



NORMA DE PROCEDIMIENTO

ESQUEMA DE ATENCIÓN Y SERVICIO PARA LOS CONSUMIDORES FINANCIEROS DEL BANCO GNB SUDAMERIS CON DISCAPACIDAD

*Gerencia Nacional de Desarrollo de Productos y
Mercadeo*

Vicepresidencia Administrativa y de Operaciones
Gerencia de Organización y Soporte a Proyectos

ESQUEMA DE ATENCIÓN Y SERVICIO PARA LOS CONSUMIDORES FINANCIEROS DEL BANCO GNB SUDAMERIS CON DISCAPACIDAD

INTRODUCCIÓN

La presente norma de procedimiento describe las normas, políticas y procedimientos aplicables al Esquema de Atención y Servicio que ofrece el Banco GNB Sudameris a los Consumidores Financieros con discapacidad, que requieran realizar consultas y efectuar operaciones relacionadas con los Productos y Servicios de la Entidad, a través de los canales de atención existentes.

Esta Norma de Procedimiento deroga cualquier norma, política o procedimiento que haya sido emitido con anterioridad a la fecha de esta publicación y que sea contrario(a) a lo aquí reglamentado.

Este documento debe ser conocido y aplicado por todos los Colaboradores de las dependencias involucradas en los procesos aquí descritos. Para certificar su lectura y conocimiento se debe firmar el formato ["Acta de Compromiso"](#), que se encuentra publicado en la Intranet Mi Portal y mantenerlo en las áreas correspondientes a disposición de los Entes de Control y Vigilancia.



ESQUEMA DE ATENCIÓN Y SERVICIO PARA LOS CONSUMIDORES FINANCIEROS DEL BANCO GNB SUDAMERIS
CON DISCAPACIDAD

GENERALIDADES DEL PROCESO

Tipo de Documento

Código

Norma de Procedimiento	NP-BVAO-CA-001
------------------------	----------------

Área(s) Responsable(s) del Proceso

- ✓ Gerencia Nacional de Desarrollo de Productos y Mercadeo.
- ✓ Vicepresidencia Banca de Empresas e Institucional.
- ✓ Vicepresidencia Banca de Consumo.
- ✓ Vicepresidencia Banca de Libranzas.
- ✓ Gerencia de Mercadeo.
- ✓ Gerencia Canales de Atención.
- ✓ Dirección Red Nacional de Oficinas.

Normativa Externa

- ✓ Circular Externa 008 de 2017 expedida por la Superintendencia Financiera de Colombia.
- ✓ Ley Estatutaria 1618 del 27 de febrero de 2013 emitida por el Congreso de la República de Colombia.
- ✓ Ley Estatutaria 1346 del 31 de julio de 2009 emitida por el Congreso de la República de Colombia.
- ✓ Ley Estatutaria 1328 del 15 de julio de 2009 emitida por el Congreso de la República de Colombia.

Controles

Los controles que comprende el proceso de Atención a Consumidores Financieros con Discapacidad, se encuentran definidos en el formato ["Controles Preventivos y Detectivos" - Anexo No.01.](#)

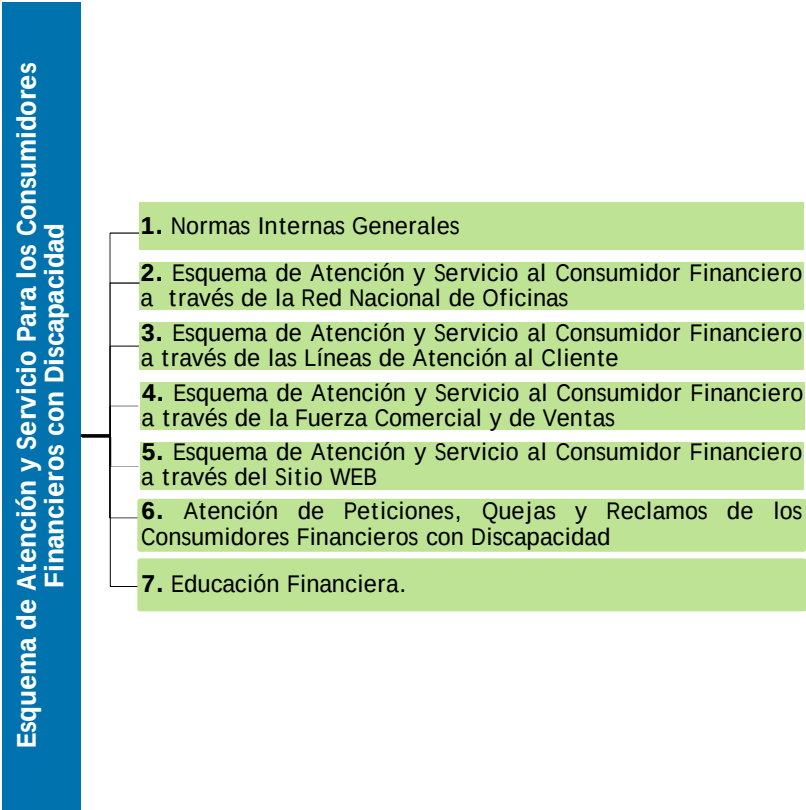
Anexos

No.	Nombre	Código
2	Glosario de Términos.	-
3	Términos Adecuados para Referirse al Consumidor Financiero con Discapacidad.	-
4	Cartilla Asobancaria "Cultura Incluyente en el Sector Bancario".	-
5	Acta de Compromiso de Lectura y Aplicación.	FO-BVAD-OP-003
6	Acceso a Información Para los Consumidores Financieros con Discapacidad.	-
7	Protocolo de Seguridad para el Ingreso de Consumidores Financieros con Discapacidad a la Red Nacional de Oficinas.	-
8	Instructivo de Ingreso al Centro de Relevos con el Apoyo del Servicio de Interpretación en Línea - "SIEL".	-

Los formatos relacionados se encuentran publicados en la Intranet "Mi Portal" en el sitio ["Formatos Públicos del Banco y sus Filiales"](#).



