FINANZAS ACCESIBLES PARA TODAS LAS PERSONAS

Fundación ONCE

Esta publicación ha sido posible gracias a la colaboración de las siguientes instituciones:

FUNDACIÓN ONCE

C/ Sebastián Herrera, 15 - 28012 MADRID

Telf. 915 068 888 Fax 915 068.922

dae@fundacion.es

www.fundacionONCE.es

Versión de lectura facil

¿Qué vas a leer en este manual?

La accesibilidad en los servicios financieros.....8

¿Por qué es necesaria la accesibilidad en los servicios financieros?

El Diseño Para Todos como solución

Las reglas del Diseño Para Todos

¿Cómo conseguir unos servicios bancarios accesibles?.....14

La accesibilidad en las oficinas bancarias.....14

La entrada a la oficina

La oficina por dentro

Las puertas dentro de la oficina

Los muebles en la oficina

Los cuartos de baño

Los productos de apoyo

Las señales y alarmas de emergencia y evacuación

Los cajeros automáticos

La accesibilidad de los servicios financieros en internet, teléfono y apps.....45

Banca por internet

Banca por teléfono

Banca a través del móvil

La accesibilidad en la publicidad y la información comercial.....51

La educación financiera de los clientes.....52

Cómo planificar y mantener la accesibilidad en el banco.....54

Cómo atender a los clientes con discapacidad.....55

Recomendaciones generales de atención a clientes con discapacidad

Recomendaciones según el tipo de discapacidad

Direcciones y webs de interés.....59

Organismos de Personas con Discapacidad

Organismos de la Administración

Empresas

ALBERTO DURÁN

VICEPRESIDENTE EJECUTIVO

“La fundación once tiene entre sus principales objetivos fomentar el conocimiento sobre la realidad de las personas con discapacidad entre los distintos profesionales, de modo que a través del mismo se contribuya a la creación de entornos, productos y servicios, tanto físicos como virtuales, universalmente accesibles. Y qué mejor anfitrión para alojar este conocimiento que una publicación, una constancia escrita que permita a las entidades emprender acciones beneficiosas para la sociedad, permitiendo adicionalmente que todas las personas, con y sin discapacidad, puedan ser clientes de su negocio.

Los servicios financieros ofrecidos por los bancos forman parte del día a día de los ciudadanos. Este sector apuesta fuertemente, y desde hace muchos años, por ofrecer sus servicios a través de canales on-line, como es el caso de las oficinas virtuales, ganando en inmediatez y eficiencia en la prestación del servicio tanto para la entidad financiaciera como para el cliente. En este sentido la incorporación de las tecnologías de información y comunicación abren enormes posibilidades de normalización y participación en la sociedad para muchas personas con discapacidad, siempre que se tengan en cuenta sus necesidades y se realice de forma adecuada.

Por otro lado, si bien el número de sucursales bancarias ha experimentado una notable caída en los últimos tiempos, siguen siendo el principal espacio de interlocución para muchos ciudadanos, lo que obliga a lograr que estos entornos cumplan con unas características que los haga usables y accesibles para todas las personas.

Esta publicación ofrece orientaciones básicas para lograr la accesibilidad universal y evitar la discriminación en el acceso a los servicios financieros que sufren muchas personas con discapacidad, tanto a nivel arquitectónico como en el uso de las tecnologías de la información y la comunicación.

Desde la fundación once seguiremos trabajando para posibilitar el desarrollo comunitario de las personas con discapacidad, para conseguir su derecho a una vida participativa desde lo laboral, político, económico.... Y este hecho, pasa, entre otros aspectos, por lograr la accesibilidad universal de la persona al medio en el que habita.”

La accesibilidad en los servicios financieros

Los servicios financieros incluyen a los bancos, las **aseguradoras** y las compañías de **inversión**.

Los bancos ofrecen los servicios más utilizados por las personas, como sacar dinero de un cajero, tener una cuenta o comprar con una tarjeta.

Estos servicios son muy importantes para todas las personas.

Por eso, deben ser accesibles para todos.

¿Por qué es necesaria la accesibilidad en los servicios financieros?

Toda la sociedad debe trabajar para que los entornos, los productos y los servicios sean accesibles y todas las personas puedan utilizarlos en igualdad.

Las empresas y los trabajadores son responsables.

La falta de accesibilidad discrimina a las personas con discapacidad.

Aseguradoras: empresas que ofrecen seguros. Los seguros cubren las consecuencias de accidentes y otros riesgos.

Inversión: una persona invierte por ejemplo, cuando compra participaciones en una empresa porque quiere conseguir un beneficio por su dinero.

Por ejemplo, un edificio con escalones y sin rampa impide la entrada a una persona en silla de ruedas.

La falta de accesibilidad produce la discapacidad, porque impide que las personas con dificultades de movilidad, de visión, de oído o de comprensión puedan participar de forma igual como el resto de la sociedad.

Muchos países aprobaron hace varios años la Convención Internacional de Derechos de las Personas con Discapacidad.

En la Convención, la accesibilidad significa que todas las personas pueden comprender y utilizar de forma segura, cómoda, autónoma y natural cualquier **entorno**, producto, servicio, objeto o herramienta.

Entorno: lugar o espacio abierto o cerrado. Por ejemplo, la ciudad es un entorno abierto y una oficina es un entorno cerrado.

El Diseño Para Todos como solución

La solución para la falta de accesibilidad es el Diseño Para Todos.
El Diseño Para Todos permite que la gran mayoría de las personas
puedan utilizar los entornos, los productos y los servicios
sin adaptaciones especiales.
Este diseño hace la vida más fácil a personas de todas las edades
y capacidades, por ejemplo, personas mayores o con discapacidad.
Hacer entornos, productos y servicios de diseño para todos
puede costar lo mismo o solo un poco más
que hacerlo sin pensar en todas las personas.

Todas las personas son diferentes.
Sin embargo, los diseñadores hacen los entornos, los productos y los servicios
como si todos fuéramos iguales.
Por ejemplo, muchos objetos están pensados para personas de una altura
y olvidan a las personas más bajas.
Los diseñadores deben darse cuenta de que la sociedad es diversa.
Hay personas con diferentes capacidades, diferente altura o peso,
diferente cultura, idioma o religión.

