



# Fortaleza

## LEASING

PROGRAMA DE EDUCACIÓN  
FINANCIERA 2020

**CONTENIDO**

<b>1. INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>3</b>
<b>2. ANTECEDENTES.....</b>	<b>3</b>
<b>2.1. Metas Alcanzadas .....</b>	<b>3</b>
<b>2.2. Aprendizajes Obtenidos .....</b>	<b>3</b>
<b>3. OBJETIVOS ESTRATÉGICOS .....</b>	<b>4</b>
<b>4. SUBPROGRAMA DE EDUCACIÓN FINANCIERA .....</b>	<b>5</b>
<b>4.1. FORTALECE TUS CONOCIMIENTOS CON FORTALEZA LEASING – Talleres.....</b>	<b>5</b>
<b>4.1.1. Descripción.....</b>	<b>5</b>
<b>4.1.2. Objetivo General.....</b>	<b>5</b>
<b>4.1.3. Beneficiarios .....</b>	<b>5</b>
<b>4.1.3.1. Cualitativa (Segmentación) .....</b>	<b>5</b>
<b>4.1.3.2. Cuantitativa.....</b>	<b>5</b>
<b>4.1.4. Actividades a ser desarrolladas.....</b>	<b>5</b>
<b>4.1.5. Metodología Educativa.....</b>	<b>5</b>
<b>4.1.6. Temática.....</b>	<b>6</b>
<b>4.1.7. Cronograma .....</b>	<b>6</b>
<b>5. SUBPROGRAMA DE DIFUSIÓN DE INFORMACIÓN .....</b>	<b>6</b>
<b>5.1. FORTALECE TUS CONOCIMIENTOS CON FORTALEZA LEASING – Difusión.....</b>	<b>6</b>
<b>5.1.1. Descripción.....</b>	<b>7</b>
<b>5.1.2. Objetivo General.....</b>	<b>7</b>
<b>5.1.3. Beneficiarios (Segmentación).....</b>	<b>7</b>
<b>5.1.4. Actividades a ser desarrolladas.....</b>	<b>7</b>
<b>5.1.5. Medios o canales para la difusión.....</b>	<b>7</b>
<b>5.1.6. Temática.....</b>	<b>7</b>
<b>5.1.7. Cronograma .....</b>	<b>8</b>
<b>Anexos.....</b>	<b>9</b>

## 1. INTRODUCCIÓN

En el marco de la Ley de Servicios Financieros, 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, además de contar con los conocimientos necesarios en el marco de la normativa sobre educación financiera.

## 2. ANTECEDENTES

Desde la gestión 2013, en el marco del 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, Fortaleza Leasing S.A. ejecuta su Programa de Educación Financiera, a la fecha ha capacitado a más de un centenar de clientes y público en general.

Para la presente gestión se ha determinado continuar con el programa “FORTALECE TUS CONOCIMIENTOS CON FORTALEZA LEASING”.

### 2.1. Metas Alcanzadas

El número de beneficiarios durante la Gestión 2019 superan a los definidos como se puede observar en el siguiente cuadro:

Detalle	Beneficiarios Programados - Gestión 2019	Beneficiarios Alcanzados - Gestión 2019
<b>SUBPROGRAMA EDUCACION FINANCIERA - TALLERES</b>		
Fortalece tus conocimientos con Fortaleza Leasing - Talleres	67	74

### 2.2. Aprendizajes Obtenidos

1. Antecedentes de la empresa
  - a. Características principales de los Servicios complementarios
  - b. ¿Qué es Leasing?
  - c. Tipos de Leasing

