

## DECÁLOGO DEL TRATO PREFERENCIAL EN IDEPRO IFD

1. En IDEPRO IFD las personas son lo primero.
2. En IDEPRO IFD te atendemos con una sonrisa.
3. En IDEPRO IFD promovemos buenas prácticas de atención.
4. En IDEPRO IFD las personas adultas mayores, las mujeres embarazadas y las personas con capacidades diferentes, reciben una atención respetuosa, cordial, oportuna y diligente que atienda sus requerimientos.
5. En IDEPRO IFD está prohibido el maltrato y/o discriminación.
6. Nuestro colaboradores están capacitados para brindar una atención personalizada a las personas adultas mayores, en función a sus demandas y necesidades con un trato igualitario y respetando sus derechos.
7. En IDEPRO IFD, nuestro personal de cajas y atención al cliente está capacitado para atender en idioma originario (aymara y quechua).
8. IDEPRO IFD cuenta con espacios e instalaciones adecuadas, según la norma, para la atención de personas adultas mayores, personas con capacidades diferentes y mujeres gestantes y con niños en edad parvularia.
9. IDEPRO IFD es un Institución Financiera de Desarrollo comprometida con la inclusión social, económica y financiera de los segmentos más vulnerables.
10. Todos los funcionarios de IDEPRO IFD son responsables de velar por la correcta atención de clientes y usuarios financieros adultos mayores, personas con capacidades distintas y mujeres gestantes.



[www.idepro.org](http://www.idepro.org)

 IdeproIFD

 IdeproIFD

Esta entidad es Supervisada por



# ATENCIÓN PREFERENCIAL, SOLO ES CUESTIÓN DE RESPETO

 PROGRAMA DE  
**Educación  
FINANCIERA**  
Aprendiendo más con IDEPRO IFD



En IDEPRO IFD, la atención preferencial a personas adultas mayores, personas con capacidades diferentes y mujeres embarazadas y con niños en edad parvularia, es una cuestión de suma importancia.

### Tú también puedes poner en práctica estos consejos:

- 1) Recuerda, el respeto es lo principal
- 2) No uses los asientos marcados con los iconos de preferencia
- 3) Sabemos que quieres ayudarlos, pero primero pregunta con delicadeza si requieren colaboración
- 4) Si te piden ayuda, colabora con ellos con paciencia, amabilidad y respeto
- 5) Evita el uso de términos diminutivos y paternalistas (el pobre viejito, el cieguito, etc)
- 6) Tu actitud puede ser un ejemplo para crear conciencia en otras personas.



## UNA ATENCIÓN CON CALIDAD Y CALIDEZ

La proactividad de nuestros funcionarios y la adecuación de los puntos de atención son los dos pilares del accionar de IDEPRO IFD.

Todos los colaboradores están capacitados para proporcionar una atención de calidad, con calidez y brindando confianza necesaria a los consumidores financieros.



## ATENCIÓN EN CAJAS A PERSONAS CIEGAS

Los consumidores financieros ciegos (no videntes), podrán acceder a la atención solos, pero si así lo desean, también junto a un testigo, sea familiar o no, sin impedimento legal alguno.

Si las transacciones u operaciones requieren de comprobantes, boletas de pago u otros que tengan la calidad de documento privado, la persona ciega que no pueda leer ni escribir, deberá concurrir con un testigo a ruego, sea familiar o no.<sup>1</sup>

La persona ciega, que requiera de un testigo podrá solicitarlo en las oficinas de IDEPRO IFD.

<sup>1</sup> Artículo 1299° del Código Civil.

