

# SERVICIO Y ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO

VPR-17-02  
GESTIÓN 2022

## Control de Cambios

<b>Versión</b>	<b>N.º de Punto</b>	<b>Modificación</b>
Modificación I	Actualización del documento	Actualización del documento
Inicial	Actualización del documento	Actualización del documento

DOCUMENTO PROPIEDAD DE LA PROMOTORA EFV

## Elaboración, Revisión y Aprobación

Elaborado	Revisado	Revisión COM	Aprobado por el Directorio
JEFE NACIONAL DE OPERACIONES	GERENTE NACIONAL DE OPERACIONES	27/09/2022	06/10/2022 Nro. 21/2022
RESPONSABLE NACIONAL DE OPERACIONES	SUBGERENTE NACIONAL DE OPERACIONES	19/08/2021	25/08/2021 Nro. 19/2021

DOCUMENTO PROPIEDAD DE LA PROMOTORA EFV

## CONTENIDO

<b>Control de Cambios</b> .....	2
Actualización del documento.....	2
Actualización del documento.....	2
<b>Elaboración, Revisión y Aprobación</b> .....	3
<b>Título I SERVICIO Y ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO</b> .....	6
<b>Capítulo I DEFINICIONES Y REFERENCIAS NORMATIVAS</b> .....	6
1. Artículo. – Definiciones:.....	6
2. Artículo. - Glosario de Siglas .....	7
3. Artículo. - Referencias Normativas:.....	7
<b>Capítulo II SERVICIO Y ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO</b> .....	8
<b>Sección 1 Disposiciones Generales</b> .....	8
1. Artículo. – Objetivo .....	8
2. Artículo. - Aplicación: .....	8
3. Artículo. - Alcance: .....	8
<b>Sección 2 Políticas</b> .....	8
4. Artículo. - Código de Conducta para la Atención de Consumidores Financieros: .....	8
5. Artículo. - Tratamiento de la Información.....	9
6. Artículo. - Calidad de Atención al Cliente: .....	9
7. Artículo. - Capacitación, Calidad en el trato y Condiciones de trabajo:.....	10
8. Artículo. - Calidad en el Trato:.....	10
9. Artículo. - Condiciones de Trabajo: .....	10
10. Artículo. - Derechos de los Consumidores Financieros: .....	10
11. Artículo. - Políticas y Procedimientos con relación al Servicio y Atención al Consumidor Financiero: .....	11
12. Artículo. - Reglamento Interno de Trato Preferente a las Personas Adultas Mayores: .....	14
13. Artículo. - Normativa Específica y Reglamentaria:.....	15
<b>Sección 3 Procedimientos</b> .....	16
1. Artículo. - Matriz Centralizadora de Responsabilidades: .....	16
2. Artículo. - Diagrama SIPOC del Proceso de Servicio y atención al consumidor financiero. ....	17
3. Artículo. -Desarrollo de los procedimientos de los Subprocesos: .....	18

4. Artículo. - Diagrama de Flujo del Proceso de Servicio y atención al consumidor financiero. ....20

DOCUMENTO PROPIEDAD DE LA PROMOTORA EFV

# Título I SERVICIO Y ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO

## Capítulo I DEFINICIONES Y REFERENCIAS NORMATIVAS

### 1. Artículo. – Definiciones:

- **Agilidad:** Característica de los procesos de atención al consumidor financiero, en cuanto a prontitud.
- **Consumidor Financiero:** Clientes y/o usuarios financieros;
  - **Cliente Financiero:** Persona natural o jurídica que utiliza los servicios financieros de entidades financieras, mediante la suscripción de contratos;
- **Usuario Financiero:** Persona natural o jurídica que utiliza los servicios de entidades financieras, sin que medie la suscripción de contratos.
- **Comodidad:** Conjunto de elementos que la Entidad utiliza para brindar condiciones de atención óptima al consumidor financiero en las instalaciones del punto de atención, de acuerdo con las características de este, considerando las limitantes de actuación que puedan tener las personas discapacitadas.
- **Educación financiera:** Proceso que consiste en transmitir conocimientos y desarrollar habilidades orientadas a mejorar la toma de decisiones de los consumidores financieros en materia financiera, con el objetivo de optimizar los mecanismos de administración de sus recursos financieros.
- **Información:** Capacidad de la entidad para participa al consumidor financiero a través de medios de comunicación, sobre tiempos promedio de espera, tiempo de espera máximo y puntos de atención cercanos.
- **Usuario:** Es toda persona natural o jurídica que utiliza servicios financieros de una Entidad supervisada.
- **Reclamo:** Es la petición de reparación presentada por el consumidor financiero de forma verbal o escrita por causa de un desacuerdo, perjuicio, daño o agravio con respecto a un producto y/o servicio recibido de una entidad supervisada.
- **Atención del reclamo:** Se refiere al análisis, evaluación y emisión de una respuesta, por parte de la entidad supervisada, sobre el reclamo realizado por el consumidor financiero.
- **Central de Reclamos ASFI:** Es un servicio de ASFI, disponible en todas sus oficinas dedicadas a atender aquellos reclamos en los que el consumidor financiero está en desacuerdo con la respuesta emitida por la entidad supervisada.
- **Punto de Reclamo:** Es el servicio que brinda la entidad supervisada, en todas aquellas oficinas, sucursales y agencias en las que presta atención al público, destinado a atender en primera instancia los reclamos que presentan sus consumidores financieros.
- **Personal de la Entidad que atiende al consumidor financiero:** Todos los colaboradores que tengan relación directa o indirecta con el consumidor financiero.
- **Consumidores Financieros:** clientes y/o usuarios financieros.
- **Cliente Financiero:** Persona natural o jurídica que utiliza los servicios financieros de Entidades Financieras, mediante la suscripción de contratos.

