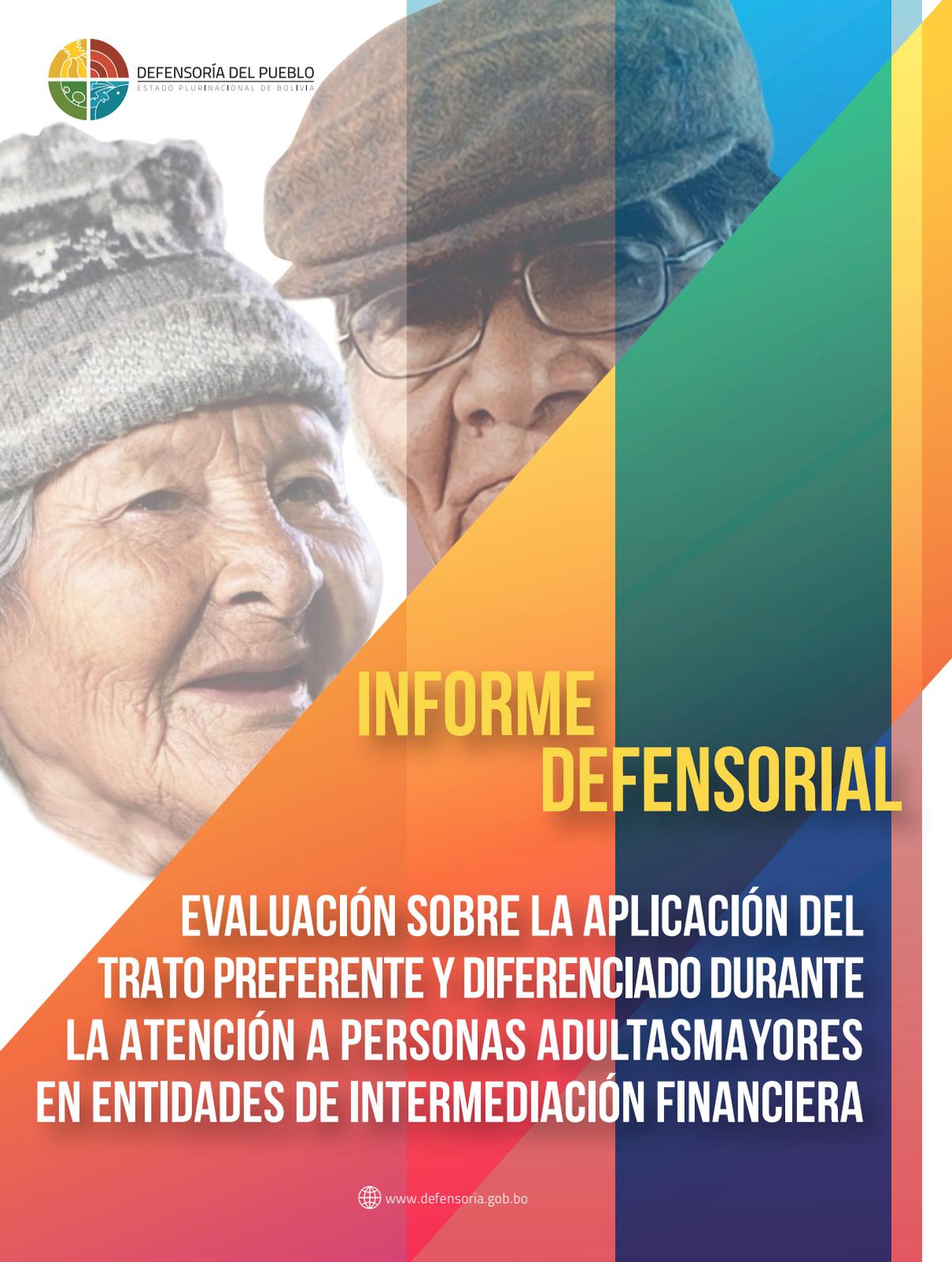




DEFENSORÍA DEL PUEBLO  
ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA



# INFORME DEFENSORIAL

**EVALUACIÓN SOBRE LA APLICACIÓN DEL  
TRATO PREFERENTE Y DIFERENCIADO DURANTE  
LA ATENCIÓN A PERSONAS ADULTASMAYORES  
EN ENTIDADES DE INTERMEDIACIÓN FINANCIERA**





**DEFENSORÍA DEL PUEBLO**  
ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA

**INFORME DEFENSORIAL  
EVALUACIÓN SOBRE LA APLICACIÓN DEL  
TRATO PREFERENTE Y DIFERENCIADO  
DURANTE LA ATENCIÓN A PERSONAS ADULTAS  
MAYORES EN ENTIDADES DE INTERMEDIACIÓN  
FINANCIERA**

ENERO - 2022





## RESOLUCIÓN DEFENSORIAL N° DP/AVEDH/01/2022 La Paz, 27 de Enero de 2022

### VISTOS:

El Informe Defensorial “EVALUACIÓN SOBRE LA APLICACIÓN DEL TRATO PREFERENTE Y DIFERENCIADO DURANTE LA ATENCIÓN A PERSONAS ADULTAS MAYORES EN ENTIDADES DE INTERMEDIACIÓN FINANCIERA”, realizado en el marco de una intervención integral, la información recolectada, los resultados obtenidos y el análisis realizado.

### CONSIDERANDO:

Que, el Parágrafo I del Artículo 218 de la Constitución Política del Estado establece que la Defensoría del Pueblo es la institución encargada de velar por la vigencia, promoción, difusión y cumplimiento de los derechos humanos, individuales y colectivos, que se consagran en la Constitución, las leyes y los instrumentos internacionales.

Que, el numeral 3 del Artículo 222, de la Constitución Política del Estado dispone como una atribución de la Defensoría del Pueblo: “Investigar, de oficio o a solicitud de parte, los actos u omisiones que impliquen violación de los derechos, individuales y colectivos, que se establecen en la Constitución, las leyes y los instrumentos internacionales, e instar al Ministerio Público al inicio de las acciones legales que correspondan”.

Que, por su parte, el Numeral 5 del citado Artículo, faculta a la Defensoría del Pueblo a formular, recomendaciones, recordatorios de deberes legales y sugerencias para la inmediata adopción de correctivos y medidas a todos los órganos e instituciones del Estado y emitir censura pública por actos o comportamientos contrarios a dichas formulaciones.

Que, el Parágrafo I del Artículo 24, de la Ley N° 870, “Ley del Defensor del Pueblo”, de 13 de diciembre de 2016, establece que concluida la investigación y comprobadas las vulneraciones de derechos, la Defensoría del Pueblo podrá emitir Resoluciones fundamentadas que contengan según sea el caso, recomendaciones, recordatorios, sugerencias o correctivos y censura pública. El Parágrafo III, establece que, emitida la Resolución, esta será puesta a conocimiento de la autoridad o servidor público.

Que mediante Resolución de la Asamblea Legislativa Plurinacional del Estado Plurinacional de Bolivia R.A.L.P. N° 001/2019-2020 de 30 de enero de 2019, la Asamblea Legislativa Plurinacional, conforme al Artículo 12 de la Ley N° 870, Ley del Defensor del Pueblo, designó a la Delegada Adjunta para la Defensa y

Imprime  
anverso  
y reverso



Cumplimiento de los Derechos Humanos como Defensora del Pueblo a.i. a partir del día siguiente hábil de la emisión de la referida resolución.

**POR TANTO:**

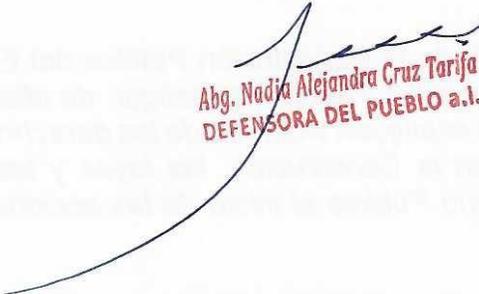
La Defensora del Pueblo a.i. del Estado Plurinacional de Bolivia, en uso de las atribuciones conferidas por la Constitución Política del Estado y la Ley N° 870 de 13 de diciembre de 2016.

**RESUELVE:**

**PRIMERO:** Aprobar el Informe Defensorial titulado *“EVALUACIÓN SOBRE LA APLICACIÓN DEL TRATO PREFERENTE Y DIFERENCIADO DURANTE LA ATENCIÓN A PERSONAS ADULTAS MAYORES EN ENTIDADES DE INTERMEDIACIÓN FINANCIERA”*.

**SEGUNDO:** Notificar a las autoridades correspondientes, con las recomendaciones defensoriales y recordatorios de deberes legales señalados en el Informe, para su correspondiente pronunciamiento en el plazo de treinta días.

Regístrese y Archívese.

  
Abg. Nadia Alejandra Cruz Tarifa  
DEFENSORA DEL PUEBLO a.i.

## SIGLAS Y ACRÓNIMOS

<b>ASFI:</b>	Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero
<b>ASOBAN:</b>	Asociación de Bancos Privados de Bolivia
<b>ASOFIN:</b>	Asociación de Entidades Financieras
<b>BNB:</b>	Banco Nacional de Bolivia
<b>BCP:</b>	Banco de Crédito de Bolivia
<b>CIDH:</b>	Comisión Interamericana de Derechos Humanos
<b>CORTE IDH:</b>	Corte Interamericana de Derechos Humanos
<b>CPE</b>	Constitución Política del Estado
<b>LA PROMOTORA EFV:</b>	La Promotora Entidad Financiera de Vivienda
<b>EIF:</b>	Entidad de Intermediación Financiera
<b>PAF</b>	Puntos de Atención Financiera
<b>PAM:</b>	Persona Adulta Mayor
<b>PR:</b>	Punto de Reclamo
<b>RNSF:</b>	Recopilación de Normas para Bancos y Entidades Financieras



# ÍNDICE

## ÍNDICE

INTRODUCCIÓN.....	9
<b>PARTE I: ASPECTOS GENERALES.....</b>	<b>11</b>
<b>1. ANTECEDENTES.....</b>	<b>13</b>
<b>2. MARCO NORMATIVO.....</b>	<b>14</b>
2.1. Normativa Nacional.....	14
2.2. Normativa Internacional.....	15
<b>3. MARCO TEÓRICO.....</b>	<b>16</b>
3.1. Persona Mayor.....	16
3.2. Vejez.....	16
3.3. Envejecimiento.....	16
3.4. Trato Preferente.....	16
3.5. Accesibilidad al entorno físico.....	16
3.6. Barrera arquitectónica.....	16
3.7. Discriminación.....	16
3.8. Discriminación por edad en la vejez.....	17
3.9. Maltrato.....	17
3.10. Entidad de Intermediación Financiera.....	17
<b>4. OBJETIVOS.....</b>	<b>17</b>
4.1. Objetivo general.....	17
4.2. Objetivos específicos.....	17
<b>5. MECANISMOS DE INTERVENCIÓN.....</b>	<b>17</b>
5.1. Verificación defensorial <i>in situ</i> .....	17
5.2. Entrevista.....	19
5.3. Negativa de cooperación a la Defensoría del Pueblo.....	20
<b>PARTE II: RESULTADOS DE LA INTERVENCIÓN DEFENSORIAL.....</b>	<b>21</b>
<b>1. REGLAMENTO INTERNO DE TRATO PREFERENTE A PERSONAS ADULTAS MAYORES.....</b>	<b>23</b>
1.1. Aprobación del Reglamento Interno de Trato Preferente.....	23
1.2. Difusión del Reglamento Interno de Trato Preferente.....	24
<b>2. CONDICIONES DE ACCESIBILIDAD FÍSICA DE LAS EDIFICACIONES DE ENTIDADES FINANCIERAS.....</b>	<b>26</b>
2.1. Accesibilidad antes de ingresar a la Entidad Financiera.....	26
2.2. Accesibilidad al interior de la Entidad Financiera.....	32
<b>3. APLICACIÓN DEL TRATO PREFERENTE A PERSONAS ADULTAS MAYORES.....</b>	<b>33</b>
3.1. Habilitación de cajas de atención prioritaria y prioridad en filas.....	33
3.2. Aplicación de los criterios de trato preferente a personas adultas mayores.....	39
3.2.1. Uso eficiente de los tiempos de atención y atención personalizada y especializada.....	39
3.2.2. Capacidad de respuesta institucional.....	46

3.2.3.	Letreros antes del ingreso que informe sobre la atención preferente.....	49
3.2.4.	Trato con calidad y calidez.....	50
3.2.5.	Capacitación sobre derechos humanos y atención a población en situación de vulnerabilidad – personas adultas mayores.....	51
3.2.6.	Erradicación de toda forma de maltrato.....	52
3.2.7.	Uso del idioma materno.....	58

**PARTE III: ANÁLISIS, CONCLUSIONES Y DETERMINACIONES DEFENSORIALES**

<b>1.</b>	<b>ANÁLISIS.....</b>	<b>63</b>
1.1.	Aprobación y difusión del Reglamento de Trato Preferente a fin de garantizar un trato diferenciado y preferencial a personas adultas mayores.....	64
1.2.	Falta de condiciones de accesibilidad física de las edificaciones en entidades financieras.....	65
1.3.	Falta de aplicación de la atención preferencial a personas adultas mayores.....	67
1.4.	Falta de colaboración y obstrucción a las labores que desempeña la Defensoría del Pueblo.....	75
<b>2.</b>	<b>CONCLUSIONES.....</b>	<b>76</b>
<b>3.</b>	<b>DETERMINACIONES DEFENSORIALES.....</b>	<b>78</b>
	<b>BIBLIOGRAFÍA.....</b>	<b>81</b>

# INTRODUCCIÓN

A partir del mandato constitucional, la Defensoría del Pueblo ha asumido un rol fundamental en la defensa, vigencia y ejercicio de los derechos humanos, para ello ha decidido asumir los cambios que la realidad política, social y jurídica demandan.

La tarea asumida no sólo ha redefinido la lógica de intervención institucional sino de relacionamiento con los actores sociales y la innegable misión de visibilizar a poblaciones en situación de vulnerabilidad, sea por las relaciones de poder o por la situación en la que se encuentran.

En el Plan Multisectorial de Desarrollo Integral de las Personas Adultas Mayores 2016-2020, en la temática de fortalecimiento institucional se identificó como uno de los problemas más relevantes las "Falencias en la implementación del trato preferente y accesibilidad a servicios" y como desafío se estableció que las "Instituciones públicas y privadas que brindan servicio a la población adulta mayor, implementan el trato preferente"<sup>1</sup>.

Asimismo, las organizaciones de personas adultas mayores como la Asociación Nacional de Adultos Mayores de Bolivia (ANAMBO) hicieron conocer públicamente que "con la pandemia ha desaparecido el trato preferente, especialmente en las entidades bancarias que antes de la pandemia cumplían relativamente"<sup>2</sup>; además, refirieron que existe mayor dificultad para la aplicación de los criterios de trato preferente durante las filas de espera al exterior del banco lo que podría ocasionar el contagio de la COVID-19.

En la presente investigación se realiza una evaluación respecto a la implementación del trato preferente de acuerdo con los siete criterios y las condiciones de accesibilidad que permitan a las personas adultas mayores utilizar la infraestructura y los servicios de las Entidades de Intermediación Financiera, aspecto que permitirá detectar problemáticas durante su atención.

Por todo lo expuesto, el presente trabajo tiene como finalidad contribuir en las acciones de vigencia y ejercicio de derechos de las personas adultas mayores y establecer las posibles causas y limitaciones que imposibilitan la implementación del trato preferente en las Entidades Financieras.

---

<sup>1</sup> Plan Multisectorial de Desarrollo Integral de las Personas Adultas Mayores 2016-2020, aprobado mediante Resolución 07/2017 de 16 de diciembre de 2016 del Consejo de Coordinación Sectorial "Por una Vejez Digna" y Resolución Ministerial N.º 007/2018 del Ministerio de Justicia y Transparencia Institucional, Pág. 53 y 54.

<sup>2</sup> Información disponible en página web: <https://www.gerontologia.org/portal/information/showInformation.php?idinfo=4603>



1



DEFENSORÍA DEL PUEBLO  
ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA

## **PRIMERA PARTE**

---

# ASPECTOS GENERALES





## ASPECTOS GENERALES

### 1. ANTECEDENTES

La Constitución Política del Estado dispone que el Estado adoptará políticas públicas para la protección y atención de las personas adultas mayores, de acuerdo con sus capacidades y posibilidades; además, prohíbe y sanciona toda forma de maltrato, abandono, violencia y discriminación a las personas adultas mayores<sup>3</sup>.

Asimismo, la Convención Interamericana sobre la protección de los Derechos Humanos de las Personas Mayores establece que los Estados deben adoptar y fortalecer todas las medidas legislativas, administrativas, judiciales, presupuestarias y de cualquier otra índole, a fin garantizar a la persona mayor un trato diferenciado y preferencial en todos los ámbitos.

La Ley General de las Personas Adultas Mayores N.º 369 y Decreto Supremo N.º 1807, establece que todas las instituciones públicas y privadas que presten algún servicio a personas adultas mayores, deberán diseñar, aprobar e implementar normativas específicas e internas de trato preferente que contemplen los criterios descritos en la referida norma.

Debido a la declaratoria de pandemia mundial por la COVID-19, se puso en evidencia la situación de mayor vulnerabilidad en el que se encuentra la población adulta mayor, razón por la cual la Comisión Interamericana de Derechos Humanos (CIDH), en abril de 2020, urgió a los Estados a brindar una protección reforzada a las personas adultas mayores de la región y a adoptar las medidas necesarias para garantizar sus derechos.

En ese contexto, en la gestión 2020, durante la emergencia sanitaria por la pandemia de la COVID-19 la institución defensorial realizó reuniones entre el Ministerio de Justicia y Transparencia Institucional, la ASFI, ASOBAN, ASOFIN y las organizaciones de personas adultas mayores a fin de promover e implementar el trato preferente a las personas adultas mayores en las entidades financieras, ya que se evidenciaron largas filas de personas adultas mayores en las agencias financieras.

Además, durante la gestión 2020, la Defensoría del Pueblo registró en el Sistema de Servicio al Pueblo un total de 745 denuncias referidas a vulneración del derecho a la Vejez Digna y trato preferente, en tanto que de enero a septiembre de 2021 se reportan 775 denuncias<sup>4</sup>.

La implementación del derecho al trato preferente a personas adultas mayores ha sido de atención prioritaria para la Defensoría del Pueblo, es así que producto de reuniones de coordinación en la gestión 2021 entre el Ministerio de Justicia y Transparencia Institucional, la Defensoría del Pueblo y CARITAS Bolivia, se realizó la intervención defensorial en relación a la aplicación del trato preferente y diferenciado durante la atención a personas adultas mayores.

<sup>3</sup> Constitución Política del Estado, artículo 68, parágrafos I y II.

<sup>4</sup> Defensoría del Pueblo datos al 31 de septiembre de 2021

## **2. MARCO NORMATIVO.**

### **2.1. Normativa nacional**

#### **- Constitución Política del Estado**

**Artículo 8. II.** El Estado se sustenta en los valores de unidad, igualdad, inclusión, dignidad, solidaridad, reciprocidad, respeto, complementariedad, armonía, transparencia, equilibrio, igualdad de oportunidades, equidad social y de género en la participación, bienestar común, responsabilidad, justicia social, (...), para vivir bien.

**Artículo 67. I.** Todas las personas adultas mayores tienen derecho a una vejez digna, con calidad y calidez humana.

**Artículo 68. I.** El Estado adoptará políticas para la protección, atención, recreación, descanso y ocupación social de las personas adultas mayores, de acuerdo con sus capacidades y posibilidades. II. Se prohíbe y sanciona toda forma de maltrato, abandono, violencia y discriminación a las personas adultas mayores.

#### **- Ley N.º 369, de 1 de mayo de 2013, General de las Personas Adultas Mayores.**

**Artículo 1. (Objeto).** La presente ley tiene por objeto regular los derechos, garantías y deberes de las personas adultas mayores, así como la institucionalidad para su protección.

**Artículo 5.- (Derecho a una vejez digna).** El derecho a una vejez digna es garantizado a través de: (...) g. El desarrollo de condiciones de accesibilidad que los permitan utilizar la infraestructura y los servicios de las instituciones públicas, privadas, espacios públicos, medios y sistemas de comunicación, tecnología y transporte.

**Artículo 7. (Trato Preferente en el Acceso a los Servicios). I.** Las instituciones públicas y privadas brindarán trato preferente a las personas adultas mayores de acuerdo a los siguientes criterios:

1. Uso eficiente de los tiempos de atención.
2. Capacidad de respuesta institucional.
3. Capacitación y sensibilización del personal.
4. Atención personalizada y especializada.
5. Trato con calidad y calidez.
6. Erradicación de toda forma de maltrato.
7. Uso del idioma materno.

**II.** Todo trámite administrativo se resolverá de manera oportuna, promoviendo un carácter flexible en su solución, de acuerdo a ley.

#### **- Ley N.º 393 de 21 de agosto de 2013, de Servicios Financieros**

**Artículo 74. (DERECHOS DEL CONSUMIDOR FINANCIERO). I.** Los consumidores financieros gozan de los siguientes derechos: a) Al acceso a los servicios financieros con trato equitativo, sin discriminación por razones de edad, género, raza, religión o identidad cultural. d) A recibir buena atención y trato digno de parte de las entidades financieras.

#### **- Ley N.º 1886, de 14 de agosto de 1998**

**Artículo 8.** Las entidades públicas y privadas que presten servicios en general a personas de 60 o más años deberán habilitar ventanillas especiales para atenderlas y otorgarles un trato preferente. En caso que dicha ventanilla especial no exista, los beneficiarios tendrán atención y prioridad en la fila de todas las oficinas donde actúen en demanda de servicios.

- **Decreto Supremo N.º 1807, de 27 de noviembre de 2013**

**Artículo 6. (Trato Preferente).** I. Las instituciones públicas y privadas deberán aprobar, difundir e implementar sus reglamentos internos específicos sobre trato preferente, que contemplen todos los criterios establecidos en el artículo 7 de la Ley N.º 369.

II. El Ministerio de Justicia a través del Viceministerio de Igualdad de Oportunidades diseñará e implementará un sistema de registro y seguimiento de las instituciones públicas y privadas que brinden trato preferente a las personas adultas mayores de acuerdo con los criterios establecidos en el artículo 7 de la Ley N.º 369, con la finalidad de velar su cumplimiento.

III. Se constituirán como parte del trato preferente, la habilitación de ventanillas especiales y prioridad en las filas, para la atención de las personas adultas mayores.

## **2.2. NORMATIVA INTERNACIONAL**

- **Convención Interamericana sobre la Protección de los Derechos Humanos de las Personas Mayores, ratificada mediante Ley N.º 872, de 21 de diciembre 2016**

**Artículo 1.** El objeto de la Convención es promover y asegurar el reconocimiento y el pleno goce y ejercicio, en condiciones de igualdad, de los derechos humanos y libertades fundamentales de la persona mayor, a fin de contribuir a su plena inclusión, integración y participación en la sociedad.

**Artículo 3.** Son principios generales aplicables a la Convención: (...) k) El buen trato y la atención preferencial.

**Artículo 4.** Los Estados Parte se comprometen a salvaguardar los derechos humanos y libertades fundamentales de la persona mayor enunciados en la presente Convención, sin discriminación de ningún tipo, y a tal fin: e) Promoverán instituciones públicas especializadas en la protección y promoción de los derechos de la persona mayor y su desarrollo integral.

**Artículo 8. Derecho a la participación e integración comunitaria.** (...) Los Estados Parte adoptarán medidas para que la persona mayor tenga la oportunidad de participar activa y productivamente en la comunidad, y pueda desarrollar sus capacidades y potencialidades.

A tal fin: (...) c) Asegurarán que las instalaciones y los servicios comunitarios para la población en general estén a disposición, en igualdad de condiciones, de la persona mayor y tengan en cuenta sus necesidades.

**Artículo 26. Derecho a la accesibilidad y a la movilidad personal.**

La persona mayor tiene derecho a la accesibilidad al entorno físico, social, económico y cultural, y a su movilidad personal.

A fin de garantizar la accesibilidad y la movilidad personal de la persona mayor para que pueda vivir en forma independiente y participar plenamente en todos los aspectos de la vida, los Estados Parte adoptarán de manera progresiva medidas pertinentes para asegurar el acceso de la persona mayor, en igualdad de condiciones con las demás, (...), a las comunicaciones, y a otros servicios e instalaciones abiertos al público o de uso público, tanto en zonas urbanas como rurales. Estas medidas, que incluirán la identificación y eliminación de obstáculos y barreras de acceso, se aplicarán, entre otras cosas, a:

- a) Los edificios, las vías públicas, el transporte y otras instalaciones exteriores e interiores (...).

- b) Los servicios de información, comunicaciones y de otro tipo, incluidos los servicios electrónicos y de emergencia.

Los Estados Parte también adoptarán las medidas pertinentes para:

- a) Desarrollar, promulgar y supervisar la aplicación de normas mínimas y directrices sobre la accesibilidad de las instalaciones y los servicios abiertos al público o de uso público.
- b) Asegurar que las entidades públicas y privadas que proporcionan instalaciones y servicios abiertos al público o de uso público tengan en cuenta todos los aspectos de su accesibilidad para la persona mayor.
- d) Promover otras formas adecuadas de asistencia y apoyo a la persona mayor para asegurar su acceso a la información.
- h) Dotar a los edificios y otras instalaciones abiertas al público de señalización en formatos de fácil lectura, comprensión y adecuados para la persona mayor.

### 3. MARCO TEÓRICO

- 3.1. **PERSONA MAYOR.** Aquella de 60 años o más, salvo que la ley interna determine una edad base menor o mayor, siempre que ésta no sea superior a los 65 años. Este concepto incluye, entre otros, el de persona adulta mayor.<sup>5</sup>
- 3.2. **VEJEZ.** Construcción social de la última etapa del curso de vida.<sup>6</sup>
- 3.3. **ENVEJECIMIENTO.** Proceso gradual que se desarrolla durante el curso de vida y que conlleva cambios biológicos, fisiológicos, psico-sociales y funcionales que variadas consecuencias, los cuales se asocian con interacciones dinámicas y permanentes entre el sujeto y su medio.<sup>7</sup>
- 3.4. **TRATO PREFERENTE.** Es el conjunto de caracteres que buscan un trato prioritario, digno en la atención prestada a las personas adultas mayores en las instituciones públicas y privadas.<sup>8</sup>
- 3.5. **ACCESIBILIDAD AL ENTORNO FÍSICO.** A fin de garantizar la accesibilidad y la movilidad personal de la persona mayor para que pueda vivir en forma independiente, los Estados adoptarán de manera progresiva medidas pertinentes para asegurar el acceso de la persona mayor en igualdad de condiciones con las demás, al entorno físico en instalaciones abiertas al público, tanto en zonas urbanas como rurales.<sup>9</sup>
- 3.6. **BARRERA ARQUITECTÓNICA.** Son aquellos obstáculos o dificultades que se presentan en el entorno y que puede afectar a las personas especialmente aquellas con movilidad reducida y a su seguridad.
- 3.7. **DISCRIMINACIÓN.** Cualquier distinción, exclusión, restricción que tenga como objetivo o efecto anular o restringir el reconocimiento, goce o ejercicio en igualdad de condiciones de los derechos humanos y las libertades fundamentales en la esfera política, económica, social, cultural o en cualquier otra esfera de la vida pública y privada.<sup>10</sup>

---

<sup>5</sup> Convención Interamericana sobre la Protección de los Derechos Humanos de las Personas Mayores, artículo 2.

<sup>6</sup> Convención Interamericana sobre la Protección de los Derechos Humanos de las Personas Mayores, artículo 2.

<sup>7</sup> Convención Interamericana sobre la Protección de los Derechos Humanos de las Personas Mayores, artículo 2.

<sup>8</sup> Ley N.º 369, General de las Personas Adultas Mayores, artículo 3, inciso a).

<sup>9</sup> Convención Interamericana sobre la Protección de los Derechos Humanos de las Personas Mayores, artículo 26.

<sup>10</sup> Convención Interamericana sobre la Protección de los Derechos Humanos de las Personas Mayores, artículo 2.

- 3.8. DISCRIMINACIÓN POR EDAD EN LA VEJEZ.** Cualquier distinción, exclusión o restricción basada en la edad que tenga como objetivo o efecto anular o restringir el reconocimiento, goce o ejercicio en igualdad de condiciones de los derechos humanos y libertades fundamentales en la esfera política, económica, social, cultural o en cualquier otra esfera de la vida pública y privada.<sup>11</sup>
- 3.9. MALTRATO.** Acción u omisión, única o repetida, contra una persona mayor que produce daño a su integridad física, psíquica o moral y que vulnera el goce o ejercicio de sus derechos humanos y libertades fundamentales, independientemente de que ocurra en una relación de confianza.<sup>12</sup>
- 3.10. ENTIDAD DE INTERMEDIACIÓN FINANCIERA.** Persona jurídica radicada en el país, autorizada por la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero – ASFI, cuyo objeto social es la intermediación financiera y la prestación de Servicios Financieros Complementarios.<sup>13</sup>

## 4. OBJETIVOS

### 4.1. Objetivo General

Evidenciar las medidas adoptadas por las Entidades de Intermediación Financiera respecto a la aplicación del trato preferente de acuerdo con los siete criterios, y las condiciones de accesibilidad que permitan a las personas adultas mayores utilizar la infraestructura y los servicios de las Entidades Financieras, a fin de velar por el ejercicio del derecho a una vejez digna.

