



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO ABIERTA

**EDUCADORES
GRAN CHACO** R.L.*Orgullo Chaqueño*

Código

CF-02

Aprobación

17 de agosto de 2016

Última actualización

23 de mayo de 2023

Vigencia

23 de mayo de 2023

Resolución N°

CA/103/2023

Página

1 de 5

Documento:

Reglamento Interno de Trato Preferente a las Personas Adultas Mayores

Políticas Relacionadas:

Reglamento Interno de Trato Preferente a las Personas Adultas Mayores de la RNSF

ÍNDICE

DESCRIPCION	PAG.
Artículo 1°- Objeto	2
Artículo 2°- Ámbito de Aplicación	2
Artículo 3°- Definiciones	2
Artículo 4°- Base Legal	2
Artículo 5°- Beneficiarios del Trato Preferente	2
Artículo 6°- Principios	2
Artículo 7°- Accesibilidad al Servicio	3
Artículo 8°- Difusión de Derechos	3
Artículo 9°- Trato Preferente	3
Artículo 10°- Deberes de las funcionarias y funcionarios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta "Educadores Gran Chaco" R.L.	4
Artículo 11°- Otras disposiciones sobre la accesibilidad de las Personas Adultas Mayores PAM.	4
Artículo 12°- Responsables de su Ejecución	5
Artículo 13°- Disposiciones Finales	5
Artículo 14°- Disposiciones Finales	5

ELABORADO/ACTUALIZADO POR:


Sub Gerencia General

REVISADO POR:

Gerencia General

APROBADO POR:

Consejo de Administración

	Código	CF-02
	Aprobación	17 de agosto de 2016
	Última actualización	23 de mayo de 2023
	Vigencia	23 de mayo de 2023
	Resolución N°	CA/103/2023
	Página	2 de 5
Documento:	Reglamento Interno de Trato Preferente a las Personas Adultas Mayores	
Políticas Relacionadas:	Reglamento Interno de Trato Preferente a las Personas Adultas Mayores de la RNSF	

**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 la Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta “Educadores Gran Chaco” R.L. 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°- Ámbito de Aplicación

El presente Reglamento es de aplicación obligatoria para todos los funcionarios, independientemente de su nivel o jerarquía o la fuente de remuneración y se aplica a todas las personas adultas mayores que realizan operaciones en cualquiera de nuestras oficinas y agencias.

Artículo 3°- Definiciones

- a) **Operaciones financieras:** Son las operaciones activas, pasivas o contingentes realizadas por la Cooperativa, en el marco de las actividades previstas en la Ley N° 393 de Servicios Financieros.
- b) **Producto financiero:** Tipo, clase o categoría en que se distingue un determinado servicio financiero ya sea de ahorro o créditos.
- c) **Servicios financieros:** Servicios diversos que presta la Cooperativa con el objeto de satisfacer las necesidades de los consumidores financieros.
- d) **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 la Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta “Educadores Gran Chaco” R.L. 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:

- 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.

ELABORADO/ACTUALIZADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
Sub Gerencia General	Gerencia General	Consejo de Administración



Código	CF-02
Aprobación	17 de agosto de 2016
Última actualización	23 de mayo de 2023
Vigencia	23 de mayo de 2023
Resolución N°	CA/103/2023
Página	3 de 5

Documento:	Reglamento Interno de Trato Preferente a las Personas Adultas Mayores
Políticas Relacionadas:	Reglamento Interno de Trato Preferente a las Personas Adultas Mayores de la RNSF

- 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.
- e) **Protección.** Busca prevenir y erradicar la marginalidad socio económico y geográfico, 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.

CAPÍTULO II NORMATIVA ESPECÍFICA Y REGLAMENTARIA

Artículo 7°- Accesibilidad al Servicio

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta “Educadores Gran Chaco” R.L. a través del Consejo de Administración, 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 Gerencia General de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta “Educadores Gran Chaco” R.L. 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

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta “Educadores Gran Chaco” R.L. y sus funcionarios deben regirse a los siguientes criterios de trato preferente:

- a) **Uso eficiente de los tiempos de atención:** Se priorizará la atención oportuna a las Personas Adultas Mayores en los servicios financieros que brinda la Cooperativa.
- b) **Capacidad de respuesta institucional:** Se garantiza una respuesta oportuna y adecuada en todo momento, proporcionando a las PAM una explicación de las transacciones financieras

ELABORADO/ACTUALIZADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
Sub Gerencia General	Gerencia General	Consejo de Administración



Código	CF-02
Aprobación	17 de agosto de 2016
Última actualización	23 de mayo de 2023
Vigencia	23 de mayo de 2023
Resolución N°	CA/103/2023
Página	4 de 5

Documento:	Reglamento Interno de Trato Preferente a las Personas Adultas Mayores
Políticas Relacionadas:	Reglamento Interno de Trato Preferente a las Personas Adultas Mayores de la RNSF

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:** La Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta "Educadores Gran Chaco" R.L. 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.
- e) **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 la Cooperativa.
- f) **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 la Cooperativa.
- g) **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.
- 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 PAM.

