

POLÍTICAS DE ATENCIÓN PRIORITARIA A CLIENTES Y USUARIOS CON DISCAPACIDAD, MOVILIDAD O FUNCIONALIDAD REDUCIDA.

Con el fin de promover los valores corporativos, ofrecer un servicio incluyente a los Consumidores Financieros y dar cumplimiento a las Circulares Externas expedidas por la Superintendencia Financiera de Colombia (C.E. 052 de 2.007 modificada por la C.E. 042 de 2012 y la C.E. 008 de 2017), el Grupo Bancolombia establece las políticas que deben tenerse en cuenta en la atención preferencial a las personas con discapacidad, movilidad o funcionalidad reducida. Lo anterior con el propósito de que su atención se efectúe de forma segura y oportuna, basada en el respeto, la amabilidad y el trato digno.

1. Definiciones:

-  **Accesibilidad:** es la posibilidad que tiene una persona de acceder, circular, usar y evacuar un lugar de forma segura y autónoma, sin importar si es discapacitado, con movilidad o funcionalidad reducida. Comprende el medio físico, la comunicación y la información.
-  **Atención prioritaria e incluyente:** se refiere al trato digno y respetuoso que debe brindarse a todas las personas, con preferencia a las personas con discapacidad, con movilidad o funcionalidad reducida, en los diferentes canales y servicios, con respecto a las que no se encuentran en dicha condición.
-  **Barreras:** cualquier tipo de obstáculo que impida el ejercicio efectivo de los derechos de las personas con discapacidad.
 -  **Barreras Actitudinales:** aquellas conductas, palabras, frases, sentimientos, preconcepciones, estigmas, que impiden u obstaculizan el acceso en condiciones de igualdad de las personas con discapacidad; a los espacios, objetos, servicios y en general a las posibilidades que ofrece la sociedad.
 -  **Barreras Comunicativas:** aquellos obstáculos que impiden o dificultan el acceso a la información, a la consulta, al conocimiento y en general al desarrollo, en condiciones de igualdad, del proceso comunicativo de las personas con discapacidad a través de cualquier medio o modo de comunicación, incluidas las dificultades en la interacción comunicativa de las personas.
 -  **Barreras Físicas:** aquellos obstáculos materiales, tangibles o contruados que impiden o dificultan el acceso y el uso de espacios urbanos, arquitectónicos, de los objetos, e incluso de los servicios de carácter público y privado, en condiciones de igualdad por parte de las personas con discapacidad.
 -  **Discapacidad Auditiva:** la discapacidad auditiva puede manifestarse como pérdida total (sordera), o pérdida parcial (hipoacusia) de la audición; como apoyos se usan audífonos, implantes cocleares o intérprete de lengua de señas.

-  **Discapacidad Física:** son las personas que tienen dificultades en la capacidad de movimiento en una o varias partes del cuerpo. Pueden presentar amputación o parálisis, total o parcial, de sus extremidades superiores o inferiores, alteración de control y coordinación de movimiento, trastornos en el tono muscular o en el equilibrio. En esta categoría se incluyen también las personas de talla baja, que se refiere a quienes tienen estatura significativamente inferior al promedio.
-  **Discapacidad Intelectual o cognitiva:** se refiere a quienes tienen deficiencias significativas tanto en el funcionamiento cognitivo (razonamiento, resolución de problemas, pensamiento abstracto), como en las conductas adaptativas (respuesta a situaciones de la cotidianidad), lo cual afecta las actividades prácticas, conceptuales y sociales; se puede manifestar como Síndrome de Down, Síndrome de Asperger, Retraso Mental, Autismo, Dificultades en el Aprendizaje, entre otros.
-  **Discapacidad Mental o psicosocial:** son aquellas personas que, por factores bioquímicos o genéticos, tienen afectación en el razonamiento, el comportamiento, los sentimientos, el humor, la facultad de reconocer la realidad, de adaptarse a las condiciones de la vida y de relacionarse con otros.
-  **Discapacidad por Sordoceguera:** la sordoceguera es una disminución parcial o total tanto de la audición como de la visión. Pueden utilizar como apoyo guías intérpretes y otros comúnmente usados por las personas con discapacidad visual y auditiva.
-  **Discapacidad Visual:** la discapacidad visual se manifiesta como ceguera total o baja visión. La persona con discapacidad visual, pueden utilizar ayuda humana, bastones, sistema braille, lectores y magnificadores de pantalla o perros guía.
-  **Personas con Discapacidad:** son aquellas personas que tienen deficiencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales a mediano y largo plazo que, al interactuar con diversas barreras incluyendo las actitudinales, puedan impedir su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con las demás.
-  **Personas con movilidad o funcionalidad reducida:** las personas con movilidad o funcionalidad reducida son aquellas que tienen permanente o temporalmente limitada la capacidad de moverse sin ayuda externa: Adulto mayor, mujeres gestantes, personas con niños pequeños, personas obesas.
-  **Personas de Talla Baja:** son personas que tienen una talla considerablemente menor a la talla promedio.
-  **Sistema de atención de filas:** es el sistema mediante el cual un cliente o usuario solicita atención en caja o asesoría.
-  **Taquilla prioritaria:** es aquella que posee características y medidas que la convierten en adecuada para la atención prioritaria de personas en situación de discapacidad, movilidad o funcionalidad reducida.

