



REGLAMENTO INTERNO DE TRATO PREFERENTE A LAS PERSONAS ADULTAS MAYORES

ARTÍCULO 1° OBJETO

El presente Reglamento tiene por objeto establecer los criterios de Trato Preferente a las Personas Adultas Mayores, en los servicios financieros que brinda Cooperativa, promoviendo y contribuyendo a una vejez digna, en el marco de lo dispuesto en la Ley General N° 369 de las Personas Adultas Mayores de 1 de mayo de 2013 y Decreto Supremo N° 1807 de 27 de noviembre de 2013.

ARTÍCULO 2° ALCANCE

El presente Reglamento es de aplicación obligatoria para todos los trabajadores y trabajadoras en atención a personas adultas mayores tanto de la oficina central como de la agencia Caraparí independientemente de su nivel dentro de la Cooperativa.

ARTÍCULO 3° DEFINICIÓN DE TRATO PREFERENTE

Es el conjunto de acciones que buscan un trato prioritario, digno en la atención prestada a las Personas Adultas Mayores (PAM).

ARTÍCULO 4°- BASE LEGAL

El presente Reglamento tiene como base legal las siguientes disposiciones:

- a. Constitución Política del Estado;
- b. Ley General N° 369 de las Personas Adultas Mayores de 1 de mayo de 2013;
- c. Decreto Supremo N° 1807 de 27 de noviembre de 2013 que reglamenta la Ley N° 369;
- d. Reglamento de Protección del Consumidor de Servicios Financieros contenido en el Capítulo I, Título I, Libro 4° de la Recopilación de Normas para Servicios Financieros.

ARTÍCULO 5° BENEFICIARIOS DEL TRATO PREFERENTE

Gozarán de trato preferente, las personas mayores de sesenta (60) años que se apersonen a nuestra Cooperativa con el propósito de efectuar operaciones y/o acceder a servicios financieros.

ARTÍCULO 6° PRINCIPIOS

La Cooperativa se regirá en los principios contenidos en el Artículo 3 de la Ley General N° 369 de las Personas Adultas Mayores, que establece:

- a. **No Discriminación.** Busca prevenir y erradicar toda forma de distinción, exclusión, restricción o preferencia que tenga por objeto o por resultado menoscabar o anular el reconocimiento, goce o ejercicio de los derechos fundamentales y libertades de las personas adultas mayores;
- b. **No Violencia.** Busca prevenir y erradicar toda conducta que cause lesión interna o externa, o cualquier otro tipo de maltrato que afecte la integridad física, psicológica, sexual y moral de las personas adultas mayores;
- c. **Descolonización.** Busca desmontar estructuras de desigualdad, discriminación, sistemas de dominación, jerarquías sociales y de clase;
- d. **Solidaridad Intergeneracional.** Busca la interdependencia, colaboración y ayuda mutua intergeneracional que genere comportamientos y prácticas culturales favorables a la vejez y el envejecimiento;

| Clasificación: | Aprobado por: | N° de Acta y Fecha de Aprobación | Fecha de entrada en vigencia | Número de página |
|----------------|---------------------------|----------------------------------|------------------------------|------------------|
| Interno | Consejo de Administración | 011/2018 de fecha 13-03-2018 | 14-03-2018 | 1 |



- e. **Protección.** Busca prevenir y erradicar la marginalidad socio económica y geográfica, la intolerancia intercultural, y la violencia institucional y familiar, para garantizar el desarrollo e incorporación de las personas adultas mayores a la sociedad con dignidad e integridad;
- f. **Interculturalidad.** Es el respeto a la expresión, diálogo y convivencia de la diversidad cultural, institucional, normativa y lingüística de las personas adultas mayores, para Vivir Bien, promoviendo la relación intra e intergeneracional en el Estado Plurinacional;
- g. **Participación.** Es la relación por la que las personas adultas mayores ejercen una efectiva y legítima participación a través de sus formas de representación y organización, para asegurar su integración en los ámbitos social, económico, político y cultural;
- h. **Accesibilidad.** Que los servicios de los que goza la sociedad, puedan también acomodarse para ser accedidos por las personas adultas mayores;
- i. **Autonomía y Auto-realización.** Todas las acciones que se realicen en beneficio de las personas adultas mayores, están orientadas a fortalecer su independencia, su capacidad de decisión y su desarrollo personal y comunitario.

ARTICULO 7° DERECHOS DEL CONSUMIDOR FINANCIERO

Las personas adultas mayores tienen derecho a:

- a) Recibir educación financiera;
- b) Ser informados sobre sus derechos y las instancias de protección establecidas para la defensa de los mismos;
- c) Ser informados sobre las entidades que se encuentran autorizadas para la prestación de servicios financieros;
- d) Elegir el servicio financiero que mejor se ajuste a sus necesidades y posibilidades, pudiendo exigir explicaciones verbales y/o escritas que le posibiliten la toma de decisiones;
- e) Acceder a los servicios financieros ofrecidos por la Cooperativa en los términos instaurados en los contratos suscritos, los cuales deben respetar las condiciones generales incluidas en la documentación informativa, ofertas o publicidad difundida;
- f) Suscribir contratos que contengan cláusulas claras, legibles, unívocas y comprensibles.

ARTÍCULO 8° ACCESIBILIDAD AL SERVICIO

La Cooperativa dispone de los mecanismos y recursos necesarios para el acceso apropiado a las instalaciones y brindarles una adecuada atención a las Personas Adultas Mayores.

