reglamento de la Banca Comunal.</p> <p>Componentes del contrato de préstamo y su alcance</p> <p><b>Estructuración del Plan de Pagos</b> - Partes y estructura</p> <p>Cálculo de los intereses del préstamo</p> <p><b>Seguro de Banca Comunal</b> - Beneficios - Características y cobertura - Procedimiento en caso de siniestro - Facultad de decidir rechazar o aceptar los seguros ofertados</p> <p><b>Uso responsable del crédito</b> - Capacidad de endeudamiento. - Evito el sobreendeudamiento y prestar mi nombre.</p> <p>Buenas prácticas de cobranza</p> <p><b>¿Cómo debe ser el desembolso del préstamo?</b> - Desembolso sin descuentos por aporte inicial, seguro de desgravamen u otros. - No está permitido condicionar el desembolso del crédito a la adquisición de bienes o servicios de determinadas empresas por parte de los deudores/as.</p>	Enero a diciembre de 2026			→ Kit lúdico de la Banca Comunal: Juego de mesa → Microcurso virtual: Audionovela de la Banca Comunal "Una oportunidad para cumplir tus sueños." → Evaluación. → Guía de facilitación.	

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
2	Educación Financiera Inicial para clientes/as de Crédito Individual	<b>Capacitación inicial virtual y presencial en Crédito Individual:</b> Desarrollo de una experiencia de aprendizaje dirigida a clientes/as que acceden a un Crédito Individual, con el propósito de fortalecer sus conocimientos sobre las características, condiciones, beneficios y responsabilidades del producto crediticio contratado, así como sus derechos y obligaciones como consumidores financieros, promoviendo el uso responsable del crédito y una adecuada toma de decisiones financieras.	Cientes/as de <b>Crédito Individual</b> que realizan el desembolso de su crédito, con prioridad para clientes/as nuevos/as que acceden a un Crédito Individual. La población objetivo está conformada por mujeres, hombres, personas jóvenes y personas adultas mayores.	4.000 clientes/as capacitados/as en el año.	→ I. Plataforma Digital Interactiva de Educación Financiera: Microlearning → V. Facilitación	<p>Servicios integrales de Fundación Pro Mujer IFD</p> <p><b>Crédito Individual</b> Características y condiciones del Crédito Individual (tipos, garantía y otros).</p> <p>Componentes del contrato de préstamo y su alcance</p> <p><b>Estructuración del Plan de Pagos</b> - Partes y estructura - Efectos de pago adelantado a capital - Beneficios de la reducción de la cuota y plazo</p> <p>Cálculo de los intereses del préstamo</p> <p><b>Seguro de Crédito Individual</b> - Beneficios - Características y cobertura - Procedimiento en caso de siniestro</p> <p><b>Uso responsable del crédito</b> Evito el sobreendeudamiento y prestar mi nombre.</p> <p><b>Banca electrónica y Banca Móvil:</b> Uso eficiente y seguro de medios electrónicos de pago.</p>	Enero a diciembre de 2026			→ Microcurso virtual: "Conociendo mi crédito individual", que contiene videos y actividades interactivas. → Evaluación. → Guía de facilitación.	
3	Educación Financiera Inicial para clientes/as de Grupo Solidario	<b>Capacitación inicial presencial en Grupo Solidario:</b> Desarrollo de una experiencia de aprendizaje participativa y gamificada. Está dirigida a clientes/as que desembolsan su crédito de Banca Comunal, con el propósito de fortalecer sus conocimientos sobre las características del producto crediticio y el uso responsable de los servicios financieros, promoviendo una adecuada toma de decisiones financieras.	Cientes/as de <b>Grupo Solidario</b> que realizan el desembolso de su crédito, con prioridad para clientes/as nuevos/as. La población objetivo está conformada por mujeres, hombres, personas jóvenes y personas adultas mayores.	5.000 clientes/es capacitados en el año	V. Facilitación	<p>Servicios integrales de Fundación Pro Mujer IFD</p> <p><b>Crédito de Grupo Solidario</b> Características y condiciones del Grupo Solidario</p> <p>Componentes del contrato de préstamo y su alcance</p> <p><b>Estructuración del Plan de Pagos</b> - Partes y estructura - Efectos de pago adelantado a capital - Beneficios de la reducción de la cuota y plazo</p> <p>Cálculo de los intereses del préstamo</p> <p><b>Seguro de Grupo Solidario</b> - Beneficios - Características y cobertura - Procedimiento en caso de siniestro</p> <p><b>Uso responsable del crédito</b> Evito el sobreendeudamiento y prestar mi nombre</p> <p>Buenas prácticas de cobranza</p>	Enero a diciembre del 2026		→ Infografía digital. → Kit de cartas de Grupo Solidario. → Evaluación.		