MAPA DE PROCESOS



.:Control de Cambios y Aprobaciones:.



ESQUEMA DE ATENCIÓN Y SERVICIO PARA LOS CONSUMIDORES FINANCIEROS DEL BANCO GNB SUDAMERIS CON DISCAPACIDAD

1. Generales.

Normas y/o Políticas Internas

1.1. El Banco GNB Sudameris, a través del Sistema de Atención al Consumidor Financiero SAC, propende porque se consolide al interior de la Entidad una cultura adecuada de atención, protección, respeto y servicio a los Consumidores Financieros con discapacidad. Para tal fin y de acuerdo con lo descrito en la presente normativa, se han implementado mecanismos de acceso y accesibilidad procurando que dichos Consumidores reciban información cierta, suficiente, clara, oportuna, velando por la satisfacción de sus necesidades en los términos de la ley.

1.2. El respeto por los Consumidores Financieros con discapacidad implica el conocimiento general por parte de todos los Colaboradores del Banco de los tipos de discapacidad y las particularidades a tener en cuenta a la hora de brindar un servicio incluyente. Por tal razón el personal que tiene interacción directa con el Consumidor Financiero, es responsable de brindarle un trato adecuado, y de cumplir y promover los lineamientos descritos con el fin de adoptar una conducta y lenguaje incluyente que le permita acceder a los Productos y Servicios que ofrece el Banco.

A continuación, y de manera general se mencionan y definen los tipos de discapacidad:

Tipos de Discapacidad	Clasificación	Definición
Sensorial	Discapacidad Auditiva	Se manifiesta como pérdida total (sordera) o pérdida parcial (hipoacusia) de la audición. Como apoyo para su manejo, se usan audífonos, implantes cocleares, o intérprete de lengua de señas.
	Discapacidad Visual	Se manifiesta como ceguera total o baja visión. Como apoyo para su manejo se usa la ayuda humana, bastones, sistema braille, lectores y magnificadores de pantalla y perros guía.
	Sordoceguera	Se manifiesta con la disminución parcial o total tanto de la audición como de la visión. Como apoyo para su manejo se usan guías intérpretes.
Intelectual o Cognitiva	Síndrome de Down, Síndrome de Asperger, Retraso Mental, Autismo, Dificultad en el Aprendizaje.	Se refiere a quienes tienen deficiencias significativas tanto en el funcionamiento cognitivo como en las conductas de respuesta a situaciones de la cotidianidad.
Física, con Movilidad o Funcionalidad Reducida	Talla baja, obesidad, adultos mayores, personas con muletas, yesos, en silla de ruedas.	Son las personas que tienen dificultades en la capacidad de movimiento en una o varias partes del cuerpo. Se manifiesta con amputación o parálisis total o parcial de sus extremidades superiores o inferiores.
Mental o Psicosocial	Depresión mayor, trastorno de ansiedad, psicosis, trastorno bipolar, esquizofrenia, entre otros.	Son aquellas personas que por factores bioquímicos o genéticos, tienen afectación en el razonamiento, el comportamiento, los sentimientos, el humor, la facultad de reconocer la realidad, de adaptarse a las condiciones de la vida y de relacionarse con otros.

(Fin)



ESQUEMA DE ATENCIÓN Y SERVICIO PARA LOS CONSUMIDORES FINANCIEROS DEL BANCO GNB SUDAMERIS CON DISCAPACIDAD

1.3. Los Colaboradores del Banco que tienen relación directa con los Consumidores Financieros con discapacidad a través de alguno de los canales de atención existentes al interior de la Entidad, deben:

- ✓ Adoptar y cumplir para el desarrollo de sus labores diarias, el contenido del [Anexo No. 03](#) - “**Términos Adecuados para Referirse al Consumidor Financiero con Discapacidad**”.
- ✓ Conocer y aplicar de forma obligatoria los lineamientos descritos en la cartilla elaborada y divulgada por la Asociación Bancaria de Colombia “Asobancaria” denominada “**Cultura Incluyente en el Sector Bancario**” - [Anexo No. 04](#), donde se encuentran incorporadas las pautas sobre lenguaje y trato incluyente.
- ✓ Certificar su lectura, con la firma del “**Acta de Compromiso de Lectura y Aplicación**” - [Anexo No. 05](#), la cual se debe remitir a la Dirección de Desarrollo adscrita a la Gerencia de Recursos Humanos, para el respectivo archivo en la carpeta de cada uno de los Colaboradores del Banco máximo ocho (8) días hábiles posteriores a la lectura de la presente cartilla. Los Colaboradores responsables de las áreas involucradas deben garantizar el cumplimiento del lineamiento mencionado.
- ✓ Dar estricto cumplimiento a los principios, políticas y procedimientos establecidos en el “Manual de Políticas Sistema de Atención al Consumidor Financiero – SAC”, vigente.

1.4. Es responsabilidad de la Gerencia de Recursos Humanos, capacitar al personal nuevo que se vincule al Banco y que tendrá contacto directo con el Consumidor Financiero con discapacidad, de manera que conozcan el esquema de atención y su aplicación al interior de la Entidad, según corresponda.

1.5. El Banco GNB Sudameris dispone de los siguientes canales, a través de los cuales se entrega información y se genera accesibilidad a los Consumidores Financieros con discapacidad, en los términos de la ley:

- ✓ Red Nacional de Oficinas.
- ✓ Líneas de Atención al Cliente.
- ✓ Fuerza Comercial y de Ventas.
- ✓ Sitio Web del Banco.

1.6. Para efectos de dar cumplimiento a lo expuesto en el numeral anterior, en el Sitio Web del Banco se encuentra publicado el documento “**Acceso a Información Para los Consumidores Financieros con Discapacidad**” - [Anexo No. 06](#), cuyo objetivo es informar a los Consumidores Financieros con discapacidad el tipo de información a la cual pueden acceder a través de los canales existentes.