El Diseño Para Todos busca que los entornos y los productos
tengan en cuenta la diversidad de la sociedad
y las personas con más diferencias y necesidades.

A veces, el diseño no es suficiente. Son necesarias algunas ayudas:
- Los productos de apoyo: son ayudas para que una persona
  pueda ser autónoma. Por ejemplo, una silla de ruedas o unas gafas.
- Los animales: los perros son una ayuda para muchas personas ciegas
  y personas en silla de ruedas.
- Las personas: algunas personas necesitan un acompañante siempre,
  porque tienen muchas necesidades, por ejemplo, para vestirse o comer.

El Diseño Para Todos es bueno para todas las personas, pero ayuda sobre todo a:
- Personas con discapacidad.
  En España, 1 de cada 10 personas tiene una discapacidad.
- Personas mayores.
  En España, 2 de cada 10 personas tiene más de 65 años.
- Personas que tienen una dificultad durante un tiempo.
  Por ejemplo, una persona que se ha roto un brazo o una pierna.

Muchos países incluyen en sus leyes el diseño para todos,
como Gran Bretaña y Estados Unidos.

Las reglas del Diseño Para Todos

El Diseño Para Todos debe cumplir 7 reglas:

Regla 1.

Todas las personas deben poder utilizar de forma igual
cualquier entorno, producto o servicio.
Por ejemplo, una empresa debe vender el mismo producto para todos,
no un producto solo para personas con discapacidad.

Regla 2.

El entorno, el producto o el servicio debe adaptarse a personas diversas.
Por ejemplo, un producto debe poder manejarse con la mano derecha
o con la izquierda, o debe tener varias posibilidades para utilizarlo.

Regla 3.

El entorno, el producto o el servicio debe ser fácil de entender y usar.
También debe tener en cuenta las diferencias por la cultura o por el lenguaje.

Regla 4.

La información sobre el entorno, el producto o el servicio
debe tener varias formas de expresión.
Por ejemplo, dar la información con **subtítulos** y lengua de signos
para personas sordas, con audiodescripción
y **braille** para personas con discapacidad visual o con **pictogramas**
y lectura fácil para personas con discapacidad intelectual.

Subtítulos:
líneas de texto que aparecen en una pantalla cuando alguien habla.

Braille:
escritura de puntos para que las personas ciegas lean con los dedos.

Regla 5.

El entorno, el producto o el servicio debe evitar situaciones de peligro
o accidentes por un uso equivocado.
Por ejemplo, debe tener avisos de peligro o protecciones de seguridad
en las partes peligrosas.

Regla 6.

Las personas deben utilizar el entorno, el producto
o el servicio de forma cómoda y con poco esfuerzo.
Por ejemplo, una puerta debe abrirse sin empujar con fuerza.

Regla 7.

Un entorno, un producto o un servicio debe permitir el acercamiento,
el alcance y el uso sin importar la altura
o la capacidad de movimiento de la persona.
Por ejemplo, debe tener un espacio suficiente
para las personas que necesitan productos de apoyo,
como una muleta o una silla de ruedas.

¿Cómo conseguir unos servicios bancarios accesibles?

La accesibilidad en las oficinas bancarias

En España hay miles de oficinas bancarias.

Las oficinas son el principal lugar de relación entre un banco y sus clientes.

Los bancos quieren satisfacer a sus clientes y a sus trabajadores.

Quieren que los clientes sigan en el banco y los trabajadores trabajen mejor.

Por eso, las oficinas han cambiado.

Hoy son más agradables y más cómodas. Por ejemplo,

muchas oficinas tienen mostradores de atención al cliente sin cristales.

Ahora también hay más aparatos, no solo cajeros automáticos,

Por ejemplo, hay pantallas, hay dispensadores de número

de orden de atención y hay fuentes de agua.

La oficina es muy importante para mostrar la imagen del banco a sus clientes.

Las oficinas deben incorporar el Diseño Para Todos dentro de estos cambios.

El Diseño Para Todos permitirá que los clientes y trabajadores puedan:

- Entrar.

  Los bancos deben revisar las señales y carteles para encontrar

  la oficina y las puertas.

- Moverse dentro.

  Los bancos deben revisar dónde ponen los muebles

  o cómo organizar el paso de las personas.

- Utilizar los aparatos.

  Por ejemplo, los cajeros, las pantallas

  o el dispensador de número de orden de atención.

- Comunicarse para recibir el servicio deseado.

Los bancos deben fijarse en los problemas de accesibilidad

que puede tener un cliente o un trabajador en su oficina

para buscar la mejor solución.

Este manual describe cómo hacer las oficinas accesibles

para todas las personas.

Las propuestas cumplen con la ley española

y con recomendaciones de **buenas prácticas**.

Buena práctica: son soluciones voluntarias, porque no están en las leyes, pero es bueno incluirlas para mejorar la accesibilidad.

La entrada a la oficina

La entrada a la oficina debe ser llana.
Si la altura de la entrada es diferente a la de la calle,
hay que hacer una rampa poco inclinada
o instalar una plataforma mecánica.
La rampa debe ser amplia y con poca pendiente.
Cuanto más larga es la rampa, menor debe ser la pendiente.
El espacio de entrada y salida de la rampa debe ser suficiente
para personas en silla de ruedas o acompañadas de perro guía.

Las rampas más largas deben tener 2 pasamanos
para personas de diferente altura.
Los pasamanos deben ser fáciles de agarrar y con un color diferenciado.
La forma del pasamanos debe evitar que los niños puedan subirse.

Las rampas también deben tener un **zócalo** para evitar caídas por los lados.
El suelo al principio y al final de la rampa debe ser **táctil**
para que lo distingan con los pies las personas con discapacidad visual.
El suelo de la rampa debe ser liso y no debe resbalar ni seco ni mojado.
La puerta de entrada a la oficina debe permitir el paso
a personas en silla de ruedas.

Zócalo:
protección a los lados de la rampa.

Suelo táctil:
estos suelos tienen puntos o rayas salientes que se siente con los pies.

La altura debe permitir el paso a personas muy altas.

Las puertas de entrada deben cumplir los mismos requisitos

que las puertas dentro de la oficina.

