



Universally Inclusive Customer Service



BancoEstado

Universally Inclusive Customer Service



The Program seeks to **reduce the infrastructure, social and cultural barriers** that limit access of **minority groups** of society to the financial system.

Facilitate participation and access to our products and services **for all people, with equal treatment and autonomy.**



This Program is built on the basis of these key concepts that allow us to achieve the Universal Service we have set ourselves:

- Facilitate access to everyone, with **Equal Treatment and Autonomy**.
- Applying the principles of **Universal Design (accessible)**.

What do we mean by Equal Treatment?

To provide people with
the same treatment
regardless of disability, race, sex,
social class, age, etc.
Attending to the needs of each
client.

What do we mean by Autonomy?

Autonomy is the right of
individuals to **act according to**
their own criteria and will.
And to respect this right, the bank
must mobilize and take the
necessary steps to allow its clients
to operate autonomously, if they
so wish.

What does the Bank do to be Universal?

With the **Universally Inclusive Customer Service Program**, we lower barriers:

1

Infrastructure: In-person and Remote. Developing and adjusting the existing offices (ramps, counter and double-height cash desk, among others) and remote channels, to ensure access, mobility and independent living conditions.

2

Service models: In-person and remote, that ensure equal and autonomous treatment. Regulatory changes, and in service protocols; and adding new service tools.

3

Awareness and Training: Accompanying our workers and introducing new knowledge and practices to know how to deal with everyone.

Universal Branches and adaptation of existing offices

Since 2016, all new branches of the Bank are born with universal design, where **all** cashier and counter stations are universal (double height) in addition to having all the features of universal access and displacement. We have 167 universal branches (40% of the total) and 401 branches adjusted in their accessibility.

Universal cash-desks



Universal counters



Accessibility

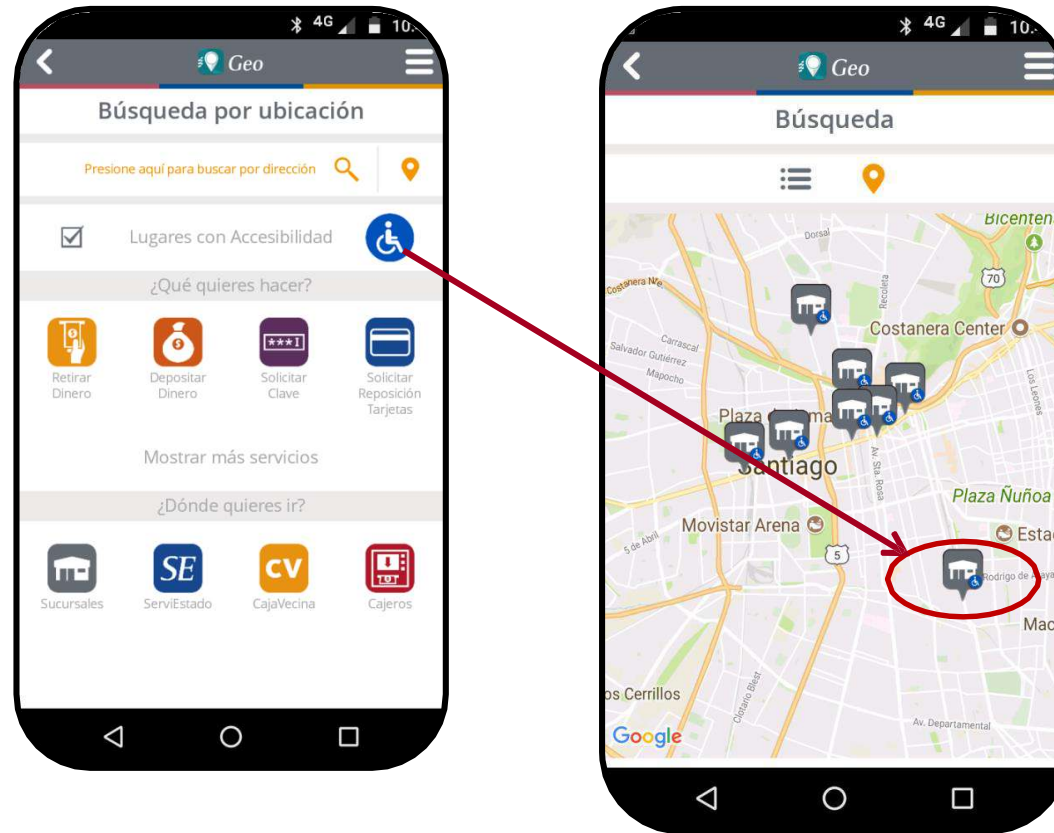


Other elements of Universal Design



Web and mobile georeferencing

We facilitate access to people with reduced mobility, elderly or those who require it.
We add georeferencing detailing our accessible offices **to facilitate trip planning.**



Facilitating autonomy and independent living

We enforce the principle of independent living for all people, thus reducing the gaps in services for the blind community.