[Volver a Mapa de Procesos](#)



ESQUEMA DE ATENCIÓN Y SERVICIO PARA LOS CONSUMIDORES FINANCIEROS DEL BANCO GNB SUDAMERIS CON DISCAPACIDAD

2. Esquema de Atención y Servicio Para los Consumidores Financieros con Discapacidad a Través de la Red Nacional de Oficinas.

Normas y/o Políticas Internas

2.1. Lineamientos Aplicables a Todas las Discapacidades.

2.1.1. El Banco GNB Sudameris a través de la Red Nacional de Oficinas, brinda atención preferencial al Consumidor Financiero con discapacidad. Por tal razón, la Entidad ha dispuesto políticas y procedimientos asociados a su atención en Oficinas, que se enmarcan en la debida atención y en el cumplimiento de las normas mínimas de accesibilidad.

2.1.2. Las Oficinas de la Red Nacional, disponen de ventanillas con Fila Preferencial para la atención prioritaria de Consumidores Financieros con discapacidad, adultos mayores y mujeres en estado de embarazo, la cual es señalizada con un poste de "FILA PREFERENCIAL".

2.1.3. La Dirección de Seguridad Física, debe propender porque el personal de vigilancia conozca y cumpla las políticas de atención establecidas al interior del Banco por cuanto usualmente son el primer contacto de la Entidad con el Consumidor Financiero. Junto con los Colaboradores de las Oficinas, son el personal dispuesto para orientar y facilitar la ubicación de los Consumidores Financieros con discapacidad en la Fila Preferencial.

2.1.4. Adicionalmente los Colaboradores de la Red Nacional de Oficinas, deben dar estricto cumplimiento a los lineamientos descritos en el "Protocolo de Atención al Cliente en Oficinas" vigente, descrito en la Guía de Atención al Cliente, disponible en la Intranet "Mi Portal".

2.1.5. Las Oficinas de la Red Nacional disponen de espacios adecuados en sus ventanillas y puestos de atención con zonas amplias y suficientes para el fácil desplazamiento del Consumidor Financiero con movilidad reducida, sin afectar la circulación de los demás usuarios.

2.1.6. El orden es una de las reglas básicas que debe respetarse para que los Consumidores Financieros con discapacidad visual ejerzan su independencia. Por tal razón dentro de las Oficinas, es responsabilidad de los Colaboradores del Banco, mantener una cultura del orden libre de obstáculos.



ESQUEMA DE ATENCIÓN Y SERVICIO PARA LOS CONSUMIDORES FINANCIEROS DEL BANCO GNB SUDAMERIS CON DISCAPACIDAD

2.2. Acceso y Señalización en Oficinas Para Consumidores Financieros con Discapacidad.

2.2.1. El Banco GNB Sudameris propende porque la Red Nacional de Oficinas cuente con una infraestructura arquitectónica adecuada para facilitar el ingreso y la atención del Consumidor Financiero con discapacidad a través de los siguientes mecanismos de acceso y señalización:

Mecanismos	Descripción	Funcionalidad
De Acceso	Rampas	Mecanismo inclinado que permite el desplazamiento e ingreso en Oficinas de la Red Nacional a los Consumidores Financieros con movilidad reducida que por su discapacidad no pueden hacer uso de escaleras.
	Plataforma Salvaescaleras	Sistema que debe ser utilizado por los Consumidores Financieros en silla de ruedas o con movilidad reducida, que les permite subir o bajar, obviando el uso de las escaleras.
	Puertas de Ingreso Alternas	En las Oficinas que cuentan con sistema de seguridad por esclusas la cual permite el ingreso de personas con discapacidad en sillas de ruedas con movilidad reducida, o cualquier otra condición que les impida transitar por las mismas.
De Señalización	Avisos	Ubicados en la entrada de las Oficinas con la mención "Atención Preferencial a Personas con Discapacidad" y el horario de atención en sistema de lectura y escritura Braille para los Consumidores Financieros con discapacidad visual.
	Cenefas	De color verde para las esclusas de las Oficinas que cuentan con estos elementos de acceso, para que los Consumidores Financieros con baja visión puedan identificarlos.
	Avisos "Hale" "Empuje"	Localizados en las puertas de las esclusas de ingreso a Oficinas, para facilitar su manipulación a los Consumidores Financieros con discapacidad auditiva.
	Postes de Fila	Con señalización de "Fila Preferencial" en sistema de lectura y escritura Braille para los Consumidores Financieros con discapacidad visual.
	Avisos en Puestos de Trabajo	Del Director de Oficina con la siguiente mención: "Atención Preferencial a Personas con Discapacidad".

(Fin)



ESQUEMA DE ATENCIÓN Y SERVICIO PARA LOS CONSUMIDORES FINANCIEROS DEL BANCO GNB SUDAMERIS CON DISCAPACIDAD

2.2.2. Las medidas mínimas de seguridad definidas para el ingreso de Consumidores Financieros con discapacidad, se encuentran descritas en el documento denominado [“Protocolo de Seguridad para el Ingreso de Consumidores Financieros con Discapacidad a la Red Nacional de Oficinas” – Anexo 07.](#)

2.2.3. Para el ingreso a las Oficinas que cuentan con plataforma salvaescalera, el Consumidor Financiero con discapacidad o su acompañante, puede hacer uso del timbre ubicado al inicio de la plataforma para solicitar el apoyo del personal de vigilancia o de un Colaborador de la misma Oficina, con el fin de brindarle la atención requerida.

2.2.4. Teniendo en cuenta lo anterior, el Colaborador responsable del uso de la plataforma debe asegurarse de cumplir con los lineamientos mínimos de seguridad definidos, con el fin de evitar situaciones que pongan en riesgo la integridad del Consumidor Financiero con discapacidad.

