



PROGRAMA DE EDUCACION FINANCIERA

ENERO 2023

Elaborado por	Revisado por	Aprobado por
Gerente de Operaciones y Punto de Reclamo	Gerente General	Directorio 25/01/2023



Programa de Educación Financiera

Versión: 01-2023

Vigencia: 01/02/2023

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
4.1.1.	Descripción.....	4
4.1.2.	Objetivos	4
4.1.3.	Temática.....	5
5.	Subprograma de difusión de Información.....	5
5.1.	Servicios de Almacenes Generales de Depósito ALTRASER S.A.....	5
5.1.1.	Descripción.....	5
5.1.2.	Objetivo.....	5
5.1.3.	Temática.....	5
5.1.4.	Cronograma	6
6.	Seguimiento y medición del cumplimiento de las actividades de los programas	6
7.	Modificación al Programa de Educación Financiera	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, 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) y Control 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 de la Sierra. 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 Programa 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 productivos. Esa labor implica ofrecer acceso a nuevos servicios y productos para el sistema warrant, como ser las operaciones con garantía de ganado vacuno y el Control de Prenda.

Altraser ejecuta su Programa de Educación Financiera en el marco de la Ley N° 393 de Servicios Financieros y Normativa ASFI N°. 702/2021.

El Programa de Educación Financiera 2023 de Altraser S.A., fue implementado 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 2023”, se continuará con temas que están relacionados con las necesidades del consumidor financiero en cuanto a reclamos y a qué instancias pueden acudir, el rol de ASFI, derechos y obligaciones.

2.1. Metas alcanzadas

Altraser, en la gestión 2022 ha logrado sobrepasar la meta establecida en su Programa de Educación Financiera, cumpliendo la meta anual de 50 personas, tal como se describe en el Anexo 7 de la Ejecución del Programa de Educación Financiera.



2.2. Aprendizajes obtenidos

Para Altraser, el año 2022 fue un año de aprendizaje aplicando el Programa de Educación Financiera y lo obtenido al finalizar la gestión ha sido positivo, dado que a pesar de la situación vivida en la pandemia del Covid-19 y la situación social del país, la respuesta del público meta ha sido muy buena y nos motiva a seguir educando y mejorando. Asimismo, la experiencia vivida nos permite realizar los ajustes necesarios para el desarrollo del Programa de Educación Financiera de la gestión 2023.

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, beneficios para los negocios del consumidor financiero y la manera correcta de realizar reclamos, lo que permitirá tomar decisiones eficientes correctas y ejercer derechos.

4.1.2. Objetivos

Divulgar información sencilla y práctica sobre educación financiera a consumidores 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.
- c. Exponer a los consumidores financieros sobre los beneficios del warrant en el desarrollo de su negocio.
- d. Enseñar a los consumidores financieros sobre sus derechos como consumidores y los mecanismos de reclamo en primera y segunda instancia.



- e. Informar sobre el sistema financiero, el rol de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero – ASFI y el alcance de la normativa.
- 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.

4.1.3. 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.
- 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.

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 de manera presencial, mediante el uso de la página web y el envío de 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, el rol de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero y el alcance de la normativa.

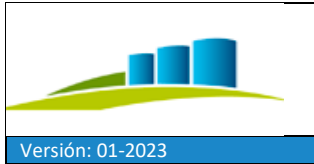
5.1.2. Objetivo

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° 702/2021.

- 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.

5.1.3. 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.



5.1.4. Cronograma

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

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 7 del Reglamento de Protección del Consumidor Financiero.

7. Modificación al Programa de Educación Financiera

El Programa 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.