### 4.2. Objetivos específicos

- Evidenciar la existencia de reglamentos internos de trato preferente aprobados, difundidos e implementados por las Entidades de Intermediación Financiera.
- Verificar las condiciones de accesibilidad física que permitan a las personas adultas mayores utilizar la infraestructura y los servicios de las Entidades de Intermediación Financiera antes del ingreso y dentro las Entidades Financieras.
- Evidenciar la aplicación de los siete criterios: Uso eficiente de los tiempos de atención; Capacidad de respuesta institucional; Capacitación y sensibilización del personal; Atención personalizada y especializada; Trato con calidad y calidez, Erradicación de toda forma de maltrato, y Uso del idioma materno, en la atención de las instituciones identificadas.

## 5. MECANISMOS DE INTERVENCIÓN DEFENSORIAL

Los mecanismos de la intervención defensorial empleados fueron:

### 5.1. Verificación defensorial *in situ*

La verificación defensorial fue realizada durante la primera semana de marzo de 2021, toda vez que durante los primeros días de cada mes existe mayor afluencia de personas adultas mayores que utilizan los servicios financieros.

Se realizó la intervención defensorial en nueve ciudades capitales y en nueve ciudades intermedias a nivel nacional, donde se encuentran las oficinas de la Defensoría del Pueblo, en 28 agencias del Banco Unión y en 45 agencias de diferentes Entidades de Intermediación Financiera (Banco Mercantil Santa Cruz, Banco Nacional de Bolivia BNB, Banco Sol, Banco de Crédito BCP, Banco Prodem, Banco Fassil S.A., Banco Pyme Ecofuturo, Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta San Roque Ltda., Banco Fie, Banco Económico, Sembrar Sartawi, CRECER, La Promotora Entidad Financiera de Vivienda La Promotora EFV, y Cooperativa de Ahorro y Crédito "Asunción" Ltda.), conforme el siguiente cuadro:

<sup>11</sup> Convención Interamericana sobre la Protección de los Derechos Humanos de las Personas Mayores, artículo 2.

<sup>12</sup> Convención Interamericana sobre la Protección de los Derechos Humanos de las Personas Mayores, artículo 2.

<sup>13</sup> Ley N.º 393, de Servicios Financieros, de 21 de agosto de 2013

**VERIFICACIÓN EN ENTIDADES FINANCIERAS**

DDD - CR	BANCO UNIÓN		OTROS BANCOS		
<b>Beni</b>	Calle Cochabamba	Av. Pedro Ignacio Muiba	PRODEM (Calle Antonio Vaca Diez)	Banco Mercantil (Plaza Principal acera norte)	BNB (Plaza Principal acera norte)
<b>Riberalta</b>	Av. Medardo Chávez N.° 647		Banco Mercantil (Barrio Central Av. Ejército Nacional S/N)	BNB (Barrio Central)	
<b>Chquisaca</b>	Banco Unión, Calle Bolívar 355	Banco Unión, Calle Audiencia N.° 74	BNB (Calle España N.° 90)	Banco Mercantil (Calle España N.° 55)	Banco Fassil (Calle España N.° 64)
<b>Monteagudo</b>	Av. Paraíso		Banco PRODEM S.A. Calle Sucre S/N	Banco PYME Ecofuturo Calle Sucre S/N	Cooperativa de Ahorro Abierta San Roque Ltda. Av. Marcelo Arana N.° 5  Banco FIE SA Calle Sucre N.° 227
<b>Cochabamba</b>	Av. Ballivián El Prado	Calle 25 de Mayo y Sucre	BNB (Esq. Nataniel Aguirre y Jordán)	Banco Fassil (Esq. Nataniel Aguirre y Calama)	Banco Mercantil (Esq. Nataniel Aguirre y Calama)
<b>Chapare</b>	Villa Tunari		Banco PRODEM		
<b>La Paz</b>	Av. Camacho, Esq. Loayza	Plaza Isabel la Católica	Banco Fassil (El Prado)	Banco Mercantil (Av. Arce, esq. Calle Rosendo Gutiérrez)	BNB (Av. Camacho N.° 1333)
<b>El Alto</b>	Calle 1 Zona 12 de octubre	Rico Seco	Banco Económico (Calle 3, Esquina Jorge Carrasco)	Banco Sol (Zona 12 de Octubre, Av. Av. Jorge Carrasco)	Sembrar Sartawi (Av. Juan Pablo II)
<b>Yungas</b>	Caranavi		CRECER (Calle Batallón de Ingenieros)	PRODEM (C. Bolívar Zona Central)	
<b>Desaguadero</b>	Av. Panamericana		Banco FIE (Calle Bolívar – Zona Central)		
<b>Oruro</b>	Calle Adolfo Mier entre Soria Galvarro	Calle Montecinos esquina Pagador N.° 298	Banco Fassil C/Adolfo Mier entre La Plata y Pdte. Montes (Frente Plaza 10 de Febrero)	Banco Mercantil (Plaza 10 de Febrero)	BNB (La Plaza Bolívar Sucre)

<b>Pando</b>	Arlindo Puerta esquina Miguel Becerra	Agencia 9 de Febrero	BNB (Av. Teniente Coronel Cornejo)	La Promotora Entidad Financiera de Vivienda (Av. Fernández Molina entre calle Beni)	PRODEM (Agencia El Cristo)
<b>Potosí</b>	Pasaje Boulevar	Calle Gabriel René Moreno, zona baja	Banco FIE (Plaza 10 de Noviembre (calle Junín))	BNB (Edificio Central Calle Junín)	Banco Fassil (Pasaje Boulevar)
<b>Llallagua</b>	Av. 10 de Noviembre		Cooperativa de Ahorro y Crédito Asunción Ltda. (Plaza 6 de Agosto N.º 31)	Banco PRODEM (Calle Oruro Esquina Bolívar)	
<b>Santa Cruz</b>	Calle Cuellar entre calles 21 de mayo y España	Av. Piraí y 3º Anillo	Banco Mercantil (Calle Junín N.º 154)	Banco Fassil (Plaza del Estudiante)	BNB (Av. René Moreno)
<b>Puerto Suarez</b>	Av. Bolívar		Banco Fassil (Puerto Suarez)		
<b>Tarija</b>	Mercado Campesino	Av. La Paz	Banco FIE (Calle Sucre N.º 629)	Banco Fassil (Agencia Av. La Paz)	Banco de Crédito de Bolivia S.A. BCP (Calle General Trigo N.º 784)
<b>Yacuiba</b>	Av. Santa Cruz entre Calles San Pedro y Campero		Banco Mercantil (Calle Santa Cruz)	Banco Fassil (calle Santa Cruz N.º 1564, entre calles Crevaux y Sucre)	
<b>TOTAL</b>		<b>28</b>			<b>45</b>

## 5.2. Entrevistas

Se realizaron entrevistas a 126 personas adultas mayores usuarias de servicios financieros en las 28 agencias del Banco Unión y en las 45 agencias restantes<sup>14</sup>.

Asimismo, se realizaron entrevistas a 27 Jefas o Jefes de Operaciones del Banco Unión y a 43 Jefas o Jefes de Operaciones de las diferentes Entidades de Intermediación Financiera objeto de intervención.

<sup>14</sup> Banco Mercantil Santa Cruz, Banco Nacional de Bolivia BNB, Banco Sol, Banco de Crédito BCP, Banco Prodem, Banco Fassil S.A., Banco Pyme Ecofuturo, Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta San Roque Ltda., Banco Fie, Banco Económico, Sembrar Sartawi, CRECER, La Promotora Entidad Financiera de Vivienda La Promotora EFV, y Cooperativa de Ahorro y Crédito "Asunción" Ltda.

### **5.3. Negativa de cooperación a la Defensoría del Pueblo**

La Coordinación Regional de Yacuiba recibió negativa para la aplicación del formulario de entrevista a Jefas o Jefes de Operaciones en la ciudad de Yacuiba, por parte de la Gerente de la Agencia del Banco Unión<sup>15</sup>, Lic. Lorena Carraco Mejía, el Jefe Operativo de la Agencia del Banco Mercantil Santa Cruz<sup>16</sup>, Lic. Abel Zenteno, y por el Gerente del Banco Fassil<sup>17</sup>, Lic. Armando Chumacero, quienes negaron brindar información a la Defensoría del Pueblo, pese a que se les informó los alcances de la entrevista y las competencias institucionales respecto a las entidades privadas prestadoras de servicios públicos señaladas claramente en el artículo 218 de la Constitución Política del Estado y la Ley N.º 870 del Defensor del Pueblo.

---

<sup>15</sup> Agencia ubicada en la Av. Santa Cruz, entre calle San Pedro y Campero.

<sup>16</sup> Agencia ubicada en la calle Santa Cruz.

<sup>17</sup> Agencia ubicada en la calle Santa Cruz N.º 1564, entre calle Crevaux y Sucre.

# 2



DEFENSORÍA DEL PUEBLO  
ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA

## **SEGUNDA PARTE**

RESULTADOS DE LA INTERVENCIÓN  
DEFENSORIAL





# RESULTADOS DE LA INTERVENCIÓN DEFENSORIAL

## 1. REGLAMENTO INTERNO DE TRATO PREFERENTE A PERSONAS ADULTAS MAYORES

### 1.1. Aprobación del Reglamento Interno de Trato Preferente

El Plan Multisectorial de Desarrollo Integral de las Personas Adultas Mayores (2016-2020), aprobado mediante Resolución N.º 007/2016 de 19 de diciembre de 2016 por el Consejo de Coordinación Sectorial "Por Una Vejez Digna", detalla que a junio de 2017 las instituciones bancarias que cuentan con Reglamento de Trato Preferente son: el Banco Unión, Banco Mercantil Santa Cruz, Banco Nacional de Bolivia (BNB), Banco Sol y Banco de Crédito de Bolivia (BCP).

Así también, el Ministerio de Justicia y Transparencia Institucional, mediante nota MJTI-VIO N.º 03/2021, de 21 de enero de 2021, remitió el Informe MJTI-VIO-DGNPAM-APM- N.º 06/2021 elaborado por el Área de Transversalización del Enfoque de Derechos de Personas Adultas Mayores, en la que hace conocer:

- En la gestión 2019, se tiene el registro de 94 instituciones que enviaron información referente a sus reglamentos de trato preferente.
- En la gestión 2020 se tiene un registro de 46 instituciones que enviaron la información referente a sus reglamentos de trato preferente.

Asimismo, detalla a las instituciones de intermediación financiera que cuentan con reglamentos aprobados, como sigue:

ENTIDADES FINANCIERAS EN LAS QUE REALIZÓ LA INTERVENCIÓN DEFENSORIAL QUE CUENTA CON REGLAMENTO INTERNO DE TRATO PREFERENTE A PERSONAS ADULTAS MAYORES		
N.º	ENTIDAD FINANCIERA	NORMA APROBADA
1	Banco Unión	Reglamento de Trato Preferente.
2	Banco de Crédito de Bolivia BCP	Norma de Política Interna en el Código de Conducta.
3	Banco Nacional de Bolivia – BNB	Reglamento Trato Preferente para personas adultas mayores.
4	Banco Mercantil Santa Cruz	Reglamento Trato Preferente a personas adultas mayores y personas con discapacidad.
5	Banco Sol	Reglamento de Trato Preferente.
6	Banco Económico	Reglamento de Trato Preferente incluido en Manual de políticas a clientes y/o usuarios, para personas adultas mayores y personas con discapacidad.

7	Banco Prodem S.A.	Reglamento Interno de Trato Preferente a personas adultas mayores.
8	Banco Pyme Ecofuturo S.A.	Trato preferente a personas adultas mayores.
9	Banco FIE	Trato preferente a personas adultas mayores.

No se tiene información respecto a la aprobación de Reglamento Interno de Trato Preferente del Banco Fassil S.A., Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta San Roque Ltda., Sembrar Sartawi, CRECER, La Promotora Entidad Financiera de Vivienda La Promotora EFV, y Cooperativa de Ahorro y Crédito "Asunción" Ltda.

Sin embargo, en las entrevistas efectuadas a Jefas o Jefes de Operaciones en 27 agencias del Banco Unión, señalaron que cuentan con el Reglamento interno de Trato Preferente a personas adultas mayores aprobado, en tanto que en la agencia del Banco Unión Yacuiba se negó a brindar información a la Defensoría del Pueblo.

Por otro lado, por la información recolectada en las entrevistas se tiene que en 40 agencias correspondientes al Banco PRODEM, Banco Fassil S.A., Banco Pyme Ecofuturo, Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta San Roque Ltda., Banco FIE, Banco Económico, Sembrar Sartawi, CRECER, La Promotora EFV, y Cooperativa de Ahorro y Crédito "Asunción" Ltda., cuentan con Reglamento Interno de Trato Preferente, en tanto que en 3 agencias del Banco Fassil (Tarija y Cochabamba) y BNB (Cochabamba) señalaron no contar con el reglamento; sin embargo, señalaron cumplir con recomendaciones emitidas por la ASFI. En las agencias del Banco Mercantil Santa Cruz, ubicado en la calle Santa Cruz de la ciudad de Yacuiba y otra del Banco Fassil, ubicadas en la calle Santa Cruz N.º 1564, entre calle Crevaux y Sucre de la misma ciudad, se negaron a brindar información.

## 1.2. Difusión del Reglamento Interno de Trato Preferente

La consulta realizada, a las Jefas o Jefes de Operaciones del Banco Unión sobre la difusión del Reglamento Interno de Trato Preferente a personas adultas mayores al interior de esa entidad financiera, estableció que todos conocen la norma señalada; sin embargo, no existe un procedimiento uniforme para la difusión de la norma al personal, pues señalaron diversas actividades para su socialización, las cuales se detallan en el siguiente cuadro:

Difusión del Reglamento Interno de Trato Preferente	
Forma de difusión del Reglamento Interno de Trato Preferente	Detalle de agencias del Banco Unión
<b>3 agencias:</b> Realizan la inducción a nuevos funcionarios y recordatorio a antiguos funcionarios.	Riberalta –Av. Medardo Chávez-, Tarija –Mercado Campesino- y Villa Tunari.
<b>3 agencias:</b> Efectúan de manera mensual o dos veces al año la difusión de los reglamentos.	Potosí –Pasaje Boulevard dos veces al año, Sucre -1. Calle Bolívar y 2. Calle Audiencia- cada mes.
<b>7 agencias:</b> Realizan talleres de capacitación presencial o de manera virtual.	La Paz –Av. Camacho-, Puerto Suarez –Av. Bolívar-, Tarija –Av. La Paz-, Caranavi –Av. Mariscal Santa Cruz-, Llallagua –Av. 10 de Noviembre-, Desaguadero –Av. Panamericana y Monteagudo –Av. Paraíso-.
<b>3 agencias:</b> Realizan capacitación y posteriormente son evaluados.	Potosí – Calle Gabriel René Moreno-, Cochabamba –Calle 25 de Mayo-, Trinidad –Av. Pedro Ignacio Muiba-.

<b>11 agencias:</b> Realizan la difusión del Reglamento Interno de Trato Preferente.	La Paz –Plaza Isabel La Católica-, Oruro -1. Calle Adolfo Mier y 2. Calle Montecinos-, Cochabamba –Av. Ballivián-, Santa Cruz -1. Calle Cuéllar y 2. Av. Piraí-, Trinidad – Calle Cochabamba-, Cobija -1. Arlindo Puerta y 2. 9 de Febrero-, El Alto -1. Zona 12 de Octubre y 2. Río Seco-.
<b>1 agencia:</b> Negó proporcionar información a la Defensoría del Pueblo.	Av. Santa Cruz, entre calle San Pedro y Campero de la ciudad de Yacuiba.

En el caso de las otras 45 entidades financieras objeto de intervención, el personal entrevistado señaló conocer el reglamento; sin embargo, también recurrirían a diferentes actividades para su difusión, incluso diferentes agencias de la misma entidad financiera. En el cuadro siguiente se detallan las respuestas otorgadas:

Difusión del Reglamento Interno de Trato Preferente	
Forma de difusión del Reglamento Interno de Trato Preferente	Detalle de agencias
<b>23 agencias:</b> Realizan la difusión del Reglamento Interno de Trato Preferente de manera virtual o mediante correo electrónico.	Riberalta –BNB-, La Paz –Banco Mercantil Santa Cruz-, Oruro –Banco Fassil-, Potosí- Banco Fassil, Sucre – BNB-, Sucre – Banco Mercantil-, Sucre – Banco Fassil-, Tarija –Banco FIE-, Tarija – Banco Fassil-, Trinidad- BNB-, Cobija- BNB-, Cobija-PRODEM-, El Alto – Sembrar Sartawi-, Llallagua – Cooperativa de Ahorro y Crédito "Asunción" Ltda., Monteagudo –Banco Ecofuturo-, Desaguadero –Banco FIE-, Potosí –Banco FIE-, Potosí –BNB-, Tarija –Banco de Crédito-, Santa Cruz –Banco Mercantil- mediante correo electrónico El Alto – Banco Sol- y Llallagua –PRODEM-.
<b>5 agencias:</b> Realizan la difusión del Reglamento Interno de Trato Preferente cada 3 meses, 2 meses o 1 vez al mes como recordatorio.	Banco Mercantil Santa Cruz-, La Paz – Banco Fassil-, La Paz- BNB-, y cada dos meses (Oruro- BNB- y Cochabamba –Banco Mercantil-.
<b>8 agencias:</b> Realizan la difusión del Reglamento Interno de Trato Preferente mediante capacitaciones presenciales o virtuales.	Santa Cruz –Banco Mercantil, Santa Cruz – BNB-, Cobija – La Promotora EFV-, Caranavi -1. Prodem y 2. Crecer-, Monteagudo – Banco FIE-, Monteagudo – Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta San Roque SRL.- y Puerto Suárez –Banco Fassil-.
<b>5 agencias:</b> Se difunde el Reglamento Interno de Trato Preferente en la inducción a nuevos funcionarios.	Cochabamba –Banco Fassil-, Trinidad – PRODEM-, El Alto – Banco Económico-, y Villa Tunari –PRODEM-.
<b>1 agencia:</b> Mediante circulares y comunicaciones.	Santa Cruz –Banco Fassil-.
<b>1 agencia:</b> El personal realiza lecturas y son evaluados (examen) por la ASFI.	Oruro –Banco Mercantil Santa Cruz-.
<b>1 agencia:</b> No realizan la difusión debido a que no cuentan con Reglamento Interno.	Cochabamba –BNB-.
<b>2 agencias:</b> Negaron a brindar información.	Una del Banco Mercantil Santa Cruz ubicado en la calle Santa Cruz y la agencia del Banco Fassil, ubicado en la calle Santa Cruz N.º 1564, ambas en la ciudad de Yacuiba.

Al respecto, las Entidades Financieras deben establecer mecanismos efectivos de difusión y socialización constante de toda la normativa referida a la atención de poblaciones en situación de vulnerabilidad en especial a las personas adultas mayores, a fin de que la atención sea personalizada y especializada, se brinde un trato con calidad y calidez humana y mediante el uso del idioma materno, entre otros elementos.

## 2. CONDICIONES DE ACCESIBILIDAD FÍSICA DE LAS EDIFICACIONES DE ENTIDADES FINANCIERAS

La Defensoría del Pueblo verificó las condiciones de accesibilidad física de las edificaciones de las entidades financieras objeto de intervención, bajo los siguientes criterios:

- Infraestructura antes del ingreso a la Entidad Financiera: i. Piso con desniveles o accidentado; ii. Escaleras o gradas cuentan con cintas antideslizantes en los bordes; iii. Rampas; iv. Pasamanos; v. Puertas permiten el paso de silla de ruedas.
- Infraestructura al interior de la Entidad Financiera: Piso deslizante (cerámica lisa).

### 2.1. Accesibilidad antes de ingresar a la Entidad Financiera

La accesibilidad es la adecuación del entorno frente a los requerimientos de las personas, independientemente de su edad y de su condición física, en la que se eliminan las barreras arquitectónicas que presenta el entorno construido que pueda afectar a las personas, especialmente a aquellas con movilidad reducida y a su seguridad en su desplazamiento.

Las barreras arquitectónicas también se encuentran en los pisos accidentados resbaladizos o con desniveles (cualquier forma de relieve, alguna irregularidad o desnivel que presenten los pisos) antes de ingresar a las Entidades Financieras.

Al respecto, de la verificación defensorial en 28 agencias del Banco Unión se tienen los siguientes resultados:

Piso accidentado, resbaladizo o con desniveles	
Descripción del piso antes del ingreso a la entidad financiera	Detalle de agencias del Banco Unión
<b>7 agencias:</b> Tienen el piso accidentado o con desnivel antes del ingreso a la agencia financiera.	La Paz – Av. Camacho-, Oruro – Soria Galvarro-, Potosí –Pasaje Boulevard-, Santa Cruz -Av. Piraí-, El Alto –zona 12 de Octubre-, Monteagudo –Av. Paraíso- y Villa Tunari.
<b>21 agencias:</b> Se encuentra en buen estado el piso antes de ingreso a la agencia financiera.	Riberalta – Av. Medardo Chávez-, La Paz –Plaza Isabel la Católica-, Oruro –Esq. Pagador-, Potosí –calle Gabriel René Moreno-, Sucre –1. Calle Bolívar y 2. Calle Audiencia-, Tarija -1. Mercado Campesino y 2. Av. La Paz, Cochabamba -1. Av. Ballivián y 2. Esq. 25 de Mayo, Santa Cruz –Calle Cuéllar-, Trinidad -1.Calle Cochabamba y 2. Av. Pedro Ignacio Muriba, Cobija -1. Arlindo Puerta y 2. 9 de Febrero, El Alto –Río Seco-, Puerto Suárez –Av. Bolívar-, Caranavi – Av. Mariscal Santa Cruz, Llallagua –Av. 10 de Noviembre-, Yacuiba –calle Santa Cruz- y Desaguadero –Av. Panamericana s/n-.

Así también, de las verificaciones en 45 agencias de diferentes Entidades de Intermediación Financieras se tiene:

Piso accidentado, resbaladizo o con desniveles	
Descripción del piso antes del ingreso a la entidad financiera	Detalle de agencias
<b>12 agencias:</b> Tienen el piso accidentado o con desnivel antes del ingreso a la agencia financiera.	La Paz -1. Banco Mercantil y 2. BNB-, Potosí - Banco FIE-, Tarija -Banco Fassil-, Cochabamba -1. Banco Fassil y 2. Banco Mercantil-, Santa Cruz -1. Banco Mercantil y 2. BNB-, El Alto -1. Banco Sol y 2. Sembrar Sartawi-, Yacuiba -Banco Mercantil- y Villa Tunari -PRODEM-.
<b>33 agencias:</b> Se encuentra en buen estado el piso antes del ingreso a la agencia financiera.	Riberalta -1. Banco Mercantil y 2. BNB-, La Paz -Banco Fassil-, Oruro -1. Banco Fassil, 2. BNB y 3. Banco Mercantil-, Potosí -1. BNB y 2. Banco Fassil-, Sucre -1. BNB, 2. Banco Mercantil y 3. Banco Fassil-, Tarija -1. Banco FIE y 2. Banco de Crédito-, Cochabamba -BNB-, Santa Cruz -Banco Fassil-, Trinidad -1. PRODEM, 2. Banco Mercantil y 3. BNB-, Cobija -1. BNB, 2. La Promotora EFV y 3. PRODEM-, El Alto -Banco Económico-, Puerto Suárez -Banco Fassil-, Caranavi -1. CRECER y 2. PRODEM-, Llallagua -1. Cooperativa de Ahorro y Crédito Asunción Ltda. y 2. PRODEM-, Monteagudo -1. PRODEM, 2. Banco Ecofuturo, 3. Cooperativa de Ahorro Abierto San Roque Ltda. y 4. Banco FIE-, Yacuiba -Banco Fassil- y Desaguadero - Banco FIE-.

**a) Pasamanos en ambos lados:**

Los pasamanos de una rampa o escalera deben colocarse a ambos lados, para que las personas con movilidad reducida puedan apoyarse; al respecto, de las verificaciones en 28 agencias del Banco Unión se tiene lo siguiente:

Pasamanos de la rampa o escalera al ingreso a la Entidad Financiera	
Descripción	Detalle de agencias del Banco Unión
<b>22 agencias:</b> Cuentan con pasamanos en ambos lados de las gradas y/o rampas al ingreso a las agencias del Banco Unión.	Riberalta -Av. Medardo Chávez-, La Paz -1. Av. Camacho y 2. Plaza Isabel la Católica-, Potosí -1. Pasaje Boulevard y 2. Calle Gabriel René Moreno, Sucre -1. Calle Bolívar y 2. Calle Audiencia-, Tarija -Mercado Campesino-, Cochabamba -1. Av. Ballivián y 2. Esq. 25 de Mayo-, Santa Cruz -1. Av. Piraí y 2. Calle Cuéllar-, Cobija -1. Arlindo Puerta y 2. 9 de Febrero, El Alto -Río Seco-, Puerto Suárez -Av. Bolívar-, Caranavi - Av. Mariscal Santa Cruz, Llallagua -Av. 10 de Noviembre-, Monteagudo -Av. Paraíso-, Yacuiba -Calle Santa Cruz-, Villa Tunari, y Desaguadero -Av. Panamericana s/n.
<b>6 agencias:</b> Las gradas y/o rampas no cuentan con pasamanos al ingreso de las agencias del Banco Unión.	Oruro -1. Soria Galvarro y 2. Esq. Pagador-, Tarija -Av. La Paz, Beni -1. Calle Cochabamba y 2. Av. Pedro Ignacio Muiba y El Alto -Río Seco-.

Así también, de las verificaciones en 45 agencias de diferentes Entidades Financieras se observa:

Pasamanos de la rampa o escalera al ingreso a la Entidad Financiera	
Descripción	Detalle de agencias
<b>32 agencias</b> Cuentan con pasamanos en ambos lados de las gradas y/o rampas al ingreso a las agencias del Banco Unión.	Riberalta –1. Banco Mercantil y 2. BNB-, La Paz – BNB-, Oruro -1. BNB y 2. Banco Mercantil-, Potosí –1. Banco FIE, 2. BNB y 3. Banco Fassil-, Sucre -1. BNB, 2. Banco Mercantil y 3. Banco Fassil-, Tarija –1. Banco Fassil y 2. Banco de Crédito-, Santa Cruz -1. Banco Mercantil y 2. BNB-, Trinidad – Banco Mercantil-, Cobija -1. BNB, 2. La Promotora EFV y 3. PRODEM-, El Alto -1. Banco Económico, 2. Banco Sol y 3. Sembrar Sartawi-, Puerto Suárez –Banco Fassil-, Caranavi –CRECER-, Llallagua – Cooperativa de Ahorro y Crédito Asunción Ltda., Monteagudo -1. PRODEM, 2. Banco Ecofuturo, 3. Cooperativa de Ahorro Abierto San Roque Ltda. y 4. Banco FIE-, Yacuiba –Banco Mercantil-, Villa Tunari – PRODEM- y Desaguadero –Banco FIE-.
<b>11 agencias:</b> Las gradas y/o rampas no cuentan con pasamanos al ingreso de las agencias del Banco Unión.	Oruro –Banco Fassil-, Tarija –Banco FIE-, Cochabamba -1. BNB, 2. Banco Fassil y 3. Banco Mercantil-, Santa Cruz –Banco Fassil-, Trinidad -1. PRODEM y 2. BNB-, Caranavi –PRODEM-, Llallagua –PRODEM-, Yacuiba –Banco Fassil-.
<b>2 agencias:</b> Las gradas no requieren pasamanos.	La Paz –1. Banco Fassil y 2. Banco Mercantil-.