2.2.5. El acceso de perros, guías, sillas de ruedas, bastones y demás elementos o ayudas necesarias para facilitar la ubicación y desplazamiento, por parte de los Consumidores Financieros con discapacidad visual, o que presenten dificultad o limitación para su movilidad, debe ser coordinado por el Director de Oficina directamente o a través del personal de vigilancia respectivo, cumpliendo con las medidas de seguridad definidas para su ingreso.

2.2.6. Finalmente, las Oficinas deben permanecer en orden, con sus zonas despejadas y en perfecto estado de limpieza con el fin de evitar distractores que afecten la labor de los perros guía o que obstaculicen el desplazamiento de los Consumidores Financieros con discapacidad.

2.3. Atención y Servicio Aplicables a Consumidores Financieros con Discapacidad Visual y Física.

2.3.1. A través de la Red Nacional de Oficinas, se brinda atención preferencial a los Consumidores Financieros con cualquier tipo de discapacidad. Para el caso de discapacidad visual (persona ciega, persona con baja visión), o con movilidad reducida, los Directores de Oficina son responsables de tramitar, ejecutar y/o gestionar las operaciones relacionadas con los Productos y Servicios del Banco, una vez sean conducidos por el personal de vigilancia o cualquier Colaborador, hasta su oficina.

2.3.2. De acuerdo con la disponibilidad de Colaboradores en la Oficina y en los casos que considere el Director, las transacciones en caja y plataforma pueden ser canalizadas por éste y direccionadas a los Cajeros y Asesores de Productos y Servicios respectivamente, con el fin de brindar un servicio ágil y preferencial al Consumidor Financiero con discapacidad visual o movilidad reducida.

2.3.3. Los Consumidores Financieros de talla baja, que requieran realizar operaciones en caja deberán utilizar la fila preferencial. Las transacciones en plataforma se deben efectuar bajo los procedimientos habituales.

2.3.4. Para la atención de Consumidores Financieros con algún tipo de discapacidad a través de la Red Nacional de Oficinas, se permite el acceso de un familiar o acompañante autorizado por el mismo para la realización de operaciones, las cuales se deben llevar a cabo bajo los procedimientos habituales reglamentados al interior de la Entidad.

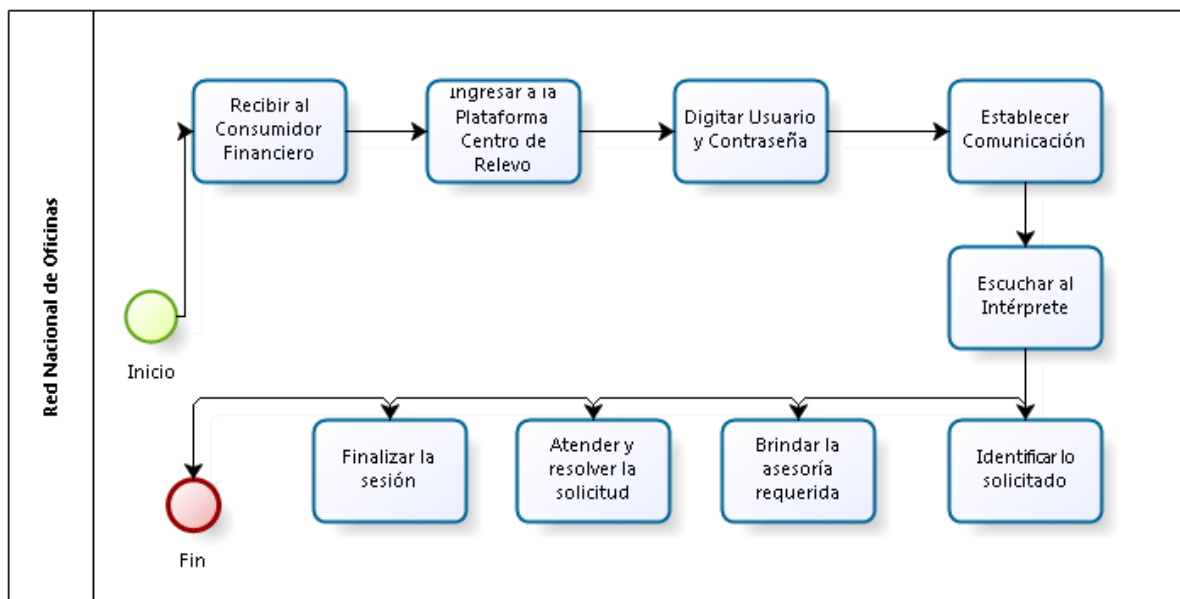
[Volver a Mapa de Procesos](#)



ESQUEMA DE ATENCIÓN Y SERVICIO PARA LOS CONSUMIDORES FINANCIEROS DEL BANCO GNB SUDAMERIS CON DISCAPACIDAD

2.4. Atención y Servicio Aplicables a Consumidores Financieros con Discapacidad Auditiva.

Flujograma



2.4.1. El personal de Oficina que identifique la visita de una persona sorda, y que requiera efectuar una operación en plataforma o solicitar información de los Productos y/o Servicios ofrecidos por el Banco, deberá conducirla de inmediato al puesto de trabajo del Director, responsable de su atención.

2.4.2. El Banco GNB Sudameris en alianza con el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones "MINTIC", pone a disposición de los Consumidores Financieros con discapacidad auditiva, el Centro de Relevó el cual permite la comunicación bidireccional entre personas sordas y oyentes a través de una plataforma tecnológica que cuenta con intérpretes de Lengua de Señas Colombiana (LSC) en línea.

2.4.3. Teniendo en cuenta lo anterior, los servicios de las Oficinas son accesibles para todos. Por tal razón los Consumidores Financieros con discapacidad auditiva, podrán establecer una conversación con el Director de Oficina, a través del ingreso a la plataforma virtual del Centro de Relevó, con el apoyo del Servicio de Interpretación en Línea - "SIEL", el cual facilita la comunicación por video entre personas sordas y oyentes que se encuentran en un mismo espacio al colocar a su disposición un intérprete en línea.

