

**TEXTO EN CARACTERES ESPECIALES (TACHADO Y NEGRITAS)  
PARA RESALTAR CAMBIOS**

**Normas sobre “Protección de los usuarios de servicios financieros”**

-Índice-

Sección 1. Disposiciones generales.

- 1.1. Partes.
- 1.2. Criterio general y supervisión.
- 1.3. Encuadre y alcance normativo.**

Sección 1. Disposiciones generales.

.....

**1.3. Encuadre y alcance normativo.**

**Estas normas son de aplicación a todos los sujetos obligados enumerados en el punto 1.1.2. de acuerdo a los tipos y funcionalidades de su operatoria particular y a las modalidades de transacciones, relaciones y contratos que celebren con los usuarios de servicios financieros.**

**Las normas sobre “Protección de los usuarios de servicios financieros” son complementarias de las disposiciones contenidas en la legislación y regulaciones aplicables a las relaciones de consumo, en especial de lo previsto en el Código Civil y Comercial de la Nación, en la Ley 24.240 de Defensa del Consumidor, en la Ley 25.065 de Tarjetas de Crédito, y de las normas emitidas por la Autoridad Nacional de Aplicación de estas leyes y, si correspondiese, de la demás legislación y regulaciones emitidas por las autoridades provinciales en cuanto resulte de su jurisdicción y competencia.**

Sección 2. Derechos básicos de los usuarios de servicios financieros

.....

2.2. Casos especiales.

2.2.1. Personas con movilidad reducida, deficiencias motrices o dificultades de acceso a y/o de permanencia en los puntos de atención al usuario (casas operativas).

Son aquellas personas que se desplazan con dificultad –requieran o no de ayuda técnica para ambular– o que por cualquier otra limitación física revelen impedimentos para permanecer de pie y/o acceder de la manera usual a las casas operativas. Se consideran comprendidas en este segmento a las mujeres embarazadas o personas que cargan en brazos niños de hasta dos años.

Deberán recibir atención prioritaria en las casas operativas y quedar eximidos de formar la fila correspondiente al resto de los usuarios de servicios financieros. En el caso de que deban aguardar para ser atendidos, se les deberá proveer de asientos adecuados.

### 2.2.2. Personas con dificultades visuales.

Los cajeros automáticos destinados a los usuarios de servicios financieros con dificultades visuales deberán contar con software reproductor de texto-a-voz, auriculares con su respectivo conector estándar, 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 deberán alcanzar la cobertura del servicio con esos cajeros automáticos en al menos el 10 % del total de los equipos instalados, comenzando con aquellos emplazados en las localidades de mayor población, sin perjuicio de las mayores obligaciones a favor de tales personas que pueda imponer la normativa local.

Además, se deberá dar a estos usuarios 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 alcanzando esta exigencia a los comprobantes por operaciones de depósito, de extracción, de compraventa de moneda extranjera y de pago, realizadas por ventanilla o por cajeros automáticos y terminales de autoservicio. El sujeto obligado deberá conservar constancia de haber permitido el ejercicio de este derecho.

No se podrán cobrar comisiones y/o cargos diferenciales a estos usuarios por ninguna de las prestaciones especiales previstas en este punto.

Los servicios de banca por Internet (“home banking”) y banca móvil deberán incluir – según el caso– opciones que permitan a estas personas operar tales sistemas sin el auxilio de terceros. **A tal fin las entidades financieras deberán contar con reproductor de texto-a-voz en el “home banking” y en la banca móvil para permitir la adecuada lectura de su contenido, cuando operen por estos canales, y arbitrar los medios para que las comunicaciones, avisos y/o publicidades que realicen –por sí o a través de terceros– conteniendo imágenes cuenten, además, con el texto alternativo descriptivo referido a dicha imagen mediante reproductor de texto-a-voz.**

Cualquiera sea la tecnología y/o el software que se utilice, deberá garantizar que los usuarios con dificultad visual tengan acceso a las mencionadas plataformas operativas, en condiciones de igualdad, evitando cualquier tipo de discriminación.

### 2.2.3. Personas con dificultades auditivas y/o del habla.

**Las entidades financieras deberán promover la capacitación del personal de atención al público en materia de perspectiva de discapacidad –basada en el principio de accesibilidad– y en la Lengua de Señas Argentina (LSA), a efectos de brindar atención garantizando el acceso en condiciones de igualdad y mediante un trato respetuoso a usuarios con dificultad o discapacidad auditiva y/o del habla, evitando todo tipo de discriminación.**

**Asimismo, deberán facilitar su atención en las casas operativas por medio de su personal capacitado y/o de videollamadas con equipos de interpretación de lengua de señas argentina realizando para ello una distribución eficiente de sus recursos, teniendo en cuenta la ubicación y zona geográfica de influencia de sus casas operativas a los efectos de lograr la mayor cobertura con este servicio a los usuarios con discapacidad que lo requieran.**

#### **2.2.4. Disposiciones comunes generales.**

**2.2.34.1.** La accesibilidad a los puntos de atención al usuario (casas operativas y cajeros automáticos) deberá respetar características apropiadas para cada uno de estos grupos poblacionales 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.

**2.2.34.2.** Toda renovación de equipos y/o de instalaciones en los puntos de atención al usuario del sujeto obligado deberá contemplar previamente que las necesidades de los usuarios de servicios financieros que encuadran en estos segmentos poblacionales se encuentren suficientemente atendidas.

**2.2.4.3. En todos los casos, las entidades financieras deberán observar, en lo pertinente, lo previsto en la Disposición N° 6/19 de la Oficina Nacional de Tecnología de la información y complementarias -Anexos I y II- sobre las Pautas de accesibilidad para el contenido Web 2.0 y los “Criterios de conformidad”, a los efectos de que las páginas de Internet –inclusive el “home banking– faciliten la accesibilidad de los usuarios con discapacidad.**

Lo establecido en las presentes normas no reemplaza ni obsta el cumplimiento que los sujetos obligados deban realizar de otras disposiciones dictadas por autoridades competentes en la materia.