



PROGRAMA DE EDUCACION FINANCIERA

2021



Programa de Educación Financiera

Código: PG-003/ Versión: 01-00

Vigencia: 01/02/2021

Contenido

1.	Introducción	3
2.	Antecedentes.....	3
2.1	Metas alcanzadas	3
2.2	Aprendizajes obtenidos.....	4
3.	Objetivos Estratégicos	4
3.1	Público Meta	4
4	Subprogramas de Educación	4
4.1	Educación acerca del servicio con Garantía Warrant.....	4
4.1.2	Objetivos	4
4.1.3	Temática.....	5
5	Subprograma de difusión de Información.....	5
5.1.1	Descripción.....	5
5.1.2	Objetivo	5
5.1.6	Temática.....	5
5.1.7	Cronograma	5
6	Seguimiento y medición del cumplimiento de las actividades de los programas	6
7	Modificación al Plan de Educación Financiera	6
8	Control de Versiones	6



1. Introducción

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, que opera bajo el amparo del Código de Comercio, la Ley de Servicios Financieros y la normativa de ASFI, cuenta con Licencia de Funcionamiento otorgada por la Autoridad de Supervisión del Sistema financiero-ASFI, especializado en el almacenamiento, guarda, custodia y administración de inventarios de mercaderías, la emisión de Títulos Valor (Certificado de Depósito y Bono de Prenda), que son utilizados como garantía, para la obtención de créditos en el mercado financiero o bien para el traspaso o manejo de mercadería. Cuenta con operaciones en todo el País y sus oficinas se encuentran en la ciudad de Santa Cruz. Desde sus inicios viene apoyando a sectores productivos de Bolivia orientando, informando y educando para que mediante el sistema warrant puedan obtener los mayores beneficios y así sus esfuerzos e iniciativas sean para el bienestar de todos.

2. Antecedentes

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 o mediante la página web de la empresa, 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 las mejores decisiones, así como defender sus derechos de tal manera que facilite su participación social, activa y responsable.

Altraser siempre ha buscado la manera de fomentar la inclusión financiera de los diversos sectores de la población, entendiendo que la inclusión y educación financiera son parte importante para el desarrollo óptimo de los sectores productivo. Esa labor implica ofrecer acceso a nuevos servicios y productos para el sistema warrant, como ser las operaciones con garantía de ganado vacuno.

Altraser ejecuta su Programa de Educación Financiera en el marco de la Ley N° 393 de Servicios Financieros y Normativa ASFI N°. 667/2020.

El 2020 Altraser implementa por primera vez su “Programa de Educación Financiera”, con el objetivo de informar de manera sencilla buscando mejorar la cultura financiera del consumidor financiero, donde se consideraron temáticas relacionadas con conceptos básicos del servicio warrant, Títulos Valor, sus beneficios, riesgos, derechos y obligaciones de los consumidores financieros, proceso de reclamo, rol de ASFI y alcance de la normativa vigente.

En la definición de actividades para el “Programa de Educación Financiera 2021”, se continuará con temas que están relacionados con las necesidades del consumidor financiero en cuanto a reclamos y a que instancias pueden acudir, el rol de ASFI, derechos y obligaciones.

2.1 Metas alcanzadas

ALTRASER S.A., en la gestión 2020 ha logrado sobrepasar la meta establecida en su Programa de Educación Financiera, cumpliendo la meta anual de 65 personas., según lo establecido en el Artículo 5, Sección 6, Capítulo I, Título I, Libro 4º de la RNSF, referido al público objetivo.



2.2 Aprendizajes obtenidos

Para ALTRASER, el año 2020 fue la primera experiencia aplicando un Plan de Educación Financiera; y el aprendizaje obtenido al finalizar la gestión ha sido positivo, dado que la buena respuesta del público meta nos motiva a seguir educando y mejorando. Asimismo, nos permite realizar los ajustes necesarios al Programa de Educación Financiera de la gestión 2021, ajustando la estrategia en base al aprendizaje obtenido.