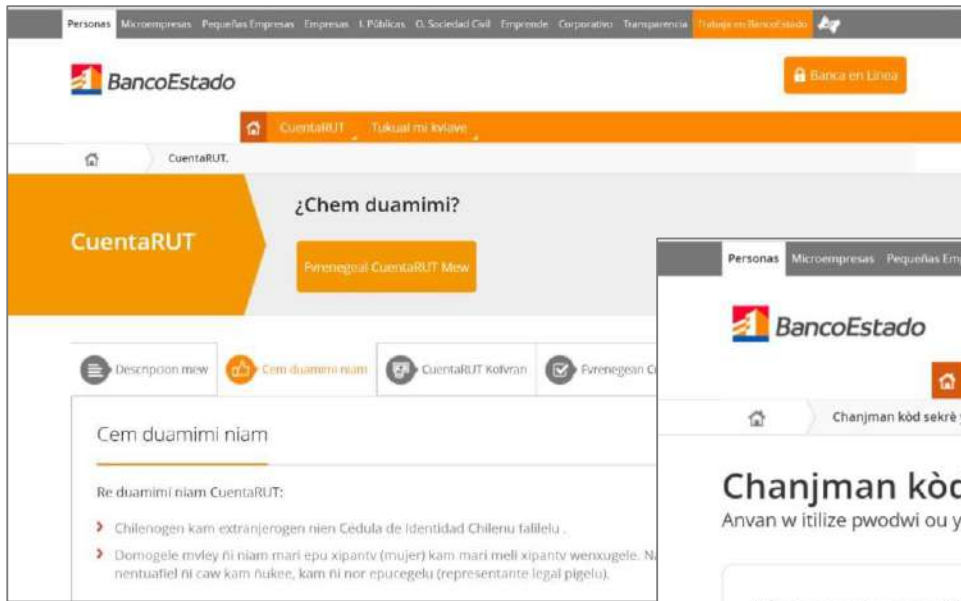
Audible ATMs

We are the only bank that, through the deployment of audible ATMs, massively addresses the barrier of inclusion and access to financial services for the visually impaired, seeking to enable them to operate autonomously and safely, through a network of more than 665 ATMs that operate in audible mode throughout the country.

