



PLAN DE EDUCACION FINANCIERA

ENERO 2020



Programa de Educación Financiera

Código: PL-003/ Versión: 01-00

Vigencia: 18/02/2020

Contenido

1.	Introducción	3
2.	Metas alcanzadas	3
3.	Aprendizajes obtenidos.....	3
3.1	Objetivo Estratégicos.....	3
3.2	Otros objetivos.....	4
4.	Subprogramas de Educación	4
4.1	Educación acerca de créditos con Garantía Warrant.....	4
4.1.1	Descripción.....	4
4.1.2	Objetivo General	4
4.1.3	Beneficiarios.....	4
4.1.3.1	Cualitativa (Segmentación)	4
4.1.3.2	Cuantitativa	4
4.1.4	Actividades a ser desarrolladas.....	5
4.1.5	Metodología Educativa	5
4.1.6	Temática.....	5
4.1.7	Cronograma	5
5.	Subprograma de difusión de Información.....	5
5.1.1	Descripción.....	5
5.1.2	Objetivo General	5
5.1.3	Beneficiarios (segmentación).....	6
5.1.4	Actividades a ser desarrolladas.....	6
5.1.5	Medios o Canales para la difusión	6
5.1.6	Temática.....	6
5.1.7	Cronograma	6
6.	Seguimiento y medición del cumplimiento de las actividades de los programas	6
7.	Responsabilidad.....	7
8.	Modificaciones al Plan de Educación Financiera.....	7



1. Introducción

Almacenes Generales de Depósito – ALTRASER S.A presenta su Plan de Educación Financiera, con la finalidad de diseñar, organizar, difundir y ejecutar programas de educación financiera, los cuales serán impartidos de manera directa por los funcionarios de nuestra empresa: quienes por su antigüedad y conocimiento en el rubro, son idóneos para impartir el contenido de los 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 ofrecidos, que les permitan tomar decisiones y defender sus derechos de tal manera que facilite su participación social, activa y responsable.

Antecedentes de la Empresa.

ALTRASER S.A., es una sociedad anónima constituida en 1.991 como entidad auxiliar del sistema financiero. En enero de 1992, comienza a operar como Almacén General de Depósito en el marco del Código de Comercio, los Estatutos, Política de Riesgos, Reglamento de Operaciones y Manual de Procedimientos de ALTRASER S.A., es una sociedad anónima constituida en 1.991 como entidad auxiliar del sistema financiero. En enero de 1992, comienza a operar como Almacén General de

Depósito en el marco del Código de Comercio, los Estatutos, Política de Riesgos, Reglamento de Operaciones y Manual de Procedimientos de ALTRASER S.A.

El domicilio legal de la sociedad está en la ciudad de Santa Cruz y su objeto social es el establecimiento, administración y operación de Almacenes Generales de Depósitos, dentro de sus principales actividades se encuentra: el almacenamiento, conservación y custodia de mercaderías y productos de propiedad de terceros, con facultad de expedir los resguardos representativos documentarios mediante la emisión de Certificados de Depósitos; comprometer la mercadería en Garantía Warrant a través de la emisión de Bonos de Prenda. (Warrant) y llevar acabo además Control de Prenda.

2. Metas alcanzadas

ALTRASER S.A., pese a contar recientemente con su Licencia de Funcionamiento ha venido informando al consumidor financiero desde su constitución a través no solo de su página web; sino de la información que vienen proporcionando sus funcionarios tanto a los financiadores, como a los clientes.

3. Aprendizajes obtenidos

Para ALTRASER S.A., será la primera experiencia aplicando un Plan de Educación Financiera; y analizará el aprendizaje obtenido al finalizar la presente gestión, en base a la evaluación que realice sobre el desarrollo del presente plan.

3.1 Objetivo Estratégicos

El principal objetivo del plan de Educación Financiera de ALTRASER S.A. es:

Orientar a los consumidores de servicios financieros sobre la forma de utilizar con eficiencia y seguridad los servicios ofrecidos por Almacenes Generales de Depósito - ALTRASER S.A. referentes al Control de Prenda, la emisión de Certificados de Depósitos y Bonos de Prenda. (Warrant).