### b) Cintas antideslizantes

Con relación a las cintas antideslizantes en las gradas para que no resbalen las personas con movilidad reducida, de las verificaciones en 28 agencias del Banco Unión, se tiene:

Cintas antideslizantes en las gradas o escaleras al ingreso a la Entidad Financiera	
Descripción	Detalle de agencias del Banco Unión
<b>13 agencias:</b> Las gradas al ingreso a la agencia financiera cuentan con cintas antideslizantes.	La Paz –1. Av. Camacho y 2. Plaza Isabel la Católica-, Potosí –Pasaje Boulevard-, Sucre –1. Calle Bolívar y 2. Calle Audiencia-, Tarija –Mercado Campesino-, Santa Cruz –Av. Piraí-, Cobija –calle Arlindo Puerta-, Caranavi –Av. Mariscal Santa Cruz-, Llallagua –Av. 10 de Noviembre-, Monteagudo –Av. Paraíso-, Villa Tunari y Desaguadero –Av. Panamericana s/n-.
<b>14 agencias:</b> Las gradas al ingreso a la agencia financiera no cuentan con cintas antideslizantes.	Riberalta –Av. Medardo Chávez-, Oruro -1. Soria Galvarro y 2. Esq. Pagador-, Tarija –Av. La Paz-, Cochabamba -1. Av. Ballivián y 2. Esq. 25 de Mayo-, Santa Cruz –calle Cuéllar-, Trinidad -1. Calle Cochabamba y 2. Av. Pedro Ignacio Muiba-, Cobija -9 de Febrero-, El Alto –1. Zona 12 de Octubre y 2. Río Seco-, Puerto Suárez – Av. Bolívar-, Yacuiba –calle Santa Cruz.
<b>1 agencia:</b> No tiene gradas	Potosí –calle Gabriel Rene Moreno-.

Así también, de las verificaciones en 45 agencias de diferentes Entidades Financieras se tiene:

Cintas antideslizantes en las gradas o escaleras al ingreso a la Entidad Financiera	
Descripción	Detalle de agencias
<b>28 agencias:</b> Las gradas al ingreso a la agencia financiera cuentan con cintas antideslizantes.	La Paz –BNB-, Oruro –BNB-, Potosí –1. Banco FIE, 2. BNB y 3. Banco Fassil-, Sucre -1. BNB, 2. Banco Mercantil y 3. Banco Fassil-, Sucre -1. BNB, 2. Banco Mercantil y 3. Banco Fassil-, Tarija -1. Banco Fassil y 2. Banco de Crédito-, Cochabamba -1. BNB, 2. Banco Fassil y 3. Banco Mercantil-, Santa Cruz –PRODEM-, Trinidad –1. PRODEM y 2. Banco Mercantil-, Cobija -1. La Promotora EFV y 2. PRODEM-, El Alto -1. Banco Económico y 2. Sembrar Sartawi-, Caranavi –CRECER-, Llallagua –Cooperativa de Ahorro y Crédito Asunción Ltda., Monteagudo -1. PRODEM, 2. Banco Ecofuturo y 3. Banco FIE-, Villa Tunari –PRODEM- y Desaguadero –Banco FIE-.
<b>17 agencias:</b> Las gradas al ingreso a la agencia financiera no cuentan con cintas antideslizantes.	Riberalta –1. Banco Mercantil y 2. BNB-, La Paz – 1. Banco Fassil y 2. Banco Mercantil, Oruro –1. Banco Fassil y 2. Banco Mercantil-, Tarija – Banco FIE-, Santa Cruz -1. Banco Fassil y 2. BNB-, Trinidad –BNB-, El Alto –Banco Sol-, Puerto Suárez –Banco Fassil-, Caranavi –PRODEM-, Llallagua –PRODEM-, Monteagudo –Cooperativa de Ahorro Abierto San Roque Ltda., Yacuiba -1. Banco Mercantil y 2. Banco Fassil-.

### c) Rampas

Con relación a las rampas al ingreso de las Entidades Financieras, de las verificaciones en 28 agencias del Banco Unión, se tiene:

Rampas al ingreso a la Entidad Financiera	
Descripción	Detalle de agencias del Banco Unión
<b>26 Agencias:</b> Tienen rampas al ingreso a la agencia financiera.	Riberalta –Av. Medardo Chávez-, La Paz –Plaza Isabel la Católica-, Oruro -1. Soria Galvarro y 2. Esq. Pagador-, Potosí –1. Pasaje Boulevard, 2. Calle Gabriel Rene Moreno-, Sucre –1. Calle Bolívar y 2. Calle Audiencia-, Tarija –1, Mercado Campesino- y 2. Av. La Paz-, Cochabamba -1. Av. Ballivián y 2. Esq. 25 de Mayo-, Santa Cruz –1. Av. Piraí y 1. Calle Cuéllar-, Trinidad -1. Calle Cochabamba y 2. Av. Pedro Ignacio Muiba-, Cobija –1. Calle Arlindo Puerta y 2. 9 de Febrero-, El Alto –zona 12 de Octubre-, Puerto Suárez – Av. Bolívar-, Caranavi –Av. Mariscal Santa Cruz-, Llallagua –Av. 10 de Noviembre-, Monteagudo –Av. Paraíso-, Yacuiba –calle Santa Cruz, Villa Tunari y Desaguadero –Av. Panamericana s/n.
<b>2 Agencias:</b> No cuenta con rampas al ingreso de la agencia financiera.	La Paz –Av. Camacho- y El Alto –Río Seco-.

Así también, de las verificaciones en 45 agencias de diferentes Entidades Financieras, se tiene:

Rampas al ingreso de la Entidad Financiera	
Descripción	Detalle de agencias
<b>39 Agencias:</b> Tienen rampas al ingreso de la agencia financiera.	Riberalta -1. Banco Mercantil y 2. BNB-, La Paz -1. Banco Fassil, 2. Banco Mercantil y 3. BNB-, Oruro -1. Banco Fassil, 2. BNB y 3. Banco Mercantil-, Potosí -1. Banco FIE y 2. Banco Fassil-, Sucre -1. BNB, 2. Banco Mercantil y 3. Banco Fassil-, Tarija -1. Banco FIE y 2. Banco de Crédito-, Cochabamba -BNB-, Santa Cruz -1. Banco Mercantil, 2. Banco Fassil y 3. BNB-, Trinidad -1. PRODEM, 2. Banco Mercantil y 3. BNB-, Cobija -1. BNB, 2. La Promotora EFV y 3. PRODEM-, El Alto -1. Banco Sol y 2. Sembrar Sartawi-, Puerto Suárez -Banco Fassil-, Caranavi -1. CRECER y 2. PRODEM-, Llallagua -1. Cooperativa de Ahorro y Crédito Asunción Ltda. y 2. PRODEM-, Monteagudo -1. PRODEM, 2. Banco Ecofuturo, 3. Cooperativa de Ahorro Abierto San Roque Ltda. y 4. Banco FIE-, Yacuiba -Banco Fassil-, Villa Tunari -PRODEM- y Desaguadero -Banco FIE-.
<b>6 Agencias:</b> No cuenta con rampas al ingreso de la agencia	Potosí -BNB-, Tarija -Banco Fassil-, Cochabamba -1. Banco Fassil y 2. Banco Mercantil-, El Alto - Banco Económico-, Yacuiba -Banco Mercantil-.

#### d) Ancho de puerta permite el paso de silla de ruedas

Respecto al ancho de la puerta para el paso de la silla de ruedas en el ingreso de las Entidades Financieras, se tiene de las verificaciones en 28 agencias del Banco Unión:

Ancho de puerta permite el paso de silla de ruedas	
Descripción	Detalle de agencias del Banco Unión
<b>27 agencias:</b> El ancho de la puerta para el ingreso a la agencia del Banco Unión permite el paso de personas usuarias de sillas de ruedas.	Riberalta -Av. Medardo Chávez-, La Paz -1. Av. Camacho y 2. Plaza Isabel la Católica-, Oruro -Soria Galvarro-, Potosí -1. Pasaje Boulevard, 2. Calle Gabriel Rene Moreno-, Sucre -1. Calle Bolívar y 2. Calle Audiencia-, Tarija -1, Mercado Campesino- y 2. Av. La Paz-, Cochabamba -1. Av. Ballivián y 2. Esq. 25 de Mayo-, Santa Cruz -1. Av. Piraí y 2. Calle Cuellar-, Trinidad -1. Calle Cochabamba y 2. Av. Pedro Ignacio Muiba-, Cobija -1. Calle Arlindo Puerta y 2. 9 de Febrero-, El Alto -1. Zona 12 de Octubre y 2. Rio Seco-, Puerto Suarez - Av. Bolívar-, Caranavi -Av. Mariscal Santa Cruz-, Llallagua -Av. 10 de Noviembre-, Monteagudo -Av. Paraíso-, Yacuiba -calle Santa Cruz, Villa Tunari y Desaguadero -Av. Panamericana s/n-.
<b>1 Agencia:</b> El ancho de la puerta para el ingreso a la agencia del Banco Unión no permite el ingreso de personas usuarias de sillas de ruedas.	Oruro -Esquina Pagador-.

Así también, de las verificaciones en 45 agencias de diferentes Entidades Financieras, se tiene:

Ancho de puerta permite el paso de silla de ruedas	
Descripción	Detalle de agencias
<b>43 agencias:</b> El ancho de la puerta para el ingreso a la agencia de diferentes Entidades Financieras permite el paso de personas usuarias de sillas de ruedas.	Riberalta -1. Banco Mercantil y 2. BNB-, La Paz -1. Banco Fassil, 2. Banco Mercantil y 3. BNB-, Oruro -1. Banco Fassil, 2. BNB y 3. Banco Mercantil-, Potosí -1. Banco FIE y 2. BNB-, Sucre -1. BNB, 2. Banco Mercantil y 3 Banco Fassil, Tarija -1. Banco FIE, 2. Banco Fassil y 3. Banco de Crédito-, Cochabamba -1. BNB, 2. Banco Fassil y 3. Banco Mercantil-, Santa Cruz -1. Banco Mercantil, 2. Banco Fassil y 3. BNB-, Trinidad -1. PRODEM, 2. Banco Mercantil y 3. BNB-, Cobija -1. BNB, 2. La Promotora EFV y 3. PRODEM-, El Alto -1. Banco Económico, 2. Banco Sol y 3. Sembrar Sartawi-, Puerto Suárez -Banco Fassil-, Caranavi -1. CRECER y 2. PRODEM-, Llallagua -1. Cooperativa de Ahorro y Crédito Asunción Ltda. y 2. PRODEM-, Monteagudo -1. PRODEM, 2. Banco Ecofuturo, 3. Cooperativa de Ahorro Abierto San Roque Lda. y 4. Banco FIE-, Yacuiba -Banco Fassil-, Villa Tunari -PRODEM- y Desaguadero -Banco FIE-.
<b>2 Agencias:</b> El ancho de la puerta para el ingreso a la agencia de diferentes entidades financieras no permite el ingreso de personas usuarias de sillas de ruedas.	Potosí -Banco Fassil-, Yacuiba -Banco Mercantil-.

**e) Percepción de las personas adultas mayores respecto a la accesibilidad en el ingreso a Entidades Financieras**

Con relación a la accesibilidad en el ingreso a Entidades Financieras, las personas adultas mayores usuarias del Banco Unión entrevistadas señalan que:

Percepción de las personas adultas mayores sobre la accesibilidad al ingreso a las Entidades Financieras	
Descripción	Detalle de agencias del Banco Unión
<b>27 agencias:</b> Para el ingreso a la agencia financiera señalaron que no tuvieron ninguna dificultad.	Riberalta -Av. Medardo Chávez-, La Paz -2. Plaza Isabel la Católica-, Oruro -1. Soria Galvarro y 2. Calle Montecinos-, Potosí -1. Pasaje Boulevard, 2. Calle Gabriel René Moreno-, Sucre -1. Calle Bolívar y 2. Calle Audiencia-, Tarija -1, Mercado Campesino- y 2. Av. La Paz-, Cochabamba -1. Av. Ballivián y 2. Esq. 25 de Mayo-, Santa Cruz -1. Av. Piraí y 2. Calle Cuellar-, Trinidad -1. Calle Cochabamba y 2. Av. Pedro Ignacio Muiba-, Cobija -1. Calle Arlindo Puerta y 2. 9 de Febrero-, El Alto -1. Zona 12 de Octubre y 2. Río Seco-, Puerto Suárez - Av. Bolívar-, Caranavi -Av. Mariscal Santa Cruz-, Llallagua -Av. 10 de Noviembre-, Monteagudo -Av. Paraíso-, Yacuiba -calle Santa Cruz, Villa Tunari y Desaguadero -Av. Panamericana s/n.
<b>1 agencia:</b> Para el ingreso a las agencias de la Entidad Financiera, señalaron que las gradas les dificultaron.	La Paz -Av. Camacho-.

Así también, de las entrevistas a usuarias personas adultas mayores en 45 agencias de diferentes Entidades Financieras, se tiene:

Percepción de las personas adultas mayores sobre la accesibilidad al ingreso a las Entidades Financieras	
Descripción	Detalle de agencias
<b>43 agencias:</b> Para el ingreso a las agencias de las Entidades Financieras señalaron que no tuvieron ninguna dificultad.	Riberalta -1. Banco Mercantil y 2. BNB-, La Paz -1. Banco Fassil, 2. Banco Mercantil y 3. BNB-, Oruro -1. Banco Fassil, 2. BNB y 3. Banco Mercantil-, Potosí -1. Banco FIE, 2. BNB y 3. Banco Fassil-, Sucre -1. BNB, 2. Banco Mercantil y 3. Banco Fassil-, Tarija -1. Banco FIE y 2. Banco de Crédito-, Cochabamba -1. BNB, 2. Banco Fassil y 3. Banco Mercantil-, Santa Cruz -1. Banco Mercantil, 2. Banco Fassil y 3. BNB-, Trinidad -1. BNB y 2. PRODEM-, Cobija -1. BNB, 2. La Promotora EFV y 3. PRODEM-, El Alto -1. Banco Económico, 2. Banco Sol y 3. Sembrar Sartawi-, Puerto Suárez -Banco Fassil-, Caranavi -1. PRODEM y 2. CRECER-, Llallagua -1. Cooperativa de Ahorro y Crédito Asunción Ltda. y 2. PRODEM-, Monteagudo -1. PRODEM, 2. Banco Ecofuturo, 3. Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta San Roque y 4. Banco FIE-, Yacuiba -1. Banco Fassil y 2. Banco Mercantil-, Villa Tunari -PRODEM- y Desaguadero -Banco FIE-.
<b>2 agencias:</b> Para el ingreso a las agencias financieras señalaron que les dificultaron las gradas.	Tarija -Banco Fassil- y Trinidad -Banco Mercantil-.

## 2.2. Accesibilidad al interior de la Entidad Financiera

El piso al interior de las entidades financieras debe ser antideslizante, no presentar roturas, ni desniveles que pueda hacer dificultosa o riesgosa para las personas adultas mayores con o sin ayudas técnicas o con limitaciones de movilidad. Al respecto, de las verificaciones en 28 agencias del Banco Unión se obtuvo el siguiente resultado:

Piso resbaladizo al interior de la Entidad Financiera	
Descripción	Detalle de agencias del Banco Unión
<b>17 agencias:</b> Tienen el piso al interior de la agencia financiera deslizante de cerámica lisa.	Potosí -1. Pasaje Boulevard, 2. Calle Gabriel René Moreno-, Tarija -1, Mercado Campesino- y 2. Av. La Paz-, Santa Cruz -1. Av. Piraí y 2. Calle Cuéllar-, Cobija -1. Calle Arlindo Puerta y 2. 9 de Febrero-, El Alto -1. Zona 12 de Octubre y 2. Río Seco-, Puerto Suárez - Av. Bolívar-, Caranavi - Av. Mariscal Santa Cruz-, Llallagua -Av. 10 de Noviembre-, Monteagudo -Av. Paraíso-, Yacuiba -calle Santa Cruz-, Villa Tunari y Desaguadero - Av. Panamericana s/n-.
<b>11 agencias:</b> Al interior de las agencias del Banco Unión el piso no es deslizante.	Riberalta -Av. Medardo Chávez-, La Paz -1. Av. Camacho y 2. Plaza Isabel la Católica-, Oruro -1. Soria Galvarro y 2. Esq. Pagador-, Sucre -1. Calle Bolívar y 2. Calle Audiencia-, Cochabamba -1. Av. Ballivián y 2. Esq. 25 de Mayo-, Trinidad -1. Calle Cochabamba y 2. Av. Pedro Ignacio Muiba-.

Así también, de las verificaciones en 45 agencias de diferentes Entidades Financieras, se tiene:

Piso resbaladizo al interior de la Entidad Financiera	
Descripción	Detalle de agencias
<b>26 agencias:</b> Tienen el piso deslizante de cerámica lisa al interior de las agencias financieras.	Riberata -1. Banco Mercantil y 2. BNB-, La Paz -1. Banco Fassil, 2. Banco Mercantil y 3. BNB-, Oruro -1. Banco Fassil y 2. BNB-, Potosí -1. Banco FIE, 2. BNB y 3. Banco Fassil-, Sucre -1. BNB, 2. Banco Mercantil y 3. Banco Fassil-, Tarija -1. Banco FIE, 2. Banco Fassil y 3. Banco de Crédito-, Santa Cruz -BNB-, Puerto Suárez -Banco Fassil-, Caranavi -1. CRECER y 2. PRODEM-, Monteagudo -1. Cooperativa de Ahorro Abierto San Roque Ltda. y 2. Banco FIE-, Yacuiba -1. Banco Mercantil y 2. Banco Fassil-, Villa Tunari -PRODEM- y Desaguadero -Banco FIE-.
<b>19 agencias:</b> Al interior de las agencias financieras el piso no es deslizante.	Oruro -Banco Mercantil-, Cochabamba -1. BNB, 2. Banco Fassil y 3. Banco Mercantil-, Santa Cruz -1. Banco Mercantil y 2. Banco Fassil-, Trinidad -1. PRODEM, 2. Banco Mercantil y 3. BNB-, Cobija -1. BNB, 2. La Promotora EFV y 3. PRODEM-, El Alto -1. Banco Económico, 2. Banco Sol y 3. Sembrar Sartawi-, Llallagua -1. Cooperativa de Ahorro y Crédito Asunción Ltda. y 2. PRODEM-, Monteagudo -1. PRODEM y 2. Banco Ecofuturo-.

### 3. APLICACIÓN DEL TRATO PREFERENTE A PERSONAS ADULTAS MAYORES

#### 3.1. Habilitación de cajas de atención prioritaria y prioridad en filas

Se realizó verificaciones y entrevistas a personal de las agencias de Entidades Financieras, respecto a la existencia de cajas específicas para la atención preferente o si es que todas las cajas brindan atención de manera preferencial a personas adultas mayores. Asimismo, con relación a la prioridad en filas se verificó si antes del ingreso a las Entidades Financieras existen filas de espera diferenciadas, si se habilitaron espacios de espera para personas mayores (al interior o exterior de la entidad financiera), fichas preferenciales para personas adultas mayores.

##### a) Habilitación de cajas de atención prioritaria

Con relación a la habilitación de cajas de atención prioritaria la intervención defensorial, observó lo siguiente en agencias del Banco Unión:

Habilitación de cajas de atención prioritaria	
Descripción	Detalle de agencias del Banco Unión
<b>24 agencias:</b> Cuentan con cajas específicas que brindan atención preferente a personas adultas mayores en las agencias del Banco Unión.	Ribertalta -Av. Medardo Chávez-, La Paz -1. Av. Camacho y 2. Plaza Isabel la Católica-, Oruro -1. Calle Soria Galvarro y 2. Esquina Pagador-, Potosí -1. Pasaje Boulevard y 2. Calle Gabriel René Moreno-, Sucre -1. Calle Bolívar y 2. Calle Audiencia-, Tarija -1, Mercado Campesino- y 2. Av. La Paz-, Cochabamba -Av. Ballivián-, Santa Cruz -1. Av. Piraí y 2. Calle Cuéllar-, Trinidad -1. Calle Cochabamba y 2. Av. Pedro Ignacio Muiba-, Cobija -Calle Arlindo Puerta-, El Alto -Zona 12 de Octubre -, Puerto Suárez -Av. Bolívar-, Caranavi -Av. Mariscal Santa Cruz-, Llallagua - Av. 10 de Noviembre-, Monteagudo -Av. Paraíso-, Villa Tunari y Desaguadero -Av. Panamericana s/n-.

<b>4 agencias:</b> Todas las cajas de las agencias del Banco Unión atienden de manera preferente a personas adultas mayores.	Cochabamba -Esq. 25 de Mayo-, Cobija -9 de Febrero-, El Alto -Río Seco-, Yacuiba -calle Santa Cruz-.
--	--

Así también, de las verificaciones en 45 agencias de diferentes Entidades Financieras, se tiene:

Habilitación de cajas de atención prioritaria	
Descripción	Detalle de agencias
<b>29 agencias:</b> Tienen cajas específicas que brindan atención preferente a personas adultas mayores, en las agencias financieras.	Riberalta -1. Banco Mercantil y 2. BNB-, La Paz -1. Banco Mercantil y 2. BNB-, Oruro -1. Banco Fassil, 2. BNB y 3. Banco Mercantil-, Potosí -1. Banco FIE, 2. BNB y 3. Banco Fassil-, Sucre -1. BNB, 2. Banco Mercantil y 3. Banco Fassil-, Tarija -1. Banco FIE y 2. Banco de Crédito-, Santa Cruz -1. Banco Mercantil, 2. Banco Fassil y 3. BNB-, Trinidad -1. PRODEM, 2. Banco Mercantil y 3. BNB-, Cobija -1. BNB y 2. PRODEM-, El Alto -1. Banco Económico y 2. Banco Sol-, Puerto Suárez -Banco Fassil-, Llallagua -Cooperativa de Ahorro y Crédito Asunción Ltda.-, Villa Tunari -PRODEM- y Desaguadero -Banco FIE-.
<b>16 agencias:</b> Todas las cajas de las agencias financieras atienden de manera preferente a personas adultas mayores.	La Paz -Banco Fassil-, Tarija -Banco Fassil-, Cochabamba -1. BNB, 2. Banco Fassil y 3. Banco Mercantil-, Cobija -La Promotora EFV-, El Alto -Sembrar Sartawi-, Caranavi -1. CRECER y 2. PRODEM-, Llallagua -PRODEM-, Monteagudo -1. PRODEM, 2. Banco Ecofuturo, 3. Cooperativa de Ahorro Abierto San Roque Ltda. y 4. Banco FIE-, Yacuiba -1. Banco Mercantil y 2. Banco Fassil-.

Además, de las entrevistas a personal de las agencias del Banco Unión respecto a la habilitación de cajas de atención prioritaria, se observa:

Habilitación de cajas de atención prioritaria	
Descripción	Detalle de agencias del Banco Unión
<b>19 agencias:</b> Habilitaron cajas específicas que brindan atención preferente a personas adultas mayores en las agencias financieras.	Riberalta -Av. Medardo Chávez-, La Paz - Plaza Isabel la Católica-, Oruro -1. Calle Adolfo Mier y 2. Calle Montecinos-, Potosí -1. Pasaje Boulevard y 2. Calle Gabriel René Moreno-, Sucre -1. Calle Bolívar y 2. Calle Audiencia-, Tarija -1. Mercado Campesino y 2. Av. La Paz-, Santa Cruz -1. Calle Cuéllar y 2. Av. Piraí-, Cobija -Arlindo Puerta-, El Alto -zona 12 de Octubre-, Caranavi -Mariscal Santa Cruz-, Llallagua -Av. 10 de Noviembre-, Villa Tunari y Desaguadero -Av. Panamericana.
<b>9 agencias:</b> Todas las cajas de las agencias del Banco Unión brindan atención preferente a personas adultas mayores.	La Paz -Av. Camacho-, Cochabamba -1. Av. Ballivián y 2. Calle 25 de Mayo y Sucre-, Trinidad -1. Calle Cochabamba y 2. Av. Pedro Ignacio Muiba-, Cobija -9 de Febrero-, El Alto -Río Seco-, Puerto Suárez -Av. Bolívar- y Monteagudo -Av. Paraíso-.
<b>1 agencia:</b> Se negó a brindar información.	Yacuiba -Av. Santa Cruz-.

Así también, de las entrevistas al personal en 45 agencias de diferentes Entidades Financieras, se tiene:

Habilitación de cajas de atención prioritaria	
Descripción	Detalle de agencias
<b>27 agencias:</b> Habilitaron cajas específicas que brindan atención preferente a personas adultas mayores en las agencias financieras.	Riberalta –1. Banco Mercantil y 2. BNB-, La Paz -1. Banco Mercantil y 2. BNB-, Oruro -1. Banco Fassil, 2. BNB y 3. Banco Mercantil-, Potosí -1. Banco FIE, 2. BNB y 3. Banco Fassil-, Sucre -1. BNB, 2. Banco Mercantil y 3. Banco Fassil-, Tarija -1. Banco FIE y 2. Banco de Crédito-, Santa Cruz -1. Banco Mercantil, 2. Banco Fassil y 3. BNB-, Trinidad -1. PRODEM, 2. Banco Mercantil y 3. BNB-, Cobija –La Promotora EFV-, El Alto –Sembrar Sartawi-, Puerto Suárez – Banco Fassil-, Llallagua –Cooperativa de Ahorro y Crédito Asunción Ltda.-, Villa Tunari –PRODEM- y Desaguadero –Banco FIE-.
<b>16 agencias:</b> Todas las cajas de las agencias financieras brindan atención preferente a personas adultas mayores.	La Paz –Banco Fassil-, Tarija –Banco Fassil-, Cochabamba -1. BNB, 2. Banco Fassil y 3. Banco Mercantil-, Cobija -1. BNB y 2. PRODEM-, El Alto -1. Banco Económico y 2. Banco Sol-, Caranavi -1. CRECER y 2. PRODEM-, Llallagua –PRODEM-, Monteagudo -1. PRODEM, 2. Banco Ecofuturo, 3. Cooperativa de Ahorro Abierto San Roque Ltda. y 4. Banco FIE-.
<b>2 agencias:</b> Se negaron a brindar información.	Yacuiba –1. Banco Mercantil y 2. Banco Fassil-.

### b) Prioridad en filas

Respecto a la prioridad en filas, la intervención defensorial observó en 28 agencias del Banco Unión lo siguiente:

Habilitación de cajas de atención prioritaria	
Descripción	Detalle de agencias del Banco Unión
<b>16 agencias:</b> Las personas adultas mayores se encontraban realizando filas de espera antes del ingreso a las agencias del Banco Unión.	Oruro -1. Calle Soria Galvarro y 2. Esquina Pagador-, Potosí –1. Pasaje Boulevard y 2. Calle Gabriel René Moreno-, Sucre –1. Calle Bolívar y 2. Calle Audiencia-, Tarija –1, Mercado Campesino- y 2. Av. La Paz-, Cochabamba -1. Av. Ballivián y 2. Esq. 25 de Mayo-, Trinidad -Calle Cochabamba-, El Alto -1. Zona 12 de Octubre y 2 – Río Seco-, Caranavi –Av. Mariscal Santa Cruz-, Yacuiba –calle Santa Cruz- y Villa Tunari.
<b>12 agencias:</b> No había filas de espera de personas adultas mayores antes del ingreso a las agencias financieras.	Riberalta –Av. Medardo Chávez-, La Paz –1. Av. Camacho y 2. Plaza Isabel la Católica-, Santa Cruz –1. Av. Piraí y 2. Calle Cuéllar-, Trinidad –Av. Pedro Ignacio Muiba, Cobija –1. Calle Arlindo Puerta y 2. 9 de Febrero-, Puerto Suárez –Av. Bolívar-, Llallagua – Av. 10 de Noviembre-, Monteagudo –Av. Paraíso- y Desaguadero –Av. Panamericana s/n-.

Así también, de las verificaciones en 45 agencias de diferentes Entidades Financieras se tiene:

Prioridad en filas	
Descripción	Detalle de agencias
<b>14 agencias:</b> Las personas adultas mayores se encontraban realizando filas de espera antes del ingreso a las agencias financieras.	La Paz –Banco Mercantil-, Oruro –BNB-, Potosí -1. Banco FIE y 2. BNB-, Sucre -1. BNB, 2. Banco Mercantil y 3. Banco Fassil-, Tarija –Banco FIE-, Cochabamba –BNB-, Santa Cruz –Banco Mercantil-, Cobija –BNB-, El Alto –Banco Sol-, Caranavi –PRODEM- Yacuiba –Banco Mercantil-.
<b>31 agencias:</b> Antes del ingreso a las agencias financieras no había filas de espera de personas adultas mayores.	Riberalta -1. Banco Mercantil y 2. BNB-, La Paz -1. Banco Fassil y 2. BNB-, Oruro -1. Banco Fassil y 2. Banco Mercantil-, Potosí –Banco Fassil-, Tarija -1. Banco Fassil y 2. Banco de Crédito-, Cochabamba -1. Banco Fassil y 2. Banco Mercantil-, Santa Cruz -1. Banco Fassil y 2. BNB-, Trinidad -1. PRODEM, 2. Banco Mercantil y 3. BNB-, Cobija -1. La Promotora EFV y 2. PRODEM-, El Alto -1. Banco Económico y 2. Sembrar Sartawi-, Puerto Suárez –Banco Fassil-, Caranavi –CRECER-, Llallagua -1. Cooperativa de Ahorro y Crédito Asunción Ltda. y 2. PRODEM-, Monteagudo -1. PRODEM, 2. Banco Ecofuturo, 3. Cooperativa de Ahorro Abierto San Roque Ltda., y 4. Banco FIE-, Yacuiba –Banco Fassil- Villa Tunari –PRODEM- y Desaguadero – Banco FIE-.

