



# Fortaleza

## LEASING

PROGRAMA DE EDUCACIÓN  
FINANCIERA 2024

**CONTENIDO**

<b>1. INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>3</b>
<b>2. ANTECEDENTES .....</b>	<b>3</b>
<b>2.1. Metas Alcanzadas 2023 .....</b>	<b>3</b>
<b>2.2. Aprendizajes Obtenidos .....</b>	<b>4</b>
<b>3. OBJETIVOS ESTRATÉGICOS 2024 .....</b>	<b>4</b>
<b>4. PRODUCTOS Y SERVICIOS .....</b>	<b>5</b>
<b>5. SUBPROGRAMA DE EDUCACIÓN FINANCIERA .....</b>	<b>6</b>
<b>5.1. FORTALECE TUS CONOCIMIENTOS CON FORTALEZA LEASING–Talleres .....</b>	<b>6</b>
<b>5.1.1. Descripción.....</b>	<b>6</b>
<b>5.1.2. Objetivo General.....</b>	<b>7</b>
<b>5.1.3. Beneficiarios .....</b>	<b>7</b>
<b>5.1.3.1. Cualitativa (Segmentación) .....</b>	<b>7</b>
<b>5.1.3.2. Cuantitativa .....</b>	<b>7</b>
<b>5.1.4. Actividades a ser desarrolladas.....</b>	<b>7</b>
<b>5.1.5. Metodología Educativa.....</b>	<b>8</b>
<b>5.1.6. Temática.....</b>	<b>8</b>
<b>5.1.7. Cronograma .....</b>	<b>9</b>
<b>6. SUBPROGRAMA DE DIFUSIÓN DE INFORMACIÓN .....</b>	<b>9</b>
<b>6.1. FORTALECE TUS CONOCIMIENTOS CON FORTALEZA LEASING – Difusión.....</b>	<b>9</b>
<b>6.1.1. Descripción.....</b>	<b>9</b>
<b>6.1.2. Objetivo General.....</b>	<b>9</b>
<b>6.1.3. Beneficiarios (Segmentación).....</b>	<b>10</b>
<b>6.1.4. Actividades a ser desarrolladas.....</b>	<b>10</b>
<b>6.1.5. Medios o canales para la difusión.....</b>	<b>10</b>
<b>6.1.6. Temática.....</b>	<b>11</b>
<b>6.1.7. Cronograma .....</b>	<b>11</b>
<b>Anexos.....</b>	<b>12</b>

## 1. INTRODUCCIÓN

En el marco de la Ley N°393 de Servicios Financieros y resultado de la Encuesta Anual de Servicios Financieros 2022 realizada por la ASFI, Fortaleza Leasing S.A. gestiona el Programa de Educación Financiera “Fortalece tus conocimientos con Fortaleza Leasing” que tiene por objeto informar y educar a los usuarios financieros, proveedores y público en general para que tomen decisiones informadas al momento de contratar un financiamiento bajo la modalidad de arrendamiento financiero, continuamos dirigiendo nuestro esfuerzo al cumplimiento de los Programas de Educación Financiera a diversos grupos de interés, precautelando la salud de nuestros clientes, usuarios y funcionarios, por lo que realizamos un mayor uso de medios digitales, cumpliendo a cabalidad sus programas de educación financiera propuestos para dicha gestión.

## 2. ANTECEDENTES

Según el Reglamento de Protección al Consumidor de Servicios Financieros contenido en la Sección 6, Capítulo I, Título I, Libro 4º de la Recopilación de Normas para los Servicios Financieros, las entidades como Fortaleza Leasing S.A. ejecutan un Programa de Educación Financiera anualmente, el mismo que se divide en el Subprograma de Educación y en el Subprograma de Difusión de Información.

Con el fin de capacitar a la sociedad y brindar un mayor acceso a los productos y servicios financieros, y como se indicó anteriormente, Fortaleza Leasing S.A. se encuentra ejecutando su Programa de Educación Financiera “**FORTALECE TUS CONOCIMIENTOS CON FORTALEZA LEASING**” y llevando a cabo distintas acciones con el propósito de potenciar los conocimientos financieros de nuestros clientes, usuarios y público en general.