3.2 Otros objetivos

- a. Enseñar a los consumidores financieros sobre las principales características de los servicios de intermediación financiera y servicios financieros complementarios, su uso y aplicaciones, los beneficios y riesgos que representan su contratación. De manera particular aquellos servicios ofrecidos por ALTRASER S.A.
- b. Orientar de manera clara sobre los derechos y obligaciones asociados a los diferentes servicios que ofrece ALTRASER S.A.
- c. Enseñar a los consumidores financieros sobre sus derechos como consumidores y los mecanismos de reclamos 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 aplicada a los Almacenes Generales de Depósito
- e. Contribuir con aquellos clientes del sistema financiero que conocen muy poco acerca de otras herramientas de financiamiento que podrían coadyuvar en su necesidad de crédito.
- f. Socializar permanentemente los cambios en la Normativa; y aquellos que pudiesen afectar al servicio como lo descrito en el Manual de Protección al consumidor financiero.

4. Subprogramas de Educación

4.1 Educar acerca de créditos con Garantía Warrant

4.1.1 Descripción

“Tus Inventarios pueden ayudarte a conseguir el financiamiento que necesitas” busca educar a los usuarios financieros que tienen la necesidad de acceder a financiamientos con garantías no convencionales, mediante talleres informativos sobre las ventajas y beneficios de obtener financiamiento con Garantías Warrant; así como sus derechos y obligaciones, la Reglamentación para Almacenes Generales de Depósito de ASFI, características de la operativa, condiciones y el costo del servicio. La intención es que personal de ALTRASER S.A. sea el que difunda dicha información en base a la experiencia obtenida, al contar con personal de bastantes años de trabajo dentro la empresa.

4.1.2 Objetivo General

Divulgar información sencilla y práctica sobre educación financiera a usuarios financieros que no cuenten con información para poder acceder a créditos con garantías no tradicionales.

4.1.3 Beneficiarios

4.1.3.1. Cualitativa (Segmentación)

“Derechos y Obligaciones de los consumidores financieros al acceder querer acceder dentro el sistema financiero a crédito con garantía Warrant” está dirigido a clientes y consumidores financieros que han accedido o están considerando solicitar créditos con la garantía de sus inventarios.

4.1.3.2. Cuantitativa

“Acceder a créditos con garantía Warrant” tiene previsto capacitar a 25 nuevos clientes y/o financiadores durante la gestión 2020.



Programa de Educación Financiera

Código: PL-003/ Versión: 01-00

Vigencia: 18/02/2020

4.1.4 Actividades a ser desarrolladas

Comunicar acerca de educación financiera a clientes y financiadores a nivel nacional. A través de charlas informativas acerca de los derechos y obligaciones entendidas en la prestación de los servicios ofrecidos por ALTRASER S.A.; explicando sobre si los clientes tomados en la muestra son sujetos de crédito, las características de la emisión de títulos valores y sus ventajas. Esto se desarrollara de manera personalizada y a través de la página web.

4.1.5 Metodología Educativa

- Reunión con clientes y financiadores en las que se emplearan o no presentaciones con diapositivas para exponer las características de los servicios brindados por ALTRASER S.A.
- Registro de Participantes.

4.1.6 Temática

- Principales características de los servicios de intermediación financiera, usos y aplicaciones, beneficios y riesgos.
- Derechos y obligaciones del consumidor Financiero.
- Principales de características de los servicios brindados por ALTRASER S.A.
- Los Mecanismo de Reclamo en primera y segunda instancia.

4.1.7 Cronograma

Presentamos las características y detalles de las actividades a desarrollar en el Aneo 6, en un tiempo contemplado de un año calendario.

5. Subprograma de difusión de Información

Segmentación del Programa de Educación Financiera, para difundir información sobre los servicios financieros prestados por ALTRASER S.A.