#### i. Filas de espera diferenciada

Con relación a las filas de espera diferenciada (una para personas adultas mayores y otra general) en el exterior de 28 agencias del Banco Unión, se evidenció:

Filas de espera diferenciada	
Descripción	Detalle de agencias del Banco Unión
<b>7 agencias:</b> Antes del ingreso a la agencia financiera existen filas de espera diferenciadas una para personas adultas mayores y la segunda para otras personas.	Riberalta –Av. Medardo Chávez-, La Paz – Plaza Isabel la Católica-, Potosí –Pasaje Boulevard-, Santa Cruz –Calle Cuéllar-, Puerto Suárez – Av. Bolívar-, Villa Tunari y Desaguadero –Av. Panamericana s/n-.
<b>21 agencias:</b> No cuenta con filas de espera diferenciadas para personas adultas mayores antes del ingreso a la agencia financiera.	La Paz –Av. Camacho-, Oruro -1. Soria Galvarro y 2. Esq. Pagador-, Potosí –Calle Gabriel René Moreno-, Sucre -1. Calle Bolívar y 2. Calle Audiencia-, Tarija -1, Mercado Campesino- y 2. Av. La Paz-, Cochabamba -1. Av. Ballivián y 2. Esq. 25 de Mayo-, Santa Cruz –Av. Piraí-, Trinidad -1. Calle Cochabamba y 2. Av. Pedro Ignacio Muiba-, Cobija -1. Calle Arlindo Puerta y 2. 9 de Febrero-, El Alto -1. Zona 12 de Octubre y 2 – Río Seco-, Caranavi –Av. Mariscal Santa Cruz-, Llallagua – Av. 10 de Noviembre-, Monteagudo –Av. Paraíso-, Yacuiba –calle Santa Cruz-.

Así también, de las verificaciones en 45 agencias de diferentes Entidades Financieras, se tiene:

Filas de espera diferenciada	
Descripción	Detalle de agencias
<b>9 agencias:</b> Existen filas de espera diferenciadas una para personas adultas mayores y la segunda para otras personas en las agencias financieras.	Riberalta -1. Banco Mercantil y 2. BNB-, Cobija -1. BNB, 2. La Promotora EFV y 3. PRODEM-, El Alto –Sembrar Sartawi-, Puerto Suárez –Banco Fassil- y Llallagua –Cooperativa de Ahorro y Crédito Asunción Ltda.-.
<b>36 agencias:</b> En las agencias financieras no cuenta con filas de espera diferenciadas para personas adultas mayores.	La Paz -1. Banco Fassil, 2. Banco Mercantil y 3. BNB-, Oruro -1. Banco Fassil, 2. BNB y 3. Banco Mercantil-, Potosí -1. Banco FIE, 2. BNB y 3. Banco Fassil-, Sucre -1. BNB, 2. Banco Mercantil y 3. Banco Fassil-, Tarija -1. Banco FIE, 2. Banco Fassil y 3. Banco de Crédito-, Cochabamba -1-BNB, 2. Banco Fassil y 3. Banco Mercantil-, Santa Cruz -1. Banco Mercantil, 2. Banco Fassil y 3. BNB-, Trinidad -1. PRODEM, 2. Banco Mercantil y 3. BNB-, El Alto -1. Banco Económico y 2. Banco Sol-, Caranavi -1- CRECER y 2. PRODEM-, Llallagua –PRODEM-, Monteagudo -1. PRODEM, 2. Banco Ecofuturo, 3. Cooperativa de Ahorro Abierto San Roque Ltda., y 4. Banco FIE-, Yacuiba -1. Banco Mercantil y 2. Banco Fassil- y Desaguadero –Banco FIE-.

## ii. Sillas de espera para personas adultas mayores en el exterior de las Entidades Financieras

De la verificación en 28 agencias del Banco Unión, con relación a la habilitación de sillas de espera para personas adultas mayores en el exterior de la infraestructura, se observó:

Sillas de espera para personas adultas mayores en el exterior de las Entidades Financieras	
Descripción	Detalle de agencias del Banco Unión
<b>10 agencias:</b> Se han habilitado sillas de espera para personas adultas mayores antes del ingreso a la agencia del Banco Unión.	La Paz –Plaza Isabel la Católica-, Sucre –1. Calle Bolívar y 2. Calle Audiencia-, Santa Cruz –1. Av. Piraí y 2. Calle Cuéllar-, El Alto –Zona 12 de Octubre-, Puerto Suárez –Av. Bolívar-, Monteagudo –Av. Paraíso-, Villa Tunari y Desaguadero –Av. Panamericana s/n-.
<b>18 agencias:</b> Antes del ingreso a la agencia del Banco Unión no habilitaron sillas de espera para personas adultas mayores.	Riberalta –Av. Medardo Chávez-, La Paz –Av. Camacho-, Oruro -1. Soria Galvarro y 2. Esq. Pagador-, Potosí -1. Pasaje Boulevard y 2. Calle René Gabriel Moreno-, Tarija -1, Mercado Campesino- y 2. Av. La Paz-, Cochabamba -1. Av. Ballivián y 2. Esq. 25 de Mayo-, Trinidad -1. Calle Cochabamba y 2. Av. Pedro Ignacio Muiba-, Cobija -1. Calle Arlindo Puerta y 2. 9 de Febrero-, El Alto –Río Seco-, Llallagua – Av. 10 de Noviembre-, Caranavi –Av. Mariscal Santa Cruz-, Yacuiba – calle Santa Cruz).

Así también, de las verificaciones en 45 agencias de diferentes Entidades Financieras, se tiene:

Sillas de espera para personas adultas mayores en el exterior de las Entidades Financieras	
Descripción	Detalle de agencias
<b>14 agencias:</b> Se han habilitado sillas de espera para personas adultas mayores antes del ingreso a la agencia financiera.	Riberalta –BNB-, La Paz –BNB-, Oruro -1. BNB y 2. Banco Mercantil-, Sucre -1. BNB, 2. Banco Mercantil y 3. Banco Fassil-, El Alto –Sembrar Sartawi-, Caranavi –CRECER-, Monteagudo -1. PRODEM, 2. Banco Ecofuturo, 3. Cooperativa de Ahorro Abierto San Roque Ltda., y 4. Banco FIE-, Villa Tunari –PRODEM-.
<b>31 agencias:</b> Antes del ingreso a la agencia financiera no habilitaron sillas de espera para personas adultas mayores.	Riberalta –Banco Mercantil-, La Paz -1. Banco Fassil y 2. Banco Mercantil-, Oruro –Banco Fassil-, Potosí -1. Banco FIE, 2. BNB y 3. Banco Fassil-, Tarija -1. Banco FIE, 2. Banco Fassil y 3. Banco de Crédito-, Cochabamba -1. BNB, 2. Banco Fassil y 3. Banco Mercantil-, Santa Cruz -1. Banco Mercantil, 2. Banco Fassil y 3. BNB-, Trinidad -1. PRODEM, 2. Banco Mercantil y 3. BNB-, Cobija -1. BNB, 2. La Promotora EFV y 3. PRODEM-, El Alto -1. Banco Económico y 2. Banco Sol-, Puerto Suárez – Banco Fassil-, Caranavi –PRODEM-, Llallagua -1. Cooperativa de Ahorro y Crédito Asunción Ltda. y 2. PRODEM-, Yacuiba –1. Banco Mercantil y 2. Banco Fassil- y Desaguadero –Banco FIE-.

### iii. Fichas preferenciales

En todas las agencias intervenidas, el acceso a las cajas se efectúa mediante fichas preferenciales de acuerdo con el turno con trato preferente de acuerdo con el sistema. Asimismo, en el Banco FIE la emisión de fichas también es por internet.

### iv. Espacios específicos de espera para personas adultas mayores al interior de la Entidad Financiera

Respecto a espacios específicos de espera para personas adultas mayores al interior de la Entidad Financiera, se verificó lo siguiente en 28 agencias del Banco Unión:

Espacios específicos de espera para personas adultas mayores al interior de la Entidad Financiera	
Descripción	Detalle de agencias del Banco Unión
<b>22 agencias:</b> Se evidenció espacios específicos de espera (sillas) para personas adultas mayores, generalmente frente a las cajas y señalizados con colores al interior de las agencias del Banco Unión.	Riberalta –Av. Medardo Chávez-, La Paz –Plaza Isabel la Católica-, Oruro –Calle Soria Galvarro-, Potosí –Calle Gabriel René Moreno-, Sucre -1. Calle Bolívar y 2. Calle Audiencia-, Tarija -1, Mercado Campesino- y 2. Av. La Paz-, Santa Cruz -1. Av. Piraí y 2. Calle Cuéllar-, Trinidad -1. Calle Cochabamba y 2. Av. Pedro Ignacio Muiba-, Cobija -1. Calle Arlindo Puerta y 2. 9 de Febrero-, El Alto -1. Zona 12 de Octubre y 2 – Río Seco-, Puerto Suárez –Av. Bolívar-, Caranavi –Av. Mariscal Santa Cruz-, Llallagua – Av. 10 de Noviembre-, Monteagudo –Av. Paraíso-, Villa Tunari y Desaguadero –Av. Panamericana s/n-.

<b>6 agencias:</b> Al interior de las agencias financieras, no se cuenta con espacios específicos para personas adultas mayores; sin embargo, se cuenta con espacios de espera que son de uso general y que mantienen las medidas de bioseguridad.	La Paz – Av. Camacho-, Oruro – Esq. Pagador-, Potosí –Pasaje Boulevard-, Cochabamba -1. Av. Ballivián y 2. Esq. 25 de Mayo-, Yacuiba –calle Santa Cruz-.
--	--

En 45 agencias de diferentes Entidades Financieras, se observó:

<b>Espacios específicos de espera para personas adultas mayores al interior de la Entidad Financiera</b>	
<b>Descripción</b>	<b>Detalle de agencias</b>
<b>33 agencias:</b> Se evidenció espacios específicos de espera (sillas) para personas adultas mayores, generalmente frente a las cajas, al interior de las agencias financieras.	Riberalta -1. Banco Mercantil y 2. BNB-, La Paz -1. Banco Mercantil y 2. BNB-, Oruro -1. BNB y 2. Banco Mercantil-, Potosí -1. Banco FIE, 2. BNB y 3. Banco Fassil-, Sucre -1. BNB, 2. Banco Mercantil y 3. Banco Fassil-, Tarija -1. Banco FIE y 2. Banco de Crédito-, Santa Cruz –Banco Fassil-, Trinidad -1. PRODEM y 2. Banco Mercantil-, Cobija -1. BNB, 2. La Promotora EFV y 3. PRODEM-, El Alto -1. Banco Económico, 2. Banco Sol y 3. Sembrar Sartawi-, Puerto Suárez –Banco Fassil-, Caranavi –CRECER-, Llallagua -1. Cooperativa de Ahorro y Crédito Asunción Ltda. y 2. PRODEM-, Monteagudo -1. PRODEM, 2. Banco Ecofuturo, 3. Cooperativa de Ahorro Abierto Santa Roque Ltda. y 4. Banco FIE-, Villa Tunari –PRODEM-, y Desaguadero – Banco FIE-.
<b>12 agencias:</b> Al interior de las agencias financieras no cuenta con estos espacios específicos; sin embargo, se cuenta con espacios de espera que son de uso general y que mantienen las medidas de bioseguridad.	La Paz –Banco Fassil-, Oruro –Banco Fassil-, Tarija –Banco Fassil-, Cochabamba -1. BNB, 2. Banco Fassil y 3. Banco Mercantil-, Santa Cruz -1. Banco Mercantil y 2. BNB-, Trinidad –BNB-, Caranavi –PRODEM-, Yacuiba –1. Banco Mercantil y 2. Banco Fassil-.

### **3.2. Aplicación de los criterios de trato preferente a personas adultas mayores**

#### **3.2.1. Uso eficiente de los tiempos de atención y atención personalizada y especializada**

Las Entidades Financieras deben priorizar la atención oportuna a las personas adultas mayores en los servicios financieros que brindan; asimismo, el personal tiene la obligación de brindar una atención personalizada y especializada a las personas mayores, en función de sus necesidades, con un trato igualitario, respetando sus derechos y garantías.

##### **a) Atención rápida y eficiente**

Con relación a la atención rápida y eficiente en Entidades Financieras, se evidenció de las entrevistas al personal de 28 agencias del Banco Unión, que:

Atención rápida y eficiente	
Descripción	Detalle de agencias del Banco Unión
<b>22 agencias:</b> El tiempo máximo de espera son de 10 minutos o menos para la atención a las personas adultas mayores usuarias de la agencia financiera.	La Paz -1. Av. Camacho y 2. Plaza Isabel la Católica-, Oruro -1. Calle Adolfo Mier y 2. Esquina Pagador-, Potosí -Calle Gabriel René Moreno-, Sucre - 1. Calle Bolívar y 2. Calle Audiencia-, Tarija -1. Agencia Mercado Campesino y 2. Av. La Paz-, Cochabamba -1. Av. Ballivián y 2. Calle 25 de Mayo y Sucre-, Santa Cruz -1. Calle Cuéllar y 2. Av. Piraí-, Trinidad - 1. Calle Cochabamba y 2. Av. Pedro Ignacio Muiba-, Cobija -9 de Febrero-, El Alto -Río Seco-, Puerto Suárez -Av. Bolívar-, Caranavi -Mariscal Santa Cruz-, Llallagua -Av. 10 de Noviembre-, Villa Tunari, y Desaguadero -Av. Panamericana-.
<b>2 agencias:</b> El tiempo máximo de espera son de 20 minutos para la atención a las personas adultas mayores usuarias de la agencia financiera.	Potosí -Pasaje Boulevard-, y El Alto -Zona 12 de Octubre-.
<b>3 agencias:</b> El tiempo máximo de espera es de 30 minutos para la atención a las personas adultas mayores usuarias de la agencia financiera.	Riberalta -Av. Medardo Chávez-, Cobija -Esquina Miguel Becerra- y Monteagudo -Av. Paraíso-.
<b>1 agencia:</b> Se negó a brindar información.	Yacuiba -Av. Santa Cruz-.

Así también, del personal entrevistado en 45 agencias de diferentes Entidades Financieras se tiene lo siguiente:

Atención rápida y eficiente	
Descripción	Detalle de agencias
<b>36 agencias:</b> el tiempo máximo de espera es de 10 minutos o menos para la atención a las personas adultas mayores usuarias de agencias financieras.	Riberalta -Banco Mercantil-, La Paz -1. Banco Fassil, 2. Banco Mercantil y 3. BNB-, Oruro -1. Banco Fassil, 2. BNB y 3. Banco Mercantil-, Potosí -1. Banco FIE, 2. BNB y 3. Banco Fassil-, Sucre -1. BNB, 2. Banco Mercantil y 3. Banco Fassil-, Tarija -1. Banco FIE, 2. Banco Fassil y 3. Banco de Crédito-, Cochabamba -1. BNB. 2. Banco Fassil y 3. Banco Mercantil-, Santa Cruz -BNB-, Trinidad -1. BNB, 2. PRODEM y 3. Banco Mercantil-, Cobija -1. BNB y 2. PRODEM-, El Alto -1. Banco Económico, 2. Banco Sol y 3. Sembrar Sartawi-, Puerto Suárez -Banco Fassil-, Caranavi -1. PRODEM y 2. CRECER-, Monteagudo -1. PRODEM, 2. Banco Ecofuturo y 3. Banco FIE-, Villa Tunari -PRODEM- y Desaguadero -Banco FIE-.

<b>1 agencia:</b> El tiempo máximo de espera es de 20 minutos para la atención a las personas adultas mayores usuarias de agencias financieras.	Santa Cruz –Banco Mercantil-.
<b>6 agencias:</b> El tiempo máximo de espera es de 30 minutos para la atención a las personas adultas mayores usuarias de agencias financieras.	Riberalta –BNB-, Santa Cruz –Banco Fassil-, Cobija –La Promotora EFV-, Llalagua -1. Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta Asunción Ltda. y 2. PRODEM-, y Monteagudo –Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta San Roque SRL-.
<b>2 agencias:</b> Se negó a brindar información.	Yacuiba -1. Banco Mercantil y 2. Banco Fassil-.

Además, en las entrevistas a personas adultas mayores usuarias de 28 agencias del Banco Unión señalaron que:

Atención rápida y eficiente	
Descripción	Detalle de agencias del Banco Unión
<b>12 agencias:</b> Las personas adultas mayores usuarias de agencias del Banco Unión señalaron que esperaron menos de 10 minutos para su atención.	Riberalta –Av. Medardo Chávez-, Sucre –1. Calle Audiencia y 2. Calle Bolívar-, Tarija –1. Mercado Campesino y 2. Av. La Paz-, Santa Cruz -1. Av. Piraí y 2. Calle Junín-, Trinidad –1. Calle Cochabamba y 2. Av. Pedro Ignacio Muiba-, Cobija -1. Arlindo Puerta y 2. 9 de Febrero-, Yacuiba –Av. Santa Cruz-.
<b>10 agencias:</b> Las personas adultas mayores usuarias de agencias del Banco Unión señalaron que esperaron menos de 20 minutos para su atención.	La Paz -1. Av. Camachoy 2. Plaza Isabel la Católica-, Oruro -1. Adolfo Mier y 2. Calle Montecinos-, Potosí Calle Rene Moreno-, Cochabamba –1. Av. Ballivián y 2. Esq. 25 de Mayo-, El Alto –Zona 12 de Octubre-, Caranavi –Av. Mariscal Santa Cruz- y Monteagudo –Av. Paraíso-.
<b>3 agencias:</b> Las personas adultas mayores usuarias de agencias del Banco Unión señalaron que esperaron menos de 30 minutos para su atención.	Potosí –Pasaje Boulevard-, El Alto –Río Seco- y Desaguadero –Av. Panamericana-.
<b>3 agencias:</b> Las personas adultas mayores usuarias de agencias del Banco Unión señalaron que esperaron más de 30 minutos para su atención.	Puerto Suárez –Av. Bolívar-, Llalagua -10 de Noviembre- y Villa Tunari.

Así también, de las entrevistas a personas adultas mayores usuarias en 45 agencias de diferentes Entidades Financieras se tiene que la atención es:

Atención rápida y eficiente	
Descripción	Detalle de agencias
<b>41 agencias:</b> Las personas adultas mayores usuarias de las agencias financieras señalaron que esperaron menos de 10 minutos para su atención.	Riberalta -1. Banco Mercantil y 2. BNB-, La Paz -1. Banco Fassil, 2. Banco Mercantil y 3. BNB-, Oruro -1. Banco Fassil, 2. BNB y 3. Banco Mercantil-, Potosí -1. Banco FIE y 2. BNB-, Sucre -1- BNB, 2. Banco Mercantil y 3. Banco Fassil-, Tarija -1. Banco FIE, 2. Banco Fassil y 3. Banco de Crédito-, Cochabamba -1. BNB, 2. Banco Fassil y 3. Banco Mercantil-, Santa Cruz -1. Banco Mercantil, 2. Banco Fassil y 3. BNB-, Trinidad -1. Banco Mercantil, 2. BNB y 3. PRODEM-, Cobija -1. BNB, 2. La Promotora EFV y 3. PRODEM-, El Alto -1. Banco Económico, 2. Banco Sol y 3. Sembrar Sartawi-, Caranavi -CRECER-, Llallagua -1. Cooperativa de Ahorro y Crédito Asunción Ltda. y 2. PRODEM-, Monteagudo -1. PRODEM, 2. Ecofuturo, 3. Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta San Roque y 4 Banco FIE-, Yacuiba -Banco Fassil- y Villa Tunari -PRODEM-.
<b>3 agencias:</b> Las personas adultas mayores usuarias de las agencias financieras señalaron que esperaron menos de 20 minutos para su atención.	Potosí -Banco Fassil-, Caranavi -PRODEM- y Desaguadero -Banco FIE-.
<b>1 agencia:</b> Las personas adultas mayores usuarias de las agencias financieras señalaron que esperaron menos de 30 minutos para su atención.	Yacuiba -Banco Mercantil-.

## b) Personal encargado de brindar orientación a PAM

Con relación a la presencia de personal encargado de brindar orientación o ayuda a las y los usuarios personas adultas mayores sobre los requisitos para realizar su trámite, se verificaron en 28 agencias del Banco Unión lo siguiente:

Personal encargado de brindar orientación a personas adultas mayores	
Descripción	Detalle de agencias del Banco Unión
<b>26 agencias:</b> Existe personal encargado de brindar orientación o ayuda a las y los usuarios personas adultas mayores sobre los requisitos para realizar su trámite en las agencias del Banco Unión.	Riberalta -Av. Medardo Chávez-, La Paz -1. Av. Camacho y 2. Plaza Isabel la Católica-, Oruro -1. Soria Galvarro y 2. Esq. Pagador-, Potosí -1. Pasaje Boulevard, 2. Calle Gabriel René Moreno-, Sucre -1. Calle Bolívar y 2. Calle Audiencia-, Tarija -1, Mercado Campesino- y 2. Av. La Paz-, Cochabamba -1. Av. Ballivián y 2. Esq. 25 de Mayo-, Santa Cruz -1. Av. Piraí y 2. Calle Cuéllar-, Trinidad -1. Calle Cochabamba y 2. Av. Pedro Ignacio Muiba-, Cobija -1. Calle Arlindo Puerta y 2. 9 de Febrero-, El Alto -1. Zona 12 de Octubre y 2. Río Seco-, Puerto Suárez - Av. Bolívar-, Caranavi -Av. Mariscal Santa Cruz-, Llallagua - Av. 10 de Noviembre-, Monteagudo -Av. Paraíso- y Desaguadero -Av. Panamericana s/n-.

<b>2 Agencias:</b> No cuenta con personal encargado de brindar orientación o ayuda a las y los usuarios personas adultas mayores sobre los requisitos para realizar su trámite en las agencias del Banco Unión	Yacuiba –calle Santa Cruz, y Villa Tunari.
--	--

Así también, de las verificaciones en 45 agencias de diferentes Entidades Financieras se tiene que:

Personal encargado de brindar orientación a personas adultas mayores	
Descripción	Detalle de agencias
<b>35 agencias:</b> Tiene personal encargado de brindar orientación o ayuda a las y los usuarios personas adultas mayores sobre los requisitos para realizar su trámite en las agencias financieras.	Riberalta -1. Banco Mercantil y 2. BNB-, La Paz -1. Banco Fassil y 2. BNB-, Oruro -1. Banco Fassil, 2. BNB y 3. Banco Mercantil-, Potosí -1. Banco FIE, 2. BNB y 3. Banco Fassil-, Sucre -1. BNB y 2. Banco Mercantil-, Tarija -1. Banco FIE, 2. Banco Fassil y 3. Banco de Crédito-, Cochabamba -1. BNB, 2. Banco Fassil y 3. Banco Mercantil-, Santa Cruz -1. Banco Mercantil y 2. BNB-, Trinidad –PRODEM-, Cobija -1. BNB, 2. La Promotora EFV y 3. PRODEM-, El Alto -1 Banco Económica, 2. Banco Sol y 3. Sembrar Sartawi, Puerto Suárez –Banco Fassil-, Llallagua -1. Cooperativa de Ahorro y Crédito Asunción Ltda. y 2. PRODEM-, Monteagudo -1. PRODEM, 2. Banco Ecofuturo y 3. Banco FIE-, Yacuiba –Banco Fassil- y Desaguadero –Banco FIE-.
<b>10 agencias:</b> No cuenta con personal encargado de brindar orientación o ayuda a las y los usuarios personas adultas mayores sobre los requisitos para realizar su trámite en las agencias financieras.	La Paz –Banco Mercantil-, Sucre –Banco Fassil-, Santa Cruz –Banco Fassil-, Trinidad –1. Banco Mercantil y 2. BNB-, Caranavi -1. CRECER y 2. PRODEM-, Monteagudo –Cooperativa de Ahorro Abierto San Roque Ltda., Yacuiba –Banco Mercantil- y Villa Tunari -PRODEM-.

Además, con relación a la presencia de personal encargado de brindar orientación o ayuda a las y los usuarios personas adultas mayores sobre los requisitos para realizar su trámite de las entrevistas a personas mayores en 28 agencias del Banco Unión, se evidenció lo siguiente:

Personal encargado de brindar orientación a personas adultas mayores	
Descripción	Detalle de agencias del Banco Unión
<b>23 agencias:</b> Las personas adultas mayores usuarias de las agencias financieras señalaron que funcionarios de la entidad financiera, así como el personal de seguridad se han aproximado para brindarle información u orientación.	Riberalta –Av. Medardo Chávez-, La Paz -1. Av. Camacho y 2. Plaza Isabel La Católica-, Oruro -1. Adolfo Mier y 2. Calle Montecinos-, Potosí -1. Pasaje Boulevard y 2. Calle René Moreno-, Sucre –Calle Bolívar-, Tarija -1. Mercado Campesino y 2. Av. La Paz, Cochabamba -1. Av. Ballivián y 2. Esq. 25 de Mayo y Sucre-, Santa Cruz -1. Av. Piraí y 2. Calle Cochabamba-, Trinidad -1. Calle Cochabamba y 2. Av. Pedro Ignacio Muiba-, Cobija -1. Arlindo Puerta y 2. 9 de Febrero-, El Alto – Zona 12 de Octubre-, Puerto Suárez –Av. Bolívar-, Caranavi –Av. Mariscal Santa Cruz-, Llallagua – Av.10 de Noviembre-, Yacuiba –Av. Santa Cruz-.

<p><b>5 agencias:</b> Las personas adultas mayores usuarias de las agencias del Banco Unión señalaron que funcionarios de la entidad financiera, así como el personal de seguridad no se han aproximado para brindarle información u orientación o ingresaron de manera directa.</p>	<p>Sucre –Calle Audiencia-, El Alto – Río Seco-, Monteagudo –Av. Paraíso-, Villa Tunari y Desaguadero –Av. Panamericana-.</p>
--	---

Así también, de las entrevistas a personas adultas mayores en 45 agencias de diferentes Entidades Financieras, se tiene:

Personal encargado de brindar orientación a personas adultas mayores	
Descripción	Detalle de agencias
<p><b>33 agencias:</b> Las personas adultas mayores usuarias de las agencias financieras señalaron que funcionarios de la entidad financiera, así como el personal de seguridad se han aproximado para brindarle información u orientación.</p>	<p>Riberalta -1. Banco Mercantil y 2. BNB-, La Paz -1. Banco Fassil, 2. Banco Mercantil, 3. BNB-, Oruro -1. BNB y 2. Banco Mercantil-, Potosí -1. BNB y 2. Banco Fassil-, Tarija -1. Banco FIE, 2. Banco Fassil y 3. Banco de Crédito-, Cochabamba -1. BNB, 2. Banco Fassil y 3. Banco Mercantil-, Santa Cruz -1. Banco Mercantil, 2. Banco Fassil y 3. BNB-, Trinidad -1. Banco Mercantil, 2. BNB y 3. PRODEM-, Cobija -1. BNB y 2. La Promotora EFV-, El Alto – Sembrar Sartawi-, Puerto Suárez –Banco Fassil-, Caranavi –CRECER-, Llallagua –Cooperativa de Ahorro y Crédito Asunción Ltda., Monteagudo -1. PRODEM, 2. Banco Ecofuturo, 3. Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta San Roque y 4. Banco FIE-, Villa Tunari –PRODEM- y Desaguadero – Banco FIE-</p>
<p><b>12 agencias:</b> Las personas adultas mayores usuarias de las agencias financieras señalaron que funcionarios de la entidad financiera, así como el personal de seguridad no se han aproximado para brindarle información u orientación o ingresaron de manera directa.</p>	<p>Oruro -Banco Fassil-, Potosí –Banco FIE-, Sucre -1. BNB, 2. Banco Mercantil y 3. Banco Fassil-, Cobija –PRODEM-, El Alto –1. Banco Económico y 2. Banco Sol-, Caranavi –PRODEM-, Llallagua –PRODEM-, Yacuiba -1. Banco Fassil y 2. Banco Mercantil-.</p>

### c) Silla de ruedas de apoyo para personas adultas mayores

Respecto a la existencia de silla de ruedas para apoyo a personas adultas mayores en agencias del Banco Unión, se evidenció lo siguiente:

Silla de ruedas de apoyo para personas adultas mayores	
Descripción	Detalle de agencias del Banco Unión
<p><b>24 agencias:</b> Cuentan con silla de ruedas en las agencias del Banco Unión para apoyo de las personas adultas mayores.</p>	<p>Riberalta –Av. Medardo Chávez-, La Paz –1. Av. Camacho y 2. Plaza Isabel la Católica-, Oruro -1. Soria Galvarro y 2. Esq. Pagador-, Potosí –Calle Gabriel René Moreno-, Sucre –Calle Audiencia-, Tarija –1, Mercado Campesino- y 2. Av. La Paz-, Cochabamba -1. Av. Ballivián y 2. Esq. 25 de Mayo-, Santa Cruz –1. Av. Piraí y 2. Calle Cuéllar-, Trinidad -1. Calle Cochabamba y 2. Av. Pedro Ignacio Muiba-, Cobija –1. Calle Arlindo Puerta y 2. 9 de Febrero-, El Alto –Río Seco-, Puerto Suárez – Av. Bolívar-, Caranavi –Av. Mariscal Santa Cruz-, Llallagua –Av. 10 de Noviembre-, Monteagudo –Av. Paraíso-, Villa Tunari y Desaguadero –Av. Panamericana s/n-.</p>

<b>4 Agencias:</b> No cuentan con silla de ruedas en las agencias del Banco Unión para apoyo de las personas adultas mayores.	Potosí -Pasaje Boulevard-, Sucre –Calle Bolívar-, El Alto – zona 12 de Octubre-, Yacuiba –calle Santa Cruz).
---	--

Respecto a las agencias de diferentes Entidades Financieras se observó:

Silla de ruedas de apoyo para personas adultas mayores	
Descripción	Detalle de agencias
<b>13 agencias:</b> Cuentan con silla de ruedas en las agencias financieras para apoyo de las personas adultas mayores.	Riberalta -1. Banco Mercantil y 2. BNB-, Sucre –Banco Fassil-, Tarija –Banco FIE-, Trinidad –PRODEM-, Cobija –PRODEM-, Caranavi –PRODEM-, Llallagua -1. Cooperativa de Ahorro y Crédito Asunción Ltda. y 2. PRODEM-, Monteagudo -1. PRODEM, 2, Cooperativa de Ahorro Abierto San Roque Ltda., 3. Banco FIE- y Villa Tunari –PRODEM-.
<b>32 Agencias:</b> No cuentan con silla de ruedas en las agencias financieras para apoyo de las personas adultas mayores	La Paz -1. Banco Fassil, 2. Banco Mercantil y 3. BNB-, Oruro -1. Banco Fassil, 2. BNB y 3. Banco Mercantil-, Potosí -1. Banco FIE, 2. BNB y 3. Banco Fassil-, Sucre -1. BNB y 2. Banco Mercantil-, Tarija -1. Banco Fassil y 2. Banco de Crédito-, Cochabamba -1. BNB, 2. Banco Fassil y 3. Banco Mercantil-, Santa Cruz -1. Banco Mercantil, 2. Banco Fassil y 3. BNB-, Trinidad -1. Banco Mercantil y 2. BNB, Cobija -1. BNB y 2. La Promotora EFV-, El Alto -1. Banco Económico, 2. Banco Sol y 3. Sembrar Sartawi-, Puerto Suárez –Banco Fassil-, Caranavi –CRECER- Monteagudo –Banco Ecofuturo-, Yacuiba -1. Banco Mercantil 2. Banco Fassil- y Desaguadero –Banco FIE-.