3. Objetivos Estratégicos

Educar e informar a los consumidores financieros para que conozcan sus derechos y obligaciones, con respecto al ámbito financiero, el alcance de los servicios ofertados, y que facilite la toma de decisiones en beneficios de las partes involucradas.

3.1. Público Meta

- Consumidores Financieros: Clientes actuales y Potenciales / Usuarios financieros
- Financiadores
- Personal Interno de Altraser S.A.

4 Subprogramas de Educación

Segmentación del programa de Educación Financiera que tiene el propósito de que los Consumidores Financieros adquieran conocimiento y comportamiento responsable, destrezas que faciliten la toma de decisiones financieras y el ejercicio de sus derechos y cumplimiento de sus obligaciones.

4.1 Educar acerca del servicio con Garantía Warrant

4.1.1 Descripción

El Subprograma de Educación Financiera de ALTRASER, busca capacitar e informar al consumidor financiero sobre el manejo del crédito warrant, los derechos y obligaciones y la manera correcta de realizar reclamos, lo que permita tomar decisiones eficientes correctas y ejercer derechos.

4.1.2 Objetivos

Divulgar información sencilla y práctica sobre educación financiera a usuarios financieros en los temas siguientes:

- a. Educar y capacitar a los consumidores financieros sobre las principales características de los servicios de ALTRASER, uso y aplicaciones, beneficios y riesgos .
- 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 reclamo en primera y segunda instancia.
- d. Informar sobre el sistema financiero, el rol de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero – ASFI y el alcance de la normativa.
- e. 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.



4.1.3 Temática

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

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. mediante el uso de la página web y el envío e información virtual, en el entendido de lograr una mejor comprensión acerca de los productos y servicios.

Se difundirá información sobre los servicios autorizados por ASFI a ALTRASER S.A, el rol de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero y el alcance de la normativa.

5.1.2 Objetivo

Divulgar información sencilla y práctica sobre educación financiera a consumidores financieros, financiadores y a todo el público en general. Haciendo énfasis en la Normativa actual para Almacenes Generales de Depósito, la Ley Nro. 393 de Servicios Financieros y Normativa ASFI N° 667/2020.

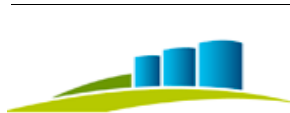
- a. Informar sobre el manejo eficiente de los diferentes productos y servicios que ALTRASER ofrece.
- b. Informar sobre los derechos y obligaciones del Consumidor Financiero.
- c. Informar sobre la manera correcta de realizar Reclamos en Primera y Segunda Instancia.

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 Anexo 6, en un plazo contemplado de un año calendario.



Programa de Educación Financiera

Código: PG-003/ Versión: 01-00

Vigencia: 01/02/2021

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

La ejecución del Programa de Educación Financiera será presentada mediante el formato del Anexo 6 del Reglamento de Protección del Consumidor Financiero.

7 Modificación al Programa 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 la autoridad competente de ALTRASER y constar en acta donde se precisarán los motivos que dieron origen a estas modificaciones.

8 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
PL-003 / 01-01	Gerente de Operaciones	Responsable de Gestión Integral de Riesgos	27/01/2021	01/21	01/02/2021