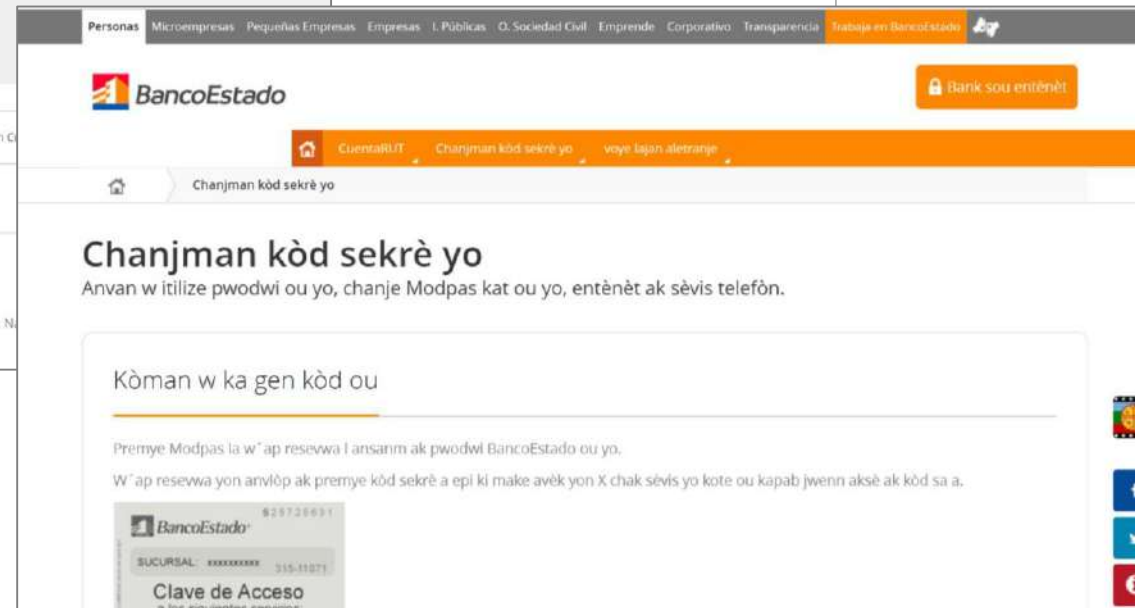


Website in Mapudungun, Creole, with sign language (being updated)

We want everyone to be able to learn about our products and operate them independently.



Mapudungun page
(First Nations language in Chile)



Haitian Creole Page



Sign Language Videos



Call Center and Brochures in Haitian Creole Language

We lowered language barriers and reduced service times at customer contact points.

Call Center in Haitian Creole



Brochures in Haitian Creole



Card embossing according to social identity

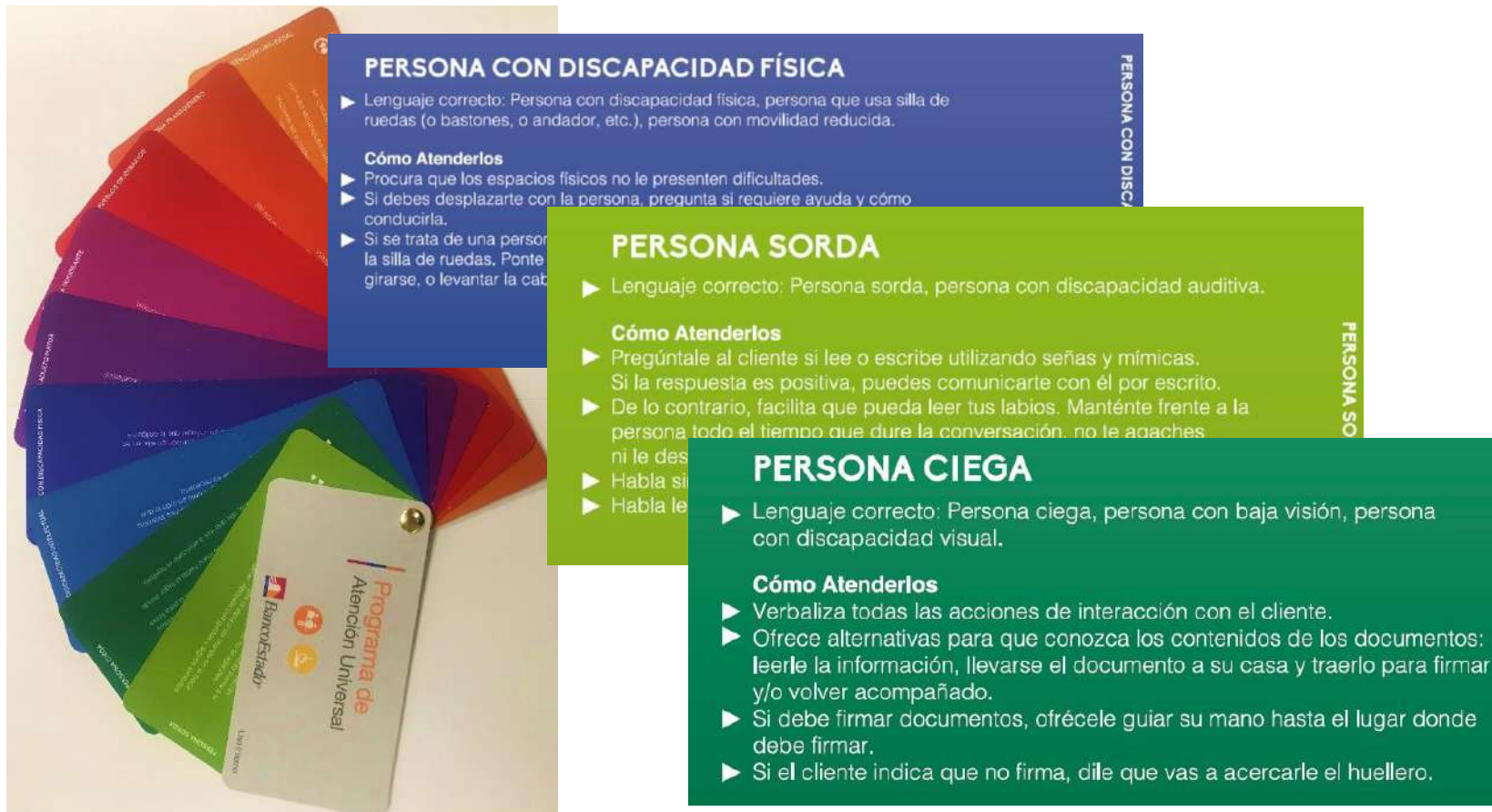
We respect all our customers and their identity. We are concerned that they can use their social name, both in the treatment and in our products available with this option: Savings Account, Electronic Checkbook and Checking Account.