#### d) Mecanismos para la atención y respuesta preferencial

Con relación a los mecanismos para la atención y respuesta preferencial a las personas adultas mayores, las entrevistas realizadas al personal del Banco Unión evidenciaron:

Mecanismos para la atención y respuesta preferencial	
Descripción	Detalle de agencias del Banco Unión
<b>6 agencias:</b> Tiene personal que brinda asistencia o apoyo a las personas adultas mayores.	Sucre –1. Calle Bolívar y 2. Calle Audiencia-, Tarija –Av. La Paz-, Trinidad –Av. Pedro Ignacio Muiba-, El Alto –Zona 12 de Octubre- y Caranavi –Av. Mariscal Santa Cruz-.
<b>14 agencias:</b> Otorgan fichas preferenciales; asimismo, les brinda apoyo para sacar la ficha.	Riberalta –Av. Medardo Chávez-, La Paz -1. Av. Camacho y 2. Plaza Isabel la Católica-, Potosí –Calle Gabriel René Moreno-, Tarija –Mercado Campesino-, Cochabamba -1. Av. Ballivián y 2. Calle 25 de Mayo-, Santa Cruz –Calle Cuéllar-, Trinidad –Calle Cochabamba-, Cobija –1. Arlindo Puerta y 2. 9 de Febrero-, El Alto –Río Seco-, Puerto Suárez –Av. Bolívar- y Desaguadero –Av. Panamericana-.

<b>7 agencias:</b> Entregan fichas preferenciales, se les brinda apoyo para sacar la ficha y cuenta con cajas de atención preferente.	Oruro –1. Calle Adolfo Mier y 2. Calle Montecinos-, Potosí –Calle Audiencia-, Santa Cruz –Av. Piraí-, Llallagua –Av. 10 de Noviembre-, Monteagudo – Av. Paraíso- y Villa Tunari.
<b>1 agencia:</b> Se negó a brindar información.	Yacuiba –Av. Santa Cruz-.

Así también, de las entrevistas al personal en 45 agencias de diferentes Entidades Financieras se tiene:

<b>Mecanismos para la atención y respuesta preferencial</b>	
<b>Descripción</b>	<b>Detalle de agencias</b>
<b>15 agencias:</b> Tienen personal que brinda asistencia o apoyo a las personas adultas mayores.	Riberalta -1. Banco Mercantil y 2. BNB-, La Paz –BNB-, Potosí –Banco Fassil-, Tarija –Banco Fassil-, Trinidad -1. BNB, 2. PRODEM y 3. Banco Mercantil-, Cobija -1. BNB y 2. La Promotora EFV-, El Alto –Sembrar Sartawi-, Caranavi –PRODEM-, Llallagua –PRODEM-, Monteagudo –Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta San Roque SRL- y Desaguadero –Banco FIE-.
<b>27 agencias:</b> Otorgan fichas preferenciales; asimismo, se les brinda asistencia o apoyo a las personas adultas mayores.	La Paz -1. Banco Fassil y 2. Banco Mercantil-, Oruro -1. Banco Fassil, 2. BNB y 3. Banco Mercantil-, Potosí -1. Banco FIE y 2. BNB-, Sucre -1. BNB, 2. Banco Mercantil y 3. Banco Fassil-, Tarija -1. Banco FIE y 2. Banco de Crédito-, Cochabamba -1. BNB, 2. Banco Fassil y 3. Banco Mercantil-, Santa Cruz -1. Banco Mercantil, 2. Banco Fassil y 3. BNB-, Cobija –PRODEM-, El Alto – 1. Banco Económico y 2. Banco Sol-, Puerto Suárez –Banco Fassil-, Caranavi –CRECER-, Monteagudo -1. PRODEM, 2. Banco Ecofuturo y 3. Banco FIE- y Villa Tunari –PRODEM-.
<b>1 agencia:</b> Entrega fichas preferenciales; asimismo, se les brinda apoyo para sacar la ficha y cuenta con cajas de atención preferente.	Llallagua –Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta Asunción Ltda.
<b>2 agencias:</b> Se negaron a brindar información.	Yacuiba -1. Banco Mercantil y 2. Banco Fassil

En las entrevistas al personal de las agencias del Banco Unión objeto de verificación, se señaló que los mecanismos para que se efectivicen la atención y respuesta preferencial a las personas adultas mayores son: en el 21,42% cuentan con personal que brinda asistencia o apoyo a las personas adultas mayores, en el 50% otorgan fichas preferenciales asimismo, se les brinda apoyo para sacar la ficha y en el 25% entregan fichas preferenciales, se les brinda apoyo para sacar la ficha y cuenta con cajas de atención preferente. En tanto, de 45 agencias de diferentes Entidades Financieras: en el 33,33% cuentan con personal que brinda asistencia o apoyo a las personas adultas mayores, en el 60% otorgan fichas preferenciales asimismo, se les brinda asistencia o apoyo a las personas adultas mayores, y en el 2,22% entregan fichas preferenciales, así también se les brinda apoyo para sacar la ficha y cuenta con cajas de atención preferente.

### **3.2.2. Capacidad de respuesta institucional**

Las Entidades de Intermediación Financiera deben 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 y orientación.

**a) Información sobre requisitos de trámites en Entidades Financieras**

Con relación al acceso a información sobre requisitos de trámites en Entidades Financieras, se verificó en 28 agencias del Banco Unión lo siguiente:

Información sobre requisitos de trámites en Entidades Financieras	
Descripción	Detalle de agencias del Banco Unión
<b>9 agencias:</b> Existe material de información al interior de las agencias del Banco Unión sobre requisitos para el cobro de rentas, bonos y otros.	Ribertalta –Av. Medardo Chávez-, La Paz –Av. Camacho-, Potosí –1. Pasaje Boulevar y 2. Calle Gabriel Rene Moreno-, Sucre –1. Calle Bolívar y 2. Calle Audiencia-, Tarija –Av. La Paz-, Santa Cruz –Av. Piraí-, Yacuiba –calle Santa Cruz-.
<b>19 agencias:</b> No cuenta con material de información al interior de agencias del Banco Unión sobre requisitos para el cobro de rentas, bonos y otros.	La Paz –Plaza Isabel la Católica-, Oruro -1.Calle Soria Galvarro y 2. Esquina Pagador-, Tarija – Mercado Campesino-, Cochabamba -1. Av. Ballivián y 2. Esq. 25 de Mayo-, Santa Cruz –Calle Cuéllar-, Trinidad -1. Calle Cochabamba y 2.Av. Pedro Ignacio Muiba-, Cobija –1. Calle Arlindo Puerta y 2. 9 de Febrero-, El Alto -1. Zona 12 de Octubre y 2. Río Seco-, Puerto Suárez –Av. Bolívar-, Caranavi –Av. Mariscal Santa Cruz-, Llalagua – Av. 10 de Noviembre-, Monteagudo –Av. Paraíso-, Villa Tunari y Desaguadero –Av. Panamericana s/n-.

Así también, de las verificaciones efectuadas en 45 agencias de diferentes Entidades Financieras, se tiene:

Información sobre requisitos de trámites en Entidades Financieras	
Descripción	Detalle de agencias
<b>23 agencias:</b> Existe material de información al interior de las agencias financieras sobre requisitos para el cobro de rentas, bonos y otros.	Ribertalta -1. Banco Mercantil y 2. BNB-, La Paz – BNB-, Oruro -1. Banco Fassil, 2. BNB y 3. Banco Mercantil-, Potosí -1. Banco FIE, 2. BNB y 3. Banco Fassil-, Sucre -1. BNB, 2. Banco Mercantil y 3. Banco Fassil-, Tarija -1. Banco FIE, 2. Banco Fassil y 3. Banco de Crédito-, Santa Cruz –Banco Mercantil-, Trinidad –Banco Mercantil-, El Alto – Sembrar Sartawi-, Monteagudo -1. PRODEM, 2. Banco Ecofuturo, 3. Cooperativa de ahorro Abierto San Roque Ltda. 4. Banco FIE- y Villa Tunari – PRODEM-
<b>22 agencias:</b> No existe material de información al interior de las agencias financieras sobre requisitos para el cobro de rentas, bonos y otros.	La Paz -1. Banco Fassil y 2. Banco Mercantil-, Cochabamba -1. BNB, 2. Banco Fassil y 3. Banco Mercantil-, Santa Cruz -1. Banco Fassil y 2. BNB-, Trinidad -1. PRODEM y 2. BNB-, Cobija -1. BNB, 2. La Promotora EFV y 3. PRODEM-, El Alto –1. Banco Económico y 2. Banco Sol-, Puerto Suárez –Banco Fassil-, Caranavi -1. CRECER y 2. PRODEM-, Llalagua -1. Cooperativa de Ahorro y Crédito Asunción Ltda. y 2. PRODEM-, Yacuiba -1. Banco Mercantil y 2. Banco Fassil- y Desaguadero –Banco FIE-.

## b) Personal en Plataforma de Atención

Respecto al personal que atiende en Plataforma de Atención, se verificó en 28 agencias del Banco Unión, lo siguiente:

Atención en Plataforma de atención: personal atendido	
Descripción	Detalle de agencias del Banco Unión
<p><b>27 agencias:</b> Al momento de la verificación defensorial se encontraba atendiendo el personal de Plataforma de Atención al Usuario de las agencias del Banco Unión.</p>	<p>Riberalta –Av. Medardo Chávez-, La Paz –1. Av. Camacho y 2. Plaza Isabel la Católica-, Oruro –1. Soria Galvarro y 2. Esq. Pagador-, Potosí –1. Pasaje Boulevard, 2. Calle Gabriel René Moreno-, Sucre –1. Calle Bolívar y 2. Calle Audiencia-, Tarija –1, Mercado Campesino- y 2. Av. La Paz-, Cochabamba -1. Av. Ballivián y 2. Esq. 25 de Mayo-, Santa Cruz –1. Av. Piraí y 1.Calle Cuéllar-, Trinidad -1. Calle Cochabamba y 2. Av. Pedro Ignacio Muiba-, Cobija –1. Calle Arlindo Puerta y 2. 9 de Febrero-, El Alto –1. Zona 12 de Octubre y 2. Río Seco-, Puerto Suárez – Av. Bolívar-, Caranavi –Av. Mariscal Santa Cruz-, Llallagua – Av. 10 de Noviembre-, Monteagudo –Av. Paraíso-, Yacuiba –calle Santa Cruz, y Desaguadero –Av. Panamericana s/n.</p>
<p><b>1 Agencia:</b> Al momento de la verificación defensorial no se encontraba atendiendo el personal de Plataforma de Atención al Usuario de la agencia del Banco Unión.</p>	<p>Villa Tunari.</p>

Así también, de las verificaciones efectuadas en 45 agencias de diferentes Entidades Financieras, se tiene:

Atención en Plataforma de atención: personal atendido	
Descripción	Detalle de agencias
<p><b>42 agencias:</b> Al momento de la verificación defensorial se encontraba atendiendo el personal de Plataforma de Atención al Usuario de las agencias financieras.</p>	<p>Riberalta -1. Banco Mercantil y 2. BNB-, La Paz -1. Banco Fassil, 2. Banco Mercantil y 3. BNB-, Oruro -1. Banco Fassil, 2. BNB y 3. Banco Mercantil-, Potosí -1. Banco FIE, 2. BNB y 3. Banco Fassil-, Sucre – 1. BNB, 2. Banco Mercantil y 3. Banco Fassil-, Tarija -1. Banco FIE, 2. Banco Fassil y 3. Banco de Crédito-, Cochabamba -1. BNB, 2. Banco Fassil y 3. Banco Mercantil-, Santa Cruz -1. Banco Mercantil, 2. Banco Fassil, y 3. BNB-, Trinidad -1. PRODEM, 2. Banco Mercantil y 3. BNB-, Cobija -1. BNB y 2. PRODEM-, El Alto -1. Banco Económico, 2. Banco Sol y 3. Sembrar Sartawi-, Puerto Suárez –Banco Fassil-, Caranavi –PRODEM-, Llallagua -1. Cooperativa de Ahorro y Crédito Asunción Ltda. y 2. PRODEM-, Monteagudo -1. PRODEM, 2. Banco Ecofuturo, 3. Cooperativa de Ahorro Abierto San Roque Ltda. y 4. Banco FIE-, Yacuiba –Banco Mercantil-, Villa Tunari – PRODEM- y Desaguadero –Banco FIE-.</p>
<p><b>3 Agencias:</b> Al momento de la verificación defensorial no se encontraba atendiendo el personal de Plataforma de Atención al Usuario de las agencias financieras.</p>	<p>Cobija –La Promotora EFV-, Caranavi –CRECER-, Yacuiba –Banco Fassil-.</p>

### 3.2.3. Letreros antes del ingreso que informen sobre la atención preferente

Con relación a letreros visibles antes del ingreso a la Entidad Financiera, que informen sobre la atención preferente para las personas adultas mayores, se verificó en 28 agencias del Banco Unión lo siguiente:

Letreros antes del ingreso que informe sobre la atención preferente	
Descripción	Detalle de agencias
<b>14 agencias:</b> Tienen letreros visibles con información sobre la atención preferente para personas adultas mayores antes del ingreso a las agencias del Banco Unión.	La Paz –Av. Camacho-, Oruro -1. Soria Galvarro y 2. Esq. Pagador-, Potosí –Pasaje Boulevard-, Sucre –1. Calle Bolívar y 2. Calle Audiencia-, Tarija –1, Mercado Campesino- y 2. Av. La Paz-, Santa Cruz –Av. Piraí-, El Alto –zona 12 de Octubre-, Puerto Suárez –Av. Bolívar-, Monteagudo –Av. Paraíso-, Villa Tunari y Desaguadero –Av. Panamericana s/n-.
<b>14 Agencias:</b> No cuentan con letreros con información sobre la atención preferente para personas adultas mayores antes del ingreso a las agencias del Banco Unión.	Riberalta –Av. Medardo Chávez-, La Paz –Plaza Isabel la Católica-, Potosí –Calle Gabriel René Moreno-, Cochabamba -1. Av. Ballivián y 2. Esq. 25 de Mayo-, Santa Cruz –Calle Cuéllar-, Trinidad -1. Calle Cochabamba y 2. Av. Pedro Ignacio Muiba-, Cobija –1. Calle Arlindo Puerta y 2. 9 de Febrero-, El Alto –Río Seco-, Caranavi –Av. Mariscal Santa Cruz-, Llallagua – Av. 10 de Noviembre-, Yacuiba –calle Santa Cruz.

Así también, de las verificaciones efectuadas en 45 agencias de diferentes Entidades Financieras, se tiene:

Letreros antes del ingreso que informen sobre la atención preferente	
Descripción	Detalle de agencias
<b>21 agencias:</b> Tienen letreros visibles con información sobre la atención preferente para personas adultas mayores antes del ingreso a las agencias financieras.	La Paz –1. Banco Fassil y 2. BNB-, Oruro –BNB-, Potosí –Banco FIE-, Sucre -1. BNB, 2. Banco Mercantil y 3. Banco Fassil-, Tarija 1. Banco FIE, 2. Banco Fassil y 3. Banco de Crédito-, Santa Cruz -Banco Mercantil-, Trinidad -1. PRODEM y 2. BNB-, Cobija –PRODEM-, El Alto –Banco Sol-, Puerto Suárez –Banco Fassil-, Llallagua –Cooperativa de Ahorro y Crédito Asunción Ltda.-, Monteagudo -1. PRODEM, 2. Banco Ecofuturo y 3. Banco FIE- y Desaguadero –Banco FIE-.
<b>24 Agencias:</b> No cuentan con letreros con información sobre la atención preferente para personas adultas mayores antes del ingreso a las agencias financieras.	Riberalta –1. Banco Mercantil y 2. BNB-, La Paz –Banco Mercantil-, Oruro -1. Banco Fassil y 2. Banco Mercantil-, Potosí -1. BNB y 2. Banco Fassil-, Cochabamba -1. BNB, 2. Banco Fassil y 3. Banco Mercantil-, Santa Cruz – 1. Banco Fassil y 2. BNB-, Trinidad –Banco Mercantil-, Cobija -1. BNB y 2. La Promotora EFV-, El Alto -1. Banco Económico y 2. Sembrar Sartawi-, Caranavi -1. CRECER y 2. PRODEM-, Llallagua –PRODEM-, Monteagudo –Cooperativa de Ahorro Abierto San Roque Ltda., Yacuiba -1. Banco Mercantil, 2. Banco Fassil- y Villa Tunari – PRODEM-.

Es importante difundir información sobre los derechos de las personas adultas mayores para promover su implementación y concientizar a la sociedad que los derechos de la población adulta mayor deben ser cumplidos, por tanto es necesario que las Entidades Financieras realicen la difusión del derecho al trato preferente.

### 3.2.4. Trato con calidad y calidez

La atención a las personas adultas mayores debe ser respetuosa, cordial, oportuna y diligente, debiendo identificar sus demandas y necesidades, informando sobre los servicios que brindan las Entidades Financieras.

Con relación al trato con calidad y calidez, los usuarios personas adultas mayores en 28 agencias del Banco Unión señalaron:

Trato con calidad y calidez	
Descripción	Detalle de agencias del Banco Unión
<b>25 agencias:</b> Personas adultas mayores usuarias del Banco Unión señalan que consideran que el personal de la agencia bancaria le ha brindado un trato amable, cortés y con paciencia.	Riberalta –Av. Medardo Chávez-, La Paz -1. Av. Camacho y 2. Plaza Isabel La Católica-, Oruro -1. Adolfo Mier y 2. Calle Montecinos-, Sucre -1. Calle Audiencia y 2. Calle Bolívar-, Tarija -1. Mercado Campesino y 2. Av. La Paz-, Cochabamba -1. Av. Ballivián y 2. Esq. 25 de Mayo y Sucre-, Santa Cruz -1. Av. Piraí y 2. Calle Cuéllar-, Trinidad -1. Calle Cochabamba y 2. Av. Pedro Ignacio Muiba-, Cobija -1. Arlindo Puerta y 2. 9 de Febrero-, El Alto -1. Zona 12 de Octubre y 2. Río Seco-, Puerto Suárez –Av. Bolívar-, Caranavi –Av. Mariscal Santa Cruz-, Lallagua –Av. 10 de Noviembre-, Monteagudo – Av. Paraíso-, Yacuiba –Av. Santa Cruz- y Villa Tunarí.
<b>3 agencias:</b> Personas adultas mayores usuarias del Banco Unión señalan que consideran que el personal de la agencia bancaria no le ha brindado un trato amable y con paciencia.	Potosí -1. Pasaje Boulevard y 2. Calle René Moreno- y Desaguadero –Av. Panamericana-

Así también, de las entrevistas a usuarios personas adultas mayores en 45 agencias de diferentes Entidades Financieras se tiene:

Trato con calidad y calidez	
Descripción	Detalle de agencias
<b>44 agencias:</b> Personas adultas mayores usuarias de las agencias financieras señalan que consideran que el personal le ha brindado un trato amable, cortés y con paciencia	Riberalta -1. Banco Mercantil y 2. BNB-, La Paz -1. Banco Fassil, 2. Banco Mercantil y 3. BNB, Oruro -1. Banco Fassil, 2. BNB y 3. Banco Mercantil-, Potosí -1. Banco FIE y 2. BNB-, Sucre -1. BNB, 2. Banco Mercantil y 3. Banco Fassil-, Tarija -1. Banco FIE, 2. Banco Fassil y 3. Banco de Crédito-, Cochabamba -1. BNB, 2. Banco Fassil y 3. Banco Mercantil-, Santa Cruz -1. Banco Mercantil, 2. Banco Fassil y 3. BNB-, Trinidad -1. Banco Mercantil, 2. BNB y 3. PRODEM-, Cobija – 1 BNB, 2. La Promotora EFV y 3. PRODEM-, El Alto -1. Banco Económico, 2. Banco Sol y 3. Sembrar Sartawi-, Puerto Suárez –Banco Fassil-, Caranavi -1. PRODEM y 2. CRECER-, Lallagua -1. PRODEM y 2. Cooperativa de Ahorro y Crédito Asunción Ltda.-, Monteagudo -1. PRODEM, 2. Banco Ecofuturo, 3. Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta San Roque y 4. Banco FIE-, Yacuiba -1. Banco Fassil y 2. Banco Mercantil-, Villa Tunari –PRODEM- y Desaguadero –Banco FIE-.

<b>1 agencia:</b> Personas adultas mayores usuarias de las agencias financieras señalan que consideran que el personal no le ha brindado un trato amable y con paciencia.	Potosí –Banco Fassil-.
---	------------------------

Así también, en las entrevistas al personal en las agencias del Banco Unión señalaron que el Jefe de Operaciones, Jefe de supervisión, supervisores, Encargado de Cajas, Encargada de Agencia supervisan que se brinde el trato con calidad y calidez a las personas adultas mayores, mediante las cámaras; asimismo, de forma permanente se apersonan a las cajas de atención para verificar la atención o están en lugares estratégicos para observar la atención en cajas.

Además, las y los funcionarios entrevistados en las agencias de diferentes entidades financieras identificaron que el Sub Gerente, Jefe Operativo del Punto de Reclamo, Encargado de Operaciones, el Jefe de Agencia, Supervisor de Cajas de estas entidades son los encargados de realizar la supervisión, que se brinde el trato con calidad y calidez a las personas adultas mayores; además, que en cada área se tiene personal responsable de realizar supervisiones y seguimiento de manera sorpresiva y las cámaras de seguridad. El Banco Mercantil además realiza encuestas periódicas y aleatorias a los clientes y el Banco FIE por el *call center*, mediante llamada a los usuarios recaba información sobre la atención que recibieron.

### 3.2.5. Capacitación sobre derechos humanos y atención a población en situación en vulnerabilidad – personas adultas mayores

Con relación a la capacitación sobre derechos humanos y atención a población adulta mayor, de las entrevistas al personal del Banco Unión se tiene:

<b>Capacitación sobre derechos humanos y atención a personas adultas mayores</b>	
<b>Descripción</b>	<b>Detalle de agencias del Banco Unión</b>
<b>19 agencias:</b> Realizan capacitación de manera presencial o virtual.	Riberalta –Av. Medardo Chávez-, Oruro –Calle Montecinos-, Potosí -1. Pasaje Boulevard y 2. Calle Gabriel René Moreno-, Sucre –1. Cale Audiencia y 2. Calle Bolívar- 2 veces al año, Tarija -Av. La Paz-, Cochabamba –Calle 25 de Mayo y Sucre-, Santa Cruz – 1. Av. Piraí y 2. Calle Cuéllar- 2 veces al mes, Trinidad –Av. Pedro Ignacio Muiba-, Cobija -1. Arlindo Puerta y 2. 9 de Febrero-, El Alto –1. Zona 12 de Octubre y 2. Río Seco- cada mes, Caranavi –Av. Mariscal Santa Cruz-, Monteagudo –Av. Paraíso-, Villa Tunari, y Desaguadero –Av. Panamericana- cada 3 a 6 meses.
<b>2 agencias:</b> Realizan la capacitación y prueba de conocimiento.	La Paz –Plaza Isabel La Católica- y Llallagua – Av. 10 de Noviembre-.
<b>5 agencias:</b> Son capacitados en atención a población en situación de vulnerabilidad empero no en Derechos Humanos.	La Paz –Av. Camacho-, Oruro –Calle Adolfo Mier-, Cochabamba –Av. Ballivián-, Trinidad –Calle Cochabamba- y Puerto Suárez –Av. Bolívar-.
<b>1 agencia:</b> Únicamente realizan capacitaciones si hay actualizaciones o modificaciones de las normas.	Tarija - Mercado Campesino-.
<b>1 agencia:</b> Se negó a brindar información.	Yacuiba –Av. Santa Cruz-.

Así también, de las entrevistas al personal efectuado en 45 agencias de diferentes Entidades Financieras, se tiene:

Capacitación sobre derechos humanos y atención a personas adultas mayores	
Descripción	Detalle de agencias
<b>33 agencias:</b> Realizaron capacitaciones al personal.	Riberalta -1. Banco Mercantil y 2. BNB-1 vez al año-, La Paz -1. Banco Mercantil y 2. BNB-, Oruro -BNB-, Potosí - Banco FIE- cada 2 meses en forma virtual, -BNB en Potosí- tienen certificación, Potosí -Banco Fassil- cada 2 semanas obligatorio para el personal-, Sucre -1. BNB, 2. Banco Mercantil y 3. Banco Fassil- plan de talleres anual-, Tarija -1. Banco FIE, 2. Banco de Crédito- cada mes virtual-, Cochabamba -BNB-, Santa Cruz -1. Banco Mercantil, 2. Banco Fassil y 3. BNB-, Trinidad -Banco Mercantil- cada 6 meses, Cobija -1. La Promotora EFV, 2. PRODEM y 3. BNB- cada trimestre, El Alto -Banco Económico-virtual, Puerto Suárez -Banco Fassil-, Caranavi -1. PRODEM y 2. CRECER- virtual, Caranavi -1. PRODEM y 2. Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta Asunción Ltda.- anualmente, Monteagudo -1. PRODEM, 2. Banco Económico, 3. Banco FIE y 4. Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta San Roque SRL- 1 vez al año, Villa Tunari -PRODEM- y Desaguadero -Banco FIE-.
<b>3 agencias:</b> Realizan capacitaciones y efectúan evaluaciones.	Oruro -Banco Mercantil-, Trinidad -1. BNB y 2. PRODEM-.
<b>1 agencia:</b> El personal recibe capacitación, al momento de ser contratado, durante 3 semanas.	Oruro - Banco Fassil-.
<b>2 agencias:</b> El personal fue capacitado en atención a población en situación de vulnerabilidad, empero no en Derechos Humanos.	Cochabamba -1. Banco Fassil y 2. Banco Mercantil.
<b>4 agencias:</b> No efectuaron capacitación sobre la temática dirigidas al personal.	La Paz - Banco Fassil-, Tarija -Banco Fassil-, El Alto -1. Banco Sol y 2. Sembrar Sartawi - hace 1 año atrás.
<b>2 agencias:</b> Se negaron a brindar información.	Yacuiba -1. Banco Mercantil y 2. Banco Fassil.

Es importante que el personal dependiente de las Entidades Financieras tenga conocimiento y se encuentre sensibilizado para la atención adecuada a las personas adultas mayores, a fin de prevenir cualquier acto de discriminación, maltrato y violencia contra la población en situación de vulnerabilidad, en especial las personas adultas mayores; y formar al personal con conductas y valores dirigidos a construir la cultura del buen trato a las personas adultas mayores.

