

MEDIDAS Y CANALES PARA ATENCIÓN PRIORITARIA A PERSONAS EN SITUACIÓN DE DISCAPACIDAD

El Grupo Bancolombia desde su apuesta a una Banca más Humana, busca aportar de manera positiva a las comunidades en las que está presente y trabajar por construir una sociedad económicamente próspera, ambientalmente saludable y socialmente incluyente, a través de la creación de lazos de confianza y de la generación de valor basado en las personas.

Comprometido con la inclusión para construir una sociedad más justa y equitativa, el Grupo Bancolombia propende por brindar un servicio que favorezca el trato igualitario a todos a sus clientes y usuarios. Con este propósito ha establecido políticas para la atención de personas en situación de discapacidad, a través de las cuales busca ofrecer una atención basada en el respeto, la amabilidad y el trato digno.

Bajo dichas premisas el Grupo Bancolombia brindará un trato preferencial a aquellas personas que transitoria o permanentemente ven reducida sus funciones motrices, y en consecuencia su movilidad, o presentan algún tipo de dificultad para desplazarse. El trato preferencial es igualmente prestado a adultos mayores de 60 años, mujeres en estado de embarazo, personas de baja estatura, personas con baja visión, invidentes y personas con dificultad o imposibilidad de usar el sentido del oído debido a una pérdida auditiva total o parcial, entre otros. Lo anterior con el propósito de que su atención se efectúe de forma prioritaria, segura y oportuna.

Como base fundamental del trato preferencial, el Grupo Bancolombia ha establecido los siguientes lineamientos:

- Todo empleado brindará un trato adecuado, respetuoso y digno, a los clientes y usuarios que se encuentren en situación de discapacidad, utilizando para ello un lenguaje adecuado de acuerdo con la situación de la persona. Así mismo toda persona en situación de discapacidad que ingrese a una oficina de la red de sucursales, deberá recibir atención prioritaria de acuerdo con las condiciones de servicio de la sucursal, para ello el equipo de empleados de la sucursal deberá hacer lo posible por evitarle largos tiempos de espera en filas y/o salas y direccionarlos de forma ágil y oportuna al servicio requerido.
- En la atención prioritaria se atenderán todas las políticas de seguridad establecidas por el Grupo Bancolombia, las claves no serán manipuladas por terceras personas (incluyendo a los empleados del mismo) y las transacciones monetarias se realizarán únicamente en el área de caja.
- En los casos en que las condiciones de infraestructura dificulten el desplazamiento de las personas en situación de discapacidad al interior de alguna de las oficinas, el Director de servicios de la respectiva oficina brindará al usuario o cliente la orientación y las herramientas necesarias para solucionar su necesidad.
- En las taquillas accesibles para la atención cómoda de personas en situación de discapacidad, deberá haber un empleado disponible para suministrar atención durante el horario bancario,

incluso cuándo aplique el horario extendido. En caso de que durante el horario de atención sólo se preste el servicio por parte de una persona, y dicha sucursal cuente con una taquilla accesible, esta deberá ser la que se encuentre habilitada. Cuando no se presenten personas que requieren atención prioritaria, el empleado deberá atender en dicha taquilla la fila general.

ADECUACION FÍSICAS DE LAS INSTALACIONES

El Grupo Bancolombia ha emprendido la adecuación de sus instalaciones, con las cuales busca contribuir al desplazamiento de las personas en situación de discapacidad al interior de las oficinas, así como su ingreso de forma autónoma a las sucursales. Bancolombia viene trabajando en el diagnóstico de las medidas y adecuaciones físicas a implementar. De acuerdo con tales diagnósticos, en la actualidad se cuenta con 719 sucursales que garantizan el ingreso a personas con discapacidad, embarazadas o adultos mayores. De igual manera el Banco ha hecho una inversión de aproximadamente COP \$4,917,566,785 en la adecuación física de sus oficinas y cajeros electrónicos.

Las adecuaciones emprendidas para las sucursales intervenidas desde el 2010, comprenden entre otras el acceso sin desniveles, el uso de franjas antideslizantes, rampas con pendientes y acabados adecuados para el uso por personas que se desplacen en sillas de ruedas, muebles de autoservicios, informadora y puestos de caja con una altura adecuada para personas de baja estatura y silla de ruedas, oficina de Director y Asesores sin puerta, con sus muebles a una altura adecuada. Así mismo, cuentan con una caja para atención a personas con movilidad reducida, la implementación de avisos estratégicamente ubicados para indicar las filas preferenciales, taquillas y cajeros electrónicos para la atención presencial, en algunos casos la instalación de plataformas elevadoras o equipos salvaescaleras; así como, la eliminación de obstáculos y barreras físicas.

Lo anterior atendiendo para su diseño e implementación lo establecido en la norma NTC y los estudios de viabilidad pertinentes adelantados por el Banco.