2. El Arrendamiento Financiero
  - a. Conociendo el Leasing Financiero (Fortaleza Leasing S.A.)
3. Cómo funciona el Arrendamiento Financiero
  - a. El Arrendador
  - b. El Arrendatario
  - c. El Proveedor
4. Modalidades
  - a. Leasing Directo
  - b. Leaseback
5. Productos
  - a. Leasing de Maquinaria y equipo pesado.
  - b. Leasing Vehicular.
  - c. Leasing Ofimática.
  - d. Leasing Inmobiliario Comercial.
  - e. Leasing Agrícola.
6. Derechos y Obligaciones
  - a. Normativa vigente de protección al Consumidor Financiero
  - b. Derechos del Consumidor Financiero.
7. Mecanismos de Reclamo
  - a. Como realizar un reclamo en primera y segunda instancia

### **3. OBJETIVOS ESTRATÉGICOS**

- Que los consumidores financieros y público en general obtengan conocimientos sobre el arrendamiento financiero, como funciona, los beneficios que ofrece, además que conozcan sus derechos, sus obligaciones y riesgos, entre otros aspectos esenciales para poder tomar decisiones informadas y con conocimiento.

#### 4. SUBPROGRAMA DE EDUCACIÓN FINANCIERA

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

###### 4.1.1. Descripción

Durante la gestión 2020, Fortaleza Leasing tiene planificado realizar talleres en las ciudades de La Paz, Cochabamba y Santa Cruz en un período de 9 meses, los talleres estará dirigido a nuestros consumidores financieros y público en general.

###### 4.1.2. Objetivo General

El Subprograma de Educación tiene el objetivo de capacitar al 20% de nuestros arrendatarios reportados al cierre de la gestión 2019, alcanzando un total de 68 beneficiarios.

###### 4.1.3. Beneficiarios

###### 4.1.3.1. Cualitativa (Segmentación)

Los Beneficiarios de los talleres serán:

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

###### 4.1.3.2. Cuantitativa

Total Arrendatarios a Diciembre gestión 2019	Total de beneficiarios para Capacitar a Diciembre gestión 2020 (20%)
339	68

###### 4.1.4. Actividades a ser desarrolladas

El Programa “FORTALECE TUS CONOCIMIENTOS CON FORTALEZA LEASING” comprenderá de talleres de capacitación presenciales.

###### 4.1.5. Metodología Educativa

La metodología de los talleres estará conformada por:

- Marco teórico,

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

**4.1.6. 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. ¿Cómo puedo realizar un reclamo?
  - 10.1 Primera Instancia
  - 10.2 Segunda Instancia

**4.1.7. Cronograma**

El cronograma para desarrollar los talleres será el siguiente:

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

Los talleres se realizarán durante nueve meses consecutivos de la gestión 2020 y será desarrollado en función del grupo de interés que se quiera capacitar.

**5. SUBPROGRAMA DE DIFUSIÓN DE INFORMACIÓN**

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

#### **5.1.1. Descripción**

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

#### **5.1.2. Objetivo General**

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

#### **5.1.3. Beneficiarios (Segmentación)**

Beneficiarios de los talleres será:

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

#### **5.1.4. Actividades a ser desarrolladas**

Las actividades de difusión son las siguientes:

- ✓ Elaboración y distribución de folletería
- ✓ Difusión del Tarifario

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

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

#### **5.1.6. Temática**

- ✓ Elaboración de Folletería:
  - Servicios Financieros complementarios y sus características
  - Modalidades de Leasing
  - Derechos y Obligaciones de los Consumidores Financieros
  - Productos y características
  - ASFI
- ✓ Tarifario
  - Información del cobro de tasas y comisiones por servicios.



# Anexos

## 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	FORTALECE TUS CONOCIMIENTOS CON FORTALEZA LEASING - TALLERES	Se llevará a cabo una serie de talleres para nuestros arrendatarios y público en general	* Clientes actuales * Clientes Potenciales * Público en General	68	* Marco Teórico necesario * Resolución de casos prácticos en aula * Interacción con los participantes a través de ejemplos y experiencias propias	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. ¿Cómo puedo realizar un reclamo? 10.1. Primera Instancia 10.2. Segunda Instancia	Marzo a Noviembre 2020	Si corresponde	Si corresponde	Si corresponde	Si corresponde