### 2.1. Metas Alcanzadas 2023

El COVID-19 ha puesto de manifiesto la importancia de universalizar la inclusión financiera, continuando en la gestión 2022 con la emergencia sanitaria y precautelando la salud de los clientes y usuarios financieros entendida como el acceso asequible, oportuno y adecuado a la gama de servicios y productos financieros regulados, y la ampliación de su uso hacia todos los segmentos de la sociedad. En este entendido, el Subprograma de Educación Financiera durante la gestión 2023 fue realizado a través de seminarios web, en los que se abordaron temáticas básicas, intermedias y de coyuntura para los participantes mismos que tenían como metodología la realización de webinars, charlas y/o talleres.

Los seminarios web realizados durante la Gestión 2023 superan a los definidos como se puede observar en el siguiente cuadro:

Detalle	Beneficiarios Programados - Gestión 2023	Beneficiarios Alcanzados - Gestión 2023
<b>SUBPROGRAMA EDUCACIÓN FINANCIERA - TALLERES - EDICIÓN VIRTUAL</b>		
Fortalece tus conocimientos con Fortaleza Leasing - Talleres Edición Virtual	80	65

## **2.2. Aprendizajes Obtenidos**

1. ¿Qué es el Sistema Financiero?
2. ¿Qué son las Empresas Financieras de Servicio Complementario?
3. ¿Qué es el Leasing?
4. ¿Quiénes puede acceder a un Leasing Financiero?
5. Modalidades de Leasing
6. Productos
7. Beneficios del Leasing Financiero
8. Riesgos del Leasing Financiero
9. Derechos del Consumidor Financiero
10. Obligaciones del consumidor financiero – Importancia de la Cultura de Pago
11. ¿Cómo puedo realizar un reclamo?

## **3. OBJETIVOS ESTRATÉGICOS 2024**

Considerando la temática recomendada en la Guía Anual para el Diseño del Programa de Educación Financiera emitida por ASFI, el Programa de Educación Financiera 2024 “FORTALECE TUS CONOCIMIENTOS” establece los siguientes objetivos para nuestros clientes, usuarios y público en general:

- Educar sobre las características principales de los servicios financieros complementarios, sus usos y aplicaciones y los beneficios y riesgos que representan su contratación.
- Educar sobre las características principales de los productos y servicios de arrendamiento financiero, sus usos y aplicaciones, y los beneficios y riesgos que representan su contratación.
- Promover los productos y servicios orientados a mujeres, adultos mayores y población del área rural.
- Informar de manera clara sobre los derechos y obligaciones asociados a los diferentes productos y servicios que ofrecen.
- Educar sobre los derechos de los consumidores financieros y los mecanismos de reclamo en primera y segunda instancia.
- Reforzar los conocimientos del personal interno de la Entidad sobre el Código de Conducta vigente.
- Informar sobre el sistema financiero, el rol de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero - ASFI y el carácter de la normativa.
- Reforzar los conocimientos del personal encargado del punto de reclamo enfatizando sobre sus funciones y deberes.
- Desarrollar estrategias educacionales y de difusión de información, para los Subprogramas, considerando las directrices de la Guía Anual para la Elaboración del Programa de Educación Financiera.

#### 4. PRODUCTOS Y SERVICIOS

Fortaleza Leasing S.A. posee 4 tipos de arrendamiento financiero, mismos que se detallan a continuación:

- **Leasing Empresarial**, que se otorga a toda persona natural o jurídica para financiar actividades de producción, comercialización o servicios y que el tamaño de la actividad económica se encuentre clasificada en el Índice de Gran Empresa.
- **Leasing Pyme**, donde la operación de arrendamiento financiero se le otorga a una persona natural o jurídica para financiar actividades de producción, comercialización o servicios, y cuya actividad económica se clasifique en el índice de Mediana Empresa y Pequeña Empresa.

