



H. Cámara de Diputados de la Nación

“2021 - Año de Homenaje al Premio Nobel de Medicina Dr. César Milstein”

PROYECTO DE DECLARACION



**La Honorable Cámara de Diputados de la Nación
Argentina**

DECLARA

Que vería con agrado que el Poder Ejecutivo Nacional, a través de los organismos competentes, dispusiera las medidas necesarias para garantizar a los usuarios con discapacidad visual la accesibilidad de todos los servicios financieros de terminales de cajeros automáticos y plataformas de servicios web correspondiente a los sujetos alcanzados por la COMUNICACIÓN BCRA “A” 5388 24/01/2013 mediante:

- a) La habilitación de operaciones seguras de transferencias y pagos de servicios por terminales de cajeros automáticos y plataforma de servicios web.
- b) Señalización indicativa de la ubicación de los cajeros automáticos habilitados para usuarios con discapacidad visual y su estado de funcionamiento dentro de las casas operativas.
- c) Condiciones ingreso, movimiento y egreso seguro para el adecuado uso de terminales de cajeros automáticos conforme *ley N° 22.431 Sistema de protección integral de los discapacitados* referidos a la eliminación de barreras arquitectónicas y accesibilidad al medio físico.



H. Cámara de Diputados de la Nación

d) La capacitación de personal para asistir de forma virtual, telefónica o presencial a usuarios con discapacidad visual en el adecuado uso de los servicios financieros disponibles.

e) Campañas informativas y de capacitación a usuarios y clientes con discapacidad visual sobre las distintas formas, medios, operatorias habilitadas y utilización segura de terminales de cajeros automáticos y plataformas de servicios web para servicios financieros.

Dip. Nac. M. Soledad CARRIZO

Dip. Nac. Jorge Enriquez - Dip. Nac. Alfredo Schiavoni - Dip. Nac. Lorena Matzen - Dip. Nac. Gabriela Lena - Dip. Nac. José Riccardo - Dip. Nac. Gustavo Menna - Dip. Nac. Mario Arce - Dip. Nac. Ximena García - Dip. Nac. Brenda Austin - Dip. Nac. Aida Ayala - Dip. Nac. Hector Stefani - Dip. Nac. Claudia Najul - Dip. Nac. Gonzalo Del Cerro



H. Cámara de Diputados de la Nación

FUNDAMENTOS

Sr. Presidente,

Conscientes de la existencia de impedimentos para un ejercicio libre, igualitario y plenamente accesible de actividades cotidianas que atentan contra la autonomía e independencia de las personas con algún tipo de discapacidad; suscribimos el presente proyecto.

Motivados por la necesidad de asegurar la efectiva vigencia de los derechos de las personas con discapacidad debemos trabajar para eliminar todas aquellas barreras comunicacionales (referidas a las formas de emisión, transmisión y recepción de mensajes), arquitectónicas (propias del entorno físico), y socio-culturales (relativas a la interacción entre las personas como los modos de trato, conductas discriminatorias y excluyentes, invisibilización del sujeto y sus capacidades, negación de la diversidad y minimización de la posibilidad de autonomía)¹ a las que están expuestas diariamente.

Para lograr ello, el camino es visibilizar la problemática a la que diariamente se enfrentan las personas con discapacidad, generando una agenda legislativa propia que recepte su reclamo y lo transforme en políticas públicas concretas y efectivas.

Esta propuesta que suscribimos hace eco de un requerimiento muy concreto: *“Bancos más accesibles para las personas con discapacidad visual!”*, poniendo de manifiesto las dificultades y obstáculos que los usuarios y clientes de entidades financieras encuentran para realizar actividades diarias como la utilización de servicios financieros:

¹ Véase fundamentos Exp. 4885-D-2020, proyecto de LEY. EJERCICIO DEL DERECHO DE SUFRAGIO PARA ELECTORES CON DISCAPACIDAD VISUAL. MODIFICACION DE LAS LEYES 19945 Y 26571. 17/09/2020. Dip. Nac. Soledad Carrizo.



H. Cámara de Diputados de la Nación

extracciones, transferencias, pagos de servicios, etc. tanto en terminales de cajeros automáticos como en las plataformas de servicios web de estas entidades².

Frente a ello, dirigimos este requerimiento al PEN para que disponga de la readecuación del marco regulatorio existente o dictado de nuevas medidas dirigidas al universo de usuarios de servicios financieros con discapacidad visual; esto es, todas aquellas personas que reclaman un acceso irrestricto a la operatoria de plataformas web y terminales de cajeros automáticos.

Sobre la discapacidad visual y el marco normativo en nuestro país

En Argentina los datos oficiales respecto a la discapacidad presentan cierta dispersión en sus fuentes de recolección: *en cuanto a las encuestas específicas a hogares, Argentina cuenta con dos experiencias. La Encuesta Nacional de Personas con Discapacidad 2002-2003 —complementaria al Censo Nacional de Población, Hogares y Viviendas 2001— (en adelante ENDI) y el Estudio Nacional sobre el Perfil de las Personas con Discapacidad 2018 (en adelante Estudio), ambos realizados por el Instituto Nacional de Estadística y Censos*³.