Recopilación de Normas para Servicios Financieros

LIBRO 4°. 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	Subprograma de Capacitación	Capacitación sobre Conceptos básicos de operaciones warrant y su modalidad.	Cientes actuales y Potenciales. Consumidores Financieros. Personal Interno de Altraser	50	Página Web Exposición Presencial Envío Información Virtual Registro de Participantes.	¿Qué es ALTRASER S.A.? ¿Qué es un Título Valor? Principales características y contenido Sus aplicaciones y Beneficios	De Febrero a Diciembre 2021	Material Impreso de la Temática.	Power Point.		Información y reuniones Virtuales Diapositivas en página Web de Altraser.
2	Subprograma de Capacitación	Exposición de las características de un Certificado de Depósito y la administración simple de inventarios en depósitos propios.	Cientes Actuales y Potenciales. Personal Interno de Altraer	50	Página Web Exposición Presencial Envío Información Virtual Registro de Participantes.	¿Qué es un Certificado de Depósito? Características principales de un Certificado de Depósito. Aplicación del Certificado de Depósito y sus beneficios. Costos asumidos al contratar el servicio	De Febrero a Diciembre 2021	Material Impreso de la Temática.	Power Point.		Información y reuniones Virtuales Diapositivas en página Web de Altraser.
3	Subprograma de Capacitación	Educar sobre el uso de mercaderías como garantías para constituir operaciones warrant mediante la emisión de Bonos de Prenda.	Cientes actuales y Potenciales. Consumidores Financieros. Personal Interno de Altraser	50	Página Web Exposición Presencial Envío Información Virtual Registro de Participantes.	¿Qué es un Bono de Prenda? Características principales de un Bono de Prenda Aplicación del Bono de Prenda y sus beneficios. Costos asumidos al contratar el servicio	De Febrero a Diciembre 2021	Material Impreso de la Temática.	Power Point.		Información y reuniones Virtuales Diapositivas en página Web de Altraser.
4	Subprograma de Capacitación	Exponer la modalidad y beneficios de almacenar mercaderías en depósitos propios de Altraser con emisión de Certificado de Depósito.	Cientes actuales y Potenciales. Consumidores. Personal Interno de Altraser	50	Página Web Exposición Presencial Envío Información Virtual Registro de Participantes.	Almacenaje de mercaderías Beneficios del almacenaje con Certificado de Depósito Certificado de Depósito endosable Costos asumidos al contratar el servicio	De Febrero a Diciembre 2021	Material Impreso de la Temática.	Power Point.		Información y reuniones Virtuales Diapositivas en página Web de Altraser.
5	Subprograma de Capacitación	Capacitar sobre el servicio de Control de Prenda	Cientes actuales y Potenciales. Consumidores Financieros. Personal Interno de Altraser	50	Página Web Exposición Presencial Envío Información Virtual Registro de Participantes.	¿Qué es el Control de Prenda? Características principales del Control de Prenda, su aplicación y Beneficios. Costos asumidos al contratar el servicio	De Febrero a Diciembre 2021	Material Impreso de la Temática.	Power Point.		Información y reuniones Virtuales Diapositivas en página Web de Altraser.
6	Subprograma de Capacitación	Capacitar sobre la manera de ejecutar un Bono de Prenda	Cientes Actuales Financiadorees Personal Interno de Altraer	50	Página Web Exposición Presencial Envío Información Virtual Registro de Participantes.	¿Cuándo y cómo Protestar y Subastar un Bono de Prenda? Periodos del proceso de ejecución del Bono de Prenda Normativas vigentes para el proceso	De Febrero a Diciembre 2021	Material Impreso de la Temática.	Power Point.		Información virtual Diapositivas en página Web de Altraser.
7	Subprograma de Capacitación	Capacitar sobre los derechos y obligaciones que tienen los consumidores financieros según lo establecido en el Reglamentos de Protección del Consumidor de Seervicios Financieros.	Cientes actuales y Potenciales. Consumidores Financieros. Personal Interno de Altraser	50	Página Web Exposición Presencial Envío Información Virtual Registro de Participantes.	¿Qué es la Educación Financiera? Derechos, obligaciones e instancias de protección establecidas para la defensa de los consumidores financieros Aclaración de dudas o consulta que el consumidor financiero pudiera presentar sobre los seervicios prestados u ofertados	De Febrero a Diciembre 2021		Power Point.		Dispositivas en Página Web
8	Subprograma de Capacitación	Capacitar sobre los mecanismos de Reclamo en Primera y Segunda Instancia.	Cientes actuales y Potenciales. Consumidores Financieros. Personal Interno de Altraser	50	Página Web Exposición Presencial Envío Información Virtual	¿Qué es Punto de Reclamo? Formas de realizar reclamos y la manera de identificarlos. Instancias de Reclamos.	De Febrero a Diciembre 2021		Power Point.		Dispositivas en Página Web