- **Leasing de Consumo**, que se otorga solo a personas naturales para financiar un bien de Consumo.
- **Leasing Inmobiliario Comercial**, que se otorga a personas naturales o jurídicas con el objeto de financiar la compra o adquisición de bienes inmuebles de tipo comercial.

Los productos que Fortaleza Leasing S.A. ofrece son:

- **Leasing para Maquinaria**, destinado a la adquisición de maquinaria pesada y equipo de construcción: palas cargadoras, volquetas, retroexcavadoras, motoniveladoras, excavadoras, hormigoneras, compactadoras, maquinaria y equipo industrial, incluye también el equipamiento de consultorios médicos.
- **Leasing de Transporte**, destinado a la adquisición de vehículos livianos, camionetas, automóviles, vagonetas, etc.
- **Leasing de Maquinaria Agrícola**, destinado a la adquisición de maquinaria e implementos agrícolas: máquinas fumigadoras, sembradoras, cosechadoras, tractores y otras.
- **Leasing Ofimática**, financiamiento para modernizar y equipar su empresa, financiando la adquisición de equipos informáticos, de computación y electrónicos.

## 5. SUBPROGRAMA DE EDUCACIÓN FINANCIERA

### 5.1. FORTALECE TUS CONOCIMIENTOS CON FORTALEZA LEASING – Talleres

#### 5.1.1. Descripción

Fortaleza Leasing reafirma su compromiso para seguir capacitando y educando a la sociedad durante la gestión 2024, Es por eso que se tiene planificado llevar a cabo una serie de capacitaciones para nuestros clientes, usuarios y público en general.

Con la experiencia adquirida durante las gestiones 2021 y 2022 respecto a las medidas de bioseguridad debido al COVID-19, prevemos realizar a través de seminarios web dictados en plataformas de alto alcance, los talleres se realizarán para clientes de las ciudades de La Paz, Cochabamba y Santa Cruz en un período de 10 meses.

Para la presente gestión también se considerará la normativa respecto a la protección del consumidor financiero, así como la Guía Anual para la Elaboración del Programa de Educación Financiera.

### 5.1.2. Objetivo General

Nuestro programa tiene el objetivo de impartir conocimientos a los consumidores financieros y público en general, respecto a la temática específica, tomando en cuenta la Guía Anual para el Diseño del Programa de Educación Financiera y alcanzando una inclusión financiera en las ciudades donde trabajamos. El Subprograma de Educación Financiera tiene el objetivo educar respecto a nuestros productos disponibles, sus requisitos, diferencias y beneficios, haciendo hincapié en capacitar a las personas mayores de 60 años y personas sin formación académica, asimismo, brindar capacitación continua al personal de atención al público, sobre la aplicación del "Reglamento Interno de Trato Preferente para Personas Adultas Mayores" y "Código de Conducta", con el fin de capacitar al 20% de nuestros arrendatarios reportados al cierre de la gestión 2024, alcanzando un total de 60 beneficiarios.

### 5.1.3. Beneficiarios

#### 5.1.3.1. Cualitativa (Segmentación)

Los Beneficiarios de los talleres serán:

- ✓ Clientes Actuales
- ✓ Clientes Potenciales
- ✓ Personas de entre 25 y 46 años de edad
- ✓ Mujeres
- ✓ Personas mayores de 60 años
- ✓ Público en General

#### 5.1.3.2. Cuantitativa

<b>Total Arrendatarios a Diciembre gestión 2023</b>	<b>Total de Beneficiarios para Capacitar a Diciembre gestión 2024 (20%)</b>
300	60

### 5.1.4. Actividades a ser desarrolladas

El Programa "FORTALECE TUS CONOCIMIENTOS CON FORTALEZA LEASING" comprenderá de talleres de capacitación virtuales para que los beneficiarios puedan tener un mejor aprendizaje y una experiencia más completa, haciendo énfasis en las recomendaciones de la Guía Anual para el Diseño del Programa de Educación Financiera.

