

**Proyecto de ley, iniciado en Moción de los Honorables Senadores señoras Allende y Campillai, y señores Sandoval y Velásquez, que regula el diseño y la accesibilidad universal en el mercado financiero.**

**I. ANTECEDENTES**

Si bien el uso de las nuevas tecnologías ha facilitado la vida de muchas personas, lamentablemente algunas de ellas han producido la discriminación o segregación de ciertos sectores de la población que se ven impedidos de poder acceder a ellas.

En particular, esta iniciativa surge del problema que han producido las nuevas máquinas de pago táctiles de teclado digital plano, denominadas terminales de punto de venta (TPV o POS), caracterizadas por la inexistencia de botones, imposibilidad de conectar audífonos y establecer un orden aleatorio de los números, con todo lo cual hacen imposible para las personas con discapacidad visual y muchos adultos mayores poder usarlas de manera autónoma, debiendo depender muchas veces en un tercero desconocido al cual deben decirles su clave de tarjeta y confiar en que el monto que les esté cobrando sea el correcto.

Lamentablemente, esta tecnología no cuenta con un diseño y accesibilidad universal, por lo cual excluye a un sector importante de nuestra población, especialmente las personas con discapacidad visual y adultos mayores con problemas de visión.

Debe tenerse presente que en nuestro país se estima que el 17,6% de la población tiene algún tipo de discapacidad, de la cual 1,7 millones es categorizada como severa (III Estudio Nacional de la Discapacidad 2022)<sup>1</sup>, y existen cerca de 153 mil adultos ciegos y 4,6 millones de personas con pérdida de visión. Además, el 13,7% de los menores de edad tienen algún grado de discapacidad visual<sup>2</sup> y que tenemos una creciente población adulta mayor que cuenta con dificultades de visión.

A propósito de esta situación y otras relacionadas con la inclusión de personas con

---

<sup>1</sup> III Estudio Nacional de la Discapacidad. Servicio Nacional de la Discapacidad (SENADIS). Disponible en: [https://www.senadis.gob.cl/pag/726/2036/datos\\_iii\\_endisc\\_resultados\\_de\\_poblacion\\_adulta](https://www.senadis.gob.cl/pag/726/2036/datos_iii_endisc_resultados_de_poblacion_adulta)

<sup>2</sup> Emol. Estudio: 13,7% de los menores de edad en Chile tiene algún grado de discapacidad visual. Disponible en: <https://www.emol.com/noticias/Tendencias/2023/06/08/1097569/estudio-discapacidad-visual-menores.html>

discapacidad en el sistema financiero, se ofició durante el segundo semestre del año 2023 a la Comisión para el Mercado Financiero (Oficio N°1098/INC/2023), y en cuya respuesta se deja constancia de no existe norma que regule medidas de inclusión para terminales de puntos de venta ("P.O.S") y cajeros automáticos.

Por todo lo anterior, las Senadoras y Senadores firmantes proponen incorporar un nuevo artículo a la Ley de Bancos que regule esta materia, y además incluya otros elementos y/o medidas destinadas a fortalecer la inclusión de personas con discapacidad en el sistema financiero, tales como el diseño y accesibilidad universal para los cajeros automáticos, sucursales, sitios electrónicos y de canales o aplicaciones de carácter electrónico o informático que permitan la autorización, captura, agregación y comunicación de operaciones de pago, entre otras medidas de inclusión; información sobre inclusión laboral; entre otras medidas.

## **II. FUNDAMENTOS**

La Convención de las Naciones Unidas sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad<sup>3</sup>, ratificada por nuestro Congreso Nacional y vigente desde el año 2008, reconoce los principios de autonomía individual, no discriminación, participación e inclusión plenas y efectivas en la sociedad, y accesibilidad, entre otros (art 3).

Y en el artículo 12 se reconoce el igual reconocimiento como persona ante la ley, no sólo reafirmando que las personas con discapacidad tienen derecho en todas partes al reconocimiento de su personalidad jurídica en igualdad de condiciones con las demás en todos los aspectos de la vida, sino que también se reconoce el deber de adoptar medidas pertinentes para el apoyo que puedan necesitar y salvaguardas para impedir abusos.