5.1 Servicios de Almacenes Generales de Depósito ALTRASER S.A.

5.1.1 Descripción

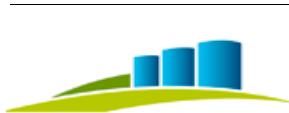
“Informar acerca de los servicios de intermediación financiera prestados por ALTRASER S.A.” son charlas de información financiera a clientes y financiadores, así como la difusión de con material instructivo en l página web, en el entendido de lograr una mejor comprensión acerca de los servicios

Se difundirá información sobre los servicios autorizados por ASFI a ALTRASER S.A.

La definición y difusión de contenidos se realizara a través de las áreas de Riesgos y Operaciones.

5.1.2 Objetivo General

Divulgar información sencilla y práctica sobre educación financiera a consumidores financieros, financiadores y a todo el público en general. Haciendo énfasis además en la Normativa actual para Almacenes Generales de Depósito y la Ley Nro. 393 de Servicios Financieros.



5.1.3 Beneficiarios (segmentación)

“Informar acerca de los servicios de intermediación financiera prestados por ALTRASER S.A” está dirigido a clientes, consumidores financieros y a todo el público en general.

5.1.4 Actividades a ser desarrolladas

- Difusión de información a clientes a través de la página web
- Difusión de información a clientes y financiadores en reuniones coordinadas.

5.1.5 Medios o Canales para la difusión

- El sistema financiero, el rol de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero y el alcance de la normativa
- Derechos y obligaciones del consumidor financiero
- Características principales de los servicios proporcionados por ALTRASER S.A.
- Punto de Reclamo

5.1.6 Temática

- Derechos y obligaciones del consumidor financiero
- Reglamentación para Almacenes Generales de Depósito.
- Sistema financiero, el rol de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero y el alcance de la normativa

5.1.7 Cronograma

Presentamos las características y detalles de las actividades a desarrollar en el Aneo 6, en un tiempo contemplado de un año calendario.

6. Seguimiento y medición del cumplimiento de las actividades de los programas

Todo plan tiene que ser monitoreado y medido, para evaluar la eficiencia y eficacia del mismo. El seguimiento debe ser realizado de manera periódica para poder corregir cualquier desvío en el desarrollo del mismo.

Por otra parte, el mismo medirá las variables que verifiquen si se está cumpliendo con los objetivos que se pretenden alcanzar con el mismo.

Para medir el presente plan se utilizarán dos indicadores:

6.1 Eficiencia

Definida para ALTRASER S.A, como 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.



Programa de Educación Financiera

Código: PL-003/ Versión: 01-00

Vigencia: 18/02/2020

6.2 Eficacia

Definida para ALTRASER S.A, como el nivel de consecución de metas y objetivos. La eficacia hace referencia a nuestra capacidad para lograr lo que nos proponemos.

7. Responsabilidad

El área responsable de la implementación y desarrollo del presente Plan de Educación Financiera es el área de Operaciones en coordinación con la Gerencia General, siendo responsabilidad del Gerente Nacional de Operaciones su cumplimiento y ejecución.

Cabe mencionar que toda la empresa está comprometida con el desarrollo y ejecución del Plan de Educación Financiera, así como sus funcionarios, quienes deberán tener pleno conocimiento del Código de Ética de la empresa y el Reglamento de Protección del Consumidor de Servicios Financieros. Lo que se espera de parte de los funcionarios de la empresa, es que deban informar a todas las personas sin distinción o discriminación alguna, haciendo prevalecer su derecho a ser informados y las obligaciones de las entidades financieras para con ellos, de acuerdo a lo estipulado por la Autoridad del Sistema Financiero y la ley de Servicios Financieros.

8. Modificaciones al Plan de Educación Financiera

El Plan Anual de Educación Financiera podrá ser modificado cuando existan situaciones que ameriten considerar su modificación, debiendo ser revisado en primera instancia por el Comité Directivo y luego por el Directorio, y constar en acta donde se precisarán los motivos que dieron origen a estas modificaciones. El Artículo 2 de la Sección 1 de las Directrices Básicas para la Gestión de un Buen Gobierno Corporativo, contenido en el Capítulo II, Título I, Libro 3° de la Recopilación de Normas para Servicios Financieros, dispone la aplicación obligatoria para las empresas de servicios financieros complementarios, con excepción de las casas de cambio, que cuenten con licencia de funcionamiento emitida por la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI), de los principios, lineamientos y buenas prácticas de Gobierno Corporativo que deben implementar, de acuerdo a su naturaleza, tamaño y complejidad de sus operaciones.