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
4	Educación Financiera Continua para clientes/as	<p><b>Capacitación continua en educación financiera presencial y virtual:</b> Desarrollo de experiencias de aprendizaje continuas mediante sesiones presenciales facilitadas, complementadas con cápsulas educativas virtuales (aula invertida). Estas actividades están orientadas a fortalecer los conocimientos, habilidades y actitudes en educación financiera, promoviendo una adecuada toma de decisiones financieras.</p>	<p><b>Consumidores/as financieros/as</b> de Fundación Pro Mujer IFD, conformado por mujeres, hombres, personas jóvenes y personas adultas mayores.</p>	<p><b>50.000</b> capacitados/as en el año.</p>	<p>→ I. Plataforma Digital Interactiva de Educación Financiera: Microlearning → V. Facilitación → VI. Puntos de Educación Financiera en Agencias de las Entidades Financieras:</p>	<p><b>Fortalecimiento de la Banca Comunal</b> (Sólo a clientes/as de Banca Comunal) <b>1er ciclo:</b> - La importancia de las reuniones de la Banca Comunal - Tips para cumplir con los pagos - Valores de mi Banca Comunal - Decisiones peligrosas <b>2do ciclo:</b> - Fortaleciendo mis funciones en la Banca Comunal. - Buenas prácticas de cobranza. - Evaluando a mi Banca Comunal. - Una nueva integrante en mi Banca Comunal. <b>3er ciclo o más:</b> - Valores de la Banca Comunal - Funciones/roles de los miembros de la Banca Comunal - Importancia de conocerse entre sí - Fondo común (características y restricciones)</p> <p><b>Planificación familiar</b> - Presupuesto - Componentes - Gastos hormiga</p> <p><b>Modalidades de ahorro</b> - Ahorro. - Tipos de ahorro. - Modalidades de ahorro formal (caja de ahorro y Depósitos a Plazo Fijo).</p> <p><b>Reprogramación, refinanciamiento y diferimiento de créditos</b> - Características. - Implicancias: intereses, calificación, trámite y tiempo del pago del préstamo.</p> <p><b>Estructuración del plan de pagos</b> - Partes y estructura. - Pago adelantado a capital. - Beneficios de la reducción de la cuota y plazo.</p> <p><b>Características de los créditos y tipos</b></p> <p><b>Seguro Tranquilidad Familiar y Desgravamen</b> - Beneficios y características del seguro por producto crediticio. - Cobertura. - Procedimiento en caso de un siniestro.</p> <p><b>Derechos y obligaciones del consumidor financiero</b> <b>Punto de reclamo y mecanismos de reclamo</b> - ¿Qué es el Punto de Reclamo? - Medios alternativos al punto de reclamo. - Formas de presentar un reclamo en 1ra instancia. - Función de la ASFI como 2da instancia de reclamación.</p>	Enero a noviembre 2026			<p><b>Capacitación Virtual</b> → Microcurso virtual → Vídeos → Audios → Infografías → Evaluación</p> <p><b>Capacitación presencial</b> → Guías de facilitación → Kit de tarjetas de educación financiera + ruleta → Kit de cartas de banca comunal → Audionovelas o audios → Evaluación</p>	

