



PROGRAMA DE EDUCACION FINANCIERA

ENERO 2022

| Elaborado por | Revisado por | Aprobado por |
|---|--|--------------------------|
| Gerente de Operaciones y Punto de Reclamo | Responsable de Gestión Integral de Riesgos | Directorio 25/01/2022 |



Programa de Educación Financiera

Versión: 01-2022

Vigencia: 01/02/2022

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.

En el Programa de Educación Financiera 2022 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 2022”, 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, en la gestión 2021 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 2021 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, 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 2022.

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 permita 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 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, 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 presenciales o virtuales 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. Financiadores. 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 2022 | | Power Point. | | Información y Virtuales y/o Presencial Página Web de Altraser. |
| 2 | Subprograma de Capacitación | Capacitar al consumidor financiero de manera presencial, virtual o a través de envío de información sobre los beneficios que tiene el warrant para el crecimiento de su negocio. | Cientes actuales y Potenciales. 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 2022 | | Power Point. | | Información y Virtuales y/o Presencial Página Web de Altraser. |
| 3 | Subprograma de Capacitación | Capacitar a través de presentaciones presenciales, virtuales o envío de información 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 2022 | | Power Point. | | Información y Virtuales y/o Presencial Página Web de Altraser. |
| 4 | Subprograma de Capacitación | Capacitar a través de presentaciones presenciales, virtuales o envío de información 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 2022 | | 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 Financiadores Personal Interno de Altraer. | 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 2022 | | Power Point. | | Información y Virtuales y/o Presencial Página Web de Altraser. |
| 6 | Subprograma de Capacitación | Capacitar mediante presentaciones presenciales, virtuales o envío de información 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. | 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 servicios prestados u ofertados | De Febrero a Diciembre 2022 | | Power Point. | | Información y Virtuales y/o Presencial Página Web de Altraser. |
| 7 | Subprograma de Capacitación | Capacitar mediante presentaciones presenciales, virtuales o envío de información 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 2022 | | 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 SEGMENTACIÓN | TEMÁTICA | PERIODO DE IMPLEMENTACIÓN | MEDIOS O CANALES DE APOYO PARA LA DIFUSIÓN | | | | | |
|----|--|---|---|---|-----------------------------|--|--------------------------------|------------------------------------|----------------|--------------------------------|---|
| | | | | | | 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 de un Certificado de Depósito y Bono de Prenda. | Visitantes del sitio Web de Altraser Consumidores Financieros, Financiadores. 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 2022 | | | 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, Financiadores. Personal interno de Altraser. | Características principales de un Bono de Prenda Aplicación del Bono de Prenda y sus beneficiación en apoyo al crecimiento del negocio del Consumidor Financiero Costos asumidos al contratar el servicio | De Febrero a Diciembre 2022 | | | 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, Financiadores. 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 2022 | | | 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, Financiadores. 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 2022 | | | 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, Financiadores. 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 2022 | | | 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 Reglamentos de Protección del Consumidor de Servicios Financieros. | Visitantes del sitio Web de Altraser Consumidores Financieros, Financiadores. 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 realzar Reclamos en Primera y Segunda Instancia | De Febrero a Diciembre 2022 | | | Página Web de Altraser | | | Información Virtual y/o Presencial. Presentación en Power Point. |
| 7 | 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, Financiadores. Personal interno de Altraser. | Rol de la Autoridad del Sistema Financiero ASFI. Alcance de la normativa. | De Febrero a Diciembre 2022 | | | Página Web de Altraser | | | Información Virtual y/o Presencial. Presentación en Power Point. |