9. Control de Versiones

Código / Versión	Elaborado	Revisado	Directorio en Fecha	Circular	Publicación
PL-003 / 01-00	Jefe de Administración y Contabilidad	Responsable de Gestión Integral de Riesgos	30/01/2020	01/20	17/02/2020

Recopilación de Normas para Servicios Financieros
LIBRO 4°, TÍTULO I, CAPÍTULO I
ANEXO 7: PROGRAMA DE EDUCACIÓN FINANCIERA
(CUADRO DE EJECUCIÓN DEL SUBPROGRAMA DE EDUCACIÓN)

N°	NOMBRE DEL PROYECTO	ACTIVIDAD	BENEFICIARIOS PROGRAMADOS		BENEFICIARIOS EJECUTADOS		METODOLOGÍA PROGRAMADA	METODOLOGÍA APLICADA	TEMÁTICA PROGRAMADA	TEMÁTICA EJECUTADA	PERIODO DE IMPLEMENTACIÓN PROGRAMADO	PERIODO DE IMPLEMENTACIÓN EJECUTADO
			CUALITATIVO (SEGMENTACIÓN)	CUANTITATIVO (NÚMERO DE BENEFICIARIOS)	CUALITATIVO (SEGMENTACIÓN)	CUANTITATIVO (NÚMERO DE BENEFICIARIOS)						
1	Educar acerca de lo que es un Título Valor	Explicar las características de un Título valor y su contenido	Clientes /Usuarios	25 Personas	Clientes de Altraser. Clientes Potenciales. Consumidores Financieros. Financiadores	65	Visitas a Pagina Web de Altraser	Pagina Web. Exposición Presencial. Envío Información Virtual.	¿Qué es ALTRASER S.A.?	¿Qué es ALTRASER S.A.?	Cumplimiento Continuo	Enero a Diciembre 2020
									¿Qué es un Título Valor?	¿Qué es un Título Valor?		
									Principales características y contenido	Características y aplicaciones del Título Valor. Servicios de Altraser S.A. y sus Beneficios		
									Principales Aplicaciones			
									Beneficios			
2	Educar acerca de lo que es un Certificado de Depósito	Explicar las características de un Certificado de Depósito y la administración simple de inventarios.	Clientes /Usuarios	25 Personas	Clientes de Altraser. Clientes Potenciales. Consumidores Financieros.	65	Visitas a Pagina Web de Altraser	Pagina Web. Exposición Presencial. Envío Información Virtual	¿Qué es ALTRASER S.A.?	¿Qué es ALTRASER S.A.?	Cumplimiento Continuo	Enero a Diciembre 2020
									¿Qué es un Título Valor?	¿Qué es un Título Valor?		
									Principales características y contenido	Principales características y contenido		
									Principales Aplicaciones	Su aplicación y Beneficio en Almacanaje en Dep. Propios y de Campo.		
									Beneficios			
3	Resolver todas las dudas y mitos que en ocasiones por falta de conocimiento los clientes generan o reciben mala información de parte de los ejecutivos de cuenta	Dar respuestas a los usuarios y clientes, acerca de la operativa en la emisión de Certificados de Depósito ; Bonos de Prenda y finalmente Control de Prenda	Visitantes Sitio Web	25 Personas	Clientes de Altraser. Clientes Potenciales. Consumidores Financieros. Financiadores	65	Visitas a Pagina Web de Altraser	Pagina Web. Exposición Presencial. Envío Información Virtual	Resolución de Dudas y consultas sobre los temas.	Resolución de dudas y consultas relacionadas con el servicio de Altraser.	Cumplimiento Continuo	Enero a Diciembre 2020
									Actividad realizada al finalizar de cada exposicion.			
