

PROGRAMA DE EDUCACION  
FINANCIERA  
LA UNION, COMPAÑÍA NACIONAL DE  
SEGUROS S.A.  
2024-2025

## **PROGRAMA DE EDUCACION FINANCIERA**

La Junta Bancaria emitió el 22 de enero del 2013 la Resolución No. JB-2013-2393 en la que dispuso que todas las instituciones bajo su supervisión deben desarrollar un Programa de Educación Financiera dirigido a sus clientes y público en general con el objetivo de enriquecer el conocimiento de temas financieros y de seguros, acorde a la definición que la mencionada Resolución establece: "es un proceso mediante el cual la población aprende o mejora la comprensión de los conceptos, características, costos y riesgos de 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".

Cumplidora de todas las disposiciones de los organismos de control, nuestra compañía, consciente de la necesidad de información clara y transparente y del claro beneficio que otorga a los clientes y público en general un programa con estas características, adoptó y continua con el Programa de Educación Financiera que a continuación se describe:

### **OBJETIVOS**

Nuestro Programa de Educación Financiera busca brindar información básica de seguros a nuestros clientes, empleados y público en general para que conozcan conceptos generales de la actividad de seguros, tales como: breve historia del seguro, definiciones, clasificación, principales actores, además de los términos generalmente usados en la actividad, póliza, prima, siniestro, deducible, etc.; los diferentes productos a disposición de los clientes, así como otros aspectos importantes tales como derechos, obligaciones, costos, entre otros.

Mediante este programa, los usuarios en general mejorarán su capacidad de análisis de la información recibida para poder tomar correctas decisiones.

Cualquier persona tiene acceso a la información, antes escaza, de una manera clara y transparente, esta circunstancia generará confianza en el sistema de seguros privados.

Nuestra compañía obtendrá el beneficio, ante un público debidamente capacitado, de auto exigirse para mantener altos niveles de eficiencia en sus procesos especialmente en los procesos de atención al cliente.

### **PUBLICO OBJETIVO DEL PROGRAMA DE EDUCACION FINANCIERA**

Según la Resolución, el 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".

Tomando en consideración esta definición, La Unión dirigirá este Programa de educación financiera a los siguientes grupos:

#### **Empleados**

Al actualizar y mejorar los conocimientos de nuestros empleados tendremos, a través de las unidades de atención y servicio al cliente, serán un canal debidamente capacitado e informado para proporcionar información técnica y profesional, clara y precisa a todos los clientes de la compañía.

#### **Clientes**

Tanto el cliente antiguo como el nuevo se beneficiarán del contenido del Programa de educación financiera adquiriendo o actualizando conocimientos.

El ámbito abarca personas naturales y personas jurídicas, en este último caso en las personas de sus empleados y funcionarios que mantienen contacto con nuestra compañía.

Esta acción fortalecerá el vínculo o relación cliente empresa.

Es importante recalcar que, cumpliendo con la norma expedida por la Resolución, la información del Programa de educación financiera no tendrá contenido promocional o comercial, sino exclusivamente educativo.

#### **Público en General**

Este segmento engloba aquellas personas que sin ser clientes de nuestra compañía se acercan personalmente por información, además a todas aquellas que utilizan el portal de internet como medio de búsqueda de información.

En resumen las características del público objetivo determinados en este documento son los siguientes:

Edad: a partir de los 18 años en adelante.

Nivel Educativo: Bachillerato y superiores.

Actividad: Empleados, funcionarios, profesionales en general.

Experiencia: No necesaria.

#### **DESARROLLO Y CONTENIDO DEL PROGRAMA DE EDUCACION FINANCIERA.**

## **DESARROLLO**

En función de la definición del público objetivo realizado en la sección anterior, el material de enseñanza físico o virtual debe ser claro, objetivo y conciso. Utilizando un lenguaje sencillo pero al mismo tiempo directo, el público objetivo deberá entender el mensaje o la enseñanza que corresponda.

Nuestro Directorio en sesión de marzo 27 de 2014 aprobó el contenido y texto de los módulos: interno empleados y el externo clientes. Estos se han mantenido puesto que contienen información expresada claramente y en forma didáctica.

La diferencia entre los dos módulos es el lenguaje utilizado y en el contenido de la información.

