

**Documento de propuestas del Movimiento CERMI (discapacidad organizada) a los proyectos normativos del Gobierno sobre inclusión financiera para la protección de las personas con discapacidad como consumidoras de este tipo de servicios**

Ante el anuncio por parte del Gobierno de España de un Anteproyecto de Ley para crear la Autoridad de Protección al Cliente Financiero, el movimiento social de la discapacidad articulado en torno al CERMI, en el marco de su estrategia de consumo inclusivo, elabora este documento de propuestas dirigido a reivindicar que la futura legislación garantice la inclusión financiera a través de un protocolo de atención a personas con discapacidad. Todo ello para mejorar la protección de este grupo ciudadano en su condición de consumidoras de servicios financieros.

La reciente [*Ley 4/2022 de 25 de febrero de protección de los consumidores y usuarios frente a situaciones de vulnerabilidad social y económica*](https://www.boe.es/boe/dias/2022/03/01/pdfs/BOE-A-2022-3198.pdf) es la base de este documento propositivo, ya que define el estatuto de persona consumidora vulnerable, incluyendo a las personas con discapacidad y personas mayores y, por otra parte, obliga a favorecer la inclusión financiera de las personas más vulnerables.

1. **Consideración específica hacia la persona con discapacidad como consumidora vulnerable como grupo de atención preferente.**

La nueva Ley debe recoger el estatuto de persona consumidora vulnerable y considerar a estas personas como grupo de atención preferente, tal como señala la citada Ley 4/2022.

La nueva Ley debe favorecer la inclusión financiera de las personas con discapacidad y personas mayores, garantizando sus derechos como consumidores de servicios financieros y proporcionándoles mayor defensa y protección.

Las personas con discapacidad deben ser objeto de especial atención tanto por parte del Banco de España y otras instituciones y entidades reguladoras del mercado y de los servicios financieros, como por el sector empresarial en las relaciones de consumo de este tipo de servicios.

1. **Garantía de accesibilidad universal como elemento transversal de la ley**

La accesibilidad universal es un elemento clave e indispensable para el pleno ejercicio y disfrute de los derechos de las personas con discapacidad; por tanto, esta, debe figurar de manera transversal en todo el contenido de la futura legislación. En este sentido, para evitar la discriminación de las personas con discapacidad, facilitar su desempeño como consumidoras y garantizar su inclusión es imprescindible:

* Los servicios financieros han de ser comprensibles, utilizables y practicables por todas las personas en condiciones de seguridad, facilidad y bienestar, así como de la forma más autónoma y natural posible.
* El servicio de información y atención al cliente, así como los procedimientos de interposición de quejas y reclamaciones deben ser accesibles universalmente.
* La información sobre las características de los servicios, además de veraz, eficaz y comprensible, ha de ser accesible.
* Todos los recursos de accesibilidad de los que disponga las oficinas y demás entornos de relación e interacción de las entidades bancarias y financieras, así como los procedimientos de interposición de quejas y reclamaciones deben darse a conocer a través de canales y formatos accesibles.
1. **Protocolo de atención a las personas con discapacidad**

**ATENCIÓN Y COMUNICACIÓN PRESENCIAL**

Las personas con discapacidad y personas mayores deben ser un grupo preferente en la atención presencial, a fin de evitar la exclusión financiera de las personas con discapacidad y mayores que tienen dificultades en el uso de las tecnologías digitales, no tienen conectividad a Internet o no tienen acceso a los dispositivos necesarios (ordenador personal, móvil, tableta, etc.).

Las entidades financieras deben disponer de personal de apoyo cualificado que garantice la atención personalizada a las personas con discapacidad y personas mayores usuarias de servicios financieros. Es esencial que la futura Ley incluya la formación básica al personal de las entidades bancarias y financieras en relación con la atención a personas con discapacidad y sobre la disposición y manejo de los diferentes productos de apoyo.

Resulta imprescindible también que en los entornos físicos (mostradores, ventanillas de atención al público y mesas o despachos de atención a las personas consumidoras) se ofrezcan medidas que aseguren la accesibilidad universal, tales como braille, bucle magnético, interpretación en lengua de signos, lectura fácil, sistemas aumentativos y alternativos de comunicación, ausencia de barreras arquitectónicas.

Asimismo, deben adaptarse otros elementos, tales como todos los relacionados con los avisos e información visuales mediante rótulos o *displays*, y otros espacios: ascensores, aseos, arcos de seguridad. Los protocolos de emergencia deben contar con medidas de accesibilidad universal.

**PERSONA DE APOYO**

Los clientes de entidades financieras tendrán el derecho a que estas les designen un enlace de apoyo personalizado y estable, profesional cualificado a su servicio, que los oriente y apoye, de modo respetuoso y velando por sus intereses, en todas sus interrelaciones con ese proveedor financiero.

**ATENCIÓN Y COMUNICACIÓN NO PRESENCIAL**

En el caso de la comunicación no presencial (virtual, telefónica, etc.) se deben implantar tecnologías de acceso a la banca sencillas, comprensibles, inclusivas y seguras, garantizando su accesibilidad universal, a través de la provisión de los productos y tecnologías de apoyo necesarias. Los servicios financieros de nueva aplicación deben incorporar la accesibilidad y la usabilidad desde el origen, esto es especialmente relevante para las soluciones de inteligencia artificial.

