

Protocolo para la atención de personas con discapacidad

¿De qué se tratan los servicios accesibles?

Son los programas de educación financiera dirigidos a los Consumidores Financieros en situación de discapacidad garantizando que la información sea clara, suficiente y comprensible a través de simbología, señalización, lengua de señas, subtitulación o traducción de videos institucionales.

Queremos prestar el mejor servicio

Cuando un cliente con discapacidad se presenta en nuestras oficinas bancarias debe solicitar su turno de atención preferencial bien sea para Caja o mesón, en caso de tomar un turno sin prioridad, el encargado de la oficina le asignará un turno preferencial con el fin de generar una atención rápida y eficiente para el consumidor financiero.

El bienestar es nuestra prioridad

El encargado de oficina también prestará asistencia y acompañamiento en caso de que el Consumidor Financiero necesite moverse dentro de la oficina. Este también lo ubicará en las sillas de espera, en caso de estar ocupadas, será ubicado en el puesto del gerente o se le solicitará a otro Consumidor Financiero si es posible ceder su silla.

En caso de las oficinas con Anfitrión, este estará pendiente de del turno del Consumidor Financiero en situación de discapacidad. Para las oficinas donde no esté, será el Gerente o responsable de oficina quien deba estar pendiente del turno y con el llamado, prestar el respectivo acompañamiento.

Buscamos siempre una atención preferencial

Deberá identificarse el tipo de discapacidad del Consumidor Financiero para evitar cualquier tipo de discriminación. Si esta es evidente, se preguntará respetuosamente al Consumidor si requiere alguna asistencia prioritaria o especial. Al ser informado, el asesor deberá adaptarse para dar una atención prioritaria.

Cuando sea una discapacidad auditiva, se acompañará al Consumidor al Mesón para que el Gerente o Ejecutivo contacte al proveedor.

Una vez establecida la videollamada con el intérprete de lenguaje de señas, el Ejecutivo de Mesón deberá habilitar su cámara y conectar su diadema para el audio, luego, girar la pantalla hacia el Consumidor Financiero en un ángulo que permita ver su cara y manos. Después de esto, se validará su solicitud.

Si se trata de otro tipo de discapacidad, pasa a identificarse si la solicitud debe ser atendida en la Caja o Mesón dirigiendo al Consumidor a donde corresponda.

- Cuando sea Mesón, el ejecutivo comercial deberá validar la identidad y proceder con la atención del Consumidor Financiero.
- Si se trata de Caja, el cajero determinará si la solicitud requiere identificación. De no ser así, se atenderá la solicitud de acuerdo con los procesos internos.