2.4.4. Para el acceso al Servicio de Interpretación en Línea en Oficinas, cada Director de Oficina debe tener en cuenta los lineamientos descritos en el ["Instructivo de Ingreso al Centro de Relevó con el Apoyo del Servicio de Interpretación en Línea - SIEL" - Anexo No. 08.](#)

2.4.5. Los Directores de Oficina de la Red, disponen de nombre de usuario y clave personal solicitados previamente por el Banco y asignados por el Centro de Relevó. De igual forma cuentan con un equipo de cómputo con conexión a internet, y un sistema de amplificación de audio y micrófono (Diadema), a través de los cuales el intérprete en línea del Centro de Relevó puede darle a conocer las solicitudes e inquietudes presentadas por los Consumidores Financieros con discapacidad auditiva.

2.4.6. Para establecer comunicación con la plataforma del Centro de Relevó es responsabilidad del Director de Oficina verificar previamente que los dispositivos tecnológicos de audio y video requeridos, se encuentren debidamente conectados y habilitados.



ESQUEMA DE ATENCIÓN Y SERVICIO PARA LOS CONSUMIDORES FINANCIEROS DEL BANCO GNB SUDAMERIS CON DISCAPACIDAD

2.4.7. El horario de atención del Servicio de Interpretación en Línea - SIEL, es de lunes a viernes sin incluir festivos de 7:30 a.m. a 8:30 p.m., y los sábados de 8:00 a.m. a 6:00 p.m.

2.4.8. El Servicio de Interpretación en Línea - SIEL, puede ser utilizado en sesiones hasta de 30 minutos, tiempo en el cual el Director de Oficina podrá brindar la atención requerida por el Consumidor Financiero con discapacidad auditiva, a través del intérprete en línea suministrado por el Centro de Relevo. De requerirse más tiempo para atender la solicitud, se pueden hacer las llamadas que sean necesarias.

2.4.9. Para la atención de Consumidores Financieros con discapacidad auditiva, es responsabilidad del Director de Oficina, dar cumplimiento a los lineamientos descritos en la cartilla "Cultura Incluyente en el Sector Bancario" - Anexo No. 03.

2.4.10. Los Consumidores Financieros con discapacidad auditiva, que requieran realizar operaciones en caja pueden utilizar la fila preferencial. Dichas operaciones se deben efectuar bajo los procedimientos habituales reglamentados al interior de la Entidad.

Atención a Consumidores Financieros con Discapacidad Auditiva.		
No.	Descripción	Responsable
1	Ingresar a la dirección www.centroderелеvo.gov.co , y dar clic en el link "Registro/Iniciar Sesión".	Director de Oficina
2	Digitar el nombre de usuario y contraseña e iniciar la conexión con el Centro de Relevo teniendo en cuenta los lineamientos establecidos en el "Instructivo de Ingreso al Centro de Relevo con el Apoyo del Servicio de Interpretación en Línea - SIEL" - Anexo No. 08.	
3	Ubicar el equipo y la cámara de frente al Consumidor Financiero, para que el mismo pueda visualizar al intérprete e iniciar la conversación a través de Lengua de Señas.	
4	Escuchar atentamente a través de la diadema al intérprete del Centro de Relevo e identificar lo solicitado por el Consumidor Financiero para brindar la información y asesoría requerida a través del mismo.	
5	Atender la consulta y resolver la solicitud del Consumidor Financiero, con base en la información disponible.	
6	Finalizar la sesión.	

(Fin)

[Volver a Mapa de Procesos](#)



ESQUEMA DE ATENCIÓN Y SERVICIO PARA LOS CONSUMIDORES FINANCIEROS DEL BANCO GNB SUDAMERIS CON DISCAPACIDAD

3. Esquema de Atención y Servicio a Consumidores Financieros con Discapacidad a Través de las Líneas de Atención al Cliente.

Normas y/o Políticas Internas

3.1. Lineamientos Aplicables a Todas las Discapacidades.

3.1.1. Con el fin de brindar un servicio telefónico incluyente y preferencial a los Consumidores Financieros con discapacidad, el Banco dispone también de las siguientes líneas de atención:

Línea	Teléfonos	Horario de Atención
Línea GNB en Contacto	3 077707 01 8000 910499 – 01 8000910660	Lunes a Domingo 24 horas al día.
Línea GNB Premier	3 361500 01 8000 512236	Lunes a Sábado 6:00 a.m. a 10:00 p.m.
Línea Telelibranzas	6 069697 01 8000919689	Lunes a Viernes 7:00 a.m. a 8:00 p.m. Sábados 8:00 a.m. a 4:00 pm.

3.1.2. Los Asesores de las Líneas de Atención al Cliente son responsables de atender las solicitudes realizadas por los Consumidores Financieros con discapacidad, teniendo en cuenta los protocolos establecidos y los lineamientos descritos en la Norma de Procedimiento “Operación de las Líneas de Atención al Cliente”, vigente.

3.1.3. Los Asesores de las Líneas de Atención al Cliente, deben tener en cuenta las siguientes recomendaciones:

- ✓ Aun cuando no brindan un trato cara a cara al Consumidor Financiero con discapacidad, el tono de voz indica el estado de ánimo. Por lo tanto, es importante mantener una tonalidad homogénea, amigable, buena pronunciación y articulación de las palabras.
- ✓ Comunicar de manera explícita, clara y sencilla la información que les es solicitada.
- ✓ Verificar siempre que el Consumidor Financiero con discapacidad haya comprendido lo solicitado.
- ✓ Contar con tiempos amplios de comunicación en caso que el Consumidor Financiero con discapacidad requiera algún tipo de apoyo adicional o tenga dificultades de comunicación o comprensión.