### 3.2.6. Erradicación de toda forma de maltrato

La Constitución Política del Estado y la Ley N.º 369, General de las Personas Adultas Mayores prohíbe y sanciona toda forma de maltrato, violencia y discriminación a las personas adultas mayores; asimismo, la Ley N.º 393 de Servicios Financieros señala que los consumidores financieros gozan del derecho al acceso a los servicios financieros con trato equitativo, sin discriminación por razones de edad, género, raza, religión o identidad cultural y a recibir buena atención y trato digno de parte de las entidades financieras.

En ese marco está prohibida toda forma de maltrato, violencia y discriminación a las personas adultas mayores por parte de las y los funcionarios de las Entidades Financieras.

### a) Punto de reclamo

El 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 clientes y usuarios.<sup>18</sup>

#### i. Señalizaciones

Con relación a las señalizaciones que indican dónde está el punto de reclamo, se verificó en 28 agencias del Banco Unión lo siguiente:

Señalizaciones donde está ubicado el Punto de Reclamo	
Descripción	Detalle de agencias del Banco Unión
<b>23 agencias:</b> Cuentan con señalizaciones que indican donde está el punto de reclamo en las agencias del Banco Unión.	Riberalta –Av. Medardo Chávez-, La Paz –1. Av. Camacho y 2. Plaza Isabel la Católica-, Oruro -1. Soria Galvarro y 2. Esq. Pagador-, Potosí –1. Pasaje Boulevard, 2. Calle Gabriel René Moreno-, Sucre –1. Calle Bolívar y 2. Calle Audiencia-, Cochabamba -1. Av. Ballivián y 2. Esq. 25 de Mayo-, Santa Cruz –Av. Piraí-, Trinidad -1. Calle Cochabamba y 2. Av. Pedro Ignacio Muiba-, Cobija –1. Calle Arlindo Puerta y 2. 9 de Febrero-, El Alto –1. Zona 12 de Octubre y 2. Río Seco-, Caranavi –Av. Mariscal Santa Cruz-, Llallagua –Av. 10 de Noviembre-, Monteagudo –Av. Paraíso-, Villa Tunari y Desaguadero –Av. Panamericana s/n-.
<b>5 agencias:</b> No cuentan con señalizaciones que indican donde está el punto de reclamo en las agencias del Banco Unión.	Tarija –1, Mercado Campesino- y 2. Av. La Paz-, Santa Cruz -Calle Cuéllar-, Puerto Suárez – Av. Bolívar-, Yacuiba –calle Santa Cruz-.

Así también, de las verificaciones efectuadas en 45 agencias de diferentes Entidades Financieras, se tiene:

Señalizaciones donde está ubicado el Punto de Reclamo	
Descripción	Detalle de agencias
<b>39 agencias:</b> Cuentan con señalizaciones que indican donde está el punto de reclamo en las agencias financieras.	Riberalta -1. Banco Mercantil y 2. BNB-, La Paz -1. Banco Mercantil y 2. BNB-, Oruro -1. Banco Fassil, 2. BNB y 3. Banco Mercantil-, Potosí –1. Banco FIE, 2. BNB y 3. Banco Fassil-, Sucre -1. BNB, 2. Banco Mercantil y 3. Banco Fassil-, Tarija -1. Banco FIE, 2. Banco Fassil y 3. Banco de Crédito-, Cochabamba -1. BNB, 2. Banco Fassil y 3. Banco Mercantil-, Santa Cruz – 1. Banco Mercantil, 2. Banco Fassil y 3. BNB- Trinidad -1. PRODEM, 2. Banco Mercantil y 3. BNB-, Cobija -1. BNB, 2. La Promotora EFV y 3. PRODEM-, El Alto -1. Banco Económico, 2. Banco Sol y 3. Sembrar Sartawi-, Caranavi –PRODEM-, Llallagua -1. Cooperativa de Ahorro y Crédito Asunción Ltda. y 2. PRODEM-, Monteagudo -1. PRODEM, 2. Banco Ecofuturo y 3. Banco FIE-, Villa Tunari –PRODEM- y Desaguadero –Banco FIE-.
<b>6 agencias:</b> No cuentan con señalizaciones que indiquen donde está el punto de reclamo en las agencias financieras.	La Paz –Banco Fassil-, Puerto Suárez- Banco Fassil-, Caranavi –CRECER-, Monteagudo –Cooperativa de Ahorro Abierto San Roque Ltda.-, Yacuiba -1. Banco Mercantil y 2. Banco Fassil-.

<sup>18</sup> Recopilación de Normas para Bancos y Entidades Financieras de la ASFI - Reglamentos para la Atención del Cliente y Usuario, artículo 3.

## ii. Accesibilidad en el Punto de Reclamo

Respecto a la accesibilidad en el Punto de Reclamo, se verificó en 28 agencias del Banco Unión, lo siguiente:

Accesibilidad en el Punto de Reclamo	
Descripción	Detalle de agencias del Banco Unión
<b>23 agencias:</b> El Punto de Reclamo se encuentra en un lugar accesible.	Riberalta –Av. Medardo Chávez-, Oruro -1. Soria Galvarro y 2. Esq. Pagador-, Potosí -1. Pasaje Boulevard, 2. Calle Gabriel René Moreno-, Sucre -1. Calle Bolívar y 2. Calle Audiencia-, Tarija -1, Mercado Campesino- y 2. Av. La Paz-, Cochabamba -1. Av. Ballivián y 2. Esq. 25 de Mayo-, Santa Cruz -1. Av. Piraí y 2. Calle Cuéllar-, Trinidad -1. Calle Cochabamba y 2. Av. Pedro Ignacio Muiba-, Cobija -1. Calle Arlindo Puerta y 2. 9 de Febrero-, Puerto Suárez - Av. Bolívar-, Caranavi -Av. Mariscal Santa Cruz-, Llallagua -Av. 10 de Noviembre-, Monteagudo -Av. Paraíso-, Yacuiba -calle Santa Cruz, y Villa Tunari
<b>5 agencias:</b> El Punto de Reclamo está en un lugar inaccesible ya que se encuentra en otro piso o tiene gradas.	La Paz -1. Av. Camacho y 2. Plaza Isabel la Católica-, El Alto -1. Zona 12 de Octubre y 2. Río Seco-, Desaguadero -Av. Panamericana s/n-.

Así también, de las verificaciones efectuadas en 45 agencias de diferentes Entidades Financieras, se tiene:

Accesibilidad en el Punto de Reclamo	
Descripción	Detalle de agencias
<b>39 agencias:</b> El Punto de Reclamo se encuentra en un lugar accesible.	Riberalta -1. Banco Mercantil y 2. BNB-, La Paz -1. Banco Fassil, 2. Banco Mercantil y 3. BNB-, Oruro -1. Banco Fassil, 2. BNB y 3. Banco Mercantil-, Potosí -1. Banco FIE, 2. BNB y 3. Banco Fassil-, Sucre -1. BNB, 2. Banco Mercantil y 3. Banco Fassil-, Tarija -1. Banco FIE, 2. Banco Fassil y 3. Banco de Crédito-, Cochabamba -1. BNB, 2. Banco Fassil y 3. Banco Mercantil-, Santa Cruz -1. Banco Mercantil, 2. Banco Fassil y 3. BNB- Trinidad -1. PRODEM, 2. Banco Mercantil y 3. BNB-, Cobija -1. BNB, 2. La Promotora EFV y 3. PRODEM-, El Alto - Banco Sol-, Puerto Suárez -Banco Fassil-, Caranavi -PRODEM-, Llallagua -PRODEM-, Monteagudo -1. PRODEM, 2. Banco Ecofuturo, 3. Cooperativa de Ahorro Abierto San Roque Ltda. y 4. Banco FIE-, Villa Tunari -PRODEM-, Desaguadero -Banco FIE-.
<b>6 agencias:</b> El Punto de Reclamo está en un lugar inaccesible ya que se encuentra en otro piso o tienen gradas.	El Alto -1. Banco Económica y 2. Sembrar Sartawi-, Caranavi -CRECER-, Llallagua -Cooperativa de Ahorro y Crédito Asunción Ltda.-, Yacuiba -1. Banco Mercantil y 2. Banco Fassil-.

## iii. Personal en el Punto de Reclamo

Con relación al personal que atiende en el Punto de Reclamo, se verificó en las agencias del Banco Unión objeto de intervención lo siguiente:

Personal que atiende en el Punto de Reclamo	
Descripción	Detalle de agencias del Banco Unión
<b>26 agencias:</b> A momento de la verificación, el personal se encontraba atendiendo el Punto de Reclamo.	Riberalta –Av. Medardo Chávez-, La Paz –Plaza Isabel la Católica-, Oruro -1. Soria Galvarro y 2. Esq. Pagador-, Potosí –1. Pasaje Boulevard, 2. Calle Gabriel René Moreno-, Sucre –1. Calle Bolívar y 2. Calle Audiencia-, Tarija –1, Mercado Campesino- y 2. Av. La Paz-, Cochabamba -1. Av. Ballivián y 2. Esq. 25 de Mayo-, Santa Cruz –Av. Piraí -, Trinidad -1. Calle Cochabamba y 2. Av. Pedro Ignacio Muiba-, Cobija –1. Calle Arlindo Puerta y 2. 9 de Febrero-, El Alto –1. Zona 12 de Octubre y 2. Río Seco-, Puerto Suárez – Av. Bolívar-, Caranavi –Av. Mariscal Santa Cruz-, Llallagua –Av. 10 de Noviembre-, Monteagudo –Av. Paraíso-, Yacuiba –calle Santa Cruz, Villa Tunari y Desaguadero –Av. Panamericana s/n-.
<b>2 agencias:</b> A momento de la verificación, no había personal atendiendo en el Punto de Reclamo.	La Paz –Av. Camacho- y Santa Cruz –Calle Cuéllar-.

Así también, de las verificaciones efectuadas en otras agencias de diferentes Entidades Financieras se tiene lo siguiente:

Personal que atiende en el Punto de Reclamo	
Descripción	Detalle de agencias
<b>37 agencias:</b> A momento de la verificación el personal se encontraba atendiendo el Punto de Reclamo.	Riberalta -1. Banco Mercantil y 2. BNB-, La Paz -1. Banco Fassil y 2. BNB-, Oruro -1. Banco Fassil, 2. BNB y 3. Banco Mercantil-, Potosí –1. Banco FIE, 2. BNB y 3. Banco Fassil-, Sucre -1. BNB, 2. Banco Mercantil y 3. Banco Fassil-, Tarija -1. Banco FIE y 2. Banco de Crédito-, Cochabamba -1. Banco Fassil y 2. Banco Mercantil-, Santa Cruz – 1. Banco Mercantil, 2. Banco Fassil y 3. BNB-, Trinidad -1. PRODEM, 2. Banco Mercantil y 3. BNB-, Cobija -1. BNB, 2. La Promotora EFV y 3. PRODEM-, El Alto – 1. Banco Económico y 2. Banco Sol-, Llallagua -1. Cooperativa de Ahorro y Crédito Asunción Ltda. y 2. PRODEM-, Monteagudo -1. PRODEM, 2. Banco Ecofuturo, 3. Cooperativa de Ahorro Abierto San Roque Ltda. y 4. Banco FIE-, Yacuiba –Banco Mercantil-, Villa Tunari – PRODEM- y Desaguadero –Banco FIE-.
<b>8 agencias:</b> A momento de la verificación no había personal atendiendo en el Punto de Reclamo.	La Paz –Banco Mercantil-, Tarija –Banco Fassil-, Cochabamba –BNB-, El Alto – Sembrar Sartawi-, Puerto Suárez –Banco Fassil-, Caranavi –1. CRECER y 2. PRODEM-, Yacuiba –Banco Fassil-.

El cliente y el usuario de las Entidades Financieras tienen derecho a reclamar de manera gratuita con respecto a un producto y/o servicio recibido a través del Punto de Reclamo (PR), el mismo debe ser visible, accesible y debe contar con personal para la recepción y atención de reclamos.

Al respecto, de las entrevistas al personal de 28 agencias del Banco Unión, se tiene:

Oficina de atención para recepción de reclamos	
Descripción	Detalle de agencias del Banco Unión
<b>24 agencias:</b> Mencionaron que en caso de maltrato hacia las personas adultas mayores por parte del personal de la agencia del Banco Unión, pueden acudir al Punto de Reclamo o apersonarse ante los Supervisores o Jefes de Operaciones.	Riberalta –Av. Medardo Chávez-, La Paz –Plaza Isabel la Católica-, Oruro –Calle Montecinos-, Potosí -1. Pasaje Boulevard y 2. Calle Gabriel René Moreno-, Sucre -1. Calle Bolívar y 2. Calle Audiencia-, Tarija –La Paz-, Cochabamba -1. Av. Ballivián y 2. Calle 25 de Mayo y Sucre-, Santa Cruz -1. Calle Cuéllar, 2. Av. Piraí-, Trinidad –1. Calle Cochabamba y 2. Av. Piraí-, Cobija -1. Arlindo Puerta y 2. 9 de Febrero-, El Alto –1. Zona 12 de Octubre y 2. Río Seco-, Puerto Suárez –Av. Bolívar-, Caranavi –Mariscal Santa Cruz-, Llallagua –Av. 10 de Noviembre-, Monteagudo –Av. Paraíso-, Villa Tunari y Desaguadero –Av. Panamericana-.
<b>3 agencias:</b> Señalaron que en caso de maltrato hacia las personas adultas mayores por parte del personal de la agencia del Banco, pueden acudir al Punto de Reclamo o apersonarse ante los Supervisores o Jefes de Operaciones; asimismo, cuentan con buzón de sugerencia y línea gratuita.	La Paz –Av. Camacho-, Oruro –Calle Adolfo Mier- y Tarija –Mercado Campesino-.
<b>1 agencia:</b> Se negó a brindar información.	Yacuiba-Av. Santa Cruz-.

Así también, de las entrevistas efectuadas al personal en 45 agencias de diferentes Entidades Financieras, se tiene:

Oficina de atención para recepción de reclamos	
Descripción	Detalle de agencias del Banco Unión
<b>37 agencias:</b> Señalaron que en caso de maltrato hacia las personas adultas mayores por parte del personal de la agencia financiera, pueden acudir al Punto de Reclamo o apersonarse ante los Supervisores o Jefes de Operaciones o Jefes de Agencia.	Riberalta –1. Banco Mercantil y 2. BNB-, La Paz -1. Banco Fassil, 2. Banco Mercantil y 3. BNB-, Oruro -1. Banco Fassil, 2. BNB y 3. Banco Mercantil-, Potosí -1. Banco FIE, 2. BNB y 3. Banco Fassil-, Sucre -1. BNB, 2. Banco Mercantil y 3. Banco Fassil-, Tarija –Banco Fassil-, Cochabamba -1. Banco Fassil y 2. Banco Mercantil-, Santa Cruz –1. Banco Mercantil, 2. Banco Fassil y 3. BNB-, Trinidad -1. BNB, 2. PRODEM y 3. Banco Mercantil-, Cobija -1. BNB, 2. La Promotora EFV y 3. PRODEM-, El Alto -1. Banco Económico y 2. Sembrar Sartawi-, Puerto Suárez –Banco Fassil-, Caranavi –CRECER-, Llallagua -1. Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta Asunción Ltda., 2. PRODEM-, Monteagudo – 1. PRODEM, 2. Banco Ecofuturo y 3. Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta San Roque Ltda. -, Villa Tunari –PRODEM- y Desaguadero – Banco FIE-.

<b>6 agencias:</b> Mencionaron que en caso de maltrato hacia las personas adultas mayores por parte del personal de las agencias financieras, pueden acudir al Punto de Reclamo o apersonarse ante los Supervisores o Jefes de Operaciones; asimismo, cuentan con call center o línea telefónica.	Tarija -1. Banco FIE y 2. Banco de Crédito-, Cochabamba -BNB-, El Alto -Banco Sol-, Caranavi - PRODEM- y Monteagudo - Banco FIE-.
<b>2 agencias:</b> Se negaron a brindar información.	Yacuiba -1. Banco Mercantil y 2. Banco Fassil-

Además, en las entrevistas a personas adultas mayores usuarias de 28 agencias del Banco Unión, señalaron que en caso de maltrato por parte del personal de la Entidad Financiera, acuden a:

Oficina de atención para recepción de reclamos	
Descripción	Detalle de agencias del Banco Unión
<b>13 agencias:</b> Señalaron que en caso de maltrato por parte del personal de la agencia del Banco Unión denuncian en el Punto de Reclamo o Atención al Cliente.	Riberalta-Av. Medardo Chávez-, La Paz -Av. Camacho-, Sucre -Calle Audiencia-, Cochabamba -1. Av. Ballivián y 2. Esq. 25 de Mayo y Sucre-, Santa Cruz -1. Av. Piraí y 2. Calle Cochabamba-, Trinidad -1. Calle Cochabamba y 2. Av. Pedro Ignacio Muiba-, Cobija -Arlindo Puerta-, El Alto -Rio Seco-, Puerto Suárez -Av. Bolívar- y Llalagua -Av. 10 de Noviembre-.
<b>15 agencias:</b> Refirieron que no conocen donde realizar su denuncia en caso de maltrato por parte del personal de la agencia del Banco Unión.	La Paz -Plaza Isabel La Católica-, Oruro -1. Adolfo Mier y 2. Calle Montecinos-, Potosí - 1. Pasaje Boulevard y 2. Calle René Moreno-, Sucre -Calle Bolívar-, Tarija -1. Mercado Campesino y 2. Av. La Paz-, Cobija -9 de Febrero-, El Alto -Zona 12 de Octubre-, Caranavi - Av. Mariscal Santa Cruz-, Monteagudo -Av. Paraíso-, Yacuiba -Av. Santa Cruz-, Villa Tunari y Desaguadero -Av. Panamericana-.

Así también, de las entrevistas efectuadas a personas adultas mayores usuarias en 45 agencias de diferentes Entidades Financieras, se tiene:

Oficina de atención para recepción de reclamos	
Descripción	Detalle de agencias
<b>22 agencias:</b> Señalaron que en caso de maltrato por parte del personal de la agencia financiera denuncian en el Punto de Reclamo o Atención al Cliente o Plataforma de Atención.	Riberalta -1. Banco Mercantil y 2. BNB-, La Paz -1, Banco Fassil y 2. Banco Mercantil-, Oruro -Banco Fassil-, Potosí -BNB-, Sucre - 1. BNB, 2. Banco Mercantil y 3. Banco Fassil-, Tarija - Banco de Crédito-, Cochabamba -1. BNB, 2. Banco Fassil y 3. Banco Mercantil-, Santa Cruz -1. Banco Fassil y 2. BNB-, Trinidad -1. Banco Mercantil, 2. BNB y 3. PRODEM-, Cobija -PRODEM-, El Alto -Sembrar Sartawi-, Llalagua -1. PRODEM y 2. Cooperativa de Ahorro y Crédito Asunción Ltda.-
<b>23 agencias:</b> Mencionaron que no conocen donde realizar su denuncia en caso de maltrato por parte del personal de la agencia financiera.	La Paz -BNB-, Oruro -1. Banco Fassil y 2. Banco Mercantil-, Potosí -1. Banco FIE y 2. Banco FIE-, Tarija -1. Banco FIE y 2. Banco Fassil-, Santa Cruz -Banco Mercantil-, Cobija -1. BNB y 2. La Promotora EFV-, El Alto -1. Banco Económico y 2. Banco Sol-, Puerto Suarez -Banco Fassil-, Caranavi -1. PRODEM y 2. CRECER-, Monteagudo -1. PRODEM, 2. Banco Ecofuturo, 3. Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta San Roque y 4. Banco FIE-, Yacuiba -1. Banco Fassil y 2. Banco Mercantil-, Villa Tunari -Banco PRODEM- y Desaguadero - Banco FIE-.

Una manera de prevenir los malos tratos a las personas adultas mayores es difundir los derechos de las personas adultas mayores y las instancias correspondientes a donde acudir en caso de sufrir maltrato.

### 3.2.7. Uso del idioma materno

Los servicios que se proporcionen en favor de las personas adultas mayores deben realizarse en su idioma materno, cuando así se requiera. Para tal efecto, es necesario gestionar con instituciones acreditadas, cursos de enseñanza de idiomas oficiales, con el propósito de capacitar a los funcionarios de la Entidad Financiera.

Con relación a la atención a las personas adultas mayores en su idioma materno, de las entrevistas a personal en 28 agencias del Banco Unión, se tiene:

Uso de idioma materno	
Descripción	Detalle de agencias del Banco Unión
<b>8 agencias:</b> Para la comunicación con una persona adulta mayor en su idioma materno, el personal realizó cursos y se encuentra capacitado.	Riberalta –Av. Medardo Chávez-, La Paz –Av. Camacho-, Potosí –Calle Gabriel René Moreno-, Cobija -1. Arlindo Puerta y 2. 9 de Febrero-, El Alto –Río Seco-, Llallagua –Av. 10 de Noviembre- y Villa Tunari.
<b>19 agencias</b> Cuentan con personal que habla el idioma materno como la azafata, personal de cajeros, Jefe de Supervisión, así como los guardias de seguridad que apoyan al personal en calidad de traductores.	La Paz –Plaza Isabel la Católica-, Oruro -1. Calle Adolfo Mier y 2. Calle Montecinos-, Potosí –Pasaje Boulevard-, Sucre -1. Calle Bolívar y 2. Calle Audiencia-, Tarija -1. Mercado Campesino y 2. Av. La Paz-, Cochabamba -1. Av. Ballivián y 2. Calle 25 de Mayo y Sucre-, Santa Cruz -1. Calle Cuéllar y 2. Av. Piraí-, Trinidad -1. Calle Cochabamba y 2. Av. Pedro Ignacio Muiba-, El Alto –Zona 12 de Octubre-, Puerto Suárez –Av. Bolívar-, Caranavi –Mariscal Santa Cruz-, Monteagudo –Av. Paraíso- y Desaguadero –Av. Panamericana-.
<b>1 agencia</b> Se negó a brindar información.	Yacuiba –Av. Santa Cruz-.

Así también, de las entrevistas efectuadas al personal de 45 agencias de diferentes Entidades Financieras, se tiene:

Uso de idioma materno	
Detalle de agencias	Descripción
<b>6 agencias:</b> Para la comunicación con una persona adulta mayor en su idioma materno, el personal realizó cursos y se encuentra capacitado.	Riberalta –BNB-, Potosí –BNB-, Trinidad –BNB-, Cobija –BNB-, Villa Tunari –PRODEM- y Desaguadero –Banco FIE-.
<b>29 agencias:</b> Cuentan con personal que habla el idioma materno como la azafata, personal de cajeros, Jefe de Supervisión, así como los guardias de seguridad que apoyan al personal en calidad de traductores.	La Paz –1. Banco Fassil, 2. BNB y 3. Banco Mercantil-, Oruro -1. Banco Fassil, 2. BNB y 3. Banco Mercantil-, Potosí -1. Banco FIE y 2. Banco Fassil-, Sucre -1. BNB, 2. Banco Mercantil y 3. Banco Fassil-, Cochabamba -1. BNB, 2. Banco Fassil y 3. Banco Mercantil-, Santa Cruz -1. Banco Mercantil, 2. Banco Fassil y 3. BNB-, Trinidad -PRODEM-, Cobija –PRODEM-, El Alto -1. Banco Económico, 2. Banco Sol y 3. Sembrar Sartawi-, Caranavi -1. PRODEM y 2. CRECER-, Llallagua -1. Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta Asunción Ltda. y 2. PRODEM -, Monteagudo -1. PRODEM, 2. Banco Ecofurturo y 3. Banco FIE-.
<b>3 agencias:</b> Señalaron que no hablan idioma materno.	Riberalta –Banco Mercantil- Trinidad –Banco Mercantil- y Monteagudo –Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta San Roque Ltda.-.

<p><b>5 agencias:</b> Señalan que no se presentó una persona adulta mayor que no hable castellano.</p>	<p>Tarija -1. Banco FIE, 2. Banco Fassil y 3. Banco de Crédito-, Cobija –La Promotora EFV- y Puerto Suárez –Banco Fassil-.</p>
<p><b>2 agencias:</b> Se negaron a brindar información.</p>	<p>Yacuiba- 1. Banco Mercantil y 2. Banco Fassil-</p>



# 3



DEFENSORÍA DEL PUEBLO  
ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA

## **TERCERA PARTE**

ANÁLISIS, CONCLUSIONES Y  
DETERMINACIONES  
DEFENSORIALES





# ANÁLISIS, CONCLUSIONES Y DETERMINACIONES DEFENSORIALES

## 1. ANÁLISIS

Los instrumentos internacionales reconocen un catálogo mínimo de Derechos Humanos, cuyo respeto es imprescindible para el más alto desarrollo de la persona adulta mayor en todos los aspectos de su vida y en las mejores condiciones posibles. Entre esos derechos se encuentran el derecho a la igualdad y no discriminación por razones de edad, el derecho a la dignidad en la vejez, el derecho a la independencia y a la autonomía, entre otros. Asimismo, las personas adultas mayores tienen derecho a una protección reforzada y, por ende, exige la adopción de medidas diferenciadas<sup>19</sup>.

La Constitución Política del Estado establece que todas las personas adultas mayores tienen derecho a una Vejez Digna, con calidad y calidez humana, entendiéndose como el derecho a una vida sin ningún tipo de violencia, a recibir un trato digno y a ser respetada en igualdad de condiciones<sup>20</sup>.

Por consiguiente, es deber del Estado adoptar políticas públicas para la protección y atención de las personas adultas mayores sin discriminación, a tal fin deben adoptar y fortalecer todas las medidas para garantizar a la persona mayor un trato diferenciado y preferencial en todos los ámbitos, así como promover instituciones públicas especializadas en la protección y promoción de los derechos de la persona mayor y su desarrollo integral<sup>21</sup>.

En ese sentido, la Corte Interamericana de Derechos Humanos (Corte IDH)<sup>22</sup> resaltó la importancia de visibilizar a las personas mayores como sujetos de especial protección y, por ende, de cuidado integral, con respeto a su autonomía e independencia. Asimismo, expuso que tienen derecho a una protección reforzada y, por ende, exige la adopción de medidas diferenciadas; además, reconoció un avance en los estándares internacionales en materia de derechos de las personas mayores, al entender y reconocer la vejez de manera digna y, por ende, el trato frente a ella.

Además, debido a la declaratoria de pandemia mundial por la COVID-19, se puso en evidencia la situación de mayor vulnerabilidad en la que se encuentra la población adulta mayor, razón por la cual la CIDH, en abril de 2020, urgió a los Estados a brindar una protección reforzada a las personas adultas mayores de la región y a adoptar las medidas necesarias para garantizar sus derechos de acuerdo con la Convención Interamericana sobre la Protección de los Derechos Humanos de las Personas Mayores, y con los estándares y las recomendaciones de la Resolución N.º 01/20 "Pandemia y Derechos Humanos en las Américas".

Entre las medidas orientadas a reforzar el derecho a una Vejez Digna de las personas adultas mayores está que durante la atención prestada en las instituciones públicas o privadas a la población adulta mayor se realice con trato prioritario y digno.

<sup>19</sup> Corte Interamericana de Derechos Humanos, Caso Poblete Vilches y Otros Vs. Chile, Sentencia de 8 marzo de 2018.

<sup>20</sup> Convención Interamericana sobre la protección de los Derechos Humanos de las Personas Mayores, artículo 9.

<sup>21</sup> Convención Interamericana sobre la Protección de los Derechos Humanos de las Personas Mayores, artículo 4.

<sup>22</sup> Corte IDH, Caso Poblete Vilches y otros vs. Chile, Sentencia de 8 de marzo de 2018.

## **1.1. Aprobación y difusión del Reglamento de Trato Preferente a fin de garantizar un trato diferenciado y preferencial a personas adultas mayores**

### **i. Aprobación del Reglamento de Trato Preferente**

La Corte IDH<sup>23</sup> ha indicado que los Estados son responsables de regular con carácter permanente la prestación de servicios (tanto públicos como privados), y ha destacado la necesidad de brindar una protección especial para la persona adulta mayor.

En el marco de la Ley General de las Personas Adultas Mayores y Decreto Supremo N.º 1807, todas las instituciones públicas y privadas que presten algún servicio a personas adultas mayores tienen el deber de diseñar, aprobar e implementar normativas específicas e internas de trato preferente hacia la población adulta mayor.

Además, en la Recopilación de Normas para Servicios Financieros de la ASFI<sup>24</sup>, señala que en sujeción a la Ley General N.º 369 de Personas Adultas Mayores y Decreto Supremo N.º 1807, las entidades financieras deben implementar su Reglamento Interno de Trato Preferente a las Personas Adultas Mayores.

