

## Glosario de Términos

**ATENCIÓN AL CLIENTE:** Contacto entre funcionarios del BDE 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.

**AULA VIRTUAL:** Es una nueva modalidad educativa que se desarrolla de manera complementaria o independiente a las formas tradicionales de educación, y que surge a partir de la incorporación de las tecnologías de información y comunicación (TIC), en los procesos de enseñanza-aprendizaje.

**BANCA ELECTRÓNICA:** Es un servicio telemático prestado por las entidades financieras que tiene como misión permitir a sus clientes realizar operaciones y transacciones con sus productos en tiempo real de forma autónoma, independiente, segura y rápida.

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

**CLIENTE:** Es el beneficiario de los productos y servicios que el BDE ofrece.

**CRÉDITO:** Es una operación de financiación donde una persona llamada “acreedor” (normalmente una entidad financiera), presta una cierta cifra monetaria a otro, llamado “deudor”, quien a partir de ese momento, garantiza al acreedor que retornará esta cantidad solicitada en el tiempo previamente estipulado más una cantidad adicional, llamada “intereses”.

**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 mejores medios posibles. Es la relación entre los recursos utilizados en un proyecto y los logros conseguidos con el

### Banco de Desarrollo del Ecuador B.P. - Matriz

**Dirección:** Av. Amazonas y Unión Nacional de Periodistas, Plataforma Gubernamental de Gestión Financiera. **Código Postal:** 170507/ **Quito – Ecuador**

**Teléfono:** (+593) 2 2999 - 600

[www.bde.fin.ec](http://www.bde.fin.ec)

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.

**INVERSIÓN:** Es una actividad que consiste en dedicar recursos con el objetivo de obtener un beneficio de cualquier tipo a corto, mediano o largo plazo.

**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.

**PRESUPUESTO PARTICIPATIVO:** Proceso que nace del acuerdo y consenso del gobierno local y de la ciudadanía y que permite establecer prioridades para el desarrollo de su territorio, es decir las y los ciudadanos participan activamente en la toma de decisiones, ejecución y control del presupuesto del gobierno local, en cada nivel de territorio.

**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:** 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 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.”

**RECURSOS QUE PROVENGAN DE TRANSFERENCIAS, LEGADOS Y DONACIONES:** Son aquellos fondos recibidos por los GAD sin contraprestación, ya sea del sector interno o externo de la economía nacional; los mismos pueden provenir tanto del sector público, como del sector privado, al igual que del sector externo. Dichos fondos incluyen a las donaciones y los recursos de la cooperación no reembolsable. Con la gestión de estos fondos, se hace partícipe de una cooperación que no solo dependa de la cooperación internacional, pues a su vez procura se cumplan los principios de solidaridad, subsidiariedad, e integración, al hacer partícipes al sector privado y público. Y que los fondos provenientes del sector externo, parta de una real cooperación para el desarrollo, que impulse la inserción estratégica en el mundo e integración Latinoamericana.

**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.

**SPAM:** Es un término de origen inglesa en la cual se refiere a un mensaje electrónico no deseado, no solicitado y con remitente desconocido, enviado a una gran cantidad de usuario. El contenido de un spam es normalmente publicitario con el fin de divulgar un producto o servicio de una empresa.

**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.

**TRANSFERENCIA:** Es un término vinculado al verbo transferir (trasladar o enviar una cosa desde un sitio hacia otro, conceder un dominio o un derecho). El término es muy habitual en el ámbito del comercio y los negocios para nombrar a la operatoria que consiste en transferir una suma de dinero de una cuenta de un banco a otra.

**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.”

**TRIBUTO:** Es un pago que el Estado exige a sus ciudadanos con el fin de financiar sus actividades y/o políticas económicas.

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