

## PROCESO PARA LA ATENCIÓN DE CONSUMIDORES FINANCIEROS EN SITUACIÓN DE DISCAPACIDAD – CFSD

### 1. Generalidades

Con el fin de brindar un servicio que favorezca el trato prioritario a todos a los clientes y usuarios que así lo requieran, Accion Fiduciaria 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.

En dicho contexto, se brindará un trato preferencial de forma prioritaria, segura y oportuna a aquellas personas que presenten algún tipo de discapacidad, ya sea Física, Cognitiva, Sensorial o Intelectual, así como a adultos mayores de 60 años o mujeres en estado de embarazo.

### 2. Objetivo del proceso

Brindar un trato preferencial de forma prioritaria, segura y oportuna a aquellas personas que presenten algún tipo de discapacidad, buscando su satisfacción y teniendo en cuenta las políticas internas y la normatividad vigente.

### 3. Canales para la atención de Consumidores Financieros en Situación de Discapacidad – CFSD

- Página web: <https://www.accion.com.co/contactenos/>
- Teléfono: 60 (1) 6915090 Opción 3
- Sucursales a nivel nacional.

Todo funcionario de Accion Fiduciaria deberá brindar un trato adecuado a los clientes y usuarios que se encuentren en situación de discapacidad. Toda persona en situación de discapacidad que ingrese a una sucursal de la Compañía, deberá recibir atención prioritaria, para ello cualquier funcionario de la sucursal, deberá direccionarla de forma ágil y oportuna con el Director Operativo de la Oficina o quien haga sus veces, para que este funcionario se encargue de dar solución a la necesidad del CFSD.

En los casos en que la situación de discapacidad, dificulte el desplazamiento de las personas a alguna de las oficinas, Accion Fiduciaria, designará un funcionario que brindará al usuario o cliente en situación de discapacidad, la orientación y herramientas necesarias para solucionar su necesidad, lo que puede incluir visita a su lugar de domicilio.