



PROGRAMA DE EDUCACIÓN FINANCIERA 2017
BANCO DE DESARROLLO DEL ECUADOR B.P.

Enero 2017

1. GLOSARIO DE TÉRMINOS

ATENCIÓN AL CLIENTE: Contacto entre funcionarios del BDE B.P. y el cliente, en donde se determinan las necesidades del usuario y que permite ofrecer los diferentes productos y/o servicios con los que cuenta el Banco.

CALIDAD: Es el nivel de excelencia que una institución ha logrado alcanzar para satisfacer las necesidades de sus clientes y/o usuarios.

CLIENTE: Es quien se beneficia de los productos y servicios que el BDE B.P. ofrece.

EDUCACIÓN FINANCIERA: Según lo indicado en el Libro I.- Normas Generales para la Aplicación de la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero. Título XIV.- Código de Transparencia y de Derechos del Usuario. Sección I.- Ámbito y Definiciones. Artículo 2.- Glosario de Términos, se define como: *“Es un proceso mediante el cual la población aprende o mejora la comprensión de los conceptos, características, costos y riesgos de los productos y servicios financieros, adquiere habilidades para conocer sus derechos y obligaciones y tomar decisiones a través de la información y asesoría objetiva recibida a fin de actuar con certeza y de esta manera mejorar sus condiciones y calidad de vida”*.

EFICACIA: Es la capacidad para obrar o para conseguir un resultado determinado. Es el nivel de consecución de metas y objetivos. La eficacia hace referencia a nuestra capacidad para lograr lo que nos proponemos.

EFICIENCIA: Es la capacidad para lograr un fin empleando los menores medios posibles. Es la relación entre los recursos utilizados en un proyecto y los logros conseguidos con el mismo. Se entiende que la eficiencia se da cuando se utilizan menos recursos para lograr un mismo objetivo. O al contrario, cuando se logran más objetivos con los mismos o menos recursos.

ESTRATEGIA: Es un conjunto de acciones planificadas sistemáticamente en el tiempo que se llevan a cabo para lograr un determinado fin o misión.

ÉTICA: Conjunto de normas que rigen la manera de proceder.

INSTITUCIONES FINANCIERAS: Forman parte del sistema financiero y son intermediarias entre la oferta y la demanda de dinero.

MEDIOS DE DIFUSIÓN: Según lo indicado en el Libro I.- Normas Generales para la Aplicación de la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero. Título XIV.- Código de Transparencia y de Derechos del Usuario. Sección I.- Ámbito y Definiciones. Artículo 2.- Glosario de Términos, se define como: *“Son aquellos canales utilizados para la divulgación de contenidos de un programa de educación financiera”*.

PLAN: Pasos o proceso a seguir minimizando riesgos hasta conseguir los objetivos deseados. Un plan es una intención o un proyecto que se refiere a un modelo sistemático que se elabora antes de realizar una acción, con el objetivo de dirigirla y encauzarla. En este sentido, un plan también es un escrito que precisa los detalles necesarios para realizar una obra.

PRODUCTO FINANCIERO: Son los bienes que se transan en el mercado financiero; lo que se obtiene de una renta o inversión. Se conoce también como “Instrumento financiero” y pueden clasificarse por la forma en función de si son instrumentos en efectivo o instrumentos

derivados. Los primeros cuyo valor se determina directamente por los mercados y los segundos que derivan su valor de las características de uno o más activos subyacentes, pudiendo cotizarse en bolsa y derivados por fuera del mercado. Es un mecanismo o instrumento por el cual se aporta dinero con el objetivo de obtener un beneficio.

PROGRAMA DE EDUCACIÓN FINANCIERA (PEF): Según lo indicado en el Libro I.- Normas Generales para la Aplicación de la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero. Título XIV.- Código de Transparencia y de Derechos del Usuario. Sección I.- Ámbito y Definiciones. Artículo 2.- Glosario de Términos, se define como: *“Es el proceso educativo que comprende diferentes módulos de capacitación, información o asesoría, con el propósito de generar una acción positiva en la utilización de los productos y servicios de las entidades controladas, que conlleva un cambio de actitud en el grupo objetivo de la población a la que está dirigido”*.

PÚBLICO OBJETIVO: Es el conjunto de personas con ciertas características homogéneas por sus formativas y/o en función de los canales de acceso, a quienes se dirige una acción de educación financiera.

RIESGO: Operaciones de activo que están sujetas a la eventualidad de que, llegado el vencimiento, el cliente no pueda asumir toda o parcialmente la obligación contraída. Es el grado de variabilidad o contingencia del retorno de una inversión.

SB: Siglas de la Superintendencia de Bancos. Organismo de control y vigilancia del sistema financiero y de seguros.

SERVICIO: Conjunto de prestaciones al cliente y/o usuario. Se puede considerar también como las tareas y/o actividades que se realizan en una empresa u organización para satisfacer las exigencias y necesidades de sus clientes.

SISTEMA FINANCIERO: Es un conjunto de instituciones, medios y mercados, cuyo fin primordial es canalizar el ahorro que generan los prestamistas o unidades de gasto con superávit, hacia los prestatarios o unidades de gasto con déficit, así como facilitar y otorgar seguridad al movimiento de dinero y al sistema de pagos de un país. Promueve la circulación del dinero entre los participantes de la vida económica; donde se vende y compra el dinero por la oferta-demanda de productos o servicios. El sistema financiero comprende, tanto los instrumentos o activos financieros, como las instituciones o intermediarios y los mercados financieros: los intermediarios compran y venden los activos en los mercados financieros.

TASA DE INTERÉS: Es el porcentaje que el cliente financiero debe pagar por los préstamos solicitados; o el porcentaje que el usuario financiero cobra por sus inversiones y/o ahorros solicitados.

TRANSPARENCIA: Según lo indicado en el Libro I.- Normas Generales para la Aplicación de la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero. Título XIV.- Código de Transparencia y de Derechos del Usuario. Sección I.- Ámbito y Definiciones. Artículo 2.- Glosario de Términos, se define como: *“Conjunto de normas, procedimientos y conductas que definen y reconocen como un bien de dominio público toda la información generada o en posesión de las autoridades e instituciones del sistema financiera que utilicen recursos, ejerzan funciones o sean de interés público.”*

USUARIO: Persona que usa o requiere habitualmente un determinado servicio. Es aquella persona que usa algo para una función específica, porque lo necesita.