### **5.1.5. Metodología Educativa**

La metodología de los talleres mediante seminarios web estará conformada por:

- Marco teórico.
- Resolución de casos prácticos.
- Interacción con los participantes a través de ejemplos y experiencias propias.

### **5.1.6. Temática**

1. El sistema financiero.
  - 1.1. Los Servicios Financieros Complementarios
2. ¿Qué es Leasing?
3. Características del Leasing (arrendamiento) financiero
4. Quienes puede acceder a un Leasing Financiero
5. Modalidades de Leasing
  - 5.1. Leasing Directo
  - 5.2. Leaseback
6. Ventajas del Arrendamiento Financiero
7. Riesgos del Arrendamiento Financiero
8. Glosario básico de Leasing
9. Derechos del Consumidor Financiero
10. Diferimiento del pago de créditos:
  - 10.1. Reprogramación y refinanciamiento de créditos:
    - Qué es una reprogramación, cuándo se tramita y cuáles son las implicancias en la calificación para aquellos consumidores financieros que la requieren.
    - Qué es un refinanciamiento, cuándo se tramita y cuáles son las implicancias en la calificación para aquellos consumidores financieros que la requieren.
    - Cobro de los intereses generados en el periodo de gracia y de las cuotas diferidas.
    - Cómo se aplica el pago adelantado a capital de créditos que hayan accedido



al diferimiento y reprogramación y/o refinanciamiento con periodo de gracia.

11. ¿Cómo puedo realizar un reclamo?

11.1. Primera Instancia

11.2. Segunda Instancia

**5.1.7. Cronograma**

El cronograma para desarrollar los talleres será el siguiente:

TALLER	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
Fortalece tus conocimientos con Fortaleza Leasing S.A.												

Los talleres se realizarán durante diez meses consecutivos de la gestión 2024 y serán desarrollados en función del grupo de interés que se quiera capacitar.

**6. SUBPROGRAMA DE DIFUSIÓN DE INFORMACIÓN**

**6.1.FORTALECE TUS CONOCIMIENTOS CON FORTALEZA LEASING – Difusión**

**6.1.1. Descripción**

La difusión es parte de nuestro Programa de Educación Financiera y se constituye en una herramienta que nos permitirá consolidar todos los conocimientos impartidos en los talleres virtuales que se tienen planificados al público en general.

**6.1.2. Objetivo General**

Dirigido a transmitir información financiera a los consumidores financieros y público en general, a través de medios o canales de difusión masiva.

Difundir información relevante y complementaria acerca de Arrendamiento Financiero, los derechos y obligaciones del consumidor financiero y el rol de la ASFI, con los siguientes objetivos:

- Informar sobre nuestros diferentes productos y servicios de forma transparente, detallada y comprensible para el consumidor financiero, haciendo énfasis en las responsabilidades que conlleva la contratación de los mismos.

- Educar a los consumidores financieros y público en general sobre las características y los beneficios del producto brindado y las obligaciones y derechos que vienen inmersos en la contratación del mismo.
- Orientar a los consumidores financieros sobre sus derechos.
- Capacitación a los funcionarios de atención al público, respecto a las características del producto y el código de conducta vigente en la Entidad.
- Explicar a los clientes y usuarios financieros sobre los mecanismos de reclamo, resaltando cuál es la función de ASFI como segunda instancia de reclamo.
  
- Informar en cuanto al objeto y atribuciones de ASFI como ente regulador.
- Capacitar al personal que se encuentre designado para fungir como encargado del punto de reclamo, respecto de las obligaciones de su designación, así como sobre el código de conducta vigente en la Entidad.
- Dar a conocer los medios alternativos al “Punto de Reclamo” habilitados para ingresar denuncias.