2. Generalidades en la atención al Consumidor Financiero con discapacidad.

El Grupo Bancolombia posee diversos canales que nos permiten brindar diferentes tipos de atención a los clientes con discapacidad, movilidad o funcionalidad reducida, así:

-  Servicio de Chat a través de la Sucursal Virtual Personas y Empresas para sus Consumidores Financieros: atención a personas con discapacidad auditiva que saben leer y escribir.
-  Servicio de Contact Center: atención a personas con discapacidad visual.
-  Servicios en Sucursales Físicas: atención a diferentes tipos de discapacidad.
-  Servicios en cajeros automáticos: atención a personas con discapacidad visual auditiva que saben leer y escribir y personas de talla baja.
-  Servicios virtuales, movilidad y página web: atención a personas con discapacidad auditiva que saben leer y escribir.
-  Los Corresponsales Bancarios y aliados estratégicos podrán atender a nuestros clientes o usuarios, cuyos funcionarios estarán informados sobre la atención a personas con discapacidad, movilidad o funcionalidad reducida, sin embargo, por ser canales de terceros el Banco no tiene la potestad de efectuar modificaciones en su infraestructura o establecimientos de comercios.

3. Políticas e instrucciones para la atención al Consumidor Financiero con discapacidad.

-  Brindar un trato respetuoso, amable y digno, utilizando un lenguaje incluyente y adecuado "persona con discapacidad", de acuerdo con la condición de la persona con discapacidad, evitando el uso de términos excluyentes.
-  Garantizar que toda persona con discapacidad que ingrese a una sucursal u oficina de atención al público, reciba atención prioritaria de acuerdo a las políticas establecidas en el presente documento.
-  Evitarle a los clientes y usuarios con discapacidad largos tiempos de espera en las filas y/o salas de las Sucursales u oficinas de atención al público.
-  En todos los casos en que los colaboradores identifiquen que en la Sucursal se encuentran personas (cliente o usuario) con discapacidad, movilidad o funcionalidad reducida deberán preguntarle cómo le pueden ayudar, sin tomar decisiones por éste y sin obligarlo a aceptar su ayuda. De acuerdo con la respuesta del cliente/ usuario se deberá brindar el apoyo para el servicio requerido.
-  En las sucursales u oficinas de atención al público, cumplir con el Protocolo y lineamientos definidos para la prestación del servicio a las personas con

discapacidad, movilidad o funcionalidad reducida, ofreciéndoles atención prioritaria, incluido en las que se tenga implementado el sistema de gestión de filas para asignación de turnos.

-  Permitir el ingreso a las Sucursales y oficinas de atención al público de Perros de Asistencia como guía y compañía para las personas con discapacidad.
-  Facilitar el acceso a los servicios en las sucursales u oficinas de atención al público, a los clientes o usuarios con discapacidad, movilidad o funcionalidad reducida, en los casos en que las condiciones de infraestructura dificulten la accesibilidad. Los colaboradores se desplazarán hasta lugar que se encuentre el cliente/usuario para solucionar su necesidad.
-  En la atención a las clientes o usuarios con discapacidad, movilidad o funcionalidad reducida, cumplir con las políticas de seguridad definidas por el Grupo Bancolombia, de tal manera que no se viere amenazada la seguridad de la información y que las claves no deben ser manipuladas por terceras personas (Incluso empleados), independiente de la situación de discapacidad en la que se encuentren los clientes y usuarios, y el servicio prestado en la sucursal u oficinas de atención al público.
-  Para la atención de personas con discapacidad auditiva (Sordomudos) en las sucursales y oficinas de atención al público, utilizar las herramientas (centro de relevo de FENASCOL) para la atención adecuada.
-  Fijar la señalización visual que permita identificar y reconocer a los clientes y usuarios con discapacidad auditiva, que se cuenta con la atención adecuada para dicha discapacidad.
-  Informarle a los clientes o usuarios con talla baja y en silla de ruedas, que en lugares donde exista más de un Cajero Electrónico, podrán encontrar uno de ellos accesible físicamente.

4. Programa de Educación Financiera

-  Se ha implementado un programa de Educación Financiera accesible para personas con discapacidad mediante contenidos desarrollados con la finalidad de ser publicados y difundidos por medio de los diferentes canales, garantizando que el Programa contribuya entre otros a la prevención de los riesgos que se deriven de la utilización de productos y servicios.
-  Los contenidos de los programas de educación financiera para personas con discapacidad, serán de fácil entendimiento (claros, suficientes y comprensibles), en la medida en que utilizan herramientas tales como: subtítulos, audio y lenguaje de señas entre otras.
-  El Banco en su página web, en el sitio "Aprender es Fácil", podrá direccionar a los Consumidores Financieros a los sitios de contenidos de Educación Financiera de

entidades gremiales, accesibles para personas con discapacidad, movilidad o funcionalidad reducida.

5. Capacitación a Funcionarios y Aliados estratégicos

- 🇨🇴 El Grupo Bancolombia propenderá por la elaboración de un programa de capacitación interna dirigido a: (i) Colaboradores al momento de su vinculación y (ii) Colaboradores; para el conocimiento de las políticas, procedimientos y Educación Financiera definidos para la debida atención a personas con discapacidad, movilidad o funcionalidad reducida.
- 🇨🇴 Los aliados estratégicos deben incluir en su modelo de servicio, la atención a las personas con discapacidad, movilidad o funcionalidad reducida, de acuerdo con las instrucciones impartidas por parte del Banco.