- **Usuario Financiero:** Persona natural o jurídica que utiliza los Servicios de Entidades Financieras, sin que medie la suscripción de contratos.
- **Operaciones financieras:** Son las operaciones activas, pasivas o contingentes realizadas por la Entidad, en el marco de las actividades previstas en la Ley de Servicios Financieros.
- **Producto Financiero:** Tipo, clase o categoría en que se distingue un determinado servicio financiero.
- **Servicios Financieros:** Servicios diversos que presta la Entidad, con el objeto de satisfacer las necesidades de los consumidores financieros.

## 2. Artículo. - Glosario de Siglas

- **PR:** Punto de Reclamo.
- **ASFI:** Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero.
- **PAM:** Personas Adultas Mayores.
- **EFV:** Entidad Financiera de Vivienda.

## 3. Artículo. - Referencias Normativas:

- Ley de Servicios Financieros N ° 393 promulgada el 21 de agosto de 2013/ LIBRO 4 ° CONSUMIDOR FINANCIERO/ TÍTULO I ATENCIÓN A CLIENTES Y USUARIOS.
- Constitución Política del Estado.
- Ley General N.º 369 de las Personas Adultas Mayores de 1 de mayo de 2013.
- Decreto Supremo N.º 1807 de 27 de noviembre de 2013 que reglamenta la Ley N.º 369.
- NB ISO 9001:2015 SISTEMAS DE GESTION DE LA CALIDAD.

## Capítulo II SERVICIO Y ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO

### Sección 1 Disposiciones Generales

#### 1. Artículo. – Objetivo

Normar y guiar a los colaboradores de la Entidad para que puedan otorgar un excelente servicio y buena atención a todos los consumidores financieros y público en general que visitan las oficinas, sucursales y agencias de la Entidad a nivel nacional, con el objetivo de adquirir un producto financiero, servicio, recabar información, hacer un reclamo, o sencillamente aclarar consultas o realizar alguna sugerencia.

#### 2. Artículo. - Aplicación:

Se encuentran sujetos al ámbito de aplicación todos los colaboradores de la Entidad, tanto los que prestan sus servicios directos en la atención a los consumidores financieros (Front Office), como los que trabajan de soporte en las operaciones y asesoramiento de la Entidad (Middle y Back Office).

Es para todos los colaboradores, independientemente de su nivel, jerarquía o la fuente de remuneración.

#### 3. Artículo. - Alcance:

Está vinculado con los procesos relacionados al cliente que maneja la organización para proporcionar satisfacción a las demandas; iniciando con la gestión del servicio al cliente, la generación y registro de información, la gestión de revisión y análisis, la gestión de autorización, la entrega del producto o servicio y el seguimiento al producto o servicio entregado al consumidor financiero.

### Sección 2 Políticas

#### 4. Artículo. - Código de Conducta para la Atención de Consumidores Financieros:

- **Antecedentes:** La Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI) en la Recopilación de Normas para Servicios Financieros, Libro 4º Consumidor Financiero/ Título I Atención a clientes y usuarios/ Capítulo I Reglamento de Protección del consumidor de servicios financieros/Sección 3 Obligaciones de las entidades financieras/Artículo 3º Código de Conducta, indica que las Entidades Financieras deben implementar el Código de Conducta, orientado a la protección de los derechos de los consumidores financieros, conforme a los lineamientos contenidos en el Anexo 4 del presente Reglamento.
- **Naturaleza:** La naturaleza del Código de Conducta para la atención a consumidores financieros es de carácter normativo.
- **Objeto:** Establecer estándares mínimos de conducta y sanas prácticas que debe ser adoptada en la Entidad por parte de sus directores, Ejecutivos y demás colaboradores en su relacionamiento con los consumidores financieros, en el marco del respeto a los derechos de los consumidores financieros.