#### **6.1.3. Beneficiarios (Segmentación)**

Los beneficiarios de la información serán:

- ✓ Clientes Actuales
- ✓ Clientes Potenciales
- ✓ Público en General

#### **6.1.4. Actividades a ser desarrolladas**

Las actividades de difusión serán las siguientes:

- ✓ Talleres virtuales
- ✓ Capacitación continua al personal de la entidad
- ✓ Información disponible en nuestra página web, incluyendo la actualización de las cartillas de Educación Financiera en nuestro portal de Educación Financiera.
- ✓ Información disponible y actualizada en redes sociales
- ✓ Elaboración y distribución de folletería
- ✓ Difusión del Tarifario

#### **6.1.5. Medios o canales para la difusión**

- ✓ Vía web
- ✓ Material impreso en los puntos de atención.
- ✓ Tarifario en los puntos de atención.



# Anexos

Recopilación de Normas para Servicios Financieros

LIBRO 4°, TÍTULO I, CAPÍTULO I  
 ANEXO 6: PROGRAMA DE EDUCACIÓN FINANCIERA  
 (SUBPROGRAMA DE EDUCACIÓN)

N°	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	FORTALECE TUS CONOCIMIENTOS CON FORTALEZA LEASING - TALLERES	Se llevará a cabo una serie de talleres/capacitaciones virtuales para nuestros arrendatarios y público en general	* Clientes actuales * Clientes Potenciales * Personas de entre 25 y 46 años de edad * Mujeres * Personas mayores de 60 años * Público en General	65	* Se trabajará mediante seminarios web con el público objetivo, segmentado por ciudades, de acuerdo con la Guía Anual. * Llegada a clientes en lugares alejados, de manera de incluirlos en el programa a través de capacitaciones de fácil acceso desde redes sociales. * De la mano de lo anterior, se asesorará a clientes en el desarrollo financiero de sus negocios mediante capacitaciones técnicas y aprendizaje cooperativo, incentivando el desarrollo económico de los beneficiarios en su día a día. * Formación a clientes sobre los productos de arrendamiento financiero adquiridos, al momento de la contratación de dichos productos o servicios. * Capacitación continua a nuestro personal para garantizar el correcto asesoramiento en esta tarea y las consultas cotidianas de los clientes.	1. El sistema financiero 1.1. Los Servicios Financieros Complementarios 2. ¿Que es Leasing? 3. Características del Leasing (arrendamiento) financiero 4. Quienes pueden acceder a un Leasing Financiero 5. Modalidades de Leasing 5.1. Leasing Directo 5.2. Leaseback 6. Ventajas del Arrendamiento Financiero 7. Riesgos del Arrendamiento Financiero 8. Glosario básico de Leasing 9. Derechos del Consumidor Financiero 10. Diferimiento del pago de créditos 10.1. Reprogramación y refinanciamiento de créditos 11. ¿Cómo puedo realizar un reclamo? 11.1. Primera Instancia 11.2. Segunda Instancia	Marzo a Diciembre 2024	Si corresponde	Si corresponde	Si corresponde	Si corresponde

Recopilación de Normas para Servicios Financieros

LIBRO 4°, TÍTULO I, CAPÍTULO I  
 ANEXO 6: PROGRAMA DE EDUCACIÓN FINANCIERA  
 (SUBPROGRAMA DE DIFUSIÓN DE INFORMACIÓN)

N°	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	FORTALECE TUS CONOCIMIENTOS CON FORTALEZA LEASING - DIFUSIÓN	* Elaboración y distribución de folletería. * Difusión del Tarifario. * Información disponible en Página web y Facebook	* Clientes actuales * Clientes Potenciales * Personas de entre 25 y 46 años de edad * Mujeres * Personas mayores de 60 años * Público en General		Servicios Financieros Complementarios y sus características Modalidades de Leasing Derechos y Obligaciones de los Consumidores Financieros Productos y servicios características Objeto y atribuciones de ASFI Mecanismos de reclamo Mecanismos de reclamo Información del Cobro de Tasas y comisiones por servicios	Marzo a Diciembre 2024	Si corresponde	No corresponde	Si corresponde	Si corresponde	No corresponde	No corresponde