## *LIBRO 4°, TÍTULO I, CAPÍTULO I*

## ANEXO 5: *Reglamento Interno de trato preferente*

***a las personas adultas mayores***

**CAPÍTULO I**

**ASPECTOS GENERALES**

**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 ……… (Razón Social de la Entidad Financiera), 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 funcionarios, independientemente de su nivel o jerarquía o la fuente de remuneración.

**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:

1. Constitución Política del Estado;
2. Ley General N° 369 de las Personas Adultas Mayores de 1 de mayo de 2013;
3. Decreto Supremo N° 1807 de 27 de noviembre de 2013 que reglamenta la Ley N° 369;
4. 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 ………. (Entidad Financiera) con el propósito de efectuar operaciones y/o acceder a servicios financieros.

**Artículo 6°- (Principios)** El presente reglamento, se rige por los principios contenidos en el Artículo 3 de la Ley General N° 369 de las Personas Adultas Mayores, que establece:

1. **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;
2. **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;
3. **Descolonización.** Busca desmontar estructuras de desigualdad, discriminación, sistemas de dominación, jerarquías sociales y de clase;
4. **Solidaridad Intergeneracional.** Busca la interdependencia, colaboración y ayuda mutua intergeneracional que genere comportamientos y prácticas culturales favorables a la vejez y el envejecimiento;
5. **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;
6. **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;
7. **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;
8. **Accesibilidad.** Que los servicios de los que goza la sociedad, puedan también acomodarse para ser accedidos por las personas adultas mayores;
9. **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.

**CAPÍTULO II**

**NORMATIVA ESPECÍFICA Y REGLAMENTARIA**

**Artículo 7° - (Accesibilidad al Servicio)** …….(Entidad Financiera) a través de ……… (instancia administrativa), dispondrá los mecanismos y recursos necesarios para que las instalaciones y dependencias que brindan atención a las Personas Adultas Mayores (PAM) cuenten con la infraestructura y logística necesaria para brindar una adecuada atención.

**Artículo 8° - (Difusión de Derechos)** La (Jefatura de Recursos Humanos) de la…….….(Entidad Financiera) coordinará la realización de programas especiales de socialización sobre los derechos de las PAM a los funcionarios y funcionarias que brindan atención directa a los clientes y/o usuarios financieros.

**Artículo 9° - (Trato Preferente)** ………………. (Entidad Financiera) y sus funcionarios deben regirse a los siguientes criterios de trato preferente:

1. **Uso eficiente de los tiempos de atención:** Se priorizará la atención oportuna a las Personas Adultas Mayores en los servicios financieros que brinda la …………. (Entidad Financiera);
2. **Capacidad de respuesta institucional:** Se garantiza una respuesta oportuna y adecuada en todo momento, proporcionando a las PAM 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;
3. **Capacitación y sensibilización del personal:**……………….(Entidad Financiera), 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;
4. **Atención personalizada y especializada:** ……….. (Entidad Financiera) y sus funcionarios 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;
5. **Trato con calidad y calidez humana:** La atención a las PAM deberá ser respetuosa, cordial, oportuna y diligente, debiendo identificar sus demandas y necesidades, informando sobre los servicios que brinda ………….. (Entidad Financiera);
6. **Erradicación de toda forma de maltrato:** Se prohíbe toda forma de maltrato, violencia y discriminación a las PAM, por parte de los funcionarios o funcionarias de …………… (Entidad Financiera);
7. **Uso del idioma materno:** Los servicios que se proporcionen a favor de las PAM se realizarán en su idioma materno, cuando así se requiera. Para tal efecto, una vez aprobado el presente Reglamento Interno, en un lapso de noventa (90) días calendario gestionará con instituciones acreditadas, cursos de enseñanza de idiomas oficiales, con el propósito de capacitar a los funcionarios.
8. **(Habilitación de ventanillas, prioridad en las filas y mobiliario adecuado)** …………..(Entidad Financiera) garantizará la habilitación de ventanillas especiales, la prioridad en las filas de atención y la dotación de mobiliario adecuado para la atención de las PAM.

**Artículo 10° - (Deberes de las funcionarias y funcionarios del (….Entidad Financiera)** Además de los deberes establecidos en el Reglamento de Protección del Consumidor de Servicios Financieros contenido en la Recopilación de Normas para Servicios Financieros emitida por la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero, es obligación de las funcionarias y funcionarios de………………… (Entidad Financiera) denunciar ante las instancias competentes cualquier acto de maltrato o violencia contra las PAM que conozca en el ejercicio de sus funciones.

**Artículo 11°- (Responsabilidad)** Es responsable del cumplimiento, la aplicación y difusión interna y externa del presente Reglamento, el ……. de ……………….. (Entidad Financiera).