- **Aplicación:** Las normas establecidas en el presente Código son de cumplimiento obligatorio por parte de todos los colaboradores de “La Promotora” Entidad Financiera de Vivienda.
- **Buena Fe:** La Entidad debe proveer los servicios financieros, basados en términos de confianza, transparencia y seguridad jurídica.
- **Relacionamiento:** Las relaciones de la Entidad con los consumidores financieros deben desarrollarse en un marco de cordialidad, respeto, equilibrio y armonía.
- **Equidad:** Los colaboradores dependientes de la Entidad deben actuar, respecto a las personas que demandan o solicitan sus servicios, sin ningún tipo de preferencias y sin discriminación de género, raza, edad religión, etnia, posición social o identidad cultural.
- **Continuidad:** Los servicios financieros deben prestarse en forma permanente y sin interrupciones, salvo en aquellos casos previstos por normativa específica.
- **Responsabilidad:** Implica predisposición y diligencia de los colaboradores de la Entidad en el cumplimiento de sus funciones y atribuciones, así como la obligación permanente de rendir cuentas por sus actos y asumir las consecuencias de estos.

#### 5. Artículo. - Tratamiento de la Información.

- **Calidad:** Proporcionar a los consumidores financieros información fidedigna, amplia, íntegra, clara, comprensible y accesible sobre las características y condiciones de los productos y servicios financieros que se ofrecen.
- **Entrega de Información:** Brindar a los consumidores financieros toda la información sobre los servicios financieros que contraten y los cobros que de ellos deriven, a través de los medios que se encuentren disponibles.
- **Oportunidad:** Mantener oportunamente informados a los consumidores financieros sobre los productos y servicios financieros, especialmente sobre los cambios en las características, funcionamiento, condiciones y cobros asociados.
- **Resguardar:** Custodiar la información de los Consumidores Financieros con la debida confidencialidad y privacidad, en cumplimiento de la legislación vigente.
- **Difusión:** Dar a conocer el contenido del presente Código a los colaboradores para que estos puedan ponerlo en práctica, sin perjuicio de la aplicación del código de ética y conducta.
- **Información Pública:** Informar a la opinión pública sobre sus estados financieros y calificación de riesgo.

#### 6. Artículo. - Calidad de Atención al Cliente:

- **Calidad y Calidez:** La atención a los consumidores financieros debe ser clara y cordial, prestando la debida orientación, asesoramiento e información frente a las consultas de los consumidores financieros que aseguren la satisfacción de sus necesidades.
- **Servicio:** La Entidad deberá contar con los colaboradores capacitado con vocación de servicio para lograr la satisfacción y valoración de los consumidores financieros.
- **Medición de la Satisfacción:** La Entidad debe contar con mecanismos que permitan medir y controlar regularmente la calidad de servicio y atención a los consumidores financieros y su grado de satisfacción, a fin de implementar las correcciones o modificaciones que fueran necesarias para mantener los estándares de calidad.

#### 7. Artículo. - Capacitación, Calidad en el trato y Condiciones de trabajo:

La Entidad debe capacitar a sus colaboradores para que en la atención a los consumidores financieros primen las siguientes cualidades y valores:

- **Compromiso:** En la atención a los consumidores financieros, dotándoles de información seria, razonable y objetiva para orientarlos en la toma de decisiones o presentación de reclamos.
- **Eficiencia:** A través de la óptima utilización de los recursos disponibles que permita ofrecer a los consumidores financieros atención de calidad, soluciones prontas y respuestas oportunas frente a cualquier requerimiento o reclamo que éstos realicen.
- **Honestidad:** Mediante la actuación ética y transparente.
- **Respeto:** Para que en el relacionamiento con los consumidores financieros medie la comprensión y tolerancia.
- **Responsabilidad:** En la adecuación de su trabajo al cumplimiento de leyes, normas reglamentarias, políticas y normativa interna.
- **Colaboración:** Con las autoridades competentes en el envío de información y atención de cualquier otro requerimiento.
- **Reserva:** En el resguardo y confidencialidad de la información referida a los consumidores financieros.

#### 8. Artículo. - Calidad en el Trato:

La Entidad debe proporcionar a sus colaboradores una adecuada formación, para que éstos brinden un trato respetuoso y de calidad a los consumidores financieros y les faciliten la información que requieran y ofrezcan un trato adecuado a las personas con discapacidad.