Mira más detalles en la página 23.

Los **sistemas de seguridad** en la entrada deben tener

una zona de paso accesible separada para las personas que lo necesiten.

Por ejemplo, si el sistema de seguridad es estrecho,

debe haber una puerta más ancha para personas en silla de ruedas.

Sistema de seguridad:
por ejemplo, en muchas oficinas bancarias debes pasar por un arco detector de metales.

La oficina por dentro

La oficina debe tener recorridos accesibles entre la entrada

y los diversos lugares de interés para los clientes,

como la zona de atención al público, las sillas de espera,

las puertas de evacuación en caso de emergencia o los cuartos de baño.

Debe haber rampas junto a las zonas con escalones.

La oficina debe tener lugares abiertos y ordenados sin barreras

para ver alrededor.

Los pasillos y zonas de paso de personas deben ser amplios

para el paso de personas en silla de ruedas y otra persona.

Para evitar accidentes, las puertas no deben invadir los pasillos al abrir o cerrar.

Los pasillos tampoco deben tener obstáculos, como muebles.

En algunos casos, por ejemplo, los extintores contra incendios,

- se abrirá un hueco en la pared o
- se colgarán a bastante altura o
- se colgarán con una protección hasta el suelo para que las personas con discapacidad visual que utilizan bastón puedan detectarlos.

El material del suelo no debe resbalar ni seco ni mojado.

Debe ser liso y con un color diferenciado de la pared.

Las moquetas o alfombras deben estar sujetas o encajadas en el suelo.

Las zonas de descanso deben tener en cuenta las necesidades de todas las personas,

por ejemplo, asientos cómodos o espacio para personas en silla de ruedas.

La luz debe ser igual en la oficina y debe evitar el reflejo que molesten los ojos.

La oficina debe tener un buen aislamiento de ruidos de la calle

para favorecer la comunicación entre las personas.

Las puertas dentro de la oficina

Las puertas dentro de la oficina deben permitir el paso

a personas en silla de ruedas.

La altura debe permitir el paso a personas muy altas.

La puerta debe abrirse del todo con facilidad y sin esfuerzo.

La forma de apertura:

- Debe adaptarse a personas con dificultades para agarrar con las manos.

  Por ejemplo, deben evitarse los pomos giratorios.

  Es mejor un pomo de palanca que baja y sube.
- Debe tener un color diferenciado con la puerta.

Para evitar accidentes, las puertas no deben invadir los pasillos al abrir o cerrar.

Por eso, las puertas deben cerrarse de forma automática y lenta.

El color de las puertas debe diferenciarse de la pared y el suelo.

Cuando la puerta es de cristal, debe tener 2 líneas de color diferenciado en la parte media y alta.

Las puertas de cristal transparente o **translúcido** son las más adecuadas para las personas con discapacidad auditiva, porque pueden ver algo del otro lado.

En algunos tipos de puertas hay que tener en cuenta algunas normas de accesibilidad y seguridad:

- Las **puertas correderas** son recomendables para sitios pequeños, pero reducen el espacio de paso. Para que sean seguras:
    - No debe haber un carril en el suelo.
    - Debe evitar que una persona quede atrapada por la puerta.
    - El peso debe ser aceptable para que puedan abrirla personas más débiles.
- Las puertas automáticas deben tener un sistema de detección de personas que alcance a personas bajas, niños y personas en silla de ruedas.
  Las puertas deben estar abiertas el tiempo suficiente para que una persona pase con seguridad.

Translúcido: un cristal translúcido deja pasar la luz pero no puedes ver con claridad qué hay al otro lado.

Puerta corredera: puerta que se abre hacia un lado, en vez de hacia dentro o hacia fuera.

Los muebles en la oficina

La oficina debe tener un punto de atención accesible
para los clientes con todos los productos y servicios.
Este lugar debe cumplir con las siguientes obligaciones:

- El camino entre la puerta y este lugar debe ser accesible.
  Es decir, no debe tener obstáculos, como escalones.
- El mostrador debe tener una altura adecuada
  y debe estar vacío debajo para que pueda acercarse
  una persona en silla de ruedas.
- Este lugar debe tener un bucle de inducción magnética
  para personas sordas cuando, por ejemplo, hay un cristal
  entre el cliente y el trabajador del banco.

El resto de muebles de la oficina debe permitir a todas las personas
acercarse o alcanzar objetos, como folletos informativos.
El color de los muebles debe ser diferenciado de las paredes y el suelo
para distinguirlos y evitar golpes o accidentes.

Las sillas deben tener brazos para ayudar a las personas
a sentarse y levantarse.

Las mesas o los mostradores deben permitir que el cliente pueda ver bien
al trabajador, sobre todo si son personas sordas.
Además, el espacio debajo debe estar vacío
para que una persona en silla de ruedas pueda acercarse.

En el caso de que la oficina tenga pantallas:

- Cuando el vídeo tenga sonido,
  debe tener subtitulado para personas sordas.
- Cuando el vídeo solo tenga imágenes,
  debe tener audiodescripción para personas con discapacidad visual.
- El volumen del sonido de la pantalla debe ser adecuado
  para no molestar las conversaciones entre clientes
  y trabajadores de la oficina.

La iluminación de los lugares de atención al público, como la caja,
debe ser adecuada y diferenciada para las personas con muy poca visión.
Deben evitarse las luces muy fuertes o las que producen brillos y sombras,
porque confunden.

Los cuartos de baño

La puerta de entrada del cuarto de baño debe tener
la señal con el dibujo de un hombre o una mujer
y el **símbolo internacional de accesibilidad**.
Estas señales deben tener un color diferenciado del color de la pared
y a una altura intermedia para evitar que una persona baja
o en silla de ruedas deba levantar mucho la cabeza.

La puerta de entrada debe abrirse hacia fuera o ser corredera.
La puerta debe permitir el paso a personas en silla de ruedas.
El cerrojo del baño debe tener una marca por fuera para saber
si está libre u ocupado.
También debe tener un mecanismo para abrir el cerrojo
en caso de emergencia o accidente.

Símbolo internacional de accesibilidad: dibujo de una persona en silla de ruedas con fondo de color azul. Es el símbolo para ver que un lugar es accesible.