En ese sentido, de acuerdo con información del Ministerio de Justicia y Transparencia Institucional de las Entidades Financieras intervenidas cuentan con Reglamento Interno de Trato Preferente el Banco Unión, Banco Mercantil Santa Cruz, Banco Nacional de Bolivia BNB, Banco Sol, Banco de Crédito BCP, Banco Económico, Banco Prodem S.A., Banco Pyme Ecofuturo S.A. y Banco FIE; en tanto, no remitió información respecto a la aprobación del referido Reglamento: el Banco Fassil S.A., Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta San Roque Ltda., Sembrar Sartawi, CRECER, La Promotora Entidad Financiera de Vivienda La Promotora EFV, y Cooperativa de Ahorro y Crédito "Asunción" Ltda.

Al respecto, debido a que es un deber del Ministerio de Justicia y Transparencia Institucional a través del Viceministerio de Igualdad de Oportunidades<sup>25</sup> la implementación de un sistema de registro y seguimiento de las instituciones públicas y privadas que brinden trato preferente a las personas adultas mayores, esta instancia tiene la obligación de realizar una constante actualización del sistema con información que detalle a las instituciones que aprobaron o no sus Reglamentos Internos de Trato Preferente a personas adultas mayores.

### **ii. Difusión del Reglamento Interno de Trato Preferente**

En sujeción del Decreto Supremo N.º 1807<sup>26</sup> las instituciones públicas y privadas deberán difundir sus reglamentos internos específicos sobre trato preferente, que contemplen todos los criterios establecidos en el artículo 7 de la Ley N.º 369.

Al respecto, de acuerdo con las entrevistas efectuadas a Jefas y Jefes de Operaciones de Entidades Financieras, la difusión del Reglamento Interno de Trato Preferente a personas adultas mayores es efectuada mediante talleres presenciales, virtuales, circulares, comunicaciones, socialización, entre otros, conforme el siguiente detalle:

- Respecto a las entrevistas realizadas al personal del Banco Unión, señalaron en el 10,7% (3 agencias) realizan la inducción a nuevos funcionarios y recordatorio a antiguos funcionarios; el 10,7% (3 agencias) la difusión la efectúan de manera mensual o dos veces al año, el 25% (7 agencias) mediante talleres de capacitación presencial, por la plataforma Zoom, o por correo electrónico, el 10,7% (3 agencias) realizan capacitación y posteriormente son evaluados, el 39,2% (11 agencias) realizan la difusión del Reglamento Interno de Trato Preferente y el 3,5% (1 agencia) se negó a brindar información.

<sup>23</sup> Corte Interamericana de Derechos Humanos, Caso Poblete Vilches y Otros Vs. Chile, Sentencia de 8 marzo de 2018.

<sup>24</sup> Recopilación de Normas para Servicios Financieros de la ASFI, libro 4, título I, capítulo I, Sección 3, artículo 4.

<sup>25</sup> Decreto Supremo N.º 1807, artículo 6, párrafo II.

<sup>26</sup> Decreto Supremo N.º 1807, artículo 6, párrafo I.

- Con relación a las entrevistas realizadas en otras Entidades Financieras se tiene que en el 51,11% (23 agencias) realizan la difusión del Reglamento Interno de Trato Preferente de manera virtual o mediante correo electrónico, el 11,11% (5 agencias) realizan la difusión del Reglamento Interno de Trato Preferente cada 3 meses, 2 meses o 1 vez al mes como recordatorio, el 17,77% (8 agencias) realizan la difusión del Reglamento Interno de Trato Preferente mediante capacitaciones presenciales o virtuales, el 11,11% (5 agencias) difunden el Reglamento Interno de Trato Preferente en la inducción a nuevos funcionarios, el 2,22% (1 agencia) mediante circulares y comunicaciones, el 2,22% (1 agencia) realizan lecturas y son evaluados por la ASFI, el 2.22% (1 agencia) no realizan la difusión debido a que no cuentan con Reglamento Interno y en el 4,44% (2 agencias) negaron a brindar información.

Por consiguiente, se tiene que las entidades financieras de forma predominante socializan las normas referidas al buen trato y trato preferente, mediante capacitaciones o talleres, de forma presencial, virtual o remitida mediante correo electrónico, acciones que se realizarían por única vez o al momento de incorporarse a la entidad financiera. Por ello, es necesario que las Entidades Financieras aseguren todas las medidas necesarias a su alcance, a fin de que establezcan mecanismos de difusión y socialización constante del Reglamento Interno de Trato Preferente a personas adultas mayores dirigidas al personal y con ello asegurar que el servicio que se brinda a este grupo poblacional sea bajo los siete criterios que determina la Ley N.° 369.

La ausencia de estrategias de difusión, capacitación y sensibilización permanente a los funcionarios de las entidades financieras sobre el trato preferente hacia las personas adultas mayores afecta el Derecho a una Vejez Digna, con relación al Desarrollo Integral, sin discriminación y sin violencia y el Derecho al Trato Preferente en el acceso a servicios, ya que aumenta el riesgo de que las personas mayores puedan ser objeto de malos tratos de parte del personal durante su atención.

## **1.2. Falta de condiciones de accesibilidad física de las edificaciones en Entidades Financieras**

La persona adulta mayor tiene derecho a la accesibilidad al entorno físico, social, económico y cultural, y a su movilidad personal<sup>27</sup>, a fin de garantizar la accesibilidad y la movilidad personal de la persona mayor para que pueda vivir en forma independiente y participar plenamente en todos los aspectos de la vida, el Estado debe adoptar de manera progresiva medidas pertinentes para asegurar el acceso de la persona mayor, en igualdad de condiciones con las demás, a los servicios e instalaciones abiertos al público o de uso público, tanto en zonas urbanas como rurales. Estas medidas, que incluirán la identificación y eliminación de obstáculos y barreras de acceso, se aplicarán a los edificios, las vías públicas, el transporte y otras instalaciones, exteriores e interiores.

Así también, los Estados deben adoptar las medidas pertinentes para:

- Desarrollar, promulgar y supervisar la aplicación de normas mínimas y directrices sobre la accesibilidad de las instalaciones y los servicios abiertos al público o de uso público.
- Asegurar que las entidades públicas y privadas que proporcionan instalaciones y servicios abiertos al público o de uso público tengan en cuenta todos los aspectos de su accesibilidad para la persona mayor.
- Promover otras formas adecuadas de asistencia y apoyo a la persona mayor para asegurar su acceso a la información.
- Dotar a los edificios y otras instalaciones abiertas al público de señalización en formatos de fácil lectura, comprensión y adecuados para la persona mayor.

<sup>27</sup> Convención Interamericana sobre la Protección de los Derechos Humanos de las Personas Mayores, Artículo 26, incisos a), b), a), b), d) y h).

La Ley General de las Personas Adultas Mayores<sup>28</sup> establece como uno de sus principios el de accesibilidad, por el que los servicios que goza la sociedad puedan también acomodarse para el acceso de las personas adultas mayores. En tal sentido, el derecho a una vejez digna<sup>29</sup> es garantizado a través del desarrollo de condiciones de accesibilidad que les permitan utilizar la infraestructura y los servicios de las instituciones públicas y privadas.

Además, en la Recopilación de Normas para Bancos y Entidades Financieras de la ASFI<sup>30</sup>, se señala que los puntos de atención financiera (PAF) de la entidad supervisada, que presten el servicio de cajas, además de cumplir con todos los requisitos establecidos en el Reglamento para Puntos de Atención Financiera y Puntos Promocionales y el Reglamento para la Gestión de Seguridad Física, contenidos en el Capítulo VIII, Título III, Libro 1° y Capítulo III, Título VII, Libro 3° de la RNSF, respectivamente, deben contar con instalaciones y equipamiento que permita: a. La atención de los consumidores financieros dentro de las instalaciones del PAF; b. Proporcionar comodidad durante el tiempo de espera; c. Priorizar la atención de personas adultas mayores.

En ese sentido, la información recabada permite establecer que antes del ingreso a la entidad financiera:

- En siete agencias del Banco Unión visitadas, que equivalen al 25%, y en 12 agencias de otras Entidades Financieras, en las que se realizó la intervención defensorial que equivalen al 26,6%, antes del ingreso a la entidad financiera cuentan con el piso accidentado o con desnivel, y no cuenta con las condiciones adecuadas que brinden seguridad a la persona adulta mayor en especial para quienes tienen problemas de movilidad o para personas usuarias de silla de ruedas, puesto que corren el riesgo de sufrir accidentes.
- Se verificó que en seis agencias del Banco Unión, que equivalen al 21,42%, y en 11 agencias de diferentes Entidades de Intermediación Financiera en las que se realizó la intervención defensorial equivalente al 24,44%, antes del ingreso a la Entidad Financiera las gradas y/o rampas no cuentan con pasamanos en ambos lados. Al respecto, es conveniente colocar pasamanos para que sirvan de apoyo a la persona adulta mayor.
- Así también, se verificó que en 14 agencias del Banco Unión que equivale al 50%, y en 17 agencias de diferentes Entidades Financieras en la que se realizó la intervención defensorial que equivalen al 37,77%, las gradas antes del ingreso a la Entidad Financiera no cuentan con cintas antideslizantes.
- Se verificó en dos agencias del Banco Unión, que equivalen al 7,12%, y en seis agencias de diferentes Entidades Financieras en las que se realizó la intervención defensorial, que equivalen al 7,12%, no cuentan con rampas al ingreso a la Entidad Financiera. Al respecto, cuando se presente una escalera o gradas, es recomendable acompañarla con una rampa.
- Se verificó en una agencia del Banco Unión, que equivale al 3,57%, y en 2 agencias de diferentes Entidades de Intermediación Financiera en las que se efectuó la intervención defensorial, que equivale al 4,44%, el ancho de la puerta no permite el paso de personas usuarias de sillas de rueda.

<sup>28</sup> Ley N.° 369, General de las Personas Adultas Mayores, artículo 3.

<sup>29</sup> Ley N.° 369, General de las Personas Adultas Mayores, artículo 5, inciso g).

<sup>30</sup> Recopilación de Normas para Bancos y Entidades Financieras de la ASFI, Libro 4, título I, capítulo II, Sección 2, artículo 2, disponible en página web: <http://servdmzw.asfi.gob.bo/circular/textos/l04t01.pdf>

Además, se verificó en 11 agencias del Banco Unión que equivale al 60,71 %, y en 19 agencias de diferentes Entidades Financieras en la que se realizó la verificación defensorial que equivale al 57,77%, al interior del Banco el piso es deslizante de cerámica lisa.

Debemos comprender que las barreras arquitectónicas son aquellos obstáculos o dificultades que se presentan en el entorno y que puede afectar a las personas, especialmente aquellas con movilidad reducida y a su seguridad, afectan de forma directa en la autonomía de la persona.

Las personas adultas mayores enfrentan barreras físicas del entorno que le imposibilitan y/o dificultan un normal desplazamiento dentro su entorno y uso de los espacios, como las veredas o calzadas, gradas antes del ingreso a la Entidad Financiera. En ese sentido, las cualidades y características de los espacios físicos en la que la persona mayor desarrolla sus actividades como en las Entidades Financieras deben ser accesibles, lo que posibilitará condiciones adecuadas, para la mejor calidad de vida de las personas mayores, basada en la seguridad.

Del relevamiento de información realizado por la Defensoría del Pueblo en entidades financieras a nivel nacional, se puede establecer que en el 59% de establecimientos visitados se observaron barreras en la infraestructura que están referidas a pisos con desniveles o accidentados antes del ingreso a la agencia financiera, las escaleras o gradas no cuentan con cintas antideslizantes en los bordes, los pasamanos no son de ambos lados y al interior de la Entidad Financiera el piso es deslizante (cerámica lisa), aspectos que además de representar posibles peligros a la seguridad de las personas mayores, pueden limitar o dificultar la accesibilidad de la población adulta mayor a estos espacios.

En ese sentido, es necesario que las entidades financieras cuenten con instalaciones adecuadas para las personas adultas mayores, en lo referente a la utilización de los espacios para que puedan desarrollar sus actividades, desenvolverse y desplazarse libremente, garantizando su independencia.

El no asegurar que las instalaciones de Entidades Financieras implementen criterios de accesibilidad a todos los espacios de sus infraestructuras es una afectación al Derecho a la Vejez con relación al desarrollo de condiciones de accesibilidad que les permitan utilizar la infraestructura y los servicios de las instituciones públicas y privadas.

### **1.3. Falta de aplicación de la atención preferencial a personas adultas mayores**

#### **a) Con relación a la habilitación de cajas de atención prioritaria y prioridad en filas**

El Decreto Supremo N.º 1807 en el artículo 6, párrafo III, establece que se constituirá como parte del trato preferente, la habilitación de ventanillas especiales y prioridad en las filas, para la atención de las personas adultas mayores<sup>31</sup>. En ese sentido, las entidades públicas y privadas que presten servicios en general a personas de 60 o más años deberán habilitar ventanillas especiales para atenderlas y otorgarles un trato preferente, en caso que dicha ventanilla, especial no exista, los beneficiarios tendrán atención y prioridad en la fila de todas las oficinas donde actúen en demanda de servicios<sup>32</sup>.

La Recopilación de Normas para Bancos y Entidades Financieras de la ASFI<sup>33</sup> señala que la entidad supervisada está prohibida de contar con mecanismos de atención preferente en cajas, con excepción de la atención a personas adultas mayores, de acuerdo con disposiciones legales y normativas vigentes. Asimismo, la entidad supervisada no podrá mantener colas de espera de los consumidores financieros fuera de sus instalaciones.

---

<sup>31</sup> Decreto Supremo N.º 1807, Artículo 6, párrafo III.

<sup>32</sup> Ley N.º 1886, de 14 de agosto de 1998, artículo 8.

<sup>33</sup> Recopilación de Normas para Bancos y Entidades Financieras de la ASFI, Libro 4, Título I, Capítulo II, Sección 2, artículos 8 y 9, disponible en página web: <http://servdmzw.asfi.gob.bo/circular/textos/I04t01.pdf>

Al respecto, la información recabada por la Defensoría del Pueblo pudo establecer lo siguiente:

- En 24 agencias del Banco Unión, que equivalen al 85,71%, cuentan con cajas específicas que brindan atención preferente a personas adultas mayores, y en cuatro agencias, que equivalen al 14,28%, todas las cajas atienden de manera preferente a personas adultas mayores, en tanto en 29 agencias de diferentes Entidades Financieras en las que se realizó la intervención defensorial, que equivalen al 64,44%, cuentan con cajas específicas que brindan atención preferente a personas adultas mayores, y en 16 agencias, que equivalen al el 35,55%, todas las cajas brindan atención preferente.
- En 16 agencias del Banco Unión, que equivalen al 57,14%, y en 14 agencias de diferentes Entidades Financieras, en la que se realizó la intervención defensorial que equivalen al 31,11%, se evidenció filas de personas adultas mayores afuera de la entidad financiera, en espera de ingresar. Al respecto, se verificó que:
  - Respecto al Banco Unión, se evidenció que únicamente en siete agencias visitadas, equivalente al 25%, se organizan filas diferenciadas para el ingreso a las entidades financieras; en tanto que en el restante 75% existe una sola fila para personas adultas mayores y otros usuarios.

Al respecto, se evidenció que sólo en siete agencias del Banco Unión, objeto de intervención equivalente al 35,72%, se habilitaron sillas de espera afuera de estas entidades para el descanso de las personas adultas mayores; en tanto que las otras 21 agencias que equivalen al 64,28% no tomaron ningún recaudo, por lo que las personas adultas mayores deben esperar el ingreso de pie.

- Situación similar ocurre en otras entidades financieras visitadas, toda vez que en 36 agencias, que fueron parte de la investigación equivalente al 80%, se reportaron la existencia de una fila única.

En 10 agencias del Banco Unión, que equivalen al 31,11%, habilitaron sillas de espera en inmediaciones del ingreso a sus instalaciones; en tanto que en 18 agencias, equivalentes al 68,89%, no reportan este recaudo.

- En todas las agencias donde se realizó la verificación defensorial, el acceso a las cajas se la efectúa mediante fichas preferenciales; asimismo, en el Banco FIE también se lo realiza por Internet.
- En seis agencias del Banco Unión, equivalente al 21,43%, y en 12 agencias de diferentes Entidades Financieras, en la que se realizó la intervención defensorial equivalentes al 26,66%, al interior no cuentan con espacios específicos de espera para personas adultas mayores; sin embargo, cuentan con espacios de espera que son de uso general y que mantienen las medidas de bioseguridad. En tanto, en 22 agencias del Banco Unión que equivalen al 78,57% y en 33 agencias de diferentes Entidades Financieras equivalentes al 73,34% se evidenciaron espacios específicos de espera (sillas) para personas adultas mayores, generalmente frente a las cajas y señalizados con colores.

Al respecto, la Corte IDH<sup>34</sup>, señala la obligación de no regresividad frente a la realización de los derechos alcanzados y respecto de las obligaciones de carácter inmediato, éstas consisten en adoptar medidas eficaces, a fin de garantizar el acceso sin discriminación a las prestaciones reconocidas para cada derecho, dichas medidas deben ser adecuadas, deliberadas y concretas en aras de la plena realización de tales derechos. En virtud de lo anterior, las obligaciones convencionales de respeto y garantía, así como de adopción de medidas de derecho interno, resultan fundamentales para alcanzar su efectividad.

Además, debido a la emergencia sanitaria por la COVID-19, las personas adultas mayores que acuden a las Entidades Financieras se encuentran en mayor vulnerabilidad; al respecto, con la finalidad de evitar aglomeraciones en estos espacios es importante garantizar a la población adulta mayor un trato diferenciado y preferencial, y que no realicen filas de espera al exterior de las entidades financieras; en casos excepcionales, como en caso que exista fila al exterior de las agencias financieras, deben ingresar de manera inmediata, o realizar filas de espera diferenciadas habilitándoles sillas de espera.

De acuerdo con las normas de atención de clientes y usuarios en cajas de la ASFI, una vez obtenga la ficha de atención o inicia la fila de espera hasta el momento en que empieza a ser atendido en cajas el tiempo máximo de espera es de 30 minutos; asimismo, en las entidades financieras no podrán mantener colas de espera de los consumidores financieros fuera de sus instalaciones; en tal sentido, las políticas de la entidad con relación a la atención en cajas deben contemplar e implementar procedimientos efectivos para la atención preferente a personas adultas mayores.

Lo observado por la Defensoría del Pueblo establece que las entidades financieras cumplen las medidas de bioseguridad, cuidado y atención preferente a las personas adultas mayores, únicamente cuando éstas ingresan a sus instalaciones, mediante la otorgación de fichas preferenciales y espacios para el descanso y espera; sin considerar que afuera de la entidad existen personas adultas mayores muchas de ellas con dificultad de movilidad realizando filas en espera de ingresar y obtener una ficha para luego recibir la atención, situación que puede superar los 30 minutos de tiempo de espera máximo, señalado en las normas de la ASFI y que se computa desde la obtención de la ficha por la persona mayor. El tiempo de espera del adulto mayor se incrementa cuando la entidad financiera no ha previsto ninguna medida para diferenciar en las filas a las personas adultas mayores del resto de los usuarios.

En ese sentido, siendo que las personas adultas mayores acuden generalmente durante los primeros días de cada mes a las entidades financieras para realizar el cobro de su renta de jubilación, renta dignidad o a realizar diversos trámites, conlleva a que inevitablemente se puedan producir aglomeraciones, filas desde tempranas horas del día, a la intemperie y bajo las inclemencias del tiempo. Además de ello bajo la actual emergencia sanitaria de la COVID-19 es una exposición al contagio para las y los adultos mayores.

Por ello, la ausencia de mecanismos con relación a la prioridad en las filas antes del ingreso a las Entidades Financieras, así como medidas adecuadas para protegerlos del contagio de la COVID-19 vulnera el derecho al trato preferente que gozan las personas adultas mayores en todo momento, incluso cuando hacen fila en las inmediaciones o fuera de las agencias donde

---

<sup>34</sup> Sentencia de 8 marzo de 2018 de la Corte IDH, Caso Poblete Vilches y Otros Vs. Chile.

realizan sus trámites; en ese contexto, las Entidades Financieras deben brindar una protección reforzada a las personas mayores, considerando las atenciones especiales que requiere esta población en razón a la edad, medidas que también deben ser supervisadas en cuanto a su cumplimiento por la autoridad competente.

**b) Con relación a la aplicación de los criterios de trato preferente a las personas adultas mayores**

La Convención Interamericana sobre la Protección de los Derechos Humanos de las Personas Mayores establece que la persona mayor tiene derecho a la seguridad y a una vida sin ningún tipo de violencia, a recibir un trato digno y a ser respetada y valorada. El Estado tiene el deber de capacitar y sensibilizar a funcionarios públicos, sobre las diversas formas de violencia, a fin de brindarles un trato digno y prevenir negligencia y acciones o prácticas de violencia y maltrato<sup>35</sup>.

En el marco de la Ley N.º 369, General de las Personas Adultas Mayores, las instituciones públicas y privadas deben brindar trato preferente a las personas adultas mayores de acuerdo con los siguientes criterios: 1. Uso eficiente de los tiempos de atención; 2. Capacidad de respuesta institucional; 3. Capacitación y sensibilización del personal; 4. Atención personalizada y especializada; 5. Trato con calidad y calidez; 6. Erradicación de toda forma de maltrato y 7. Uso del idioma materno.

En ese sentido, el Ministerio de Justicia y Transparencia Institucional, a través del Viceministerio de Igualdad de Oportunidades, tiene el deber de promocionar los derechos y garantías constitucionales establecidos a favor de las personas adultas mayores .

Asimismo, en sujeción a la Ley N.º 393, de Servicios Financieros los consumidores financieros gozan de los siguientes derechos:

- Al acceso a los servicios financieros con trato equitativo, sin discriminación por razones de edad, género, raza, religión o identidad cultural.
- A recibir servicios financieros en condiciones de calidad, cuantía, oportunidad y disponibilidad adecuada a sus intereses económicos.
- A recibir información fidedigna, amplia, íntegra, clara, comprensible, oportuna y accesible de las entidades financieras, sobre las características y condiciones de los productos y servicios financieros que ofrecen.
- A recibir buena atención y trato digno de parte de las entidades financieras, que deben actuar en todo momento con la debida diligencia.
- Al acceso a medios o canales de reclamo eficientes.

---

<sup>35</sup> Convención Interamericana sobre la Protección de los Derechos Humanos de las Personas Mayores, artículo 9, inciso f)

<sup>36</sup> Decreto Supremo N.º 1807, Artículo 11.

<sup>37</sup> Ley N.º 393, de Servicios Financieros, Artículo 74, incisos a), b), c), d) y e).

Así también, la Recopilación de Normas para Bancos y Entidades Financieras de la ASFI<sup>38</sup>, señala:

- Para la atención de los consumidores financieros en cajas, la entidad supervisada debe contar con políticas formalmente aprobadas por el Directorio u Órgano equivalente, que consideren aspectos relacionados con la comodidad, la agilidad y disponibilidad de la información necesaria para la atención de los consumidores financieros en cajas.
- Es responsabilidad de la entidad supervisada contar con personal de atención en cajas, laboralmente vinculado a la misma, que mínimamente cumpla con las siguientes condiciones: a. Que brinde un trato respetuoso; b. Que preste atención oportuna, ágil y diligente, con calidad y calidez; c. Que pueda proporcionar una adecuada información sobre la atención en cajas y/u orientar a los consumidores financieros sobre a qué departamento o área de la entidad supervisada debe dirigirse, en caso de que su requerimiento no pueda ser atendido en cajas; d. Que esté capacitado para brindar un trato adecuado a las personas adultas mayores.
- El tiempo de espera máximo para que un consumidor financiero sea atendido en cajas es de 30 minutos. Para efectos del presente Reglamento, el tiempo de espera será computado a partir de que el consumidor financiero obtenga la ficha de atención o inicia la fila de espera, hasta el momento en que empieza a ser atendido en caja.
- La entidad de intermediación financiera debe implementar un sistema de registro del tiempo de espera del consumidor financiero con el objeto de contar con estadísticas que le permitan optimizar los procesos de atención en cajas y para poder entregar al mismo un respaldo de la hora en que inició la fila u obtuvo la ficha de atención, así como del tiempo real esperado en la atención en cajas, este último siempre y cuando el consumidor financiero lo solicite y/o desee presentar un reclamo.

Asimismo, la referida Recopilación de Normas<sup>39</sup>, señala que las Entidades Financieras deben establecer el Punto de Reclamo dentro de su estructura orgánica, siendo su obligación brindar este servicio en todas aquellas oficinas, sucursales y agencias en las que preste atención al público. Además, se considera obligaciones de las Entidades Financieras el facilitar el acceso al Punto de Reclamo, identificando este servicio de forma clara y con el siguiente texto "Punto de Reclamo-PR".

Al respecto, con relación a la aplicación de los criterios de trato preferente durante la atención personas adultas mayores en las Entidades Financieras, se evidenció lo siguiente:

#### **i. Uso eficiente de los tiempos de atención**

- De acuerdo con las entrevistas realizadas a personas usuarias de agencias del Banco Unión, el 10,71% (en 3 agencias) señaló que el tiempo de espera máximo fue de 30 minutos, el 7,14% (en 2 agencias) dijo que fue 20 minutos y en el 78,57% (en 22 agencias) señaló que fue menos de 10 minutos.

---

<sup>38</sup> Recopilación de Normas para Bancos y Entidades Financieras de la ASFI, Libro 4, Título I, Capítulo II, Sección 2, Artículo 1, inciso a) y Artículos 3, 4 y 7, disponible en página web: <http://servdmzw.asfi.gob.bo/circular/textos/I04t01.pdf>

<sup>39</sup> Recopilación de Normas para Bancos y Entidades Financieras de la ASFI en su Libro 4, Título I, Capítulo I, Sección 4, artículos 1 y 2 inciso b), disponible en página web: <http://servdmzw.asfi.gob.bo/circular/textos/I04t01.pdf>

- En cuanto a otras Entidades Financieras objeto de intervención, señalaron que en el 13,33% (en 6 agencias) el tiempo de espera fue de 30 minutos. El 2,22% (1 agencia) de las personas entrevistadas señaló que su atención demoró 20 minutos, y finalmente el 80% (36 agencias) de los entrevistados indicó demorar menos de 10 minutos en ser atendidos.

## **ii. Atención personalizada y especializada**

- Se verificó que en 26 agencias del Banco Unión que equivale al 92,85% existe personal encargado de brindar orientación o ayuda a personas adultas mayores usuarias y solamente en 2 agencias equivalente al 7,14% no contaban con este personal el momento de la verificación. Con relación a otras entidades financieras objeto intervención, se evidenció que en 35 agencias de entidades verificadas, equivalentes al 77,77%, existía personal encargado de brindar orientación o ayuda a personas adultas mayores, y en tanto que en 10 agencias que equivalen al 2,22% no se contaba con este personal.
- Respecto a la existencia de apoyo técnico como sillas de ruedas disponibles para el uso de personas adultas mayores, la verificación defensorial evidenció que en 24 agencias del Banco Unión visitadas, que equivalen al 85,71%, se contaban con este implemento; en tanto que en 4 agencias equivalente al 14,29% reportaron no contar con este apoyo. En el caso de otras entidades financieras objeto de intervención, se tiene que sólo 13 agencias, que equivalen al 28,89%, cuentan con sillas de rueda; en tanto que 32 agencias equivalentes al 71,11% indicaron no tener este implemento.

## **iii. Capacidad de respuesta institucional**

- En cuanto a la existencia de material de información sobre requisitos para cobro de rentas, bonos y otros, se verificó que sólo en nueve agencias del Banco Unión objeto de verificación, que equivalen al 32,15%, este material estaba disponible para el público y en especial para las personas adulta mayores, y por el contrario no se evidenció su existencia en 19 agencias restantes, equivalentes al 67,85%. En cuanto a otras entidades financieras, 23 agencias que equivalen al 51,12% contaban con este material al momento de la verificación defensorial; en tanto que 22 agencias equivalentes al 48,88% reportó no tener material de información disponible para el público, en especial para las personas adultas mayores.
- 14 agencias del Banco Unión, que equivalen al 50%, cuentan con letreros de información sobre el trato preferente a adultos mayores antes del ingreso a las agencias bancarias; en tanto que esta información se evidenció disponible sólo en 21 agencias de otras Entidades Financieras, equivalentes al 46,66%.
- Respecto al funcionamiento de las Plataforma de Atención al Usuario se evidenció que sólo una agencia del Banco Unión, que equivale al 3,57%, y tres agencias de Entidades de Intermediación Financiera equivalentes al 6,6%, el personal no se encontraba atendiendo al momento de la verificación defensorial.

## **iv. Capacitación sobre derechos humanos y atención a personas adultas mayores**

- De las entrevistas realizadas en cinco agencias del Banco Unión, que equivalen al 17,85%, el personal reportó no haber recibido capacitación en temáticas referida a los derechos humanos; situación similar fue reportada en dos agencias de otras entidades financieras objeto de intervención defensorial, que representan el 13,33%.