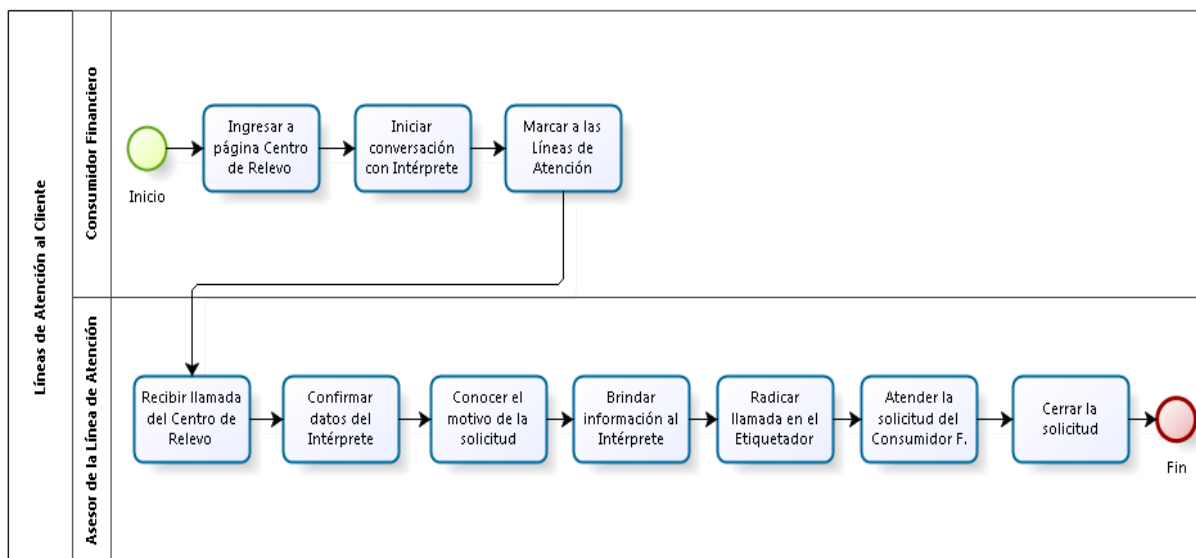
3.1.4. La atención a Consumidores Financieros con discapacidad diferente a la auditiva, se brindará por este canal bajo los procedimientos habituales dispuestos para cualquier Consumidor Financiero.



ESQUEMA DE ATENCIÓN Y SERVICIO PARA LOS CONSUMIDORES FINANCIEROS DEL BANCO GNB SUDAMERIS CON DISCAPACIDAD

3.2. Atención y Servicio Aplicables a Consumidores Financieros con Discapacidad Auditiva.

Flujograma



Normas y/o Políticas Internas

3.2.1. Los Consumidores Financieros con discapacidad auditiva que requieran comunicarse con las Líneas de Atención al Cliente del Banco GNB Sudameris, deben hacer uso del Centro de Relevo el cual permite la comunicación bidireccional entre personas sordas y oyentes a través de una plataforma tecnológica que cuenta con intérpretes de Lengua de Señas Colombiana (LSC) en línea.

3.2.2. El Consumidor Financiero con discapacidad auditiva debe ingresar a la página del Centro de Relevo www.centroderelevo.gov.co y dar clic en la opción “Relevo de Llamadas”, sistema a través del cual un intérprete en lengua de señas a distancia hace posible la efectiva interacción con el Banco.

3.2.3. De acuerdo con lo anterior, el Consumidor Financiero con discapacidad auditiva tiene la posibilidad de conectarse por video con un intérprete en lengua de señas. De inmediato el Colaborador del Centro de Relevo atiende la solicitud y realiza la marcación a los números de las Líneas de Atención al Cliente del Banco GNB Sudameris. La llamada telefónica ingresa y es recibida y atendida por los Asesores de las Líneas de Atención al Cliente a través del intérprete.

3.2.4. Este servicio de Relevo está disponible de lunes a domingo incluyendo festivos de 6:00 a.m. a 12:00 p.m., no genera ningún costo y puede usarse para cualquier tipo de llamada a nivel nacional o a destinos móviles.

3.2.5. La atención a personas con discapacidad auditiva a través de la solución mencionada, es realizada considerando los horarios de atención establecidos por el Centro de Relevo y los horarios de atención de las líneas del Banco.

3.2.6. La duración de cada llamada es de máximo 45 minutos, tiempo adecuado en el que el Asesor de la Línea de Atención al Cliente debe brindar toda la información requerida al intérprete del Centro de Relevo, para que la misma sea transmitida al Consumidor Financiero con discapacidad. De requerirse más tiempo para atender la solicitud, se pueden hacer las llamadas que sean necesarias.



ESQUEMA DE ATENCIÓN Y SERVICIO PARA LOS CONSUMIDORES FINANCIEROS DEL BANCO GNB SUDAMERIS CON DISCAPACIDAD

3.2.7. Con el fin de facilitar una rápida y adecuada atención al Consumidor Financiero con discapacidad, los Asesores de las Líneas de Atención al Cliente, pueden identificar la llamada entrante del Centro de Relevó, a través del servicio de identificación de llamadas.

3.2.8. Los números telefónicos a través de los cuales el intérprete del Centro de Relevó se comunica con las Líneas de Atención al Cliente son los siguientes:

Números Telefónicos del Centro de Relevó	Fijos: 3 791630 al 3 791639 Celular: 310 3099417
---	---

3.2.9. Cuando la llamada es recibida a través de las Líneas de Atención al Cliente, el funcionario del Centro de Relevó, debe identificarse ante el Asesor como “el intérprete número xx” del Servicio de Relevó de Llamadas.

3.2.10. El Asesor debe atender la llamada, teniendo en cuenta el protocolo de atención telefónica establecido en el Centro de Atención al Cliente, e invitar al Consumidor Financiero con discapacidad auditiva para que conozca los demás canales que ofrece el Banco.

