

El Banco Central mejorará el acceso al sistema financiero para personas con discapacidad

29/01/2023



Con el objetivo de mejorar la **accesibilidad** al **sistema financiero** a personas con discapacidad, el Banco Central amplió su **marco normativo** y generó modificaciones para evitar cualquier tipo de discriminación.

La aprobación de las nuevas obligaciones para las entidades financieras surge del trabajo que el BCRA encaró en forma conjunta con la Agencia Nacional de Discapacidad (ANDIS) para reforzar estas medidas y detectar nuevas necesidades.

Las nuevas medidas

Entre las nuevas medidas adoptadas por el BCRA, incluidas en la Comunicación A 7517, se encuentran las siguientes

obligaciones para las entidades financieras:

- **Accesibilidad** en los servicios financieros digitales
- Contar con las facilidades necesarias –tales como, reproductor de texto -a- voz– en el home banking y en la banca móvil para permitir la **adecuada lectura** de su contenido para personas con discapacidad visual.
- Arbitrar los medios para que las comunicaciones, avisos y publicidades que realicen -por sí o a través de terceros- que incluyan imágenes cuenten con el **texto alternativo descriptivo** referido a esa imagen.
- Observar que las **páginas de Internet**, inclusive el home banking, faciliten la accesibilidad de las personas con discapacidad.
- Lengua de Señas Argentina:** promover la capacitación del personal de atención al público en materia de perspectiva de discapacidad y en la Lengua de Señas Argentina, a efectos de garantizar el acceso en condiciones de igualdad y mediante un trato respetuoso a las personas con discapacidad auditiva y/o del habla.

De esta forma, las entidades deben facilitar la atención en sus casas operativas por medio de personal capacitado y/o de videollamadas con equipos de interpretación de Lengua de Señas Argentina, teniendo en cuenta la ubicación y zona geográfica con el fin de lograr la mayor cobertura con este servicio a las personas que lo requieran.

- **Atención prioritaria:** En los puntos de atención, las personas con movilidad reducida deben recibir atención prioritaria y quedar eximidos de formar la fila correspondiente al resto de usuarios de servicios financieros. En el caso de que deban aguardar para ser atendidos, se les debe proveer de asientos adecuados.

En las normas vigentes sobre “Servicios financieros en el marco de la Emergencia sanitaria dispuesta por el Decreto N° 260/2020 CORONAVIRUS (COVID19)” se dispuso la atención presencial prioritaria y sin requerir turno para las personas con movilidad reducida, discapacidades motrices.

Facilidad para las operaciones

Además, se pusieron en marcha una serie de medidas para que les sea más fácil **realizar operaciones bancaria** y así prevenir cualquier tipo de dificultad y estafa:

– **Accesibilidad en los cajeros:** los cajeros automáticos destinados a las personas usuarias de servicios financieros con alguna discapacidad visual deben contar con reproductor de texto-a-voz, auriculares, teclado con sistema Braille o estándar con relieve resaltado y mecanismo audible y perceptible destinado a alertar el olvido de la tarjeta y/o del dinero dispensado por el equipo. Las entidades deben alcanzar la cobertura del servicio con esos cajeros automáticos en al menos el 10% del total de los equipos instalados.

– **Contratos y Resúmenes de cuenta en Braille:** se debe dar a las personas usuarias la opción de obtener en sistema Braille la documentación asociada a los productos que contratan (condiciones pactadas en los contratos y los resúmenes de cuenta). No se pueden cobrar comisiones o cargos diferenciales por ninguna de estas prestaciones especiales.

– **Infraestructura accesible:** la accesibilidad a los puntos de atención (casas operativas y cajeros automáticos) debe respetar características apropiadas que implican, entre otras medidas, la eliminación de escalones, desniveles o cualquier otra clase de obstáculos físicos o la instalación de rampas, el mantenimiento de espacios amplios entre puestos de atención, la incorporación de elementos que orienten o faciliten la circulación.

Toda renovación de equipos y de instalaciones en los puntos de atención debe contemplar previamente que las necesidades de las personas usuarias con discapacidad se encuentren suficientemente atendidas.

Fuente: Diario 26