4	Informar acerca del Tarifario puesto en vigencia para las operaciones generadas por ALTRASER S.A.	Explicar los rangos mínimos para generar operaciones Warrant; y aquellos que comisionan de forma porcentual .	Visitantes del sitio Web	25 Personas	Clientes de Altraser. Clientes Potenciales. Consumidores Financieros. Financiadores	65	Visitas a Pagina Web de Altraser	Pagina Web. Exposición Presencial. Envío Información Virtual	Tarifario según el origen	Aplicación de Tarifas por servicios	Cumplimiento Continuo	Enero a Diciembre 2020
									Recursos y Comisiones.	Modalidad de cobros de comisiones		
5	Educar acerca de los derechos de los consumidores financieros	Explicar acerca de los derechos que tienen nuestros clientes como consumidores financieros y recibir educación financiera establecida en los Reglamentos de Protección Financiera y en Artículo 74 de la LSF.	Clientes /Usuarios	25 Personas	Clientes de Altraser. Clientes Potenciales. Consumidores Financieros. Financiadores	65	Visitas a Pagina Web de Altraser	Pagina Web. Exposición Presencial. Envío Información Virtual	¿Qué es la educación financiera?	¿Qué es la educación financiera?	Cumplimiento Continuo	Enero a Diciembre 2020
									Derechos e instancias de protección establecidas para la defensa de los consumidores financieros	Derechos e instancias de protección del consumidor financiero.		
									Aclarar sobre cualquier duda o consulta que el consumidor financiero pudiera presentar acerca de los contratos suscritos, los cuales deben respetar las condiciones generales de la documentación informativa de la empresa, ofertas o publicidad	Claración de dudas		
									Informar acerca de lo establecido en la Ley N° 807 de Identidad de Género de 21 de mayo de 2016	Información sobre normativas vigentes.		
6	Educar acerca de los mecanismos de reclamo en primera y segunda instancia	Explicar acerca de las opciones con las que cuentan los consumidores financieros para el reclamo en primera y segunda instancia.	Clientes /Usuarios	25 Personas	Clientes de Altraser. Clientes Potenciales. Consumidores Financieros. Financiadores	65	Visitas a Pagina Web de Altraser	Pagina Web. Exposición Presencial. Envío Información Virtual	Educar acerca de la opción que el consumidor financiero tiene en la página web de ALTRASER, para presentar sus reclamos en primera instancia.	Exposición de los mecanismos de Reclamos que puede utilizar el consumidor financiero	Cumplimiento Continuo	Enero a Diciembre 2020
									administrativos para apersonarse a recoger su carta de respuesta.	Tiempos de Respuestas		
									Informar a los Consumidores financieros, que en caso de estar en desacuerdo con la respuesta emitida por las entidades financieras, podrán acudir en segunda instancia a la Defensoría del Consumidor Financiero de la ASFI	Explicación de las instancias a las que puede acudir en caso de de Reclamos en Primera y Segunda Instancia. Esto al no estar de acuerdo con la respuesta de Altraser S.A.		