El baño debe tener espacio suficiente para que una persona en silla de ruedas
pueda hacer un giro completo.

El cuarto de baño debe tener una luz adecuada.
Los interruptores de la luz deben tener un color diferenciado de la pared
y deben estar a una altura para que alcancen personas bajas o en silla de ruedas.
El interruptor debe funcionar pulsando con la mano.
Hay que evitar luces con **temporizador**.

El material del suelo no debe resbalar ni seco ni mojado.
El color y el material del suelo y la pared deben evitar reflejos
que deslumbren a los ojos.
El color del lavabo, la taza del inodoro y otros muebles debe ser diferenciado
de la pared y el suelo para que las personas con dificultades para ver
puedan distinguirlos.

Temporizador: un temporizador apaga la luz de forma automática pasados unos minutos.

El lavabo

El lavabo debe estar a una altura adecuada para una persona en silla de ruedas.

La parte debajo del lavabo debe estar vacía

para que una persona en silla de ruedas pueda acercarse de frente.

El grifo debe tener un único mando para regular la temperatura del agua.

Puede ser una palanca o un detector automático de las manos.

El espejo debe estar a una altura en la que una persona baja

o en silla de ruedas pueda verse.

La taza del inodoro

La taza del inodoro debe tener:

- Espacio a ambos lados para que una persona en silla de ruedas pueda pasar de su silla a la taza.
- Barras a ambos lados para que pueda sujetarse sentada una persona que lo necesite.
- Un botón o una palanca grande para descargar el agua de la cisterna.

Alarma por accidente en los baños

Los cuartos de baño deben tener dentro un sistema de alarma por accidente o para pedir socorro.

La señal de alarma debe llegar a una persona de atención al público.

También debe verse o escucharse en una zona de paso habitual de personas.

La persona dentro del baño debe recibir una confirmación de que alguien ha visto u oído la señal de alarma.

Por ejemplo, un **interfono** para que alguien le hable o una luz que confirme que alguien sabe que está en el baño.

Interfono: aparato que permite hablar y escuchar para comunicarse desde un sitio.

Los productos de apoyo

Los productos de apoyo son ayudas que necesitan algunas personas
para poder moverse, oír o comunicarse, entre otras.
Así pueden ser más autónomos en su vida diaria.
Por ejemplo, una muleta es un producto de apoyo para una persona
con un problema en una pierna.
Un audífono es un producto de apoyo para una persona
con discapacidad auditiva.

Las oficinas bancarias deben tener productos de apoyo para diversas situaciones:

- Para subir escalones: plataformas elevadoras.
- Para manejar ordenadores: teclados y ratones adaptados
  para personas con dificultades de movilidad en las manos
  o lectores de pantallas para personas ciegas.
- Para comunicarse con personas sordas: sistemas de lengua de signos
  o bucles de inducción magnéticos.
  Los bucles pueden ser fijos para el mostrador de caja
  o para llevar a las mesas de atención al cliente.
  Son una gran ayuda para las personas con discapacidad visual.
- Para utilizar los cajeros automáticos.
- Para comunicarse y ayudar a comprender las operaciones bancarias.

Las señales y alarmas de emergencia y evacuación

Las oficinas bancarias deben tener un plan para los casos de emergencia
y evacuación de las personas, por ejemplo, en caso de incendio.
Este plan debe tener en cuenta de forma importante
las personas con dificultades para andar, para ver, para oír y para comprender.

Las alarmas deben ser sonoras y luminosas.
Las señales de emergencia deben estar bien iluminadas
y evitar reflejos que deslumbren los ojos.
El color de la señal debe distinguirse de la pared y el techo.
Las palabras de la señal deben tener un tamaño de letra grande
y el mensaje debe ser fácil de leer y de entender.

Los cajeros automáticos

Los cajeros automáticos se utilizan para muchas operaciones bancarias
y deben ser también accesibles.
La más importante es sacar dinero con la tarjeta.
Hay cajeros dentro y fuera de las oficinas.

El suelo delante del cajero debe ser fácil de ver y sentir con los pies.

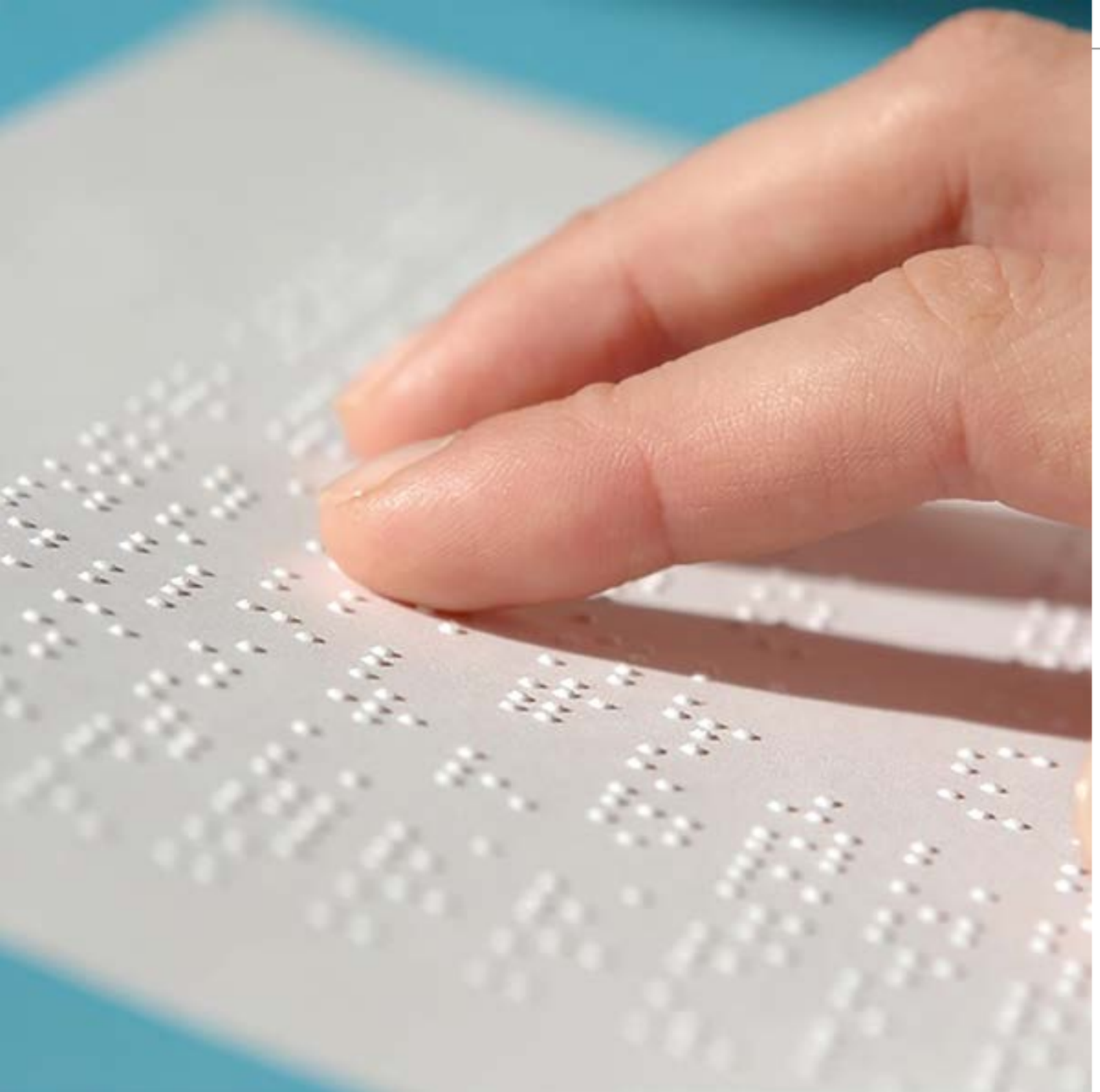
Debe haber un cartel o rótulo encima del cajero con un color diferenciado.
El texto del cartel dependerá de la distancia pensada para leerse.
Será más grande cuando más lejos pueda estar el lector.