En el caso del sistema financiero, los Estados Partes, se obligan a adoptar todas las medidas que sean pertinentes y efectivas para garantizar el derecho de las personas con discapacidad, en igualdad de condiciones con las demás, a controlar sus propios asuntos económicos y tener acceso en igualdad de condiciones al crédito financiero, y velarán por que no sean privadas de sus bienes de manera arbitraria.

---

<sup>3</sup> Convención de las Naciones Unidas sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad. Disponible en: <https://www.bcn.cl/levchile/navegar?idNormas278018>

*Art 12 N° 5 (...) los Estados Partes tomarán todas las medidas que sean pertinentes y efectivas para garantizar el derecho de las personas con discapacidad, en igualdad de condiciones con las demás, a ser propietarias y heredar bienes, controlar sus propios asuntos económicos y tener acceso en igualdad de condiciones a préstamos bancarios, hipotecas y otras modalidades de crédito financiero, y velarán por que las personas con discapacidad no sean privadas de sus bienes de manera arbitraria.*

A su vez, nuestra Constitución Política de la República, también reconoce que todas las personas nacen libres e iguales en dignidad y derechos (artículo 1) y asegura a todas las personas la igualdad ante la ley, no pudiendo la ley ni autoridad alguna establecer diferencias arbitrarias (art. 19 N°2).

Lamentablemente, la actual Ley de Bancos no dispone de una norma específica que se refiera a la inclusión de personas con discapacidad en el sistema financiero, sin perjuicio que le sean aplicables el marco legal general que dispone la Ley N° 20.422, que establece normas sobre igualdad de oportunidades e inclusión de personas con discapacidad, en materia laboral, sobre edificaciones, disponibilidad de estacionamientos, entre otras.

### **III. IDEAS MATRICES**

La presente moción tiene por finalidad fortalecer la inclusión de personas con discapacidad en el sistema financiero, y en particular, explicitar que las entidades bancarias y sociedades de apoyo al giro deban tener diseño y accesibilidad universal en los métodos de pago (*terminales de punto de venta*), cajeros automáticos, sucursales, sitios electrónicos y de canales o aplicaciones de carácter electrónico o informático que permitan la autorización, captura, agregación y comunicación de operaciones de pago, entre otras medidas de inclusión.

### **POR TANTO,**

En virtud de los antecedentes y fundamentos antes expuestos, las Senadoras y Senadores firmantes, presentamos a su consideración el siguiente proyecto de ley:

#### IV. PROYECTO DE LEY

**Artículo Único.** - Para agregar un nuevo artículo 74 bis, en el Decreto con Fuerza de Ley N°3, que fija texto refundido, sistematizado y concordado de la Ley General de Bancos y de otros cuerpos legales que se indican, del siguiente tenor:

**"Artículo 74° bis.- Las empresas bancarias y las sociedades de apoyo al giro, dispondrán de diseño y accesibilidad universal en sus sucursales, sitios electrónicos, cajeros automáticos, terminales de punto de venta y de canales o aplicaciones de carácter electrónico o informático que permitan la autorización, captura, agregación y comunicación de operaciones de pago, para que posteriormente sean procesadas por un operador para fines de su liquidación y/o pago.**

**En el marco de sus funciones y atribuciones que establece la Ley N°21.000, que crea la Comisión para el Mercado Financiero, la Comisión dictará las normas que establezcan los estándares de cumplimiento de diseño y accesibilidad universal en el mercado financiero, de absolver las consultas y peticiones, investigar las denuncias o reclamos, y resolver los procedimientos sancionatorios que se originen aplicando las sanciones que correspondan.**

**Se prohíbe el uso de los cajeros automáticos, terminales de punto de venta y de canales o aplicaciones de carácter electrónico o informático que no cumplan estándares de accesibilidad universal determinados por la Comisión para el Mercado Financiero.**

**Las entidades mencionadas en el inciso primero publicarán en sus respectivos sitios electrónicos la cantidad, porcentaje y funciones que desempeñan las trabajadoras y trabajadores con discapacidad, y otras medidas de inclusión que haya adoptado, tales como desarrollo de prácticas para estudiantes con discapacidad, fondos concursales o financiamiento de iniciativas sobre la materia, donaciones a otras entidades relacionadas con la discapacidad, beneficios a sus trabajadores o clientes, protocolos de atención, entre otras medidas.”.**