

ATENCIÓN PREFERENCIAL

Banco Serfinanza en el desarrollo de la debida atención y protección al consumidor financiero establece mecanismos que permitan la prestación del servicio a personas en condiciones especiales (adultos mayores, mujeres embarazadas o con niños menores) y discapacitados, ya que su prioridad es garantizar la experiencia positiva de sus clientes y usuarios.

Se consideran personas en condiciones especiales aquellas que por su condición permanente o temporal se ven limitadas para el ejercicio de algunas funciones y requieren de ayudas técnicas o humanas para ejecutarlas, estas son: adultos mayores (de 60 años de edad en adelante), mujeres embarazadas y mujeres con niños en brazos.

Por otro lado las personas con discapacidad son aquellas que como consecuencia de una o más deficiencias físicas, psíquicas o sensoriales, congénitas o adquiridas, de carácter permanente o temporal presentan dificultades para desarrollar tareas cotidianas y corrientes que, al resto de los individuos, no les resultan complicadas.

El Banco garantizará la accesibilidad a todos los clientes especiales y/o en condición de discapacidad a través de la colaboración de los funcionarios y la adecuación de los puntos de atención con el fin de evitar traslados innecesarios, garantizar la fácil circulación y brindar la ayuda que necesiten.

Todos los funcionarios proveerán una atención cálida, brindando confianza a los consumidores financieros en condiciones especiales y/o de discapacidad que ingresen a las instalaciones. Para el caso de personas ciegas el funcionario leerá toda la información que este requiera para el producto o servicio que utilice.