#### 9. Artículo. - Condiciones de Trabajo:

La Entidad debe dotar a sus colaboradores de insumos necesarios para que la atención a los consumidores financieros cumpla con las condiciones de calidad requeridos en el presente código, evitando en todo momento que la falta de insumos ocasione dilaciones o retardos injustificados.

#### 10. Artículo. - Derechos de los Consumidores Financieros:

Para efectos del presente Reglamento y de acuerdo con normativa vigente, los derechos del consumidor financiero son agrupados de la siguiente manera:

- ✓ Derecho a elegir.
- ✓ Derecho a recibir servicios de calidad.
- ✓ Derecho a reclamar.
- **Derecho a Elegir:** El consumidor financiero tiene derecho a seleccionar el producto y/o servicio que mejor se ajuste a sus necesidades y posibilidades. Para el ejercicio de este derecho deberán cumplirse al menos las siguientes condiciones:
  - ✓ **Adecuada Información:** El consumidor financiero recibe de la Entidad información oportuna, veraz, clara, adecuada, comprensible y completa de los productos y/o servicios que ofrece, relacionados con las necesidades y posibilidades del consumidor financiero, que incluye entre otros, información financiera de operaciones activas y pasivas, tales como las contraprestaciones, gastos y condiciones del contrato cuando corresponda. Asimismo, el consumidor financiero recibe de la Entidad información referida a sus derechos y obligaciones.

- ✓ **Educación Financiera:** El consumidor financiero recibe educación financiera básica que podrá ser provista por la Entidad, por la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI) y/o por diferentes organismos públicos o privados, dichas instancias en el caso de las personas con discapacidad deberán proporcionar y/o facilitarlos medios o mecanismos respectivos que les permitan obtener y acceder a información adecuada.
- **Derecho a Recibir Servicios de Calidad:** El consumidor financiero tiene derecho a que el producto y/o servicio que selecciones sea proporcionado por la Entidad en las mejores condiciones, debiendo cumplirse al menos lo siguiente:
  - ✓ **Trato respetuoso:** Todos los consumidores financieros, sin distinción de ninguna naturaleza, reciben por parte de los colaboradores de la Entidad el mismo trato cordial y respetuoso.
  - ✓ **Cumplimiento de los términos pactados:** El consumidor financiero recibe el producto y/o servicio ofrecido por la Entidad en los términos establecidos en los contratos suscritos, los cuales deben respetar las condiciones generales incluidas en la documentación informativa, ofertas o publicidad difundida. Para aquellos productos y/o servicios que no requieran de un contrato, la Entidad respeta las condiciones generales incluidas en la documentación informativa, ofertas o publicidad difundida.
  - ✓ **Atención oportuna, diligente y segura:** Los productos y/o servicios que utiliza el consumidor financiero son brindados de manera oportuna, diligente y segura.
  - ✓ **Identificación de necesidades:** Los consumidores financieros con discapacidad, así como los conyugues, padres y madres o tutores de personas con discapacidad reciben por parte de los colaboradores de la Entidad atención acorde a las limitantes de actuación que puedan presentar, sin que ello afecte o menoscabe el goce o ejercicio de los derechos que tiene toda persona en condiciones de igualdad.
- **Derecho de Reclamar:** El consumidor financiero tiene derecho a reclamar de manera gratuita a través del servicio del Punto de Reclamo (PR) de la Entidad o la Central de Reclamos de ASFI, cuando corresponda.

#### 11. Artículo. - Políticas y Procedimientos con relación al Servicio y Atención al Consumidor Financiero:

- **Políticas y Procedimientos:** La Entidad está en la obligación de implementar políticas y procedimientos que promuevan buenas prácticas de atención al consumidor financiero, y de mantenerlas actualizadas. Las políticas y procedimientos deben ser aprobadas por el Directorio de la Entidad, las mismas que deben estar en concordancia con su estructura organizacional, de manera que permita una adecuada atención al consumidor financiero.
- **Buenas Prácticas:** La Entidad debe observar al menos las siguientes prácticas en su relacionamiento con sus consumidores financieros:
  - ✓ Suministrar información y/o publicidad veraz, exacta, precisa, integra, clara, oportuna y verificable, que permita al consumidor financiero la adecuada comparación de las diferentes opciones de productos y servicios ofrecidos.