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
5	Educación Financiera en Habilidades digitales para clientes/as	<b>Capacitación continua en desarrollo de habilidades digitales de la clientela para el uso de banca electrónica y banca móvil:</b> Capacitación presencial y virtual para el uso eficiente y seguro de medios electrónicos de pago.	Consumidores/as financieros de Fundación Pro Mujer IFD: Mujeres, hombres, personas jóvenes y personas adultas mayores.	18.000 personas en el año	→ I. Plataforma Digital Interactiva de Educación Financiera: Microlearning. → V. Facilitación → VI. Puntos de Educación Financiera en Agencias de las Entidades Financieras	<b>Uso eficiente y seguro de la banca electrónica</b> - Ventajas - Pro Mujer Móvil: características y funcionalidades - Medidas de seguridad  <b>Pagos y cobros por QR</b> - Uso de pagos y cobros por QR en el negocio - Cuidados en el uso de QR - Riesgos y precauciones - Medidas de seguridad en el uso de banca electrónica y banca móvil	Abril a noviembre de 2026			<b>Capacitación Virtual</b> → Micro curso virtual interactivo → Vídeos → Infografías digitales → Evaluación  <b>Capacitación presencial</b> → Guías de capacitación → Infografías → Vídeos → Simulador → Evaluación	
6	Educación financiera para el personal	<b>Capacitación presencial y virtual en educación financiera para colaboradores/as con contacto directo con clientas/es y otros consumidores/as financieros:</b> Espacios formativos que fortalecen los conocimientos respecto a los productos crediticios, captaciones, atención a la clientela, entre otros.	Dirigido a colaboradores/as que se encuentran en contacto directo con consumidores/as financieros de Fundación Pro Mujer IFD.	500 colaboradores/as capacitados/as en el año.	VII. Capacitación Continua al Personal de la Entidad Financiera	<b>Características, condiciones y requisitos exigidos por tipo de producto crediticio</b> - Productos ofrecidos y sus características - Requisitos necesarios por tipo de producto - Cómo orientar a los consumidores financieros para tramitar un crédito  <i>(Este tema se capacitará al menos dos veces en el año)</i> <b>Atención en ventanilla de cajas y plataforma</b> - Obligaciones contenidas en el Reglamento para la atención en cajas. - Tiempo de espera para la atención en plataforma. - Procesos internos de los servicios brindados. - Protocolo de atención diferencial.  <b>Apertura de cajas de ahorro y habilitación de banca digital</b> - Cómo orientar a consumidores financieros  <b>Atención a la clientela</b> - Protocolo de atención diferencial - Código de conducta - Reglamento de trato preferente a Personas Adultas Mayores - Derechos y obligaciones del consumidor financiero - Atención con calidad y calidez - Evitar privilegios y Discriminaciones en todos sus actos y contratos - Comunicación con los clientes  <b>Punto de reclamo</b> - Obligaciones de la designación - Código de conducta - Responsabilidades - Protocolo de atención - Mecanismos de reclamo (Responsabilidades del Encargado del Punto de Reclamo)	Febrero a diciembre 2026	Presentación en Power Point por tema	→ Plataforma educativa. → Vídeos → Actividades interactivas → Material del participante → Evaluación		
7	Mujeres Plateadas: Educación financiera y digital para personas adultas mayores	<b>Talleres presenciales de educación financiera y alfabetización digital para personas adultas mayores:</b> Desarrollo de experiencias de aprendizaje presenciales, complementadas con recursos educativos virtuales y acompañamiento práctico, dirigidas a personas adultas mayores.	Dirigido a personas adultas mayores (hombres y mujeres).	1.000 capacitados/as en el año.	→ V. Facilitación → VIII. Economía del Comportamiento	<b>Manejo mi dinero con seguridad</b> - Presupuesto - Ahorro - Crédito - Seguridad al usar puntos de atención financiera  <b>Uso la tecnología con seguridad</b> - Pagos desde el celular (banca móvil y QR) - Seguridad digital	Enero a octubre de 2026	Presentación de power point.	→ Rotafolio. → Cartilla para personas adultas mayores. → Acordeón educativo de la banca digital. → Simulador de pagos.		

Recopilación de Normas para Servicios Financieros

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

Nº	NOMBRE DEL PROYECTO	ACTIVIDAD	BENEFICIARIOS		TEMÁTICA	PERIODO DE IMPLEMENTACIÓN	MEDIOS O CANALES DE APOYO PARA LA DIFUSIÓN					
			SEGMENTACIÓN				MATERIAL IMPRESO (FOLLETOS, CARTILLAS, OTROS)	CIRCUITO CERRADO (AUDIOVISUAL)	SITIO WEB DE LA ENTIDAD FINANCIERA	REDES SOCIALES	MEDIOS DE COMUNICACIÓN MASIVOS	OTROS
1	Instrumentos Electrónicos de Pago: Banca digital.	<b>Difusión:</b> Publicación de videos e infografías sobre el uso eficiente y seguro de la Banca Móvil de Fundación Pro Mujer IFD.	Público en general		Uso eficiente de banca electrónica y móvil - Características - Pagos y cobros por QR - Transferencias Medidas de seguridad y prevención de fraudes	Abril a diciembre 2026	Acordeón	Sí	Sí	Facebook	Radio	WhatsApp
2	Atención de Reclamos.	<b>Difusión:</b> Publicación de contenidos educativos sobre medios alternativos para la presentación de reclamos.	Público en general		Medios alternativos al punto de reclamo.	Julio a diciembre 2026		Si	Sí	Facebook		WhatsApp
3	Obligaciones normativas.	<b>Difusión:</b> Publicación de información mediante videos e infografías sobre los productos y servicios financieros, derechos de los consumidores financieros, mecanismos de reclamo, objeto y atribuciones de ASFI.	Público en general		Productos y servicios y las responsabilidades de su contratación.	Agosto a diciembre 2026		Sí	Sí	Facebook	Radio	WhatsApp
					Derechos de los Consumidores Financieros.	Enero a diciembre 2026		Sí	Sí	Facebook		WhatsApp
					Mecanismos de Reclamo: Formas de presentar un reclamo en 1ra y 2da instancia (plazos y otros).	Enero a diciembre 2026		Sí	Sí	Facebook		WhatsApp
					Objeto y atribuciones de ASFI como ente regulador.	Enero a diciembre 2026		Sí	Sí	Facebook		