Internal regulations

We modified our internal regulations, **with a focus on people's rights, in order to safeguard equal access conditions and treatment** in accordance with the needs of each group.

Support material for customer service executives



PERSONA CON DISCAPACIDAD FÍSICA

- ▶ Lenguaje correcto: Persona con discapacidad física, persona que usa silla de ruedas (o bastones, o andador, etc.), persona con movilidad reducida.

Cómo Atenderlos

- ▶ Procura que los espacios físicos no le presenten dificultades.
- ▶ Si debes desplazarte con la persona, pregunta si requiere ayuda y cómo conducirla.
- ▶ Si se trata de una persona en silla de ruedas, ponte a la altura de la silla de ruedas. Ponte de frente, o levanta la cabeza.

PERSONA SORDA

- ▶ Lenguaje correcto: Persona sorda, persona con discapacidad auditiva.

Cómo Atenderlos

- ▶ Pregúntale al cliente si lee o escribe utilizando señas y mímicas. Si la respuesta es positiva, puedes comunicarte con él por escrito.
- ▶ De lo contrario, facilita que pueda leer tus labios. Mantente frente a la persona todo el tiempo que dure la conversación, no te apaches ni le des la espalda.
- ▶ Habla sin gritar.
- ▶ Habla lento.

PERSONA CIEGA

- ▶ Lenguaje correcto: Persona ciega, persona con baja visión, persona con discapacidad visual.

Cómo Atenderlos

- ▶ Verbaliza todas las acciones de interacción con el cliente.
- ▶ Ofrece alternativas para que conozca los contenidos de los documentos: leerle la información, llevarse el documento a su casa y traerlo para firmar y/o volver acompañado.
- ▶ Si debe firmar documentos, ofrécele guiar su mano hasta el lugar donde debe firmar.
- ▶ Si el cliente indica que no firma, dile que vas a acercarle el huellero.

Adjusted internal regulations



Manual de
**ATENCIÓN UNIVERSAL DE
CLIENTES**

+INCLUSIÓN +EQUIDAD +OPORTUNIDADES

BancoEstado CON TODOS
DE TODOS
PARA TODOS.