3.2.11. A través de las Líneas de Atención al Cliente se debe brindar información general de Productos y Servicios. Dentro de la conversación con el intérprete del Centro de Relevó, el Asesor de la Línea de Atención al Cliente debe abstenerse de suministrar información de carácter confidencial relacionada con el Consumidor Financiero.

3.2.12. Si el Consumidor Financiero con discapacidad auditiva requiere información confidencial de sus Productos, activación de los Canales Electrónicos, o asesoría especializada, el Asesor de la Línea de Atención lo debe invitar a acercarse a cualquier Oficina de la Red Nacional para tramitar su solicitud.

Atención a Consumidores Financieros con Discapacidad Auditiva.		
No.	Descripción	Responsable
1	Ingresar a la página del Centro de Relevó www.centroderelievo.gov.co y dar clic sobre la opción “Relevó de Llamadas”.	Consumidor Financiero con Discapacidad Auditiva
2	Establecer contacto por cámara e iniciar la conversación con el Consumidor Financiero a través de lengua de señas.	Intérprete del Centro de Relevó
3	Marcar a los números de Atención al Cliente del Banco para transmitir al Asesor lo requerido por el Consumidor Financiero.	
4	Recibir llamada del Consumidor Financiero a través del intérprete del Centro de Relevó.	
5	Verificar que la llamada recibida sea originada desde los números telefónicos del Centro de Relevó.	Asesor Líneas de Atención al Cliente
6	Dar inicio a la llamada de acuerdo con el protocolo establecido, confirmar los datos de identificación del intérprete y el motivo de la solicitud.	
7	Solicitar el número de identificación del Consumidor Financiero y registrar la llamada en el etiquetador de llamadas con el código del intérprete, los datos del Consumidor Financiero, Producto, Tipo de Discapacidad, solicitud y detalle de lo requerido.	
8	Identificar lo solicitado por el Consumidor Financiero para brindar la información y asesoría requerida a través del intérprete, siempre que no implique el suministro de información confidencial.	
9	Atender la consulta y resolver la solicitud con base en la información disponible en el Centro de Atención al Cliente y la matriz de riesgo vigente.	
10	Cerrar la solicitud.	

(Fin)

[Volver a Mapa de Procesos](#)



ESQUEMA DE ATENCIÓN Y SERVICIO PARA LOS CONSUMIDORES FINANCIEROS DEL BANCO GNB SUDAMERIS CON DISCAPACIDAD

4. Esquema de Atención y Servicio al Consumidor Financiero con Discapacidad a Través de la Fuerza Comercial y de Ventas.

Normas y/o Políticas Internas

4.1. La Fuerza Comercial y de Ventas del Banco, es un canal de atención presencial y está conformada por los Gerentes y Directores de Negocio de las diferentes Bancas Comerciales, los Directores o Ejecutivos de Captación, Coordinadores y Ejecutivos de Libranzas, Asesores Fuerza de Ventas y Fuerzas de Ventas Externas.

4.2. El esquema de atención de los Consumidores Financieros con discapacidad a través de la Fuerza Comercial y de Ventas, se desarrolla bajo los siguientes lineamientos:

4.2.1. Es responsabilidad de los Colaboradores de la Fuerza Comercial y de Ventas, brindar atención a los Consumidores Financieros con discapacidad, teniendo en cuenta los procedimientos comerciales habituales establecidos en la normativa interna del Banco para cada una de las Bancas.

4.2.2. La Red Nacional de Oficinas opera como canal de apoyo a la Fuerza Comercial y de Ventas de las diferentes Bancas Comerciales, con el fin de brindar atención al Consumidor Financiero con discapacidad auditiva, en los casos que lo requieran, a través del Centro de Relevó con el Servicio de Interpretación en Línea – “SIEL”, funcionalidad que se encuentra disponible en cada una de las Oficinas de la Red Nacional a través de los Directores de las mismas y según los parámetros descritos en la presente Norma de Procedimiento.

4.2.3. Para el caso específico del Producto Libranzas, los Coordinadores de la Fuerza de Ventas tienen asignada clave y usuario para el ingreso al Centro de Relevó, a través de cualquiera de las Oficinas de la Red Nacional o de la aplicación para móviles del Centro de Relevó la cual podrá ser descargada en su teléfono celular.

[Volver a Mapa de Procesos](#)



ESQUEMA DE ATENCIÓN Y SERVICIO PARA LOS CONSUMIDORES FINANCIEROS DEL BANCO GNB SUDAMERIS CON DISCAPACIDAD

5. Esquema de Atención y Servicio al Consumidor Financiero con Discapacidad a Través del Sitio Web.

Normas y/o Políticas Internas

5.1. El Banco GNB Sudameris dispone de Sitio Web al cual los Consumidores Financieros con discapacidad pueden ingresar a través de la dirección electrónica www.gnbsudameris.com.co.

5.2. En el Sitio Web del Banco, los Consumidores Financieros con discapacidad encuentran la información, características, condiciones y beneficios de los Productos y Servicios ofrecidos, así como los programas de Educación Financiera que el Banco GNB Sudameris ofrece, en un lenguaje sencillo, útil, comprensible, el cual es constantemente actualizado. Adicionalmente, está diseñado bajo los criterios y consideraciones de la accesibilidad digital requeridos por el Gobierno Nacional, el cual exige que sea un canal virtual con contenidos claros y entendibles.

5.3. El Sitio Web del Banco, es un canal virtual de consulta que está construido de tal forma que los Consumidores Financieros ciegos o con baja visión, podrán navegar a través de herramientas tecnológicas que brinda el Gobierno Nacional, mediante el programa llamado “Convertic”, iniciativa creada por el Ministerio de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. Dichas herramientas deberán ser descargadas en el computador del usuario para permitirle acceder a la información que se encuentra publicada allí.

