

- a** Brindar un trato digno y respetuoso, utilizando el lenguaje adecuado de acuerdo con la situación de discapacidad que presente el cliente o usuario, evitando el uso de términos excluyentes.
- b** Toda persona en situación de discapacidad que ingrese a una oficina o agencia deberá recibir atención prioritaria, por lo cual los funcionarios de la oficina deberán hacer lo posible para evitarle largos tiempos de espera.
- c** Velar porque toda persona en condición de discapacidad que ingrese a nuestras oficinas y/o agencias reciba atención prioritaria, evitándole largos tiempos de espera.
- d** Permitir en las agencias de atención al público, el ingreso de perros de asistencia como guía y compañía para las personas en situación de discapacidad.
- e** Facilitar en las agencias el acceso a los servicios en los casos en que las condiciones de infraestructura dificulten la accesibilidad, en dichos eventos, los funcionarios se desplazarán hasta el lugar en que se encuentre el cliente o usuario para atender su necesidad.
- f** Una vez un funcionario identifique a un cliente o usuario en condición de discapacidad, deberá ofrecer su colaboración sin tomar decisiones por este y sin obligarlo a aceptar su ayuda. El funcionario debe proceder según la respuesta del cliente o usuario
- g** Todos los funcionarios deberán cumplir los protocolos establecidos para atender clientes o usuarios en situación de discapacidad.
- h** Las oficinas y/o agencias contarán con señalización visual para las personas en condición de discapacidad auditiva, lo que les permitirá identificar que se cuenta con atención especial para ellas. Los canales de atención asignados según los diferentes tipos de discapacidad se relacionan a continuación:
 - **Línea de Servicio al cliente:** Para personas en condición de discapacidad visual o discapacidad física.
 - **Oficinas/Agencias:** Atención preferencial en agencias y oficinas a clientes en condición de discapacidad física; en el caso de presentarse un cliente en situación de discapacidad visual, deberá radicar en la agencia la solicitud y esta se enviará al área de SAC para que coordine la atención con un tercero especialista en lectura y escritura braille. Para la atención de usuarios en condición de sordomudez, se coordinará -de ser necesario- con un tercero para la interpretación y atención con lengua de señas.
 - **Página web:** Para personas con discapacidad auditiva que saben leer y escribir o discapacidad física.
 - **Canal servicioalcliente@finsocial.co** para personas con discapacidad auditiva que saben leer y escribir o discapacidad física.