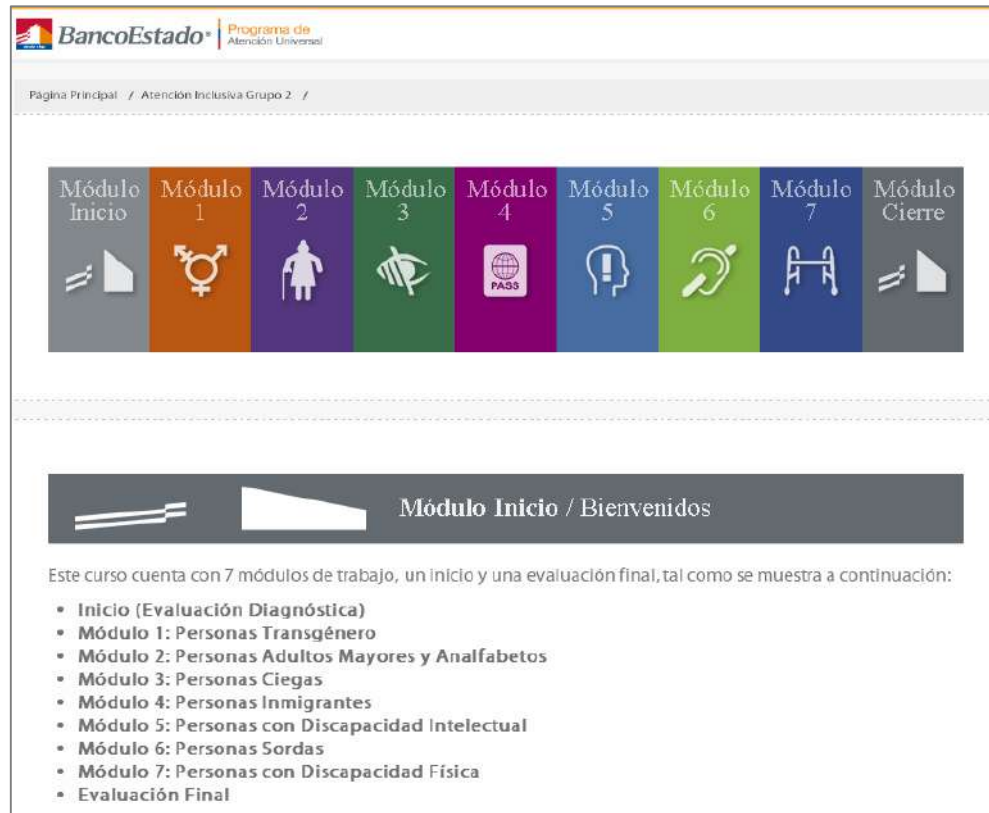
"Hasta que todos los individuos de una sociedad no se encuentran plenamente integrados en ella, no puede decirse que sea una sociedad civilizada".
-ALBERT EINSTEIN

La versión oficial de este manual se encuentra disponible en el [Sistema Único de Normas \(SUN\)](#)

Training and cultural change

We provide training to those who are in direct contact with customers, in order to raise awareness and make visible the cultural and social barriers faced by these groups, and also to learn how to deal with them, seeking their autonomy and equal treatment.

Awareness-raising and training for employees Bank



BancoEstado | Programa de Atención Universal

Página Principal / Atención Inclusiva Grupo 2 /

Módulo Inicio | Módulo 1 | Módulo 2 | Módulo 3 | Módulo 4 | Módulo 5 | Módulo 6 | Módulo 7 | Módulo Cierre

Módulo Inicio / Bienvenidos

Este curso cuenta con 7 módulos de trabajo, un inicio y una evaluación final, tal como se muestra a continuación:

- Inicio (Evaluación Diagnóstica)
- Módulo 1: Personas Transgénero
- Módulo 2: Personas Adultos Mayores y Analfabetos
- Módulo 3: Personas Ciegas
- Módulo 4: Personas Inmigrantes
- Módulo 5: Personas con Discapacidad Intelectual
- Módulo 6: Personas Sordas
- Módulo 7: Personas con Discapacidad Física
- Evaluación Final



Training and cultural change

Through our internal communication media, we reinforce the main concepts of the program.



¿Conoces nuestra herramienta de Georreferenciación?

Habilitada en nuestro sitio público y **APP BancoEstado**, esta herramienta permite ubicar las sucursales accesibles de BancoEstado y ServiEstado.

Gracias a esto, las personas con discapacidad física o con movilidad reducida pueden planificar mejor su viaje y acudir a una oficina que les garantice su autonomía.



¿Sabías que contamos con herramientas para la atención de las personas inmigrantes y de pueblos originarios?

Para que las diferencias idiomáticas no impidan entregar una atención con igualdad de trato y autonomía, nuestro call center recibe consultas en creolé y mapudungún.

Adicionalmente disponemos de folletos en creolé que informan de nuestros principales productos y servicios a la comunidad haitiana.

Para conocer más del Programa de Atención Universal de Clientes ingresa desde Intranet a Material de Apoyo, o escríbenos a: atencionuniversal@bancoestado.cl



BancoEstado Programa de Atención Universal



¿Sabías que podemos embozar nuestras tarjetas con un nombre distinto al de la cédula de identidad?

BancoEstado respeta la identidad de todos. Por esto, cuando nuestros clientes así lo solicitan, podemos imprimirles el plástico de sus tarjetas de cuenta corriente, chequera electrónica y cuenta de ahorros, **con el nombre que los identifica**, aunque su cédula de identidad señale uno diferente. Esto forma parte de nuestro compromiso con **la igualdad de trato** y **principios de no discriminación** que nos rigen.

