



## **INCLUSIÓN FINANCIERA PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD**

La exclusión social y financiera de diferentes segmentos de la población impulsó el desarrollo de medidas destinadas a su mitigación o eliminación. En el marco del G-20, por ejemplo, se conformó un grupo de expertos que trabajan en este tema; India, Brasil y México, entre otros, presentan documentos sobre cómo brindar más y mejores servicios a la población.

En el ámbito financiero uno de los segmentos más vulnerables, particularmente en países en desarrollo, es la población con discapacidad. De acuerdo con el *Center for Financial Inclusion*<sup>1</sup> (CFI) “menos del 1% de los clientes de las instituciones microfinancieras tienen algún tipo de discapacidad”, que podría considerarse baja, puesto que en una inclusión plena el porcentaje de clientes con discapacidad podría llegar a ser hasta un 12%.<sup>2</sup>

Con la finalidad de elevar el nivel de inclusión de este segmento poblacional, en la gestión 2012 se promulgó la Ley N° 223 para personas con discapacidad en Bolivia. Esta ley garantiza el derecho de las personas con discapacidad a gozar de condiciones de accesibilidad para utilizar la infraestructura y los servicios de las instituciones públicas, privadas, espacios públicos, medios y sistemas de comunicación, tecnología y transporte. Adicionalmente, dicha ley indica que el Estado promoverá el acceso a programas de créditos para este segmento de personas.

En línea con la citada ley y por mandato de la Ley de Servicios Financieros, la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI) emitió normativa orientada a mejorar la atención de personas con discapacidad.<sup>3</sup> La normativa emitida se centró en los siguientes aspectos relevantes:

---

<sup>1</sup> El Centro para la Inclusión Financiera (CFI por sus siglas en inglés) fue lanzado en 2008 para ayudar a crear las condiciones para lograr la inclusión financiera plena en todo el mundo.

<sup>2</sup> Según la Organización Mundial de la Salud, las personas con discapacidad en países en desarrollo representan el 15% de la población. De este 15% entre el 80% y 85% de la población con discapacidad en países en desarrollo puede utilizar los servicios financieros.

<sup>3</sup> Reglamentos de Protección del Consumidor de Servicios Financieros (Libro 4°, Título I, Capítulo I, Libro 2°) y de Funcionamiento de Cajeros Automáticos (Libro 2°, Título VI, Capítulo I, Sección 5) de la Recopilación de Normas para Servicios Financieros.

- **Infraestructura:** la infraestructura de las entidades de intermediación financiera debe contar con instalaciones y equipamiento para atender a las personas con discapacidad considerando su comodidad durante el tiempo de espera.
- **Calidad y calidez en la atención:** el personal de cajas debe brindar un trato respetuoso, de forma oportuna, ágil y diligente, con calidad y calidez. El personal debe estar capacitado para brindar un trato adecuado a las personas con discapacidad entre otros consumidores financieros con atención preferencial.
- **La atención a los consumidores financieros ciegos en cajas:** puede ser realizada con la sola concurrencia de la persona. Sin embargo, si la persona ciega desea ser asistida por un testigo a ruego sea familiar o no, puede hacerlo sin que exista impedimento legal alguno.
- **Instalación de cajeros especiales:** con la finalidad de permitir la accesibilidad de personas con discapacidad física motora y/o visual a servicios de cajeros automáticos las entidades de intermediación financiera desde el año 2014 deben instalar un cajero automático para personas con discapacidad por cada 45 cajeros automáticos instalados.

La implementación de la normativa regulatoria emitida por ASFI ha tenido un impacto favorable en la población identificándose los siguientes resultados destacados:

- Atención preferencial para discapacitados en cajas y plataforma;
- Cajas adaptadas para atender a personas en silla de ruedas;
- Instalación de rampas de ingreso a los puntos de atención financiera.
- Hasta mayo de 2016 se instalaron 54 cajeros para personas con discapacidad en 11 localidades del país, de acuerdo con el siguiente detalle:

| <b>Ciudad / localidad</b> | <b>N° de cajeros para personas con discapacidad</b> |
|---------------------------|---|
| Cobija                    | 1   |
| Cochabamba                | 11  |
| El Alto                   | 4   |
| La Paz                    | 9   |
| Montero                   | 1   |
| Oruro                     | 4   |
| Potosí                    | 3   |
| Santa Cruz                | 14  |
| Sucre                     | 3   |
| Tarija                    | 3   |
| Trinidad                  | 1   |
| <b>Total</b>              | <b>54</b>   |

Considerando las tendencias internacionales y las políticas de las autoridades en materia de inclusión financiera es previsible que ASFI continúe con el trabajo de fortalecer el acceso de la población a los servicios financieros, en especial para aquellos sectores como el de las personas con discapacidad.