



BAC

Atención
Especializada

Programa de Inclusión Financiera para personas con discapacidad



**Banco de
América Central**

Miembro BAC | CREDOMATIC Network

OBJETIVO

Desarrollar una experiencia piloto en BAC | CREDOMATIC EL SALVADOR, mediante la cual 5 sucursales de la Entidad dispongan de los medios, conocimientos y productos convenientes para prestar un servicio de calidad a los clientes con discapacidad.



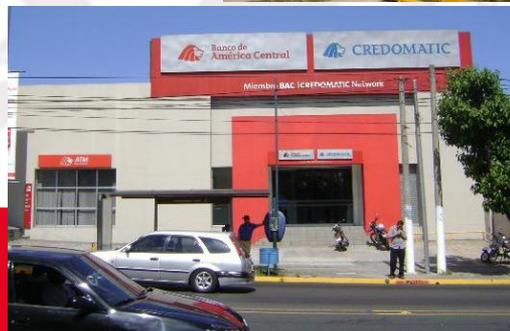
ETAPAS

- Firma de contrato con el BID, quienes dieron un aporte de \$40k para la realización del Proyecto.
- Contratación de firma consultora GOLU, para asesorar el proceso
- Selección de las 5 Agencias participantes
- Visita a las Agencias para hacer un sondeo inicial de las oportunidades de mejora.
- Estudios de Mercado
 - Mystery Shopper (6)
 - Focus Groups (3)
- Capacitaciones en Atención Especializada (91 personas entre servicio al cliente, jefes de agencia y edecanes)
- Capacitación en Lenguaje de Señas (15 personas) mínimo 2 por agencia en lenguaje especializado en Servicio Bancario en el Lenguaje Americano y Salvadoreño.
- Adaptación de Productos y Servicios Existentes.
- Evaluación de creación de nuevos Productos o Servicios Especializados
- Lanzamiento (Conferencia de Prensa)

ALCANCE

Las 5 Agencias seleccionadas para participar en este proyecto son:

1. Agencia Central
2. Agencia 25 Avenida
3. Agencia Zona Rosa
4. Agencia Chiltiupán
5. Agencia Paseo



Banco de
América Central

Estudios

- **Mystery Shopper**
 - Ciego (25 Av. Y Zona Rosa)
 - Sordo (Escalón y Chiltiupán)
 - Silla de Ruedas (Roosevelt y Olímpica)
- **Focus Groups**
 - Ciegos
 - Sordos
 - Discapacidad Motriz



Resumen del Estudio

Vida similar =
Necesidades
Similares

Se observó un
agradecimiento
en los
participantes del
estudio, por el
simple hecho de
querer conocer
su opinión.

El Servicio o
Atención es la
principal
solicitud.

Los créditos
personales, son
atractivos para
cubrir
principalmente:

- Intervenciones o
tratamiento
médicos
- Adquirir aparatos
médicos.
- Adaptación de
algunos equipos
(ATMs,etc).

El concepto de
Servicios
Bancarios es
generalizado a
toda las
instituciones
bancarias del
país; sin
embargo, muy
pocos conocen
BAC | Credomatic



SE TRABAJÓ EN 3 GRANDES EJES

Adaptación Física de las Agencias

- Adaptaciones para facilitar el acceso y movilidad dentro de las instalaciones.
- Caja Especializada, para atender sentado o a nivel.
- Sucursal telefónica a nivel bajo, Plazas de parqueo especiales.
- Rampas de acceso.

Adaptación de Productos y Servicios

- App Móvil audible
- Contratos Braille.
- Videos gráficos y subtitulados.
- Igualdad en oferta de productos, tarjetas créditos (especial énfasis ya que no se entregaban a los ciegos) etc.

Capacitación Especializada

- Atención Especial
- Lenguaje de Señas