- ✓ Proporcionar el producto y/o servicio en las condiciones publicitadas, informadas, ofrecidas o pactadas con el consumidor financiero y emplear estándares de seguridad y calidad en el suministro de estos.
- ✓ Respetar el marco normativo vigente y abstenerse de incurrir en conductas que conlleven abusos contractuales o de convenir cláusulas que por su carácter puedan dar lugar a excesos dada su posición dominante contractual.
- ✓ Elaborar los contratos y anexos en lenguaje comprensible, con caracteres legibles y ponerlos a disposición de los consumidores financieros con anterioridad a su firma. Copia de los contratos y anexos debidamente suscritos deben ser entregados al consumidor financiero dejando evidencia escrita de la recepción de esta.
- ✓ Abstenerse de hacer cobros que no hayan sido informados previamente y pactados expresamente entre la Entidad y el consumidor financiero.
- ✓ Realizar sus actividades de manera diligente y segura, en relación con los productos y/o servicios que proveen de acuerdo con las disposiciones legales y normativa vigente, brindando una atención eficaz y oportuna a los adultos mayores, personas con discapacidad conyugues, padres y madres o tutores de personas con discapacidad, mujeres en etapa de gestación y madres con bebés y niños hasta edad parvulario.
- ✓ Explicar al consumidor financiero, las características, beneficios y modo de utilizar sus productos y/o servicios.
- ✓ Resguardar debidamente la información de sus consumidores financieros de acuerdo con la normativa vigente.
- ✓ Proporcionar a sus colaboradores una adecuada formación, para que éstos brinden un trato respetuoso a sus consumidores financieros y les faciliten toda la información que requieran. Asimismo, éstos deben recibir capacitación para ofrecer un trato adecuado a las personas con discapacidad.
- ✓ Difundir el contenido del presente Reglamento tanto interna como externamente y tomar las medidas para que sea aplicado en la Entidad.
- ✓ Facilitar a sus consumidores financieros educación financiera, para coadyuvar y promover la toma de decisiones financieras de manera adecuada.
- **Infraestructura:** Los puntos de atención de la Entidad, además de cumplir con todos los requisitos establecidos en el Reglamento para sucursales, agencias y otros puntos de atención, deben contar con instalaciones y equipamiento que permita:
  - ✓ La atención de los consumidores financieros dentro de las instalaciones del punto de atención.
  - ✓ Proporcionar comodidad durante el tiempo de espera.
  - ✓ La Entidad no podrá mantener colas de espera de los consumidores financieros fuera de sus instalaciones.
- **Personal de Cajas:** Es responsabilidad de la Entidad contar con personal de atención en cajas que mínimamente cumpla con las siguientes condiciones:
  - ✓ Que brinde un trato respetuoso y de calidad.
  - ✓ Que preste atención oportuna y diligente.

- ✓ Que pueda proporcionar una adecuada información sobre la atención en cajas y/o orientar al consumidor financiero sobre a qué departamento de la Entidad debe dirigirse, en caso de que su requerimiento no pueda ser atendido en cajas.
- ✓ Que esté capacitado para brindar un trato adecuado a las personas con discapacidad.
- **Tiempo de espera máximo:** El tiempo de espera máximo para que un consumidor financiero sea atendido en cajas es de treinta minutos, este tiempo se computa a partir de que el cliente y/o usuario obtiene la ficha de atención o inicia la fila de espera, hasta el momento en que empieza a ser atendido en la caja. El consumidor financiero podrá realizar su reclamo al Punto de Reclamo establecidos en la Entidad en caso de que no fuese atendido dentro el tiempo de espera máximo establecido.
- **Servicios de Cobranza Adicionales:** El personal correspondiente de la Entidad debe informar permanentemente a los consumidores financieros, sobre el estado de los sistemas de servicios de cobranza adicionales, tales como: cobro de facturas de servicios básicos, facturas de telefonía fija y móvil, etc., en cada una de las oficinas, agencias y sucursales a nivel nacional.
- **Atención Preferente:** La Entidad está prohibida de contar con mecanismos de atención preferente en cajas, con excepción de la atención a adultos mayores, personas con discapacidad, mujeres en etapa de gestación y madres con bebés y niños hasta edad parvulario.
- **Atención a Personas Ciegas:** La atención en cajas a consumidores financieros ciegos puede ser realizada con la sola concurrencia de la persona con dicha discapacidad, asumiendo la misma la responsabilidad del riesgo de las operaciones o transacciones a ser efectuadas. Sin embargo, si la persona ciega desea ser asistida por un testigo a ruego sea familiar o no, ésta puede hacerlo sin que exista impedimento legal alguno. Para el caso en la que la transacción requiera la emisión de comprobantes, boletas u otros y la persona no pueda leer ni escribir, necesariamente deberá concurrir con un testigo a ruego sea familiar o no.  
La persona ciega, que requiera de un testigo para efectuar sus operaciones o transacciones en caja, podrá solicitar a la Entidad le proporcione un testigo a ruego.
- **Atención a los consumidores financieros:** Se establece como política que todo funcionario de la Entidad brinde sus servicios y/o atienda a los consumidores financieros manteniendo un comportamiento que considere mínimamente lo mencionado en los siguientes puntos:
  - ✓ Brindar un trato justo y eficiente a todos los consumidores financieros en sus solicitudes y reclamos dentro el marco de la normativa, considerando que el fin de la Entidad es el servicio a la comunidad.
  - ✓ Atender a los consumidores financieros es responsabilidad de todos los colaboradores de la Entidad en las diferentes áreas para lo cual deberán conocer a cabalidad los procedimientos correspondientes a fin de orientarlos y brindarles una atención de calidad.
  - ✓ Todas las personas que ejercen funciones dentro la Entidad deben en todo momento mantener un comportamiento ético.