Los canales de comunicación a las personas que no pueden hacer un uso convencional del teléfono deben ser accesibles, respondiendo a las necesidades de un número importante de personas con sordera, con problemas auditivos, con problemas de habla, con discapacidad intelectual, etc., de manera que estas puedan acceder a dichos servicios, y lo hagan con privacidad y sin necesidad de intermediarios, tal como se posibilita a cualquier otra persona usuaria de servicios financieros.

Asimismo, las aplicaciones informáticas y los sitios web han de contar con requisitos de accesibilidad, que den respuesta a los distintos perfiles de comunicación de las personas con discapacidad, tales como la opción de contacto y comunicación mediante texto (mensajería instantánea: chat, WhatsApp, etc.), voz e imagen (videollamada para facilitar la lectura labial, y sistema de videointerpretación para las personas sordas que sean usuarias de la lengua de signos). Estas aplicaciones informáticas, tanto en su uso a través de ordenador como a través de dispositivo móvil, han de contar con unos requisitos mínimos de accesibilidad que posibiliten la comunicación no presencial en tiempo real.

Es imprescindible implantar protocolos de ciberseguridad específicos para proteger a personas con discapacidad y personas mayores.

Las entidades financieras deben disponer de personal de apoyo que garantice la atención personalizada a las personas con discapacidad y personas mayores usuarias de servicios financieros. Es esencial que la futura Ley incluya la formación básica al personal de las entidades bancarias y financieras en relación con la atención a personas con discapacidad y sobre la disposición y manejo de los diferentes productos de apoyo.

**COMUNICACIÓN INTERACTIVA. CAJEROS AUTOMÁTICOS**

En el caso de los cajeros automáticos, máquinas expendedoras y de servicios interactivos, es imprescindible que no haya barreras de ningún tipo para su uso por parte de personas con discapacidad. Por ello, deben estar diseñados sin barreras físicas y contar con recursos que permitanuna comunicación interactiva accesible (bucle magnético, texto, voz, videollamada, entre otros).

Es imperativo que el cierre de las oficinas bancarias no lleve emparejado el cierre de sus cajeros automáticos externos. En cualquier caso, la Ley debe contemplar la reserva de uso de los cajeros automáticos para personas con discapacidad y personas mayores.

**CONSUMO FINANCIERO EN EL MUNDO RURAL**

La nueva Ley debe incorporar medidas específicas para garantizar el disfrute de los servicios financieros en condiciones de accesibilidad universal por parte de las personas con discapacidad y personas mayores que viven en el entorno rural.

La nueva Ley debe contemplar la participación de la sociedad estatal Correos y Telégrafos, S. A. a través de medidas relacionadas con la instalación de oficinas de cajeros automáticos en el entorno rural y todas las operaciones financieras básicas que se precisen.

**SOBRECOSTE ECONÓMICO DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD**

Las personas con discapacidad soportan un sobrecoste económico asociado a la discapacidad, especialmente relevante en el caso de las personas con discapacidad mayores y las mujeres con discapacidad. Es necesario implantar medidas relacionadas con el coste de los servicios financieros que tengan en cuenta este sobrecoste económico.

**ATENCIÓN A LAS MUJERES CON DISCAPACIDAD**

En los supuestos de personas mayores y, especialmente, de mujeres mayores con discapacidad, se tendrá en cuenta la perspectiva de género para evitar que la vulnerabilidad y el riesgo de exclusión se vean agravados por la interseccionalidad de los factores sociales presentes.

1. **Acceso a datos**

Deberán establecerse medidas que preserven la privacidad y garanticen el consentimiento informado de las personas con discapacidad en el uso de sus datos.

Los datos deben estar desagregados por sexo, edad y tipo de discapacidad y ponerse a disposición del público en formatos universalmente accesibles, garantizando siempre su debida protección de acuerdo con las disposiciones legales existentes.

1. **Códigos de auto regulación**

La Ley debe prever y obligar a que las entidades financieras se doten de códigos de auto regulación, consultados y consensuados con las organizaciones de personas con discapacidad y personas mayore, que amplíen y refuercen las medidas de accesibilidad, apoyo y atención preferente que vengan exigidas en la legislación, como medio de mejora de los mínimos legales.

1. **Formación financiera**

La Ley debe regular la obligación por parte de las administraciones públicas y las entidades financieras de ofrecer formación financiera a la población en general, en colaboración con las organizaciones representativas de las personas con discapacidad y de sus familias.

1. **Papel de las organizaciones de personas con discapacidad**

Las organizaciones representativas de personas con discapacidad y de sus familias, así como las organizaciones de personas mayores, deben poder participar en el proceso de seguimiento, supervisión y evaluación de las medidas relacionadas con esta Ley, a través de la creación de órganos conjuntos entre el CERMI, la administración pública y las entidades financieras.

1. **Régimen sancionador**

La Ley debe incluir un régimen de infracciones y sanciones que garantice su adecuado cumplimiento y castigue las inobservancias.

Marzo, 2022.

**CERMI**

[**www.cermi.es**](http://www.cermi.es)