El cajero debe permitir el acercamiento de frente y de lado
para que puedan putilizarlo personas en silla de ruedas.

Las ranuras para introducir la tarjeta o sacar el dinero
deben ser fáciles de ver y tocar.
Por ejemplo, deben tener un color diferenciado o un borde saliente.
También deben ser cómodas de utilizar.
Por ejemplo, debe tener una altura adecuada y espacio libre alrededor,
debe necesitar poca fuerza para introducir la tarjeta
y debe dar tiempo necesario para hacer las operaciones.

La pantalla del cajero debe estar a una altura y en una posición
que permita verla a personas más altas y más bajas.
Es recomendable que la pantalla también sea táctil.
La letra de la pantalla debe ser grande y fácil de leer.
Por ejemplo, el **tipo de letra** Arial es recomendable.
Para las personas ciegas o con discapacidad visual,
el cajero debe tener instrucciones en braille
y dar avisos sonoros como respuesta a las acciones.

Tipo de letra:
hay muchos tipos de letras con muchas formas y tienen un nombre propio. Las letras accesibles suelen tener formas más rectas.



También debe tener un reproductor de voz para los textos
y la posibilidad de subir y bajar el volumen del sonido.

Las instrucciones para operar con el cajero deben ser pocas,
fáciles de entender y con imágenes sencillas.

El cajero debe permitir cambiar el tamaño, el color
y el tipo de letra con el teclado.
El teclado debe tener siempre el mismo tamaño y la misma forma.
Las teclas:

- Deben estar separadas y ser un poco más grande que los dedos
  para evitar errores al teclear.
- Deben estar sobre fondo claro y ser de color oscuro para distinguirlas.
- Deben sonar al pulsarlas.
- Deben tener signos de braille.
- Deben ser fáciles de pulsar y no deben resbalar.
- Los números deben ser blancos y sobresalir para notarlos con los dedos.
- Las teclas de funciones deben estar más separadas de los números.
- Las teclas de funciones pueden combinar símbolos, texto y color.
  Por ejemplo, la tecla cancelar debe tener una X y color rojo.

Las tarjetas bancarias tienen la posibilidad de almacenar datos
sobre las preferencias de cada personas cuando usa un cajero automático.
Es recomendable utilizar esta opción para que la persona
encuentre sus opciones deseadas de forma automática,
como letras más grandes para personas con discapacidad visual
o mensajes en lengua de signos para personas sordas.

Hay 2 libros importantes sobre la accesibilidad a los cajeros
para saber más detalles:

- "Accesibilidad para personas con ceguera y deficiencia visual",
  publicado por la ONCE.
- "Adaptabilidad de cajeros automáticos para personas discapacidad.
  Propuesta de normalización",
  publicado por la Fundación Barcelona Digital.

La accesibilidad de los servicios financieros en internet, teléfono y apps

La tecnología facilita a los clientes hacer muchas operaciones bancarias
sin ir a la oficina.
Los bancos ofrecen servicios por internet, por teléfono y a través del móvil.
Estos servicios también deben ser accesible para que todas las personas
puedan beneficiarse de ella.

Banca por internet

Los bancos ofrecen ahora muchos servicios por internet,
como ver tus cuentas, pagar tus impuestos y recibos o invertir en **bolsa**.
A los clientes les gustan los servicios de banca por internet.
Por eso, los bancos ofrecen cada vez más productos y servicios
a través de internet.

Bolsa:
es un mercado para comprar y vender participaciones en empresas y otros productos financieros.

¿Cómo puedes solicitar el acceso a servicios de banca por internet?

Pídelo en tu oficina bancaria. El banco te da:

- Una contraseña para entrar en la página web de tu cuenta..
- Una clave para hacer consultas, como ver tu dinero en tu cuenta

  Otra clave para hacer operaciones, como una **transferencia**.

  Puede ser una tarjeta de coordenadas o una firma electrónica.

Todas estas contraseñas garantizan tu seguridad.

¿Qué dificultades pueden tener las personas con discapacidad?

- Que la información aparezca solo como imagen o como sonido.
- Que la información sea difícil de entender o aparezca ordenada de forma difícil.
- Que la persona tenga dificultades para manejar el teclado

  o el ratón del ordenador.
- Que la web esté mal diseñada para cualquier tipo de ordenador,

  pantalla o navegador de internet.