Recopilación de Normas para Servicios Financieros

LIBRO 4º, 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. Características y beneficios de un Certificado de Depósito y Bono de Prenda.	Visitantes del sitio Web de Altraser Consumidores Financieros. Personal interno de Altraser	50	1. Formación de clientes iniciales y potenciales sobre los productos o servicios financieros adquiridos. 2. Colaboración técnica para el buen manejo de un negocio. 3. Capacitación continua al personal de la entidad financiera	¿Qué es ALTRASER S.A.? ¿Qué es un Título Valor? Que es un C.D. y B.P. Sus principales características y contenido Sus aplicaciones y Beneficios Costos asumidos al contratar el servicio	De Febrero a Diciembre 2023		Power Point.		Información y Virtuales y/o Presencial Página Web de Altraser.
2	Subprograma de Capacitación	Capacitar sobre los beneficios que tiene el warrant para el crecimiento de su negocio.	Cientes actuales y Potenciales. Consumidores Financieros Personal Interno de Altraser	50	1. Colaboración técnica para el buen manejo de un negocio. 2. Capacitación continua al personal de la entidad financiera	Características principales de un Bono de Prenda. Aplicación del Bono de Prenda y sus beneficios en apoyo al crecimiento del negocio del Consumidor Financiero Costos asumidos al contratar el servicio	De Febrero a Diciembre 2023		Power Point.		Información y Virtuales y/o Presencial Página Web de Altraser.
3	Subprograma de Capacitación	Capacitar sobre la modalidad y beneficios de almacenar mercaderías en depósitos propios de Altraser con emisión de Certificado de Depósito.	Cientes actuales y Potenciales. Consumidores Financieros. Personal Interno de Altraser	50	1. Formación de clientes iniciales y potenciales sobre los productos o servicios financieros adquiridos. 2. Capacitación continua al personal de la entidad financiera	Almacenaje de mercaderías Beneficios del almacenaje con Certificado de Depósito Certificado de Depósito endosable Costos asumidos al contratar el servicio	De Febrero a Diciembre 2023		Power Point.		Información y Virtuales y/o Presencial Página Web de Altraser.
4	Subprograma de Capacitación	Capacitar sobre el servicio de Control de Prenda y sus beneficios.	Cientes actuales y Potenciales. Consumidores Financieros. Personal Interno de Altraser	50	1. Formación de clientes iniciales y potenciales sobre los productos o servicios financieros adquiridos. 2. Capacitación continua al personal de la entidad financiera	¿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 2023		Power Point.		Información y Virtuales y/o Presencial Página Web de Altraser.
5	Subprograma de Capacitación	Capacitar mediante presentaciones presenciales, virtuales o envío de información sobre la manera de ejecutar un Bono de Prenda	Cientes Actuales Financieros Personal Interno de Altraser.	50	1. Formación de clientes iniciales y potenciales sobre los productos o servicios financieros adquiridos. 2. Capacitación continua al personal de la entidad financiera	Cuando y cómo Protestar y Subastar un Bono de Prenda? Periodos del proceso de ejecución del Bono de Prenda Noramativas vigentes para el proceso	De Febrero a Diciembre 2023		Power Point.		Información y Virtuales y/o Presencial Página Web de Altraser.
6	Subprograma de Capacitación	Capacitar 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, Intentando llegar a consumidores financieros en un rango de edad entre 18 a 35 años.	Cientes actuales y Potenciales. Consumidores Financieros. Personal Interno de Altraser	50	1. Formación de clientes iniciales y potenciales sobre los productos o servicios financieros adquiridos. 2. Capacitación continua al personal de la entidad financiera	¿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 2023		Power Point.		Información Virtuales y/o Presencial Página Web de Altraser.
7	Subprograma de Capacitación	Capacitar a los funcionarios encargados de Punto de Reclamo de Altraser, sobre sus funciones y deberes a desempeñar en la entidad.	Personal Interno de Altraser	3	Capacitación continua al Personal Interno de Altraser.	Recepción de Reclamos Canales habilitados para la recepción de Reclamos por la entidad. Aplicación correcta de los procedimientos de atención y respuesta a los Reclamos. Envío de reportes e informes a ASFI.	jun-23		Power Point.		Taller presencial e Información compartida en la red interna de la entidad
8	Subprograma de Capacitación	Capacitar sobre los lineamientos establecidos en el Código de Conducta vigente de Altraser.	Personal Interno de Altraser	27	Capacitación continua al Personal Interno de Altraser.	Qué es el Código de Conducta de Altraser. Principios Básico Generales para aplicación del Código de Conducta de Altraser. Tratamiento de la Información y calidad de Atención al Cliente. Conceptos generales.	jun-23		Power Point.		Taller presencial e Información compartida en la red interna de la entidad
9	Subprograma de Capacitación	Capacitar sobre el Rol de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero y el alcance de la normativa	Cientes actuales y Potenciales. Consumidores Financieros. Personal Interno de Altraser	50	1. Formación de clientes iniciales y potenciales sobre los productos o servicios financieros adquiridos. 2. Capacitación continua al personal de la entidad financiera	Rol de la Autoridad del Sistema Financiero ASFI. Alcance de la normativa.	De Febrero a Diciembre 2023		Power Point.		Información y Virtuales y/o Presencial Página Web de Altraser.