Artículo 10°- Deberes de las funcionarias y funcionarios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Educadores Gran Chaco" R.L.

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 la Cooperativa denunciar ante las instancias competentes cualquier acto de maltrato o violencia contra las PAM que conozca en el ejercicio de sus funciones.

Artículo 11° Otras disposiciones sobre la accesibilidad de las Personas Adultas Mayores PAM.

1. Los Jefes y Encargados de PAF deberán requerir a Gerencia General e implementar en sus oficinas, todo lo que consideren absolutamente necesario, en cuanto a medios de accesibilidad, mobiliario de apoyo y señaléticas, para brindar un trato adecuado y con calidez humana a las PAM.
2. Los Jefes y Encargados de PAF deben controlar y exigir de forma permanente, que los funcionarios de Plataforma de Atención al Público y Ventanillas de Caja, prioricen la atención preferente a las PAM.
3. Los Jefes y Encargados de PAF, los funcionarios de Captaciones, Créditos y Cajas, están obligados a otorgar respuestas oportunas y claras, en lenguaje sencillo y comprensible sobre transacciones financieras, incluyendo los procedimientos para la presentación de reclamos.

ELABORADO/ACTUALIZADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
Sub Gerencia General	Gerencia General	Consejo de Administración



Código	CF-02
Aprobación	17 de agosto de 2016
Última actualización	23 de mayo de 2023
Vigencia	23 de mayo de 2023
Resolución N°	CA/103/2023
Página	5 de 5

Documento:	Reglamento Interno de Trato Preferente a las Personas Adultas Mayores
Políticas Relacionadas:	Reglamento Interno de Trato Preferente a las Personas Adultas Mayores de la RNSF

- Los Jefes y Encargados de PAF y los funcionarios de Captaciones y Créditos, están obligados a suministrar información y atención individualizada a las PAM en función a sus necesidades y requerimientos, con trato igualitario, respetando sus derechos y garantías constitucionales. En los casos que sobrepasen sus facultades, los funcionarios deberán derivar a sus inmediatos superiores, a efectos de satisfacer las necesidades y requerimientos de las PAM.
- Se deberá brindar asesoramiento y provisión de información sobre los servicios financieros a las PAM en su propio idioma, en este caso, Guaraní, por la región en que opera la Cooperativa, para lo que se podrá requerir eventualmente un traductor, en caso que la Cooperativa no cuente con funcionarios que dominen ese idioma.
- Los Jefes y Encargados de PAF están obligados a garantizar la accesibilidad de la PAM a los Puntos de Reclamo de cada PAF, conforme a las especificaciones establecidas en el Reglamento de Protección del Consumidor de Servicios Financieros.

Artículo 12°- Responsabilidad

Es responsable del cumplimiento, la aplicación y difusión interna y externa del presente Reglamento, la Gerencia General de la Cooperativa.

Artículo 13°- Responsables de su Ejecución

Son responsables de su ejecución y aplicación obligatoria del presente reglamento todos los funcionarios y funcionarias que brindan atención directa a los consumidores financieros adultos mayores.

Artículo 14°- Disposiciones Finales

La presente norma deberá ser revisada y actualizada cuando menos una vez al año, pudiendo ser modificada a iniciativa y solicitud de la Sub Gerencia General y Gerencia General, con aprobación del Consejo de Administración mediante Resolución expresa.

Cuando la iniciativa surja de la Sub Gerencia General, la propuesta modificatoria deberá ser previamente revisada por la Gerencia General.

En todos los aspectos relacionados, que no estén expresamente establecidos en la presente norma, se aplicará la Recopilación de Normas para Servicios Financieros de la ASFI y la Ley N° 393 de Servicios Financieros.

Las modificaciones instruidas por la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero, relacionadas a la presente norma, en tanto ésta no sea actualizada, serán de aplicación automática por parte de la Cooperativa, una vez que estas sean difundidas oficialmente por la Gerencia General.

Yacuiba, 23 de mayo de 2023

Por el Consejo de Administración:

Secretaria

Presidente

ELABORADO/ACTUALIZADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
Sub Gerencia General	Gerencia General	Consejo de Administración