Considerando variables importantes para el servicio y atención a los consumidores financieros, se deberá tomar en cuenta lo siguiente:

- ✓ Los colaboradores deben prestar atención a los consumidores financieros.
- ✓ Los colaboradores de la Entidad deben estar siempre dispuestos a ayudar y brindar soluciones a los consumidores financieros.
- ✓ Que las operaciones y transacciones sean realizadas con la mayor rapidez permitida para cada caso.
- ✓ Que los colaboradores de la Entidad sean amables y tengan conocimientos suficientes para responder a las inquietudes y/o consultas de los consumidores financieros.
- ✓ Que los colaboradores de la Entidad cumplan lo pactado con los consumidores financieros.

De la misma manera, la Entidad debe cerciorarse que se cumpla mínimamente lo mencionado en los siguientes puntos:

- ✓ La Entidad debe cumplir con los requerimientos de Punto de Reclamo, otorgando a los consumidores financieros la confianza de realizar sus reclamos, con el propósito de que estos se conviertan en consumidores financieros satisfechos.
- ✓ La Entidad debe contar con espacios adecuados y con personal capacitados para la atención a personas con discapacidad.

## 12. Artículo. - Reglamento Interno de Trato Preferente a las Personas Adultas Mayores:

- **Objetivo:** El presente reglamento tiene por objeto establecer los criterios de trato preferente a las personas Adultas Mayores, en los servicios financieros que brinda “LA PROMOTORA” E.F.V., promoviendo y contribuyendo a una vejez digna, en el marco de lo dispuesto en la Ley General N° 369 de las Personas Adultas Mayores del 1 de mayo de 2013 y Decreto Supremo N° 1807 del 27 de noviembre de 2013.
- **Alcance:** El presente reglamento es de aplicación obligatoria para todo el personal, independientemente de su nivel, jerarquía o la fuente de remuneración.
- **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).
- **Base Legal:** El presente Reglamento tiene como base legal las siguientes disposiciones:
  - ✓ Constitución Política del Estado;
  - ✓ Ley General N° 369 de las Personas Adultas Mayores del 1 de mayo de 2013;
  - ✓ Decreto Supremo N° 1807 del 27 de noviembre de 2013 que reglamenta la Ley N° 369;
  - ✓ Reglamento de Protección del Consumidor de Servicios Financieros, contenido en el Libro 4º /Capítulo I/ Título I de la Recopilación de Normas para Servicios Financieros.
- **Beneficios del Trato Preferente:** Gozarán de trato preferente, las personas mayores de sesenta (60) años que se apersonen a “LA PROMOTORA” E.F.V., con el propósito de efectuar operaciones y/o acceder a servicios financieros.
- **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:
  - ✓ **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;
- ✓ **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;
  - ✓ **Descolonización:** Busca desmontar estructuras de desigualdad, discriminación, sistemas de dominación, jerarquías sociales y de clase;
  - ✓ **Solidaridad Intergeneracional:** Busca la interdependencia, colaboración y ayuda mutua intergeneracional que genere comportamientos y prácticas culturales favorables a la vejez y el envejecimiento;
  - ✓ **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;
  - ✓ **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;
  - ✓ **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;
  - ✓ **Accesibilidad:** Que los servicios de los que goza la sociedad puedan también acomodarse para ser accedidos por las personas adultas mayores;
  - ✓ **Autonomía y Autorrealización:** 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.