Para conocer más del Programa de Atención Universal de Clientes escríbenos a atencionuniversal@bancoestado.cl



¿Sabías que el sitio público del banco es accesible para todas las personas?

Nuestro sitio público www.bancoestado.cl está ajustado para que un mayor número de personas puedan conocer la información de nuestros productos y servicios. Para ello, cuenta con un sistema de lectura automática audible (**readspeaker**) que permite acceder a los contenidos de manera autónoma por parte de personas ciegas, adultos mayores, analfabetos, inmigrantes, y de todo aquel que no domine la lectura del español.

El sitio también es compatible con el **programa o software** que utilizan las personas ciegas para informarse.

Para conocer más del Programa de Atención Universal de Clientes escríbenos a atencionuniversal@bancoestado.cl



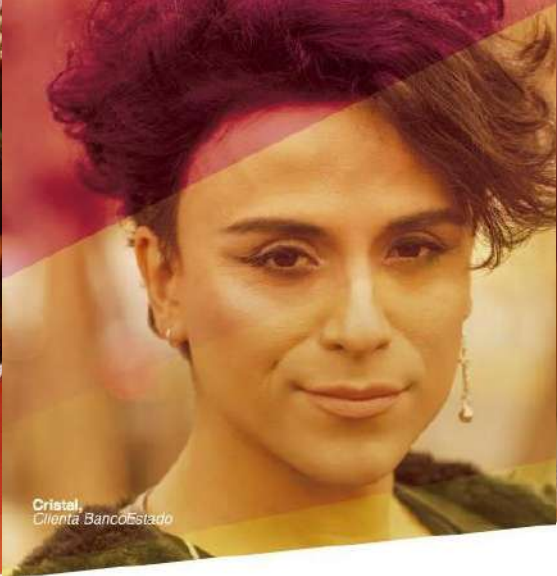
BancoEstado Programa de Atención Universal



“ Chraeltu may, kümelen
tunten tripantu nieymi ”

(Gracias por aconsejarme con mi CuentaRUT y Chequera Electrónica)

Karina Celinda Manchileo Padilla,
Clienta BancoEstado



Cristal,
Clienta BancoEstado



Daniela Carrasco,
Clienta BancoEstado

“  ”
(Gracias por respaldarme con mi Cuenta de Ahorros)



Enzo Fleurbaey,
BancoEstado



“ Mèsi pou ede m 'ak
kont kouran mwen ”

(Gracias por enseñarme a usar CuentaRUT)

Enzo Fleurbaey,
BancoEstado

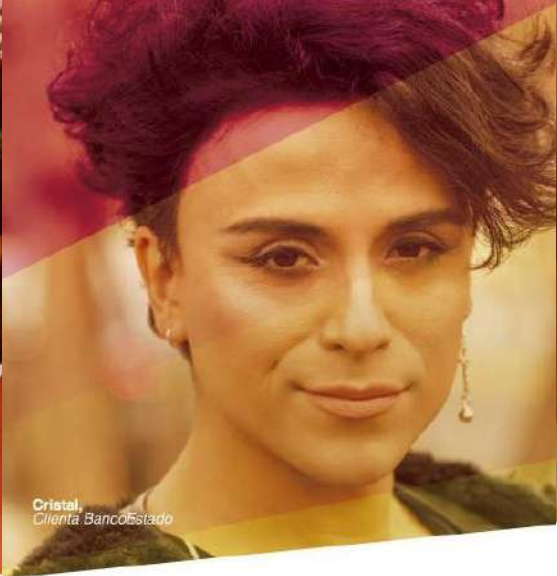
Respect their roots,
their identity,
their condition,
their years,
their origin,
is our commitment.



“Chraeltu may, kümelen tunten tripantu nieymi”

(Gracias por aconsejarme con mi CuentaRUT y Chequera Electrónica)

Karina Celinda Manchileo Padilla, Cliente BancoEstado



Cristal, Cliente BancoEstado



Daniela Carrasco, Cliente BancoEstado



Enzo Fleurbaey, Cliente BancoEstado



“Mèsi pou ede m 'ak kont kouran mwen”

(Gracias por enseñarme a usar CuentaRUT)

Enzo Fleurbaey, Cliente BancoEstado



BancoEstado
desde 1855

Universally Inclusive
Service Program