ARTÍCULO 9° DIFUSIÓN DE DERECHOS

La Gerencia General coordinará la realización de programas de educación financiera sobre los derechos de las Personas Adultas Mayor a los trabajadores y trabajadoras que brindan atención directa a los socios, clientes y/o usuarios financieros:

ARTÍCULO 10° TRATO PREFERENTE

La Cooperativa y los Trabajadores y trabajadoras deben regirse a los siguientes criterios de trato preferente:

- a. **Uso eficiente de los tiempos de atención:** Priorizar la atención oportuna a las Personas Adultas Mayores en los servicios financieros que brinda la Cooperativa;

| Clasificación: | Aprobado por: | N° de Acta y Fecha de Aprobación | Fecha de entrada en vigencia | Número de página |
|----------------|----------------------------------|-------------------------------------|------------------------------|------------------|
| <i>Interno</i> | <i>Consejo de Administración</i> | <i>011/2018 de fecha 13-03-2018</i> | <i>14-03-2018</i> | <i>2</i> |



- b. Capacidad de respuesta institucional:** Garantizar una respuesta oportuna y adecuada en todo momento, proporcionando a las Personas Adultas Mayores una explicación de las transacciones financieras que deseen efectuar, a través del desarrollo e implementación de mecanismos que permitan proporcionar una adecuada información, orientación y cumplimiento de plazos;
- c. Capacitación y sensibilización del personal:** La Cooperativa, programará y ejecutará anualmente procesos de capacitación y sensibilización, considerando entre algunos contenidos temáticos: el proceso de envejecimiento, el fomento de la valoración y respeto, la prevención de maltrato, violencia y discriminación de las personas adultas mayores;
- d. Atención personalizada y especializada:** Todos los trabajadores y trabajadoras de la Cooperativa, tienen la obligación de brindar una atención singular e individualizada a las personas adultas mayores, en función de sus necesidades, con un trato igualitario, respetando sus derechos y garantías constitucionales;
- e. Trato con calidad y calidez humana:** La atención a las personas adultas mayores deberá ser respetuosa, cordial, oportuna y diligente, debiendo identificar sus demandas y necesidades, informando sobre los servicios que brinda la Cooperativa;
- f. Erradicación de toda forma de maltrato:** Se prohíbe toda forma de maltrato, violencia y discriminación a las personas adultas mayores, por parte de los trabajadores y trabajadoras de la Cooperativa;
- g. Uso del idioma materno:** Los servicios que se proporcionen a favor de las Personas adultas mayores se realizarán en su idioma materno, cuando así se requiera.
- h. Habilitación de ventanillas, prioridad en las filas y mobiliario adecuado:** La Cooperativa garantizará la habilitación de ventanillas especiales, la prioridad en las filas de atención y la dotación de mobiliario adecuado para la atención de las personas adultas mayores.

ARTÍCULO 11° DEBERES DE LOS TRABAJADORAS Y TRABAJADORES

Además de los deberes establecidos en el Código de Conducta y en el anterior artículo, es obligación de los trabajadores y trabajadoras, denunciar ante las instancias competentes cualquier acto de maltrato o violencia contra las personas adultas mayores que conozca en el ejercicio de sus funciones.

ARTICULO 12° ACTUALIZACIÓN Y VIGENCIA

El presente reglamento será revisado y actualizado por lo menos una vez al año o cuando sea necesario por disposiciones internas o externas emitidas por la ASFI.

El presente Reglamento es implementado y aprobado en reunión del Consejo de Administración mediante Acta N° 011/2018, de fecha trece de marzo de dos mil dieciocho años.

| Clasificación: | Aprobado por: | N° de Acta y Fecha de Aprobación | Fecha de entrada en vigencia | Número de página |
|----------------|----------------------------------|-------------------------------------|------------------------------|------------------|
| <i>Interno</i> | <i>Consejo de Administración</i> | <i>011/2018 de fecha 13-03-2018</i> | <i>14-03-2018</i> | <i>3</i> |



Índice General

Página

| | |
|---|---|
| ARTÍCULO 1° OBJETO | 1 |
| ARTÍCULO 2° ALCANCE | 1 |
| ARTÍCULO 3° DEFINICIÓN DE TRATO PREFERENTE | 1 |
| ARTÍCULO 4°- BASE LEGAL..... | 1 |
| ARTÍCULO 5° BENEFICIARIOS DEL TRATO PREFERENTE..... | 1 |
| ARTÍCULO 6° PRINCIPIOS..... | 1 |
| ARTICULO 7° DERECHOS DEL CONSUMIDOR FINANCIERO..... | 2 |
| ARTÍCULO 8° ACCESIBILIDAD AL SERVICIO | 2 |
| ARTÍCULO 9° DIFUSIÓN DE DERECHOS | 2 |
| ARTÍCULO 10° TRATO PREFERENTE | 2 |
| ARTÍCULO 11° DEBERES DE LOS TRABAJADORAS Y TRABAJADORES | 3 |
| ARTICULO 12° ACTUALIZACIÓN Y VIGENCIA | 3 |

| Clasificación: | Aprobado por: | N° de Acta y Fecha de Aprobación | Fecha de entrada en vigencia | Número de página |
|----------------|----------------------------------|-------------------------------------|------------------------------|------------------|
| <i>Interno</i> | <i>Consejo de Administración</i> | <i>011/2018 de fecha 13-03-2018</i> | <i>14-03-2018</i> | <i>4</i> |