5.4. Las soluciones tecnológicas mencionadas, a través de las cuales el Consumidor Financiero con discapacidad visual podrá acceder a los contenidos incluidos en el Sitio Web del Banco, son el software “JAWS” (Job Access With Speech), herramienta lectora de pantalla que ofrece la funcionalidad de poder escuchar los contenidos y el MAGIC, software magnificador de pantalla que, mediante descarga del mismo, permite aumentar hasta 16 veces el tamaño de las letras.

[Volver a Mapa de Procesos](#)



6. Atención de Peticiones, Quejas y Reclamos de los Consumidores Financieros con Discapacidad.**Normas y/o Políticas Internas**

6.1. El Banco cuenta con diferentes medios y canales a través de los cuales los Consumidores Financieros con discapacidad pueden presentar sus peticiones, quejas y reclamos. Lo anterior se debe tramitar de acuerdo con las políticas y procedimientos establecidos en la Norma de Procedimiento “Atención de Peticiones, Quejas y Reclamos de los Consumidores Financieros del Banco GNB Sudameris”, vigente.

6.2. Como una política de atención preferencial, los Colaboradores del Banco GNB Sudameris que tienen contacto directo con el Consumidor Financiero a través de los canales disponibles, deben indagar con el mismo, a través de cual medio (físico, correo electrónico, de manera personal), prefiere recibir respuesta a su requerimiento para que, con la instrucción impartida, la Gerencia de Canales de Atención proceda con la atención de la misma bajo los procedimientos habituales establecidos.

6.3. Todas las peticiones, quejas y reclamos presentados por el Consumidor Financiero con discapacidad, se deben recibir y atender a través de los canales dispuestos para tal fin. Para los Consumidores Financieros con discapacidad auditiva, se podrán recibir a través de las Líneas de Atención al Cliente, bajo los procedimientos establecidos, con el apoyo del Centro de Relevó según se indica en la presente Norma de Procedimiento.

[Volver a Mapa de Procesos](#)



ESQUEMA DE ATENCIÓN Y SERVICIO PARA LOS CONSUMIDORES FINANCIEROS DEL BANCO GNB SUDAMERIS CON DISCAPACIDAD

7. Educación Financiera.

Normas y/o Políticas Internas

7.1. El Banco mantendrá su política general del Sistema de Atención al Consumidor Financiero, en lo que concierne a la Educación Financiera que se realiza a través del Sitio Web (al que en todo caso los Consumidores Financieros con discapacidad visual pueden acceder de acuerdo con lo previsto en los numerales 5.3 y 5.4 de este documento), extractos, e - mailing, insertos, plegables, afiches y volantes.

7.2. De manera adicional, los Consumidores Financieros con discapacidad podrán acceder a educación financiera personalizada, a través de la Red Nacional de Oficinas, las Líneas de Atención al Cliente y/o la Fuerza Comercial y de Ventas.

7.3. Para situaciones o casos específicos y según necesidad evaluada por el Banco, podrán utilizarse herramientas como el sistema de escritura braille para la emisión de insertos y plegables.

7.4. Adicionalmente a los programas de educación financiera mencionados, el Banco GNB Sudameris se acoge como gremio al programa “Saber Más Ser Más” de la Asociación Bancaria de Colombia “Asobancaria”, entidad que ha desarrollado mecanismos de información significativos, con el fin de brindar una adecuada atención al Consumidor Financiero con discapacidad.

7.5. Los mecanismos de divulgación a través de los cuales el Banco GNB Sudameris informará sobre el Esquema de Atención y Servicio para los Consumidores Financieros con discapacidad son los siguientes:

- ✓ E-mailing enviado por correo electrónico a los Clientes.
- ✓ Ventanas comerciales de los extractos de Productos.
- ✓ Banners publicados en el Sitio Web de la Entidad.
- ✓ Boletín mensual “GNB Sudameris en Contacto”.
- ✓ Afiches en Oficinas de la Red Nacional.
- ✓ Documento informativo publicado en el Sitio Web de la Entidad, sección “Sistema de Atención al Consumidor Financiero – SAC”.

[Volver a Mapa de Procesos](#)



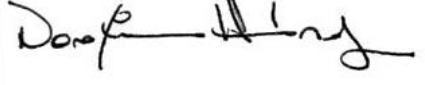
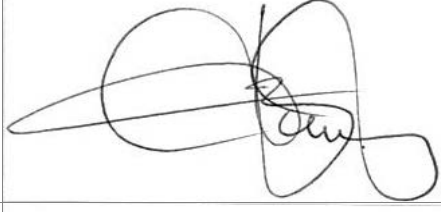
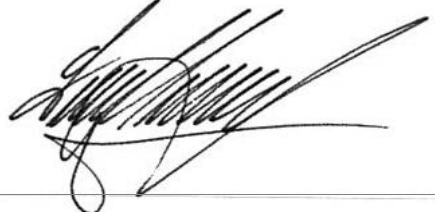
ESQUEMA DE ATENCIÓN Y SERVICIO PARA LOS CONSUMIDORES FINANCIEROS DEL BANCO GNB SUDAMERIS
CON DISCAPACIDAD

Control de Cambios

Versión	Fecha de Emisión			Fecha de Publicación		
	Año	Mes	Día	Año	Mes	Día
1	2017	09	15	2017	11	01
Descripción						
Las políticas y procedimientos contenidos en la presente Norma de Procedimiento, fueron aprobadas en la Junta Directiva del Banco GNB Sudameris, mediante Acta No. 776 de fecha 31 de octubre de 2017.						

[Volver](#)

Aprobaciones

Rol	Nombre	Cargo	Firma
Aprueba	Lesbia Benavides León	Vicepresidente Administrativo y de Operaciones	
Valida	Nora Ximena Hernández Perdomo	Gerente Nacional de Desarrollo de Productos y Mercadeo	
	Jorge Augusto Becerra Mora	Gerente de Mercadeo	
	Luisa Silva Lozano	Gerente de Canales de Atención	
Revisa	Sandra Milena González Díaz	Gerente de Organización y Soporte a Proyectos	
Elabora	Vanessa Foglia Peña	Analista de Organización	

