

## ATENCIÓN PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD

### **I. Definición**

Según la Ley Nro 29973, Ley General de la Persona con Discapacidad, define a la persona con discapacidad de la siguiente manera: Es aquella que tiene una o más deficiencias físicas, sensoriales, mentales o intelectuales de carácter permanente que, al interactuar con diversas barreras actitudinales y del entorno, no ejerza o pueda verse impedida en el ejercicio de sus derechos y su inclusión plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones que las demás.

### **II. Accesibilidad, señalización y rutas en instalaciones de la CMAc Tacna.**

1. La Cmac Tacna cuenta con vías de acceso que permiten el normal desplazamiento de las personas con discapacidad, así como también con ventanillas de atención debidamente señalizadas a fin de que el cliente pueda acceder a nuestros servicios con una atención preferencial.
2. El Cliente preferente queda exonerado de esperar turnos o de cualquier otro mecanismo de espera, y será llamado por los responsables de las Ventanillas de Atención Preferencial en forma inmediata.
3. El Cliente deberá acercarse al módulo el cual tiene la señalización de atención preferente, en donde podrá realizar las operaciones que requiera, de ser necesario (Según el tipo de operación a realizar) el personal encargado lo derivará a otro módulo donde recibirá la atención de manera preferencial.

### **III. Accesibilidad en la comunicación al realizar operaciones en la CMAc Tacna.**

1. Según el grado de discapacidad, es indispensable que el cliente sea acompañado de un "Testigo a Ruego", quien dará fe de la operación realizada, plasmando su firma en los documentos que sustenten la operación,
2. La Cmac Tacna proveerá, de ser el caso, de manera gratuita el servicio de intérprete o guía interprete, a solicitud del Cliente, quien debe requerirlo con una anticipación no menor a (03) días hábiles.

### **IV. Realización de Operaciones de Aperturas, Cancelaciones, Depósitos y Retiros en cuentas de Ahorros y/o Depósito a Plazo Fijo cuyo cliente titular sea discapacitado.**

1. El cliente con discapacidad física, sensorial, mental o intelectual, que desee realizar una operación en una cuenta de Ahorros (en cualquier modalidad), deberá estar acompañado por un Testigo a Ruego designado por éste, el cual deberá presentar en original, su Documento Nacional de Identidad (DNI).
2. El Testigo a Ruego firmará el comprobante de la transacción y a su vez colocará su huella digital mediante la cual da Fe de la operación realizada.
3. El cliente con discapacidad mental o intelectual, que desee realizar una operación en una cuenta de Ahorros (en cualquier modalidad), deberá estar acompañado por un Tutor o Apoderado legalmente acreditado, el cual deberá presentar en original, su Documento Nacional de Identidad (DNI).
4. El Tutor o Apoderado firmará el comprobante de la transacción y a su vez colocará su huella digital mediante la cual da Fe de la operación realizada.

### **V. Realización de Operaciones de Crédito: gestión, desembolso y pago de créditos**

1. Podrán acceder al trámite de un crédito los clientes con discapacidad física o sensorial. De ser necesario, el cliente que desee realizar operaciones de crédito, deberá estar acompañado por un Testigo a Ruego designado por éste, el cual deberá presentar en original, su Documento Nacional de Identidad (DNI).
2. El Testigo a Ruego firmará y colocará su huella digital en todos los documentos y comprobantes dando Fe de la operación realizada.
3. El cliente con discapacidad física o sensorial, de ser el caso, colocará su huella digital en los documentos y comprobantes que sustentan la operación realizada.