## **v. Erradicación de toda forma de maltrato**

- Se verificó en cinco agencias del Banco Unión que equivalen al 17,85%, y en seis agencias de Entidades Financieras equivalentes al 13,33%, no existen señalizaciones adecuadas que indiquen donde se encuentra el Punto de Reclamo. Del mismo modo, en cinco agencias del Banco Unión que equivale al 17,85% y en seis agencias de otras Entidades Financieras objeto de intervención que equivale al 13,33%, se verificó que el Punto de Reclamo no es de fácil acceso ya que se encuentra en otro piso o no es visible. Estos aspectos no permiten ejercer el derecho a reclamar sin restricciones, ya que esta ventanilla debe estar ubicado en un lugar visible, de fácil acceso y claramente identificable.
- Al momento de la verificación defensorial, en dos agencias del Banco Unión que equivale al 7,14% y en ocho agencias de otras entidades financieras, equivalentes al 17,77%, no existía personal atendiendo en el Punto de Reclamo.
- Realizadas las consultas a las personas adultas mayores usuarias del servicio bancario, respecto a si conocen dónde formular una denuncia ante un maltrato o un mal servicio, el 53,57% de las personas consultadas en las agencias del Banco Unión y en el 51,11% de otras entidades financieras señalaron que desconocían dónde podían realizar su denuncia.

## **vi. Uso del idioma materno**

Para la comunicación con una persona adulta mayor en su idioma materno durante la atención en las agencias financieras realizaron las siguientes acciones:

- De las entrevistas al personal de Entidades Financieras en ocho agencias del Banco Unión, que equivalen al 28,57%, y seis agencias de diferentes entidades financieras, equivalentes al 13,33%, el personal realizó cursos y se encuentran capacitados.
- En tanto en 19 agencias del Banco Unión, que equivalen al 67,85%, y en 29 agencias de diferentes entidades financieras, equivalentes al 82,22%, señalaron que cuentan con personal que habla el idioma materno como la azafata, personal de cajeros, así como los guardias de seguridad que apoyan al personal que no habla el idioma materno.

La Convención Interamericana sobre la Protección de los Derechos Humanos de las Personas Mayores, Ley N.º 369, General de las Personas Adultas Mayores, Ley N.º 393, de Servicios Financieros y el Decreto Supremo N.º 1807, disponen la obligatoriedad de implementar mecanismos de atención diferenciada y preferencial a personas mayores a fin de otorgar a las y los beneficiarios una atención prioritaria.

El relevamiento de información recabado por la Defensoría del Pueblo establece que existen falencias en cuanto a la atención de las personas adultas mayores, pues se evidenció que en el caso del Banco Unión, dos agencias, es decir 7,14%, no tienen personal disponible para brindar orientación. En el caso de otras entidades financieras, esto se evidenció en 10 agencias, que corresponden al 22,22% del total verificado. Si bien, la cantidad de agencias observadas puede parecer en un número menor, es importante hacer notar que ellas corresponden a Yacuiba, calle Santa Cruz -Banco Unión-, Villa Tunari -Banco Unión-, La Paz -Banco Mercantil-, Sucre -Banco Fossil-, Santa Cruz -Banco Fossil-, Trinidad -1. Banco Mercantil y 2. BNB-, Caranavi -1. CRECER y 2. PRODEM-, Monteagudo -Cooperativa de Ahorro Abierto San Roque Ltda.-, Yacuiba -Banco Mercantil-, Villa Tunari -PRODEM-.

Por otro lado, un total de 13 agencias de otras entidades financieras, es decir 28,89% de las verificadas, y cuatro agencias de Banco Unión, equivalentes al 14,29%, no cuentan con ayudas técnicas o de apoyo como sillas de ruedas disponibles para el uso de personas adultas mayores, razón por la cual no podrían brindar ese apoyo o auxilio inmediato a una persona adulta mayor en caso de requerirse, siendo por lo tanto una previsión que debe tomarse como indispensable para la atención a un grupo en situación de vulnerabilidad, como son las personas adultas mayores, quienes pueden tener dificultades para moverse en razón de la edad.

Un punto de observación también fue la ausencia de material informativo específico para las personas adultas mayores disponible en las agencias bancarias visitadas. Este material sólo estaba en nueve agencias del Banco Unión, es decir el 32,15%, y en 23 agencias de otras entidades financieras, que representan el 51,12% de otras entidades financieras. Tomando en cuenta que el Banco Unión es la principal entidad financiera del país al que acuden las personas adultas mayores a realizar sus cobros y otras transacciones, es importante que exista material informativo sobre requisitos para cobros referidos a la renta dignidad, renta de jubilación, así como otros servicios que pudiera ofrecer la entidad financiera a las personas adultas mayores, además de difundir nuevas disposiciones regulatorias sobre los beneficios económicos o prestaciones de beneficio a esta población.

En el mismo sentido, tampoco existen letreros de información sobre el trato preferente a adultos mayores antes del ingreso a las agencias bancarias, evidenciándose que sólo 14 agencias del Banco Unión (50%) y 22 agencias de otras entidades financieras, es decir 46,66%, cuentan con esa información.

Respecto a los Puntos de Reclamo, de las entrevistas realizadas a las personas adultas mayores usuarias de los servicios financieros, se tiene que la mayoría señaló que desconocen si las entidades financieras cuentan con funcionario o funcionaria encargada de recibir denuncias cuando hubieran recibido un maltrato o un mal servicio, pues el 53,57% de las personas consultadas en las agencias del Banco Unión, es decir 26 personas y el 51,11% es decir 46 personas adultas mayores usuarias de otras entidades financieras desconocían donde realizar denuncia en caso de requerirla.

Por ello, con el objeto de fomentar la aplicación de los siete criterios de trato preferente y las personas adultas mayores disfruten de un envejecimiento digno, en el que se favorezca la autonomía y reciban una atención centrada en la persona, corresponde que las Entidades Financieras desarrollen acciones como:

- Establecer medidas para otorgar a la persona adulta mayor un trato diferenciado y preferencial con calidad y calidez, no sólo al interior de la entidad financiera, sino considerar este criterio desde el momento que hace fila.
- Tomar medidas para prevenir, sancionar y eliminar las prácticas de maltrato a la persona adulta mayor.
- Proporcionar un trato adecuado ya que dignifica la vejez, favorece la autonomía, evitando situaciones de dependencia innecesarias de las personas mayores.

- Facilitar a las y los usuarios personas mayores los mecanismos necesarios para denunciar el incumplimiento de la obligación de otorgar trato preferente. Para ello es necesario fortalecer e informar los medios y formas de reclamo o denuncia establecidos en todas las entidades financieras del país.
- Fijar carteles o disponer de sistemas de denuncia ante maltrato, así como señalizaciones adecuadas, entendibles y visibles para las personas adultas mayores usuarias de estos servicios.
- Consignar en un lugar visible, de fácil acceso y con caracteres legibles, el derecho a la atención preferente.
- Realizar cursos de enseñanza de idiomas oficiales, con el propósito de capacitar a los funcionarios de las Entidades Financieras.

Las personas adultas mayores tienen derecho a vivir con seguridad, ser libres de cualquier forma de maltrato y recibir un trato digno; en ese contexto, la ausencia de mecanismos en relación a la atención diferenciada y preferencial a las personas adultas mayores de acuerdo con los siete criterios en las Entidades Financieras, vulnera el derecho al trato preferente, el Derecho a la Vejez en relación a un Desarrollo Integral, sin discriminación y sin violencia, el Derecho a la Independencia y a la Autonomía y el Derecho al acceso a la información; por consiguiente se debe brindar una protección reforzada a las personas mayores.

#### **1.4. Falta de colaboración y obstrucción a las labores que desempeña la Defensoría del Pueblo**

Para la elaboración del presente informe, la Defensoría del Pueblo en el marco de sus atribuciones establecidas en la Constitución Política del Estado y la Ley N.º 870, del Defensor del Pueblo procedió a realizar verificaciones defensoriales y entrevistas al personal de agencias del Banco Unión y de diferentes Entidades Financieras.

Durante las verificaciones defensoriales, la Coordinación Regional de Yacuiba se apersonó a las agencias del Banco Unión, Banco Mercantil y Banco Fassil; sin embargo, la Lic. Lorena Carraco Mejía, Gerente de la Agencia del Banco Unión ubicado en la Av. Santa Cruz, entre calle San Pedro y Campero, el Lic. Abel Zenteno, Jefe Operativo de la Agencia del Banco Mercantil Santa Cruz ubicado en la calle Santa Cruz y el Lic. Armando Chumacero Gerente del Banco Fassil, ubicado en la calle Santa Cruz N.º 1564, entre calle Crevaux y Sucre, negaron brindar información a la Defensoría del Pueblo, pese a informales las competencias institucionales respecto a entidades privadas prestadoras de servicios públicos, los alcances de las verificaciones y las entrevistas.

De lo expuesto, se evidenció la falta de colaboración de personal de agencias del Banco Unión, Banco Mercantil y Banco Fassil conforme se detalla precedentemente que se negaron a responder a las entrevistas. En consecuencia, esta falta de colaboración y obstrucción a las labores que desempeña la Defensoría del Pueblo, vulnera lo dispuesto en la siguiente normativa:

- Artículo 222 numeral 4 de la CPE, que dispone entre las atribuciones de la Defensoría del Pueblo: Solicitar a las autoridades y servidores públicos información respecto a las investigaciones que realice la Defensoría del Pueblo, sin que puedan oponer reserva alguna.

- Artículo 223 de la CPE, señala: Las autoridades y los servidores públicos tienen la obligación de proporcionar a la Defensoría del Pueblo la información que solicite con relación al ejercicio de sus funciones. En caso de no ser debidamente atendida en su solicitud, la Defensoría interpondrá las acciones correspondientes contra la autoridad, que podrá ser procesada y destituida si se demuestra el incumplimiento.

Por lo señalado, se advierte el incumplimiento de los artículos 222 numeral 4) y 223 de la CPE y numeral 4) del artículo 5 de la Ley N.º 870 del Defensor del Pueblo, por parte del personal de agencias del Banco Unión, Banco Mercantil y Banco Fassil, detallado anteriormente, por no haber colaborado con la entrevista. Estas actitudes de los funcionarios de las Entidades Financieras referidas, de acuerdo a ley, son pasibles a la aplicación de sanción administrativa y/o disciplinaria.

## **2. CONCLUSIONES**

En el marco del deber de brindar una protección reforzada a la población adulta mayor, por su situación de vulnerabilidad y debido a la obligación del Estado de garantizar el derecho al trato preferente, se ha establecido que las instituciones públicas y privadas deben brindar trato preferencial a las personas mayores y el derecho a una vejez digna, vinculado a su derecho al desarrollo de condiciones de accesibilidad que les permitan utilizar la infraestructura y los servicios de las instituciones públicas, privadas, que implementadas de manera responsable contribuyen a un envejecimiento saludable y a garantizar la accesibilidad y la movilidad personal de la persona mayor para que pueda vivir en forma independiente.

Es así que en la presente investigación, se verificaron las medidas adoptadas por las Entidades de Intermediación Financiera respecto a la aplicación del trato preferente de acuerdo con criterios de uso eficiente de los tiempos de atención, capacidad de respuesta institucional, trato con calidad y calidez, y erradicación de toda forma de maltrato, y las condiciones de accesibilidad que permitan a las personas adultas mayores utilizar la infraestructura y los servicios de las Entidades Financieras, a fin de velar por el ejercicio del derecho a una vejez digna. En ese contexto, la investigación defensorial evidenció lo siguiente:

- > La falta de actualización constante del sistema de registro y seguimiento de las instituciones públicas y privadas que brindan trato preferente a personas adultas mayores y la ausencia de difusión de esa información que es responsabilidad del Ministerio de Justicia y Transparencia Institucional, a través del Viceministerio de Igualdad de Oportunidades, dificulta identificar a las instituciones que aprobaron e implementan sus reglamentos internos de trato preferente.
- > Ausencia de mecanismos de difusión constante del Reglamento Interno de Trato Preferente a personas adultas mayores dirigidas al personal de las Entidades Financieras, que permitan una correcta atención a la población adulta mayor con calidad y calidez, garantizándole un trato diferenciado y preferencial en los servicios de las Entidades Financieras, lo que afecta al Derecho a una Vejez Digna, con relación al Desarrollo Integral, sin discriminación y sin violencia y el Derecho al Trato Preferente en el acceso a servicios.
- > Existencia de barreras físicas que se presentan en el entorno antes del ingreso o al interior de las agencias de entidades financieras, como el piso accidentado o con desniveles, la falta de pasamanos en ambos lados de la rampa o gradas, falta de cintas

antideslizantes en la gradas, ausencia de rampas, el ancho de la puerta que no permite el ingreso de usuarios de silla de ruedas, así como el piso deslizante o de cerámica lisa, imposibilitan y/o dificultan un normal desplazamiento a las personas adultas mayores en especial de quienes tienen problemas de movilidad o personas usuarias de silla de ruedas, puesto que corren el riesgo de sufrir accidentes, lo que afecta el Derecho a la Vejez, garantizado a través del desarrollo de condiciones de accesibilidad que les permitan utilizar la infraestructura y los servicios de las instituciones públicas, privadas, y el principio de accesibilidad, establecida en la Ley N.º 369, General de las Personas Adultas Mayores.

- > Una de las medidas afirmativas que adoptaron las Entidades Financieras es la habilitación de cajas de atención prioritaria o la atención en todas las cajas de manera preferente a personas adultas mayores; así como de la normativa emitida por la ASFI respecto a la atención preferencial, el tiempo máximo de espera de 30 minutos para la atención en cajas o la prohibición de mantener colas de espera fuera de las instalaciones; sin embargo, en las verificaciones defensoriales se advirtieron filas fuera de las agencias financieras en las que se encontraban personas adultas mayores. Se evidenció:
  - La ausencia de mecanismos para el cumplimiento del tiempo de espera máximo de 30 minutos, ya que este tiempo se computa a partir de la obtención de la ficha de atención, misma que es recabada una vez se ingresa a la Entidad Financiera, sin considerar el tiempo real de espera fuera de la infraestructura de la agencia.
  - La falta de habilitación de filas de espera diferenciadas ni sillas de espera para personas adultas antes del ingreso a la Entidad Financiera, ya que las políticas de la entidad con relación a la atención en cajas deben asegurar todas las medidas a su alcance a fin garantizar procedimientos efectivos para la atención preferente a personas adultas mayores con calidad y calidez.
  - Ausencia de medidas de cuidado y protección de las personas adultas mayores afuera de las entidades financieras, pues hacen filas expuestas al posible contagio de la COVID-19 o a las inclemencias del tiempo.
- > La falta de personal encargado de brindar orientación o ayuda a personas adultas mayores usuarias en las Entidades Financieras, no permite brindar atención personalizada ni especializada a la población adulta mayor, en función de sus necesidades, con un trato igualitario, y respetando sus derechos y garantías.
- > Limitantes en el acceso a la información a la población, debido a que antes del ingreso o dentro la Entidad Financiera no se cuenta con letreros de información de fácil lectura, sobre la atención preferente para las personas adultas mayores, así como ausencia de material informativo sobre prestaciones y disposiciones bancarias específicas para las personas adultas mayores usuarias del sistema financiero.
- > Se advirtió la ausencia de mecanismos para facilitar que las y los usuarios puedan realizar denuncias ante el incumplimiento de la obligación de otorgar trato preferente o maltrato de parte del personal de la Entidad Financiera; ausencia de señalizaciones visibles y adecuadas para la persona mayor que indique donde se encuentra esta oficina, así como la ausencia de mecanismos informativos sobre las funciones o roles que cumplen estos puntos de reclamo, que permitan fortalecer mecanismos de denuncia.

- > Se identificó que el personal de las Entidades Financieras no reciben capacitación en Derechos Humanos y Derechos de las personas adultas mayores. Es necesario garantizar la capacitación continua a todo el personal de las Entidades Financieras, a fin de prevenir la discriminación, maltrato y violencia contra la población adulta mayor, formando personal con conductas y valores dirigidos a construir la cultura del buen trato a las y los usuarios.
- > En muchos casos, se ha incumplido la obligación de garantizar la atención en cajas a las personas adultas mayores usuarias en su idioma materno, ya que se tiene que recurrir a otro personal como la azafata o a los guardias de seguridad u otros. Es necesario gestionar con instituciones acreditadas, cursos de enseñanza de idiomas oficiales, con el propósito de capacitar a los funcionarios de la Entidad Financiera.
- > Se advirtió la falta de colaboración y obstrucción a las funciones de la Defensoría del Pueblo, por parte de funcionarios de agencias del Banco Unión, Banco Mercantil y Banco Fassil detallados en el informe, por no brindar información a momento de realizar las entrevistas a personal de Entidades Financieras, accionar que incumple lo establecido en los artículos 222 numeral 4) y 223 de la CPE y el numeral, 4 artículo 5 de la Ley N.º 870.

### **3. DETERMINACIONES DEFENSORIALES**

La Defensoría del Pueblo, en uso de las atribuciones conferidas en los numerales 3 y 5 del artículo 222 de la Constitución Política del Estado, así como lo establecido en el numeral 3 del artículo 5 y artículos 24, 25, 26 y 27 de la Ley N.º 870 de 13 de diciembre de 2016, Ley del Defensor del Pueblo, resuelve:

#### **RECOMENDACIONES**

**AL BANCO UNIÓN, BANCO MERCANTIL SANTA CRUZ, BANCO NACIONAL DE BOLIVIA BNB, BANCO SOL, BANCO DE CRÉDITO BCP, BANCO PRODEM, BANCO FASSIL S.A., BANCO PYME ECOFUTURO, COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO ABIERTA SAN ROQUE LTDA., BANCO FIE, BANCO ECONÓMICO, SEMBRAR SARTAWI, CRECER, LA PROMOTORA ENTIDAD FINANCIERA DE VIVIENDA LA PROMOTORA EFV, Y COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “ASUNCIÓN” LTDA.**

En cumplimiento a lo estipulado en el párrafo I del artículo 68 de la Constitución Política del Estado, el artículo 4 y el artículo 26 de la Convención Interamericana sobre la Protección de los Derechos Humanos de las Personas Mayores, artículo 3, inciso g) del artículo 5, artículo 7 de la Ley N.º 369, General de las Personas Adultas Mayores, artículo 74 de la Ley N.º 393, de Servicios Financieros, y párrafos I y III del artículo 6 del Decreto Supremo N.º 1807, Recopilación de Normas para Bancos y Entidades Financieras de la ASFI<sup>40</sup>, libro 4, título I, capítulo II, sección 2, señala en el artículos 2, 8 y 9; libro 4, título I, capítulo II, sección 2, artículos 1, 3, 4 y 7.

<sup>40</sup> Disponible en página web: <http://servdmzw.asfi.gob.bo/circular/textos/l04t01.pdf>

- Establecer mecanismos de difusión y socialización constante del Reglamento Interno de Trato Preferente a personas adultas mayores, dirigidos al personal de las Entidades de Intermediación Financiera.
- Adoptar de manera progresiva medidas para asegurar el acceso de las personas adultas mayores en las Entidades de Intermediación Financiera, a través del desarrollo de condiciones de accesibilidad que les permitan utilizar la infraestructura y sus servicios, medidas que incluirán la eliminación de obstáculos y barreras de acceso como pisos antideslizantes, no presentar desniveles, pasamanos en ambos lados en las rampas o escaleras, cintas antideslizantes en las gradas, rampas, el ancho de la puerta debe permitir el paso de personas usuarias de silla de ruedas, entre otros.
- Establecer medidas para garantizar la prioridad en las filas, para la atención de las personas adultas mayores, como filas de espera diferenciada (una para personas adultas mayores y la segunda para otras personas), sillas de espera para personas adultas mayores al exterior de la Entidad Financiera, espacios específicos de espera para personas mayores al interior de la Entidad Financiera.
- Contar con sillas de rueda para apoyo de las personas adultas mayores en las Entidades Financieras.
- Brindar orientación o ayuda a las y los usuarios personas adultas mayores, sobre los servicios de la Entidad Financiera.
- Colocar antes del ingreso a la Entidad Financiera letreros de información sobre la atención de trato preferente a personas adultas mayores en formatos de fácil lectura, comprensión y visibles.
- Contar con señalizaciones que indiquen donde está el punto de reclamo, el mismo debe ser visible, accesible y debe contar con personal para la recepción y atención de reclamos.
- Difundir las instancias correspondientes donde acudir en caso de sufrir maltrato por parte del personal de la Entidad Financiera.
- Gestionar con instituciones acreditadas, cursos de enseñanza de idiomas oficiales, con el propósito de capacitar a los funcionarios de la Entidad Financiera.

## **AL MINISTERIO DE JUSTICIA Y TRANSPARENCIA INSTITUCIONAL**

En cumplimiento a lo estipulado en el párrafo I del artículo 68 de la Constitución Política del Estado, el inciso K) del artículo 3 e inciso c) del artículo 4 de la Convención Interamericana sobre la Protección de los Derechos Humanos de las Personas Mayores, artículo 7 de la Ley N.º 369, General de las Personas Adultas Mayores y el párrafo II, artículo 6 del Decreto Supremo N.º 1807.

- Actualizar de manera constante del sistema de registro y seguimiento de las instituciones públicas y privadas que brindan trato preferente a personas adultas mayores y desarrollar mecanismos de difusión de información.

**AL MINISTERIO DE JUSTICIA Y TRANSPARENCIA INSTITUCIONAL MEDIANTE EL VICEMINISTERIO DE IGUALDAD DE OPORTUNIDADES EN COORDINACIÓN CON EL BANCO UNIÓN, BANCO MERCANTIL SANTA CRUZ, BANCO NACIONAL DE BOLIVIA BNB, BANCO SOL, BANCO DE CRÉDITO BCP, BANCO PRODEM, BANCO FASSIL S.A., BANCO PYME ECOFUTURO, COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO ABIERTA SAN ROQUE LTDA., BANCO FIE, BANCO ECONÓMICO, SEMBRAR SARTAWI, CRECER, LA PROMOTORA ENTIDAD FINANCIERA DE VIVIENDA LA PROMOTORA EFV, Y COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “ASUNCIÓN” LTDA.**

En cumplimiento a lo estipulado en el párrafo I del artículo 68 de la Constitución Política del Estado, el inciso a) del artículo 3 e inciso f) del artículo 9 de la Convención Interamericana sobre la Protección de los Derechos Humanos de las Personas Mayores, artículo 7 de la Ley N.º 369, General de las Personas Adultas Mayores y el artículo 11 del Decreto Supremo N.º 1807.

- Desarrollar programas de capacitación, información o sensibilización sobre Derechos Humanos y la normativa de protección y atención a las personas adultas mayores dirigidas al personal de Entidades de Intermediación Financiera.

### **A LA AUTORIDAD DE SUPERVISIÓN DEL SISTEMA FINANCIERO – ASFI**

En cumplimiento a lo estipulado en el párrafo II, artículo 8, artículo 28, artículo 30, incisos a) y d) artículo 31, incisos d), e) del artículo 74 de la Ley N.º 393, párrafo I del artículo 77 de Servicios Financieros y la Recopilación de Normas para Servicios Financieros de la ASFI, libro 4, título I, capítulos I y II.

- Ejercer funciones de supervisión y control de las entidades financieras a fin de garantizar la prestación de servicios financieros de acuerdo con los siete criterios de trato preferente, y la prioridad en las filas para la atención de las personas adultas mayores, antes del ingreso y al interior de la Entidades Financieras.
- Realizar supervisión de las Entidades Financieras respecto al cumplimiento de medidas de bioseguridad durante la emergencia sanitaria por la pandemia de la COVID-19, en especial los primeros días de cada mes.

### **RECORDATORIO**

### **AL MINISTERIO DE JUSTICIA Y TRANSPARENCIA INSTITUCIONAL Y A LA AUTORIDAD DE SUPERVISIÓN DEL SISTEMA FINANCIERO – ASFI**

En cumplimiento a lo estipulado en el párrafo I del artículo 68 de la Constitución Política del Estado, el inciso c) del artículo 4 de la Convención Interamericana sobre la Protección de los Derechos Humanos de las Personas Mayores, párrafo II, artículo 8 de la Ley N.º 393, de Servicios Financieros, el párrafo II del artículo 6 del Decreto Supremo N.º 1807 y la Recopilación de Normas para Servicios Financieros de la ASFI, libro 4, título I, capítulo I, sección 3, artículo 4.

- Realizar seguimiento a la aprobación, difusión e implementación de los Reglamentos Internos de Trato Preferente a personas adultas mayores de las Entidades Financieras.

# BIBLIOGRAFÍA

## BIBLIOGRAFÍA

- Plan Multisectorial de Desarrollo Integral de las Personas Adultas Mayores 2016-2020, aprobada mediante Resolución Ministerial N.º 007/2018 de 24 de enero de 2018.
- Recopilación de Normas para Servicios Financieros de la ASFI.
- Sentencia de 8 marzo de 2018 de la Corte IDH, Caso Poblete Vilches y Otros Vs. Chile.

### **NORMATIVA INTERNACIONAL**

- Convención Interamericana Sobre la Protección de los Derechos Humanos de las Personas Mayores, que fue suscrita por el Estado Plurinacional de Bolivia el 9 de junio de 2016 y ratificada mediante Ley N.º 872 de 21 de diciembre de 2016.

### **NORMATIVA NACIONAL**

- Constitución Política del Estado Plurinacional de Bolivia.
- Ley N.º 369, General de las Personas Adultas Mayores, de 1 de mayo de 2013.
- Ley N.º 393, de Servicios Financieros, de 21 de agosto de 2013.
- Ley N.º 1886, de 14 de agosto de 1998.
- Decreto Supremo N.º 1807, de 27 de noviembre de 2013, que Reglamenta la Ley N.º 369, General de las Personas Adultas Mayores.

### **PÁGINAS WEB**

- <https://www.gerontologia.org/portal/information/showInformation.php?idinfo=4603>
- <http://servdmzw.asfi.gob.bo/circular/textos/l04t01.pdf>



# DELEGACIONES DEFENSORIALES DEPARTAMENTALES Y COORDINACIONES REGIONALES

## LA PAZ

Calle Capitán Ravelo N.° 2329,  
Edificio Excelsior, Piso 5.  
Telf.: (2) 2113588

## ORURO

Calle Soria Galvarro N.° 5212,  
entre Tupiza y León.  
Telf.: (2) 5112471 - 5112927

## COCHABAMBA

Calle 16 de Julio N.° 680,  
(Plazuela Constitución).  
Telf.: 44140745 - 4 4140751

## SANTA CRUZ

Calle Andrés Ibáñez N.° 241,  
entre 21 de Mayo y España.  
Telf./Fax: 3 3111695 3 338808

## BENI - TRINIDAD

Calle Félix Pinto N.° 68, entre  
Suárez y 18 de Noviembre.  
Telf.: (3) 4652200 - 4652401

## PANDO

Calle Cochabamba N.° 86, detrás del  
templo de Nuestra Señora del Pilar.  
Telf./Fax: (3) 842 3888 - 71112900

## YACUIBA

Calle Juan XXIII S/N, entre Martín  
Barroso y Cornelio Ríos.  
Telf.: (4) 682 7166 \* Fax: (4) 6822142

## DESAGUADERO

Av. La Paz, Esq. Calle Ballivián  
S/N, (Ex local Suipacha).

## EL ALTO

Av. Juan Pablo II N.° 75  
(Altura Cruz Papal).  
Telf.: (2) 2153264 - 2153179  
2152352

## CARANAVI

Calle Tocopilla N.° 4-B,  
Edificio COSAPAC, Piso 1.  
Zona Central Telf.: 2 8243934

## LLALLAGUA

Calle Oruro N.° 29, entre Bolívar  
y Cochabamba.  
Telf./Fax: (2) 5821538

## PUERTO SUÁREZ

Av. 6 de Agosto N.° 29, entre  
La Paz y Santa Cruz.  
Telf. 67290016

## RIBERALTA

Av. Plácido Méndez N.° 948,  
Hotel Campos.  
Telf./Fax: 73993148

## POTOSÍ

Av. Serrudo N.° 143, Esq. Arce,  
Edificio Renovación (interior).  
Telf./Fax: (2) 6120805 - 6124744

## TARIJA

Calle Ingavi N.° 789,  
Esq. Ramón Rojas, El Molino.  
Telf./Fax: (4) 6116444 - 6112441

## MONTEAGUDO

Barrio Paraíso,  
Avenida Costanera S/N.  
Telf.: (4) 6473352

## CHAPARE

Calle Hans Grether N.° 10.  
Telf./Fax: (4) 4136334

## CHUQUISACA - SUCRE

Calle J.J. Pérez N.° 602,  
Esq. Trinidad.  
Telf./Fax: (4) 6916115  
6918054 - 6913241 - 6410453

Oficina Central: Calle Colombia N.° 440 - Zona San  
Pedro Central (2) 2113600 - 2112600 \* Casilla 791



800 10 8004  
LÍNEA GRATUITA



@DPBoliviaOf



Descargue el material  
escaneando el código QR