Los datos que hoy se disponen corresponden al último Censo Nacional realizado en el año 2010, y al Estudio Nacional sobre el Perfil de las Personas con Discapacidad, de donde resulta que en nuestro país la discapacidad visual es la segunda con mayor prevalencia entre la población; y que más de 5 millones de personas manifiestan una dificultad o limitación permanente, integrando el 13,7% del total de la población argentina mayor a 6 años⁴.

² Petición ¡Bancos más accesibles para las personas con discapacidad visual!.Change.org. Disponible en

https://www.change.org/p/andiscapacidad-miguel-angel-pesce-bancocentral-ar-la-bancaria-sergioopala-zo-bancos-m%C3%A1s-accesibles-para-las-personas-con-discapacidad-visual?use_react=false

³ Identificación de la población con discapacidad en la Argentina: aprendizajes y desafíos hacia la Ronda Censal 2020 Documentos de Trabajo INDEC N° 24, Abril de 2019. P. 8. Recuperado de https://www.indec.gob.ar/ftp/cuadros/publicaciones/discapacidad_ronda_censal_2020.pdf

Instituto Nacional de Estadística y Censos (INDEC)

⁴ Ibidem p. 48.



H. Cámara de Diputados de la Nación

El censo INDEC del año 2010, refiere que de dicho porcentual, el 59,5% padece atrofas visuales⁵, categorizadas con arreglo a la Clasificación Internacional de Enfermedades como: discapacidad visual moderada; discapacidad visual grave y ceguera.⁶

En atención a esto, la discapacidad ha sido una asignatura a la cual he prestado especial consideración en la agenda legislativa: a través de los proyectos 4885-D-2020⁷ y 5440-D-2020⁸ he intentado visibilizar las dificultades a las cuales se enfrentan las personas con discapacidad, especialmente aquellas con dificultades visuales.

En ambos casos he pretendido generar herramientas que debiliten los obstáculos que afectan la plena integración de las personas con discapacidad, buscando un desarrollo pleno y una promoción de su inclusión; con el primero de ellos, dirigido al proceso electoral, mientras que el segundo al derecho de acceso a la información.

En materia legislativa, Argentina ha avanzado en políticas públicas sobre la discapacidad, tal como leyes N° 22.431 de creación del Sistema de protección integral de los discapacitados (1981); la ley N° 24901 que crea el Sistema de prestaciones Básicas en habilitación y rehabilitación integral a favor de las personas con discapacidad (1997), la ley 26.378 (2008) de adhesión a la Convención Internacional sobre las personas con discapacidad sancionada por la Naciones Unidas en 2006, y de mayor importancia para el tema en cuestión, la ley 26.653 de Accesibilidad de la Información en las Páginas Web del año 2010, promoviendo un contexto de integración y oportunidades de igualdad.

Sobre el uso de los servicios financieros

⁵ Censo Nacional de Población, Hogares y Viviendas 2010. INFORME Población con dificultad o limitación permanente, octubre de 2014.

⁶ Informe ceguera y discapacidad visual OMS. Disponible en <http://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/blindness-and-visual-impairment>

⁷ Exp. 4885-D-2020, proyecto de LEY. EJERCICIO DEL DERECHO DE SUFRAGIO PARA ELECTORES CON DISCAPACIDAD VISUAL. MODIFICACION DE LAS LEYES 19945 Y 26571. 17/09/2020

⁸ Exp. 5440-D-2020. SOLICITAR AL PODER EJECUTIVO DISPONGA LAS MEDIDAS NECESARIAS PARA QUE LA AGENCIA DE NOTICIAS TELAM S.E., OFREZCA EN SU PORTAL WEB DE NOTICIAS, HERRAMIENTAS DE ACCESIBILIDAD DE SU CONTENIDO PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD VISUAL. 14/10/2020.



H. Cámara de Diputados de la Nación

Para las personas con discapacidad visual, la tecnología resulta un resorte de fundamental para su plena integración y una herramienta de soporte que permite el desarrollo de sus actividades diarias con autonomía y autosuficiencia, sin dependencia exterior.

Y esto asume aún más importancia para actividades como transacciones, pagos de servicios, disponibilidad de dinero efectivo que conocemos como servicios financieros; pero frente a las cuales hoy encuentran obstáculos insuperables: *“Siempre fue una problemática y un desafío ir al banco para nosotros, pero ahora en tiempos de Pandemia esta situación se agravó.*

Como dije, los bancos en Argentina cuentan con muy pocas herramientas de accesibilidad; hay escasos cajeros automáticos que cuentan con ayuda de voz, pero sin tener configuradas las funciones de toda la operatoria. Muchas veces piden activar servicios (como el token para las transferencias o claves de homebanking) desde los cajeros. Y aún si lográramos activarlo, la aplicación de token electrónico no es accesible.