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)	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. Las características y beneficios de un Certificado de Depósito y Bono de Prenda.	Visitantes del sitio Web de Altraser Consumidores Financieros. Financiadore.	Personal interno de Altraser.	¿Qué es ALTRASER S.A.? ¿Qué es un Título Valor? Que es un C.D. y B.P. Sus principales características y contenido Aplicaciones y Beneficios Costos asumidos al contratar el servicio	De Febrero a Diciembre 2023			Página Web de Altraser			Información Virtual y/o Presencial. Presentación en Power Point.
2	Subprograma de Difusión de Información	Exponer al consumidor financiero sobre los beneficios que tiene el warrant para el crecimiento de su negocio.	Visitantes del sitio Web de Altraser Consumidores Financieros. Financiadore.	Personal interno de Altraser.	Características principales de un Bono de Prenda Aplicación del Bono de Prenda y sus beneficios en apoyo al crecimiento del negocio del Consumidor Financiero Costos asumidos al contratar el servicio	De Febrero a Diciembre 2023			Página Web de Altraser			Información Virtual y/o Presencial. Presentación en Power Point.
3	Subprograma de Difusión de Información	Exponer sobre la modalidad y beneficios de almacenar mercaderías en depósitos propios de Altraser con emisión de Certificado de Depósito.	Visitantes del sitio Web de Altraser Consumidores Financieros. Financiadore.	Personal interno de Altraser.	Almacenaje de mercaderías Beneficios del almacenaje con Certificado de Depósito Endoso del Certificado de Depósito Costos asumidos al contratar el servicio	De Febrero a Diciembre 2023			Página Web de Altraser			Información Virtual y/o Presencial. Presentación en Power Point.
4	Subprograma de Difusión de Información	Difundir el servicio de Control de Prenda.	Visitantes del sitio Web de Altraser Consumidores Financieros. Financiadore.	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 2023			Página Web de Altraser			Información Virtual y/o Presencial. Presentación en Power Point.
5	Subprograma de Difusión de Información	Informar sobre la manera de ejecutar un Bono de Prenda.	Visitantes del sitio Web de Altraser Consumidores Financieros. Financiadore.	Personal interno de Altraser.	Cuando y cómo Protestar y Subastar un Bono de Prenda? Periodos del proceso de ejecución del Bono de Prenda Noramativas vigentes aplicable al proceso de Ejecución.	De Febrero a Diciembre 2023			Página Web de Altraser			Información Virtual y/o Presencial. Presentación en Power Point.
6	Subprograma de Difusión de Información	Educación sobre los derechos y obligaciones de los Consumidores Financieros y los mecanismos de Reclamo en Primera y Segunda Instancia, según lo establecido en el Reglamento de Protección del Consumidor de Servicios Financieros. Intentando llegar a consumidores financieros en un rango de edad entre 18 y 35 años.	Visitantes del sitio Web de Altraser Consumidores Financieros. 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 manera de realizar Reclamos en Primera y Segunda Instancia	De Febrero a Diciembre 2023			Página Web de Altraser			Información Virtual y/o Presencial. Presentación en Power Point.
7	Subprograma de Difusión de Información	Educación a los funcionarios encargados de Punto de Reclamo de Altraser, sobre sus funciones y deberes a desempeñar en la entidad.	Personal Interno de Altraser		Recepción de Reclamos mediante los diferentes canales habilitados por la entidad. Aplicación correcta de los procedimientos para dar atención a los Reclamos en tiempos establecidos.	jun-23						Taller presencial a travez de Power Point e Información compartida en la red interna de la entidad
8	Subprograma de Difusión de Información	Informar sobre los lineamientos establecidos en el Código de Conducta vigente de Altraser.	Personal Interno de Altraser		Contenido general del Código de Conducta de Altraser.	jun-23						Taller presencial a travez de Power Point e Información compartida en la red interna de la entidad
9	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 Consumidores Financieros. Personal interno de Altraser.		Rol de la Autoridad del Sistema Financiero ASFI. Alcance de la Normativa	De Febrero a Diciembre 2023			Página Web de Altraser			Información Virtual y/o Presencial. Presentación en Power Point.