Recopilación de Normas para Servicios Financieros

LIBRO 4º, TÍTULO I, CAPÍTULO I
ANEXO 7: PROGRAMA DE EDUCACIÓN FINANCIERA
(CUADRO DE EJECUCIÓN DEL SUBPROGRAMA DE DIFUSIÓN DE INFORMACIÓN)

Nº	PROYECTO	ACTIVIDAD	BENEFICIARIOS PROGRAMADOS (SEGMENTACIÓN)	BENEFICIARIOS EJECUTADOS (SEGMENTACIÓN)	MEDIOS O CANALES DE DIFUSIÓN ESTABLECIDOS	MEDIOS O CANALES DE DIFUSIÓN UTILIZADOS	TEMÁTICA PROGRAMADA	TEMÁTICA EJECUTADA	PERIODO DE IMPLEMENTACIÓN PROGRAMADO	PERIODO DE IMPLEMENTACIÓN EJECUTADO
1	Informar sobre las características de un Título Valor; contenido, propiedades y realización	Informar sobre las particularidades de las operaciones generadas con Títulos Valor	Visitantes de Sitios Web	Clientes de Altraser. Clientes Potenciales. Consumidores Financieros. Financiadores	Sitios Web de la entidad Financiera	Sitio Web de Altraser S.A: Presentaciones Digitales Presenciales. Envío de Información Vía Digital y en Físico.	¿Qué es ALTRASER S.A.?	¿Qué es ALTRASER S.A.?	Cumplimiento Continuo	Enero a Diciembre 2020
							Emisión de Títulos Valor y su participación en el sistema financiero local e internacional	Emisión de Títulos Valor y su participación en el sistema financiero local e internacional		
							Principales características	Principales características		
							Beneficios y Riesgos	Beneficios y Riesgos		
							Funcionalidad	Funcionalidad		
							Pasos para la Operativa	Pasos para la Operativa		
2	Informar sobre las características de un Título Valor; contenido, propiedades y realización	Informar sobre las obligaciones y derechos asociadas a operaciones que emitan Títulos Valor; así como la constitución de garantías warrant.	Visitantes de Sitios Web	Clientes de Altraser. Clientes Potenciales. Consumidores Financieros. Financiadores	Sitios Web de la entidad Financiera	Sitio Web de Altraser S.A: Presentaciones Digitales Presenciales. Envío de Información Vía Digital y en Físico.	¿Cuáles son las obligaciones de ALTRASER S.A.frente a Ud o a su empresa?	¿Cuáles son las obligaciones de ALTRASER S.A.frente a Ud o a su empresa?	Cumplimiento Continuo	Enero a Diciembre 2020
							¿Cuáles son las obligaciones de Ud. o de su empresa en calidad de acreedor prestatario y/o depositario frente a ALTRASER S.A.?	¿Cuáles son las obligaciones de Ud. o de su empresa en calidad de acreedor prestatario y/o depositario frente a ALTRASER S.A.?		
3	Resolver todas las dudas y mitos que en ocasiones por falta de conocimiento los clientes generan o reciben mala información de parte de los ejecutivos de cuenta	Dar respuestas a los usuarios y clientes, acerca de la operativa en la emisión de Certificados de depósito ; Bonos de Prenda y finalmente Control de Prenda	Visitantes de Sitios Web	Clientes de Altraser. Clientes Potenciales. Consumidores Financieros. Financiadores	Sitios Web de la entidad Financiera	Sitio Web de Altraser S.A: Presentaciones Presenciales. Envío de Información Vía Digital y en Físico.	Resolviendo cualquier duda o consulta sobre el tema	Resolución de consultas sobre la operativa de una operación warrant.	Cumplimiento Continuo	Enero a Diciembre 2020
								Proceso de Liberación		
								Proceso de ejecución de Título Valor		
4	Informar acerca del Tarifario puesto en vigencia para las operaciones generadas por ALTRASER S.A.	Explicar los rangos mínimos para generar operaciones Warrant; y aquellos que comisionan de forma porcentual .	Visitantes de Sitios Web	Clientes de Altraser. Clientes Potenciales. Consumidores Financieros.	Sitios Web de la entidad Financiera	Sitio Web de Altraser S.A: Presentaciones Presenciales. Envío de Información Vía Digital y en Físico.	Tarifario según el origen de los recursos y comisiones	Aplicación de Tarifas por servicios	Cumplimiento Continuo	Enero a Diciembre 2020
								Modalidad de cobro de comisiones warrant		
4	Informar acerca del sistema financiero, el rol de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero y el alcance de la normativa.	Explicar acerca de la Ley de Servicios Financieros y la Normativa para Almacenes Generales de Depósito .	Visitantes de Sitios Web	Clientes de Altraser. Clientes Potenciales. Consumidores Financieros. Financiadores	Sitios Web de la entidad Financiera	Sitio Web de Altraser S.A: Presentaciones Digitales.	Ley de Servicios Financieros # 393.Normativa para Almacenes Generales de Depósitos Nº 457	Normativas vigentes	Cumplimiento Continuo	Enero a Diciembre 2020
							Rol de Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero: Regular, Controlar y Supervisar los Servicios Financieros.	Rol de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero.Regular, Controlar y Supervisar los Servicios Financieros.		