Transferencia:
envío de dinero de tu cuenta bancaria a otra cuenta bancaria.

¿Qué soluciones hay?

Los expertos se han puesto de acuerdo y han redactado unas propuestas.

Son la Iniciativa de Accesibilidad Web.

Esta iniciativa es conocida por sus iniciales en inglés WAI.

La iniciativa hace propuestas para los contenidos de las páginas web:

- Dar solución a las dificultades de personas con discapacidad.
- Evitar problemas técnicos, como ruidos o navegar por internet

  con ordenadores antiguos.

Las pautas tienen 3 niveles de accesibilidad:

- A es el menor nivel.
- AA es un nivel intermedio.
- AAA es el mayor nivel de accesibilidad.

Los servicios de banca por internet deben tener un nivel AA.

Otras propuestas de accesibilidad

Es muy importante que los clientes tengan en formatos accesibles sus claves y firmas para operar en el banco por internet. Por ejemplo:

- La tarjeta de coordinadas puede tener los números y letras más grandes o en braille para personas con discapacidad visual.
- El cliente puede recibir un mensaje al móvil con una clave para firmar una operación bancaria.

Banca por teléfono

Los bancos ofrecen un servicio telefónico desde hace más de 20 años para hacer operaciones con las cuentas bancarias.
Por ejemplo, puedes consultar tus últimos ingresos y gastos, hacer una transferencia o pedir una tarjeta de crédito.

Los bancos combinan personas y máquinas para atender a los clientes por teléfono:

- Un servicio automático con una voz grabada. El cliente teclea los números del teléfono para dar una orden.
- Un servicio de atención personal con trabajadores que responden dudas y ofrecen información.

Este servicio es seguro porque:

- Los clientes tienen una contraseña o clave secreta para confirmar las operaciones bancarias que pide.
- El banco graba la conversación por si más adelante hay dudas.

La banca por teléfono tiene ventajas para el cliente y para el banco:

- El cliente puede hacer operaciones bancarias desde su teléfono a cualquier hora. No necesita ir a la oficina.
- El banco ahorra dinero, porque la banca por teléfono es más barata.

Banca a través del móvil

El desarrollo de la tecnología puede crear nuevas barreras para personas con alguna discapacidad.
En el caso de los móviles, algunas personas pueden tener problemas para utilizarlos o entenderlos.

Los bancos utilizan el servicio de mensajes de texto SMS con frecuencia.
Los clientes reciben mensajes con información sobre operaciones bancarias o sus cuentas.
Los clientes deben firmar un contrato para solicitar este servicio.

La accesibilidad al teléfono móvil y a los servicios bancarios a través de él se ha solucionado poco a poco:

- Los fabricantes de móviles tienen en cuenta las necesidades de las personas.
  El diseño y los servicios de apoyo de los móviles están pensados para personas de diversas capacidades.

- Hay muchos productos de apoyo y programas informáticos que ayudan a utilizar el móvil.
  El Centro de Referencia Estatal de Autonomía Personal y Ayudas Técnicas, conocido como CEAPAT, tiene un catálogo de ayudas técnicas.
  También puedes pedirles ayuda y consejo para tu caso.

- Las recomendaciones internacionales para diseñar páginas webs para móviles son las mismas que para diseñar páginas web para ordenadores.

- Para diseñar las aplicaciones móviles, hay unas recomendaciones internacionales llamadas WCAG2ICT.

  Las aplicaciones móviles también se llaman apps.
  Son programas informáticos instalados en el móvil.
  Los **sistemas operativos** iOS y Android pueden utilizar aplicaciones accesibles.

Sistema operativo: es el programa principal sobre el que instalas otros programas. Por ejemplo, muchas ordenadores utilizan el sistema operativo Windows y luego instalas Office. Los móviles también tienen sistemas operativos.

La accesibilidad en la publicidad y la información comercial

Los bancos hacen anuncios en televisión, radio, periódicos o internet.
También hacen carteles que colocan en vallas en la calle y folletos publicitarios que tienen en las oficinas bancarias.
Los bancos anuncian sus productos para llamar la atención de los clientes.
La publicidad es una forma de comunicación y debe tener en cuenta la diversidad de las personas.

Las recomendaciones para los folletos, carteles y textos impresos son:

- El texto debe ser fácil de entender y dar la información necesaria.
- El tamaño de la letra debe ser mayor cuanto más lejos puede estar el lector.
  Por ejemplo, el tamaño de la letra de un folleto será más pequeño que el de una valla publicitaria en la calle.
- La letra debe ser fácil de leer. Por ejemplo,
  esta letra es difícil leer
  esta letra es más fácil de leer
- El color del anuncio debe distinguirse del fondo que lo rodea.
- El anuncio debe tener una buena iluminación, sin reflejos que deslumbren los ojos.
- Los folletos deben colocarse en sitios accesibles para todas las personas.

Los anuncios con imágenes deben tener sonido
para que puedan percibirlos personas con discapacidad visual.
También es recomendable hacer folletos en braille y con letras más grandes
o de colores diferenciados para hacer más fácil la lectura.
Los anuncios con sonido deben tener también subtitulado
y lengua de signos para personas sordas.

Para las personas con dificultades de comprensión lectora,
es necesario hacer textos en lectura fácil, como está escrito este manual.

La educación financiera de los clientes

Los clientes de los bancos necesitan tener educación financiera.
Por ejemplo, deben entender los productos financieros,
como qué es una hipoteca, un crédito o un seguro.
Contratar un producto financiero es una decisión importante,
porque incumplir un contrato tiene malas consecuencias.
Por ejemplo, si dejas de pagar una hipoteca, puedes perder tu casa.
Hay varias instituciones que ofrecen educación financiera:

- El Banco de España y la Comisión Nacional del Mercado de Valores
  tienen la web Finanzas para Todos
  para explicar palabras, expresiones, productos y muchos detalles
  sobre los servicios financieros.
  El enlace es www.finanzasparatodos.es
- La Asociación Española de Banca publicó el libro “Educación financiera sin barreras”.
- Algunos bancos también han colaborado
  con asociaciones de personas con discapacidad
  para mejorar su educación financiera.
  Por ejemplo, Bankinter, Banco Popular, BBVA, Citibank o Deutsche Bank.