En cada ejercicio económico subsiguiente, ha sido puesto en conocimiento del Directorio el respectivo informe y plan anual.

## **CONTENIDO**

### **Módulo Interno Empleados.**

Breve descripción del origen del seguro.

Breve descripción de la legislación del seguro en el Ecuador.

Concepto de Seguro.

Características del Seguro.

Clases de Seguros.

Tipos de Seguros.

Actores del Mercado de Seguros.

La Póliza de Seguros.

Productos de seguros.

La Prima.

El Siniestro.

El Reclamo.

La Indemnización.

El Finiquito.

La atención al cliente.

El Reaseguro.

El Riesgo.

El Control de lavado de activos.

#### **Módulo Externo: Clientes y Público en General.**

Algo de historia acerca del seguro

¿Qué es el seguro?

¿Quiénes brindan servicios de seguros?

¿Qué tipos de seguros existen?

¿Quiénes actúan en la actividad aseguradora?

¿Qué leyes gobiernan la actividad de seguros?

¿Qué es la póliza de seguro?

¿Cuál es el contenido de una póliza o contrato de seguro?

¿Qué elementos intervienen en una póliza o contrato de seguros?

¿Cuáles son los derechos y obligaciones generales de las partes contratantes de una póliza de seguro?

¿Cuáles son los principales productos ofrecidos en el mercado ecuatoriano?

¿Qué es la prima?

¿Qué es el siniestro?

¿En qué consiste el reclamo?

¿Qué es la indemnización?

¿Qué es el finiquito?

¿Es importante para las compañías de seguros la atención al cliente?

¿Qué es el reaseguro?

¿Qué es y en qué consiste el control de lavado de activos?

#### **DIFUSION DEL PROGRAMA DE EDUCACION FINANCIERA**

La difusión del programa objeto de este documento se realiza a través de los siguientes canales:

#### **Áreas de Atención al cliente.**

Dirigido a nuestra cartera de clientes en forma presencial que se produce durante la atención diaria a sus requerimientos.

#### **Página Web.**

Nos encontramos en un proceso de cambio de nuestro administrador de página web, se están creando cambios en su estructura así como en el contenido. En nuestro portal actual se encuentra un link con el Programa de Educación Financiera para clientes y público en general, además de un glosario de términos, link del portal de la Superintendencia de Bancos, y calculadora financiera.

#### **Redes Sociales.**

Aprovechar nuestras redes sociales: Instagram con 1.730 seguidores, X con 568 seguidores, Facebook 5.300 y Linkedin 2.000 seguidores con mensajes breves acerca del contenido de nuestro PEF.

#### **Capacitación interna.**

El 20 de julio del 2024 se llevó a cabo la capacitación interna del personal en forma presencial a cargo de la empresa Corporación Lideres , siendo el instructor el Ingeniero Jorge Coca Benítez . Asistieron en forma presencial 70 personas y virtualmente 6 personas, con una asistencia equivalente al 90%.:

Estimamos que, entre junio y julio del presente año se llevará a cabo la nueva capacitación de nuestro personal, esta vez en forma presencial.

#### **Correos electrónicos**

A través de los correos electrónicos de todas las áreas, alrededor de 80 usuarios se envía en cada correo una leyenda que avisa que en nuestro portal web pueden encontrar la información del Programa de Lavado de Activos así como del Programa de Educación Financiera, en estas áreas se estima el envío de no menos 12 mil correos electrónicos por año.

#### **CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES 2025.**

Continuaremos con la capacitación interna para empleados aproximadamente en el mes de junio o julio, en esta ocasión, presencial, con un expositor por confirmar, actualizando conceptos, normativa o conocimientos financieros en general. Esta actividad estará a cargo en conjunto con las áreas de RRHH y PLA.

Solicitaremos a los responsables de la administración de redes sociales que se incluya la publicación de tipos del PEF en nuestras cuentas de redes sociales.

#### **PRESUPUESTO 2025**

El Directorio aprueba un presupuesto para este año 2025, según lo descrito a continuación. El mismo que puede ser revisado periódicamente, si fuera necesario.

- Medios de difusión: US \$1.200
- Capacitación del personal: US\$ 1.600
- Gastos operativos: US \$1.200