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	Subprograma de Difusión de Información	Difundir los Conceptos básicos de operaciones warrant y su modalidad.	Visitantes del sitio Web de Altraser Clientes de Altraser. Personal interno de Altraser.	¿Qué es ALTRASER S.A.? ¿Qué es un Título Valor? Principales características y contenido Sus aplicaciones y Beneficios	De Febrero a Diciembre 2021			Página Web de Altraser			Información Virtual
2	Subprograma de Difusión de Información	Exponer las características de un Certificado de Depósito y sus modalidades en depósitos de campo y propios.	Visitantes del sitio Web de Altraser Clientes de Altraser. Personal interno de Altraser.	¿Qué es un Certificado de Depósito? Certificado de Depósito. Aplicación del Certificado de Depósito y sus beneficios. Costos asumidos al contratar el servicio	De Febrero a Diciembre 2021			Página Web de Altraser			Información Virtual
3	Subprograma de Difusión de Información	Educar sobre el uso de mercaderías como garantías para constituir operaciones warrant mediante la emisión de Bonos de Prenda.	Visitantes del sitio Web de Altraser. Financiadores Clientes de Altraser Personal Interno de Altraser.	¿Qué es un Bono de Prenda? Características principales de un Bono de Prenda. Aplicación del Bono de Prenda y sus beneficios. Costos asumidos al contratar el servicio	De Febrero a Diciembre 2021			Página Web de Altraser			Información Virtual
4	Subprograma de Difusión de Información	Exponer la modalidad y beneficios de almacenar mercaderías en depósitos propios de Altraser con emisión de Certificado de Depósito.	Visitantes del sitio Web de Altraser Clientes de Altraser. Personal interno de Altraser.	Almacenaje de mercaderías Certificado de Depósito Certificado de Depósito endosable Costos asumidos al contratar el servicio	De Febrero a Diciembre 2021			Página Web de Altraser			Información Virtual
5	Subprograma de Difusión de Información	Difundir el servicio de Control de Prenda	Visitantes del sitio Web de Altraser Financiadores Clientes de Altraser. Personal Interno de Altraser.	¿Qué es el Control de Prenda? Características principales del Control de Prenda, su aplicación y Beneficios. Costos asumidos al contratar el servicio	De Febrero a Diciembre 2021			Página Web de Altraser			Información Virtual
6	Subprograma de Difusión de Información	Informar sobre la manera de ejecutar un Bono de Prenda	Visitantes del sitio Web de Altraser. Financiadores. Clientes de Altraser. Personal Interno de Altraser.	¿Cuándo y cómo Protestar y Subastar un Bono de Prenda? Periodos del proceso de ejecución del Bono de Prenda Normativas vigentes aplicable al proceso de Ejecución.	De Febrero a Diciembre 2021			Página Web de Altraser			Información Virtual
7	Subprograma de Difusión de Información	Educar sobre los derechos y obligaciones de los Consumidores Financieros y los mecanismos de Reclamo en Primera y Segunda Instancia, según lo establecido en el Reglamentos de Protección del Consumidor de Servicios Financieros.	Visitantes del sitio Web de Altraser Clientes de Altraser. Personal interno de Altraser.	¿Qué es la Educación Financiera? Derechos, obligaciones e instancias de protección establecidas para la defensa de los consumidores financieros Punto de Reclamo y la maneta de realizar Reclamos en Primera y Segunda Instancia	De Febrero a Diciembre 2021			Página Web de Altraser			Información Virtual
8	Subprograma de Difusión de Información	Informar sobre el Rol de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero y el alcance de la normativa	Visitantes del sitio Web de Altraser Clientes de Altraser. Personal interno de Altraser.	Rol de la Autoridad del Sistema Financiero ASFI. Alcance de la normativa.	De Febrero a Diciembre 2021			Página Web de Altraser			Información Virtual