En fin, SIEMPRE tenemos que depender de un tercero y ahora, en tiempos de Pandemia, es aún más grave ya que no hay personal en los bancos para ayudarnos. Hay cientos que vivimos solos o somos familias enteras de discapacitados visuales. Es una verdadera vergüenza que nos discriminen de esta manera.⁹

Los servicios financieros, que involucran la disponibilidad y administración de dinero, reclaman un especial marco regulatorio que ponga a resguardo a usuarios y clientes, en un equilibrio entre accesibilidad y seguridad; lo cual se incrementa en relación a personas con algún tipo de discapacidad.

En consideración de esto, el Banco Central de la República Argentina como autoridad competente (Leyes 21.526 y 24.144) dictó en el año 2013 la COMUNICACIÓN “A” 5388 dirigida a las *entidades financieras, a las casas, agencias y oficinas de cambio, a las empresas no financieras emisoras de tarjetas de crédito, a los fiduciarios de*

⁹ Ob. Cit. Petición ¡Bancos más accesibles para las personas con discapacidad visual.



H. Cámara de Diputados de la Nación

*fideicomisos financieros comprendidos en la ley de entidades financieras, a las cajas de crédito cooperativas sobre el marco regulatorio mínimo para la Protección de los usuarios de servicios financieros.*¹⁰

En su Sección 2.2, *Derechos básicos de los usuarios de servicios financieros para Casos especiales* refiere específicamente a aquellas personas con movilidad reducida, deficiencias motrices o dificultades de acceso a y/o de permanencia en los puntos de atención al usuario (casas operativas) y con dificultades visuales; estableciendo directrices que garanticen la accesibilidad y seguridad de estos usuarios.

Sin perjuicio de sus bondades, a más de 7 años de su dictado, este marco regulatorio reclama una actualización de su contenido que contemple nuevas medidas protectorias y promotoras de un acceso igualitario para personas con discapacidad, considerando no sólo las nuevas herramientas tecnológicas para el uso de servicios financieros, sino la extensión de su utilización diaria.

Haciendo eco de esto, durante el año 2020 se han presentado diferentes proyectos legislativos que buscan actualizar el marco normativo en la materia, asegurando que las personas con discapacidad puedan acceder de forma igualitaria a los servicios financieros y sus plataformas de uso. Se destacan en este sentido los proyectos 0813-D-2021 del diputado Diego Mestre sobre el *Sistema de Inclusión Social y Accesibilidad a los Cajeros Automáticos Para Personas con discapacidades Motrices, Acondroplásicos y Ciudadanos Con Baja Talla, o Movilidad Reducida*, S-704/20 del senador Dalmacio Mera sobre *servicios bancarios prestados por cajeros automáticos*, el S-599/20 de Juan Carlos Marino que crea el *Programa de Bancarización y Acceso Simplificado para Adultos Mayores*, el S-2326/19 del senador Roberto Basualdo que determina la incorporación de cajeros biométricos a los ya instalados en las sucursales bancarias, y el S536/21 sobre *accesibilidad a los servicios y establecimientos de las personas con discapacidad* de la senadora Giacoppo, que durante el año pasado fueron debatidos en una reunión informativa de la comisión de Economía Nacional del

¹⁰COMUNICACIÓN "A" 5388 24/01/2013. Disponible en <http://www.bcra.gob.ar/Pdfs/comytexord/A5388.pdf>



H. Cámara de Diputados de la Nación

Senado junto a la Asociación de Bancos de la Argentina y la Asociación de Bancos Argentinos¹¹.

De dichos antecedentes legislativos con más el relevamiento efectuado sobre los reclamos de usuarios de servicios financieros resulta este proyecto que acompañamos, a través del cual referenciamos aspectos que consideramos necesarios contemplar en una pronta readecuación del marco regulatorio nacional en la materia.

Conscientes de la necesidad de dar pleno cumplimiento a los compromisos asumidos constitucionalmente para una integración plena de todas las personas con discapacidad, confiamos en su aprobación.

Dip. Nac. M. Soledad CARRIZO

Dip. Nac. Jorge Enriquez - Dip. Nac. Alfredo Schiavoni - Dip. Nac. Lorena Matzen - Dip. Nac. Gabriela Lena - Dip. Nac. José Riccardo - Dip. Nac. Gustavo Menna - Dip. Nac. Mario Arce - Dip. Nac. Ximena García - Dip. Nac. Brenda Austin - Dip. Nac. Aida Ayala - Dip. Nac. Hector Stefani - Dip. Nac. Claudia Najul - Dip. Nac. Gonzalo Del Cerro

¹¹ Reunión informativa SERVICIOS BANCARIOS Y ACCESIBILIDAD: EXPERTOS EN LA MATERIA EXPUSIERON EN EL SENADO. 25 de agosto de 2020. Disponible en <https://www.senado.gob.ar/prensa/18679/noticias>