La educación financiera ayuda a la inclusión de grupos
como las personas con discapacidad, personas de otros países
que hablan otro idioma o personas con menos estudios.

Cómo planificar y mantener la accesibilidad en el banco

Las empresas deben incluir la accesibilidad dentro de su funcionamiento.

La accesibilidad mejora la relación con los clientes

y los resultados económicos de las empresas.

Por eso, las empresas necesitan un **plan de gestión de la accesibilidad**.

Todas las personas de la empresa deben participar de este plan.

Este plan debe responder las siguientes preguntas:

- ¿Cómo va a actuar la empresa hacia las personas con discapacidad?
- ¿Qué tenemos accesible y qué debemos mejorar para que sea accesible?
- ¿Tenemos un plan para mejorar? Ese plan debe incluir:
  - ¿Cómo hacer accesibles las cosas que hay?
  - ¿Cómo se harán accesibles las cosas que se cambien o que se incluyan por primera vez?
  - ¿Cómo mantendremos siempre todo accesible con el paso del tiempo?
- ¿Cómo vamos a comprobar que cumplimos el plan?

Hay 2 recomendaciones importantes para conseguir

que la empresa sea accesible y cercana a las personas con discapacidad:

- Los trabajadores deben conocer las necesidades de los clientes con discapacidad y las soluciones para mejorar su atención hacia ellos.
- Los departamentos de compras, obras y **marketing** deben pensar en construir o reformar las oficinas para que sean accesibles.

Plan de gestión de la accesibilidad: las empresas hacen este plan para incluir y mantener en el tiempo la accesibilidad para sus trabajadores y clientes.

Marketing: el marketing propone cómo hacer productos y servicios y cómo venderlos.

Cómo atender a los clientes con discapacidad

Recomendaciones generales de atención a clientes con discapacidad

Los trabajadores de los bancos deben seguir unas normas

para atender a cualquier cliente con discapacidad:

- Sé natural y positivo.
- Habla al cliente, no al acompañante.
- Mantén la calma. Una persona que llega un banco busca asesoramiento y ayuda para sus finanzas.
- Mira a los ojos a la persona. Transmites confianza y sabes si te comprenden.

Además, debes conocer las necesidades particulares de las personas

con discapacidad para ofrecerles una atención adecuada como clientes.

Recomendaciones según el tipo de discapacidad

La primera recomendación es: pregunta antes de hacer algo.

Respeta la autonomía y las decisiones de las personas con discapacidad.

- Para personas sordas o con discapacidad auditiva:
  - No grites.
  - Habla de forma clara.
    Vocaliza bien, evita gesticulaciones y exageraciones al hablar.
  - La lectura de los labios es muy importante para las personas sordas.
    Evita taparte la boca y háblale de frente.
  - Puedes ayudarte con gestos sencillos o escribiendo para hacerte entender.
  - Sigue estas recomendaciones incluso cuando la persona
    tenga un producto de apoyo, como un audífono o un implante coclear.

- Para personas ciegas o con discapacidad visual:
  - Di tu nombre para que el cliente te reconozca.
  - Llama al cliente por su nombre si le conoces.
  - Pregunta qué ayuda necesita.
  - Sé natural. Puedes decir palabras como “¡Mira!” o “¿Has visto?”
  - Evita palabras genéricas como “aquí”, “allí”, “esto”, “aquello”.
  - Explica los objetos de forma ordenada
    y acércale hasta la mano cuando lo necesite,
    por ejemplo, a una tarjeta, una libreta o un contrato.
  - Lee los documentos completos.
  - No decidas qué partes son interesantes o no.

  - Debes aceptar la entrada de perros-guía que acompañan
    a personas con discapacidad visual.

- Para personas con discapacidad intelectual:
  - Escucha a la persona. Evita terminar sus frases o interpretar sus deseos.
  - Habla con palabras sencillas y concretas.
  - Repite tus explicaciones las veces necesarias.
  - Intenta buscar imágenes para apoyar tus explicaciones.

- Para personas con una enfermedad mental:
  - Evita provocar una situación tensa o que ponga nerviosa a la persona.
  - Describe con más detalles y más cuidado los riesgos
  - de algunas operaciones con sus cuentas o sus inversiones.

- Para personas con discapacidad física:
  - Atiende sus necesidades. Por ejemplo, acércale una silla,
    ábrele la puerta o alcánzale un folleto.
  - Si la persona tiene dificultades para hablar, pídele que repita
    lo que ha dicho cuando no le has entendido bien.
  - Acepta la entrada de perros de asistencia que acompañan
    a personas con discapacidad física.

DIRECTORIO

Direcciones y webs de interés

Organizaciones de Personas con Discapacidad

ASPACE (Confederación Española de Organizaciones de Atención a las Personas con Parálisis Cerebral y Afines)

C/ General Zabala, 29 - 28002 Madrid

www.aspace.org

CERMI (Comité Español de Representantes de Personas con Discapacidad)

C/ Recoletos, 1, bajo – 28001 Madrid

www.cermi.es

CNSE (Confederación Estatal de Personas Sordas)

C/ Montesa, 38, c/v Pasaje Martí - 28006 Madrid

www.cnse.es

COCEMFE (Confederación Española de Personas con Discapacidad Física y Orgánica)

C/ Luis Cabrera, 63. 28002 Madrid

www.cocemfe.es

CONFEDERACIÓN AUTISMO ESPAÑA

C/ Eloy Gonzalo, 34 º 1 - 28010 Madrid

www.autismo.org.es

DOWN ESPAÑA (Federación Española de Síndrome de Down)

C/. Machaquito 58 - 28043 Madrid

www.sindromedown.net

CONFEDERACIÓN SALUD MENTAL ESPAÑA

C/ Hernández Mas, 20-24 - 28053 Madrid

https://consaludmental.org/

FEAPS (Confederación Española de Organizaciones a favor de las Personas con Discapacidad Intelectual)

C/ General Perón, 32 – 1º - 28020 Madrid

www.feaps.org

FEDACE (Federación Española de Daño Cerebral)

C/ Pedro Teixeira 8 8, planta 10. 28020 Madrid

www.fedace.org

FEDER (Federación Española de Enfermedades Raras)

