

PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN DE CONSUMIDORES FINANCIEROS EN SITUACIÓN DE DISCAPACIDAD POR PARTE DEL DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO

La Defensoría del Consumidor Financiero de **NACIONAL DE SEGUROS** siguiendo las políticas de la compañía, establece el siguiente protocolo para la atención de los consumidores financieros en situación de discapacidad.

Canales de atención de la Defensoría:

- Vía telefónica
- Correo electrónico
- Atención presencial en la oficina

Seguendo las políticas de la entidad, se establecen los siguientes lineamientos:

- Se dará un trato digno a todos los consumidores financieros, sin discriminación alguna con especial atención a aquellos que se encuentren en situación de discapacidad, utilizando un lenguaje adecuado y respetuoso.
- Toda persona en situación de discapacidad que ingrese a la oficina ubicada en la ciudad de Bogotá recibirá atención prioritaria de acuerdo con las necesidades propias de su discapacidad, así como en cualquier otro canal de atención.
- Para lo cual se deberá determinar la clase de discapacidad, de esta manera se procederá así:

Discapacidad Física (Personas que usan silla de ruedas, bastones, muletas, etc.)

- Preguntar si necesita ayuda y cómo le debe ayudar con la movilidad.
- En los casos en que las condiciones de infraestructura dificulten el desplazamiento de las personas en situación de discapacidad en la oficina, el personal brindará la orientación y las herramientas necesarias para solucionar su necesidad.
- Igualmente se le informará al consumidor que la Defensoría maneja otros canales para su atención, como la atención telefónica y el correo electrónico, de esta manera evitamos el desplazamiento de la persona.



PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN DE CONSUMIDORES FINANCIEROS EN SITUACIÓN DE DISCAPACIDAD POR PARTE DEL DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO

Discapacidad Visual (Personas con baja visión o personas ciegas)

- El personal deberá identificarse, siendo lo más descriptivo. Se deben igualar las condiciones de acceso a la información respecto a una persona que no es ciega.
- En los casos en que las condiciones de infraestructura dificulten el desplazamiento de las personas en situación de discapacidad en la oficina, el personal brindará la orientación y las herramientas necesarias para solucionar su necesidad.
- Igualmente se le informará al consumidor que la Defensoría maneja otros canales para su atención, como la atención telefónica, de esta manera evitamos el desplazamiento de la persona.
- Igualmente se permitirá el ingreso de Perros de Asistencia como guía y compañía para las personas con discapacidad.