### 13. Artículo. - Normativa Específica y Reglamentaria:

- **Accesibilidad al Servicio:** “LA PROMOTORA” E.F.V., a través de la Gerencia Nacional de Operaciones, 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.
- **Difusión de Derechos:** El jefe Nacional de Recursos Humanos de “LA PROMOTORA” E.F.V., coordinará la realización de programas especiales de socialización sobre los derechos de las PAM al personal que brindan atención directa a los clientes y/o usuarios financieros.
- **Trato Preferente:** “LA PROMOTORA” E.F.V y sus colaboradores deben regirse a los siguientes criterios de trato preferente:
  - ✓ **Uso eficiente de los tiempos de atención:** Se priorizará la atención oportuna a las Personas Adultas Mayores en los servicios financieros que brinda “LA PROMOTORA” E.F.V;

- ✓ **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;
  - ✓ **Capacitación y sensibilización del personal:** “LA PROMOTORA” E.F.V 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;
  - ✓ **Atención personalizada y especializada:** “LA PROMOTORA” E.F.V y sus colaboradores 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;
  - ✓ **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 PROMOTORA” E.F.V;
  - ✓ **Eradicación de toda forma de maltrato:** Se prohíbe toda forma de maltrato, violencia y discriminación a las PAM, por parte de los colaboradores o funcionarias de “LA PROMOTORA” E.F.V;
  - ✓ **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 colaboradores;
  - ✓ **Habilitación de ventanillas, prioridad en las filas y mobiliario adecuado:** “LA PROMOTORA” E.F.V 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.
- **Deberes de las funcionarias y colaboradores de “LA PROMOTORA E.F.V”:** 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 colaboradores de “LA PROMOTORA” E.F.V denunciar ante las instancias competentes cualquier acto de maltrato o violencia contra las PAM que conozca en el ejercicio de sus funciones.
  - **Responsabilidades:** Es responsable del cumplimiento, la aplicación y difusión interna/externa del presente Reglamento la Gerencia General de “LA PROMOTORA” E.F.V y las Áreas dependientes de ella.

## Sección 3 Procedimientos

### 1. Artículo. - Matriz Centralizadora de Responsabilidades:

Central	Sucursal	Agencia
---------	----------	---------

Gerente Nacional de Operaciones.	Gerente Nacional de Operaciones.	Gerente Nacional de Operaciones.
Asesor Legal Nacional.	Asesor Legal Nacional.	Asesor Legal Nacional.
Subgerente Nacional de Contabilidad.	Subgerente Nacional de Contabilidad.	Subgerente Nacional de Contabilidad.
Jefe Nacional de Recursos Humanos.	Jefe Nacional de Recursos Humanos.	Jefe Nacional de Recursos Humanos.
Jefe Regional de Operaciones.	Jefe Regional de Operaciones.	Responsable Operativo de Agencia.
Jefe Nacional de Cartera.	Jefe Nacional de Cartera.	Jefe Nacional de Cartera.
Asesor de Experiencia del Cliente Complementarios.	Asesor de Experiencia del Cliente Complementarios.	Asesor de Experiencia del Cliente Complementarios.
Especialista de Crédito	Especialista de Crédito	Especialista de Crédito
Analista Legal.	Analista Legal.	Analista Legal.
Responsable Nacional de Contabilidad	Responsable Nacional de Contabilidad	Responsable Nacional de Contabilidad.
Asistente Operativo de Contabilidad.	Asistente Operativo de Contabilidad.	Asistente Operativo de Contabilidad.
Analista Operativo de Cuentas.	Analista Operativo de Cuentas.	Analista Operativo de Cuentas
Encargado de Catastro.	Encargado de Catastro.	Encargado de Catastro.
Coordinadora de Servicio al Cliente.	Coordinadora de Servicio al Cliente.	Coordinadora de Servicio al Cliente.
Cajeros.	Cajeros.	Cajeros.

## 2. Artículo. - Diagrama SIPOC del Proceso de Servicio y atención al consumidor financiero.

SIPOC: Servicio y atención al consumidor financiero					
Proveedor	Entradas		Proceso	Salidas	Cliente
Consumidor financiero.	Solicita atención de servicios financieros.	1	Gestionar el servicio al cliente.	Información del consumidor financiero.	La Promotora EFV.
Consumidor financiero.	Información del consumidor financiero.	2	Generar y registrar la información.	Datos e información del consumidor financiero registrados.	La Promotora EFV.
Personal de la entidad que atiende al consumidor financiero.	Datos e información del consumidor financiero registrados.	3	Gestionar, revisar y analizar.	Solicitud revisado y analizado si corresponde.	La Promotora EFV.

