



COLMENA
capitalizadora

**SERVICIO AL CLIENTE A PERSONAS
CON DISCAPACIDAD FÍSICA Y
SENSORIAL**

FECHA EMISIÓN <i>Diciembre 2011</i>	SERVICIO AL CLIENTE A PERSONAS CON DISCAPACIDAD FÍSICA Y SENSORIAL	
		Página 1

GENERALIDADES

OBJETIVO

Describir las políticas y procedimientos que Colmena Capitalizadora ha establecido para la Atención de Servicio a Consumidores Financieros con alguna discapacidad física y sensorial, con el fin de ofrecer y garantizar mecanismos, canales e instrumentos en el momento que solicite algún tipo de requerimiento en sus productos u otro tipo de atención.

GLOSARIO

- **Braille:** Es un sistema de lectura y escritura táctil a través de la yema de los dedos, y de escritura, consistente en unos puntos en relieve organizados de forma parecida a los del dominó, pensado para personas ciegas.
- **Ceguera total:** La falta total de la agudeza visual es considerada ceguera total. Ésta puede afectar a un solo ojo o a los dos, dejando a la persona que la padece inválida.
- **Discapacidad:** Se considera como una condición relacionada con el funcionamiento del cuerpo, la ejecución de actividades de la persona y su participación en la sociedad, es decir, resulta de la interacción entre la persona y el entorno en que vive. La discapacidad es fluida, continua y cambiante, dependiendo de los apoyos disponibles en el ambiente; la discapacidad se puede diferenciar según la pérdida o alteración del desempeño funcional del individuo.
- **Discapacidad Cognitiva:** Es una disminución en las actividades cognitivas e intelectuales del individuo: Autismo, síndrome de Down, Síndrome de Asperger, Retraso Mental, entre otros.
- **Discapacidad Física:** Es una desventaja, resultante de una imposibilidad que limita o impide el desempeño motor de la persona afectada (las funciones, movimientos y/o sensibilidad), causada por la pérdida de una parte del cuerpo o disminución de su funcionalidad. Las principales causas son factores congénitos, hereditarios, cromosómicos, por accidentes, enfermedades degenerativas, neuromusculares, infecciosas o metabólicas.

FECHA EMISIÓN <i>Diciembre 2011</i>	SERVICIO AL CLIENTE A PERSONAS CON DISCAPACIDAD FÍSICA Y SENSORIAL	
		Página 2

- **Discapacidad Sensorial (Auditiva):** Se refiere a las personas que presentan problemas en la comunicación y el lenguaje, carencia, disminución o deficiencia en la capacidad de oír.
- **Discapacidad Sensorial (Visual):** Corresponde a la carencia, deficiencia o disminución de la visión.
- **Firma a ruego:** Se refiere cuando la persona no sabe o no puede firmar, un testigo firma para dar fe sobre la solicitud o pacto a realizar, la persona titular debe colocar su huella (generalmente, del dedo índice de la mano derecha) como firma. Este trámite es válido únicamente ante notario Público; y tiene los mismos costos de una autenticación.

Definiciones emitidas en el Decreto 2369 de 1997, por el Presidente de la República de Colombia, por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 324 de 1996: normas a favor de la población sorda

- **Persona Hipoacúsica:** es aquella que presentando una disminución de la audición, posee una capacidad auditiva funcional y que mediante ayudas pedagógicas y tecnológicas, puede desarrollar la lengua oral.
- **Persona Sordomuda:** es aquella que de acuerdo con valoraciones médicas, presenta una pérdida auditiva mayor de 90% decibeles y cuya capacidad auditiva funcional no le permite adquirir y utilizar la lengua oral en forma adecuada, como medio eficaz de comunicación.
- **Persona con limitaciones auditivas:** término genérico que designa a toda persona que posee pérdida auditiva de cualquier de naturaleza e intensidad diversa.

Definiciones del Código Civil Colombiano (Libro cuarto de las obligaciones en general y de los contratos, Título II de los actos y declaraciones de voluntad):

- **Incapaces absolutos - Art.1504.** Son absolutamente incapaces los dementes, los impúberes y sordomudos, que no pueden darse a entender.
- **Presunción de capacidad:** Toda persona es legalmente capaz, excepto aquéllas que la ley declara incapaces (código civil - de los actos y declaraciones de voluntad).

MECANISMOS

En cumplimiento de la normatividad vigente nos permitimos informar los mecanismos establecidos por la Entidad para la atención a consumidores financieros con alguna discapacidad física y/o sensorial.

La Entidad impartió hacia sus colaboradores las políticas para la atención a personas con algún tipo de discapacidad física y sensorial.

POLÍTICAS DE ATENCIÓN A PERSONAS CON DISCAPACIDAD FÍSICA Y SENSORIAL

- Los funcionarios darán prioridad en la atención a personas discapacitadas.
- Si la persona discapacitada envía un Representante Legal ó tutor, este debe acreditarse con el documento legal que certifique esta representación.
- Para personas ciegas, el funcionario informará leyendo en voz alta las características del producto, las explicaciones solicitadas en sus transacciones y solicitudes. Se debe dejar por escrito que se leyó el documento y en constancia firma y huella del Cliente.
- Para las personas ciegas, se tiene como herramienta de soporte y solo si el Consumidor Financiero lo acepta, Los plegables de los productos de Capitalizadora Colmena de manera escrita en idioma español, y otro ejemplar en escritura Braille, para su lectura. Puede acceder a este último instrumento en la oficina Principal de la Entidad.
- Para personas sordas o sordomudas, se entregará el contrato ó documento que haga referencia a su transacción para su lectura, todas las explicaciones o aclaraciones hacia el Cliente, deben realizarse de manera escrita.
- Si el Cliente debe firmar algún documento, y no puede firmarlo, es necesario que presente una autorización a un tercero que cumpla con los requisitos de firma a ruego. Y que este tercero firme en nombre de él.

FECHA EMISIÓN <i>Diciembre 2011</i>	SERVICIO AL CLIENTE A PERSONAS CON DISCAPACIDAD FÍSICA Y SENSORIAL	
		Página 4

CANALES DE ATENCIÓN

De acuerdo a la discapacidad del consumidor financiero puede acceder a nuestros servicios a través de los siguientes canales:

- ✓ Puede hacer transacciones a través de cualquier oficina del Banco Caja Social en horarios de atención al público
- ✓ Puede hacer transacción en la oficina principal de Capitalizadora Colmena en la Avenida Eldorado #69c-03 torre a piso 7 en la ciudad de Bogotá. Horario de lunes a viernes, días hábiles, de 8:30 a.m. a 4:30 p.m. Teléfono 2105080 ext.104, 108, 110, 215 o la línea gratuita nacional 018000 112320. Correo capitalizadora@colmena.com.co
- ✓ Puede hacer transacción a través del canal de Internet, ingresando directamente a la página www.bancocajasocial.com.co