C/ Antonio Lanzuela, 41. 28029 Madrid

www.enfermedades-raras.org

FESPAU (Confederación Española de Autismo)

C/. Navaleno, 9 - 28033 MADRID

www.fespau.es

FIAPAS (Confederación Española de Familias de Personas Sordas)

C/ Pantoja, 5. 28002 Madrid

www.fiapas.es

ONCE (Organización Nacional de Ciegos Españoles)

C/ del Prado 24 – 28014. Madrid

www.once.es

PREDIF (Plataforma Representativa estatal de Personas con Discapacidad Física)

Avda. Doctor García Tapia 129, local 5 – 28030 Madrid

www.predif.org

Organismos de la Administración

CEAPAT (Centro Estatal de Autonomía Personal y Ayudas Técnicas)

C/ Los Extremeños, 1 - 28018 MADRID

www.ceapat.org

REAL PATRONATO SOBRE DISCAPACIDAD

C/ Serrano, 140 28006 MADRID

www.rpd.es

Empresas

ILUNION Consultoría (Tecnología y Accesibilidad)

C/ Albacete, 3, 2 º. 28027 Madrid.

www.ilunion.com

DIRECCIÓN:

JESÚS HERNÁNDEZ GALÁN
ÁREA DE ACCESIBILIDAD UNIVERSAL E INNOVACIÓN
FUNDACIÓN ONCE

COORDINACIÓN TÉCNICA Y REDACCIÓN:

FEFA ÁLVAREZ Y CARLOS SÁNCHEZ
ÁREA DE ACCESIBILIDAD UNIVERSAL E INNOVACIÓN
FUNDACIÓN ONCE

COLABORA:

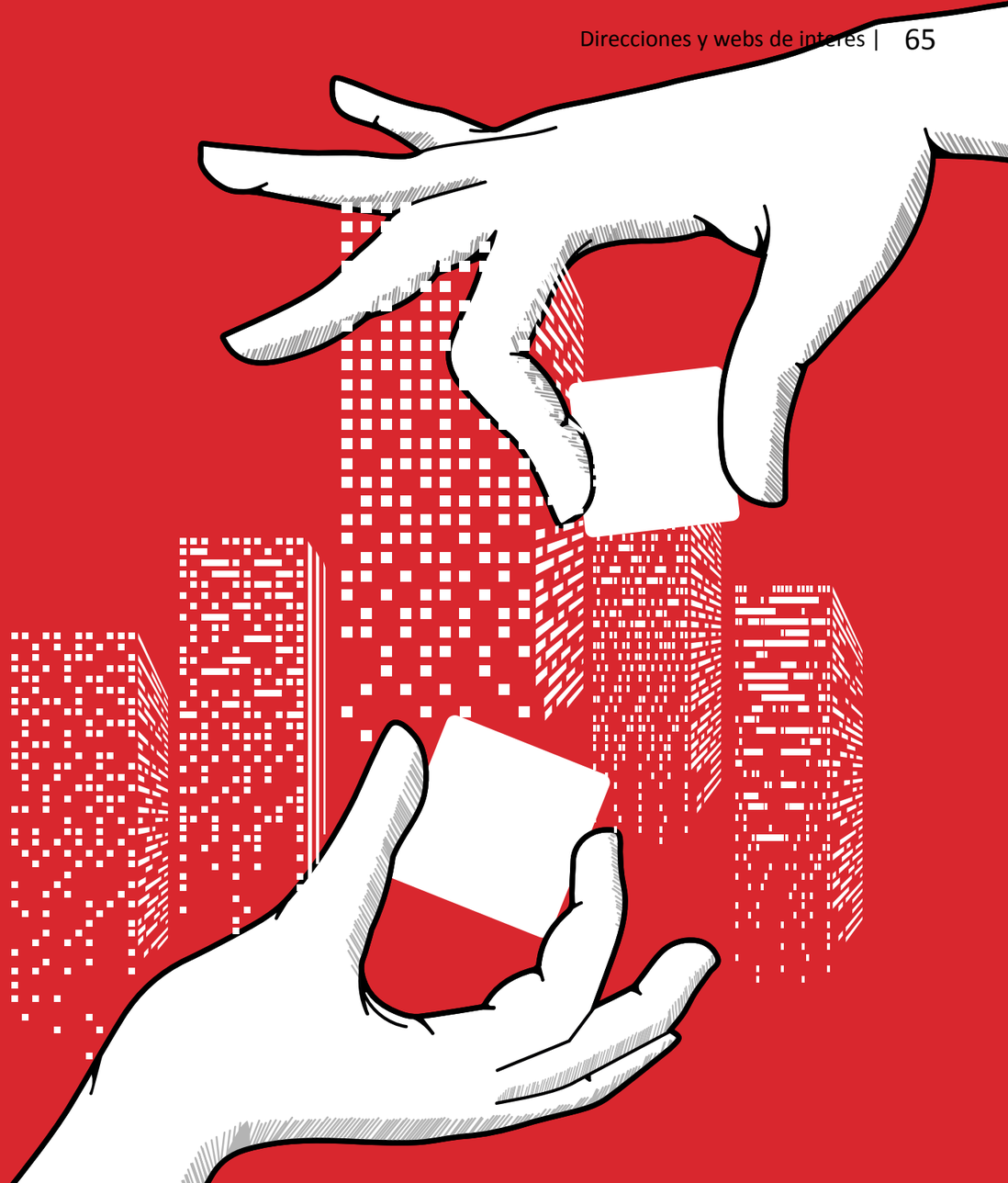
MANUEL POZA
ÁREA DE FORMACIÓN, EMPLEO, PROYECTOS Y CONVENIOS
FUNDACIÓN ONCE
LOURDES GONZÁLEZ
ILUNION TECNOLOGÍA Y ACCESIBILIDAD

DISEÑO, MAQUETACIÓN Y MASTER ACCESIBLE:

ILUNION TECNOLOGÍA Y ACCESIBILIDAD

COORDINACIÓN Y REDACCIÓN LECTURA FÁCIL:

ÓSCAR GARCÍA MUÑOZ. DILOFÁCIL



Fundación
ONCE