Gerentes Nacionales/ jefes de unidad.	Solicitud revisada y analizada si corresponde.	4	Autorizar.	Solicitud de servicios financiero autorizado.	Consumidor financiero.
Personal de la entidad que atiende al consumidor financiero.	Solicitud de servicios financiero autorizado.	5	Entregar el producto o servicio.	Entrega del producto o servicio solicitado.	Consumidor financiero.
Gerentes Nacionales/ jefes de unidad/ Analista Operativo de Cuentas/ Especialista de Crédito.	Producto y/o servicio entregado.	6	Hacer seguimiento.	Acciones según resultado del seguimiento.	La Promotora EFV.

### 3. Artículo. -Desarrollo de los procedimientos de los Subprocesos:

#### 1. Gestionar el servicio al cliente.

Responsable	N	Procedimiento	Formularios o Registros
Consumidor financiero.	1.1 1.2	Se presenta en las instalaciones de la Entidad. Solicita atención para su demanda de producto y/o servicio financiero. <i>Nota: Considerar que el tiempo de espera máximo para que un consumidor financiero sea atendido en cajas es de treinta minutos.</i>	
Unidad Legal/ Contabilidad/ Catastro/ Cartera/ Asesor de Experiencia del Cliente Complementarios/ Especialista de Crédito/ Analista Operativo de Cuentas/ Coordinadora de Servicio al Cliente/ Cajeros.	1.3 1.4 1.5	Atiende la solicitud del consumidor financiero. <i>Nota: La atención la realiza tomando en cuenta las políticas descritas en el presente documento.</i> Procede con la gestión de la solicitud según caso. Solicita los datos, información y otros requisitos relacionados al producto y/o servicio solicitado por el consumidor financiero, según caso de solicitud.	

#### 2. Generar y registrar la información.

Responsable	N	Procedimiento	Formularios o Registros
-------------	---	---------------	-------------------------

Consumidor financiero.	2.1	Entrega los datos, información y otros requisitos relacionados según su solicitud.	
Unidad Legal/ Contabilidad/ Catastro/ Asesor de Experiencia del Cliente/ Especialista de Crédito/ Operativo de Cuentas/ Coordinadora de Servicio al Cliente/ Cajeros.	2.2	Recibe los datos, información y otros relacionados según solicitud.	
	2.3	Registra los datos, información y otros relacionados.	

### 3. Gestionar, revisar y analizar.

Responsable	N	Procedimiento	Formularios o Registros
Unidad Legal/ Contabilidad/ Catastro/ Asesor de Experiencia del Cliente / Especialista de Crédito/ Operativo de Cuentas/ Coordinadora de Servicio al Cliente/ Cajeros.	3.1	Gestiona la solicitud.	
	3.2	Revisan que los datos, información y otros relacionados a la solicitud estén correctos.	
	3.3	Analiza la solicitud según caso.	
	3.4	Emite un resultado de la revisión realizada.	
	3.5	Solicitan autorización cuando así corresponde el caso de solicitud.	

### 4. Autorizar.

Responsable	N	Procedimiento	Formularios o Registros
Gerentes Nacionales/ jefes de Unidad.	4.1	Reciben la solicitud según caso.	
	4.2	Autorizan la solicitud si corresponde el caso.	

### 5. Entregar el producto o servicio.

Responsable	N	Procedimiento	Formularios o Registros
Unidad Legal/ Contabilidad/ Catastro/ Asesor de Experiencia del Cliente/ Especialista de Crédito/ Operativo de Cuentas/	5.1	Entregan el producto o servicio solicitado por el consumidor financiero.	

Coordinadora de Servicio al Cliente/ Cajeros.			
Consumidor financiero.	5.2	Recibe el producto o servicio solicitado según su caso.	
	5.3	Firma los documentos correspondientes.	
Unidad Legal/ Contabilidad/ Catastro/ Cartera/ Asesor de Experiencia del Cliente/ Especialista de Crédito/ Analista Operativo de Cuentas/ Coordinadora de Servicio al Cliente/ Cajeros.	5.4 5.5	Registra la entrega de productos y/o servicios. Archiva documentación generada de la solicitud del caso.	

#### 6. Hacer seguimiento.

Responsable	N	Procedimiento	Formularios o Registros
Unidad Legal/ Contabilidad/ Catastro/ Cartera/ Asesor de Experiencia del Cliente/ Complementarios/ Especialista de Crédito/ Analista Operativo de Cuentas/ Coordinadora de Servicio al Cliente/ Cajeros.	6.1 6.2	Según caso de solicitud, realizan seguimiento al estado. Comunican al consumidor financiero las novedades que correspondan.	
Gerentes Nacionales/ jefes de unidad.	6.3	Realizan el control correspondiente del seguimiento realizado.	

#### 4. Artículo. - Diagrama de Flujo del Proceso de Servicio y atención al consumidor financiero.

