



## POLÍTICAS DE ATENCIÓN A PERSONAS CON DISCAPACIDAD

Con el fin de ofrecer un servicio incluyente a los Consumidores Financieros y dar cumplimiento a la normatividad vigente aplicable a la materia, La Compañía de Financiamiento TUYA S.A establece las políticas que deben tenerse en cuenta en la atención a personas con discapacidad. Esto con el propósito de garantizar una atención de manera efectiva, segura y oportuna, basada en nuestros valores corporativos Íntegros, Cercanos, logrados, Flexibles, Apasionados.

### 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 tiene o no una discapacidad. 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 algún tipo de discapacidad, 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 construidos que impiden o dificultan el acceso y el uso de espacios urbanos, arquitectónicos (el acceso desigual a los edificios, puertas estrechas, escaleras, baños, zonas de estacionamiento inaccesibles) entre otros.

**Discapacidad:** es una condición o restricción en la capacidad de realizar una actividad de manera convencional para el ser humano, que puede ser temporal o permanente, reversible o no.

**Discapacidad Auditiva:** Se manifiesta como pérdida total (sordera), o pérdida parcial (hipoacusia) de la audición; como apoyos se usan audífonos, implantes cocleares o intérprete de lengua de señas, comunicación escrita.



**Discapacidad Física:** Se manifiesta como la dificultad 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 condiciones o restricciones 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, trastornos mentales, 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, variaciones emocionales, la facultad de reconocer la realidad, de adaptarse a las condiciones de la vida y de relacionarse con otros.

**Discapacidad Múltiple:** hace referencia a la presencia de dos o más condiciones asociadas a una misma persona, ya sean dificultades físicas, sensoriales, emocionales, mentales o de carácter social

**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 una condición o restricción 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(estatura) considerablemente menor a la talla (estatura) promedio.

**Módulo de atención prioritaria:** es aquel que posee características y medidas que la convierten en adecuada para la atención prioritaria de personas en situación de discapacidad física, movilidad o funcionalidad reducida.



Compañía de financiamiento

Compañía de Financiamiento

Calle 4 sur # 43A - 109

Medellín - Colombia

Conmutador: 319 8210

Fax: 352 6275



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

TUYA S.A. posee diversos canales que nos permiten brindar diferentes tipos de atención a los clientes con algún tipo de discapacidad:

- Servicio de Centro de contactos: atención a personas con discapacidad visual.
- Servicios en Centros de Atención: atención a diferentes tipos de discapacidad.
- Servicios virtuales y página web: atención a personas con discapacidad auditiva que saben leer y escribir.

## 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”, evitando el uso de términos excluyentes.
- Garantizar que toda persona con discapacidad que ingrese a un Centro de Atención Tuya, reciba atención prioritaria de acuerdo a las políticas establecidas en el presente documento.
- Evitarles a las personas con discapacidad, largos tiempos de espera en los Centros de Atención.
- En todos los casos en que los colaboradores identifiquen que en el Centro de Atención 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 se deberá brindar el apoyo para el servicio requerido.
- En los centros de atención, cumplir con los marcos de actuación 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 los centros de atención Perros de Asistencia como guía y compañía para las personas con discapacidad.
- Facilitar el acceso a los servicios en los centros de atención, a los clientes con discapacidad, movilidad o funcionalidad reducida, en los casos en que las condiciones de infraestructura dificulten la accesibilidad. Los colaboradores se desplazarán, si el proceso lo permite hasta lugar que se encuentre el cliente 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 TUYA S.A., 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 el servicio prestado en el centro de atención.

Fijar la señalización visual que permita identificar y reconocer a los clientes con discapacidad auditiva, que se cuenta con la atención adecuada para dicha discapacidad.



Compañía de financiamiento

Compañía de Financiamiento

Calle 4 sur # 43A - 109

Medellín - Colombia

Conmutador: 319 8210

Fax: 352 6275

#### **4. Programa de Educación Financiera**

- Se ha implementado un programa de Educación Financiera para todos los clientes y 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 videos con sub titulación, audio y lenguaje de señas, entre otras.