FINANZAS ACCESIBLES PARA TODAS LAS PERSONAS

Fundación ONCE

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN

ACCESIBILIDAD Y DISEÑO

Accesibilidad Universal

Diseño para todas las personas

CONTENIDOS

SERVICIOS FINANCIEROS EN OFICINAS

Accesibilidad en las oficinas

Entrada al establecimiento

Interior de la oficina

Puertas interiores

Mobiliario

Aseos

Productos de apoyo

Señalización, seguridad en la evacuación

Cajeros automáticos

SERVICIOS FINANCIEROS A DISTANCIA

Accesibilidad de la banca on-line

Accesibilidad a los servicios financieros a través del teléfono

ACCESIBILIDAD EN LA PLANIFICACIÓN Y EN LA INFORMACIÓN

FORMACIÓN DEL CLIENTE

ATENCIÓN AL CLIENTE

DIRECTORIO

Organismos de Personas con Discapacidad

Organismos de la Administración

Empresas

ALBERTO DURÁN

RENTABILIDAD SOCIAL Y ECONÓMICA PARA TODOS

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.

ALBERTO DURÁN LÓPEZ

VICEPRESIDENTE EJECUTIVO

INTRODUCCIÓN

Seguramente la vida cotidiana actual sería muy diferente sin la existencia de los bancos y de los servicios financieros en general. Tener una cuenta corriente, utilizar una tarjeta de débito o de crédito, sacar dinero de un cajero automático, comprar por internet,... son actividades que se realizan habitualmente. Aunque para que todas las personas puedan acceder a los servicios bancarios, tradicionales y a distancia, se deben cumplir determinados criterios, entre ellos, el de que sean universalmente accesibles.

ACCESIBILIDAD Y DISEÑO

Accesibilidad universal

Es responsabilidad de la sociedad en su conjunto lograr que el entorno, entendido en sentido amplio pueda ser utilizado en igualdad de condiciones por todas y cada una de las personas. En este sentido y, en este caso, es imprescindible hacer extensiva esta responsabilidad al tejido empresarial competente del sector y a quienes se ocupan de la formación de los profesionales, principalmente a la universidad. Especial responsabilidad tienen todos aquellos trabajadores cuyo desempeño está directamente involucrado en los procesos de diseño, desarrollo e implantación de entornos, productos y servicios financieros.

Según Yanis Vardakastanis, Presidente del Foro Europeo de Personas con Discapacidad la falta de accesibilidad es una forma muy sutil de discriminación. Aunque la legislación defienda los derechos de las personas con discapacidad, entornos, productos o servicios inaccesibles los vulneran de facto.

Cuando se habla de personas con discapacidad se incluye a aquellas que tienen deficiencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales a largo plazo que, al interactuar con un entorno diseñado sin tenerles en cuenta, encuentran múltiples dificultades que pueden llegar a impedir su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con las demás.[1]

La propuesta que hace la Convención de Derechos de las Personas con Discapacidad para resolver las dificultades es promover la accesibilidad universal como la condición que deben cumplir los entornos, procesos, bienes, productos y servicios, así como los objetos o instrumentos, herramientas

[1] *Organización de Naciones Unidas. Convención de Derechos Humanos para las Personas con Discapacidad. Nueva York, 2.006.*

y dispositivos, para ser comprensibles, utilizables y practicables por todas las personas en condiciones de seguridad y comodidad y de la forma más autónoma y natural posible.

Diseño para todas las personas. "El buen diseño capacita, el mal diseño discapacita" [2]

Para lograr la propuesta anterior debe establecerse una estrategia permanente de lo que se denomina "diseño para todos"

El "Diseño para Todos" tiene su origen tanto en el funcionalismo escandinavo de los años cincuenta como en el diseño ergonómico de los años sesenta y existe también un antecedente socio político en las políticas del bienestar escandinavo. Fruto de todo ello Suecia, a finales de los años sesenta, forjó el concepto de "Una sociedad para Todos", que se refería principalmente a la Accesibilidad.[3]

Este enfoque ideológico fue plasmado en las *Normas Uniformes de las Naciones Unidas sobre la Igualdad de Oportunidades para las personas con Discapacidad*[4] . El núcleo de las *Normas Uniformes de Las Naciones Unidas sobre la Accesibilidad,* en un contexto conciso y de igualdad, promovió el desarrollo de la filosofía del "Diseño para Todos".

Conceptos similares se han desarrollado paralelamente en otras partes del mundo. Los estadounidenses con la *American with Disability Act* [5] , han contribuido a la evolución del Diseño Universal, mientras que el Diseño Inclusivo ha ganado terreno en el Reino Unido . [6]

Diseño Universal es un concepto creado por el arquitecto americano Ron Mace y que consiste en la creación de productos y entornos diseñados de modo que sean utilizables por todas las personas en la mayor medida posible, sin necesidad de que se adapten o especialicen. El objetivo del diseño universal es simplificar la vida de todas las personas, haciendo que los productos, las comunicaciones y el entorno construido por el hombre sean más utilizables por la mayor cantidad posible de personas con un costo nulo o mínimo. El diseño universal beneficia a personas de

2 *The EIDD Stockholm Declaration 2004. European Institute for Design and Disability. Estocolmo, 2004.*

3 *https://webgate.ec.europa.eu/socialinnovationeurope/en/magazine/interviews/interview-pete-kercher-social-design-and-social-innovations*

4 *Organización de Naciones Unidas. Normas Uniformes de las Naciones Unidas sobre lalgualdad de Oportunidades para las personas con Discapacidad. Nueva York, 1993.*

5 *Department of Justice, 1992; Americans with Disabilities Act. http://www.ada.gov/. Nueva York, 1993.*

6 *UK Goverment, 1995; Disability Discrimination Act 1995. http://www.opsi. gov.uk/acts/acts1995/ukpga_19950050_en_1.*

todas las edades y capacidades, es una aproximación a la generación de entornos y productos que puedan ser utilizados por el mayor número de personas posible [7].

En la actualidad, cada vez más, el Diseño para Todos es un elemento que hay que incluir en las estrategias proactivas del desarrollo sostenible [8]. El éxito o fracaso de la interrelación de un individuo con el medio depende básicamente de sus capacidades y de las características del entorno. Por ello, para garantizar que esta interrelación se produzca de forma satisfactoria es necesario que el diseño de cualquier entorno, producto o servicio permita interactuar al máximo de individuos con capacidades funcionales diferentes.

Es muy común que quienes diseñan conciban a las personas usuarias como similares a si mismas o con parámetros antropométricos y capacidades funcionales estándares. De este modo el producto final será idóneo para que lo utilice una persona gemela al diseñador o una persona de edad media, altura media, peso medio, capacidad intelectual media, y muchos más etcéteras medios. Pero la realidad es que la persona estándar no existe; es una ficción surgida del cálculo de las medias de muchas personas no estándares.

Las características de la población se pueden definir matemáticamente a través de una distribución normal. Su representación gráfica tiene forma de campana donde quienes son similares se encuentran en el centro y quienes son diferentes se encuentran en los extremos. El objetivo del diseño para todas las personas es intentar maximizar el número de quienes pueden interactuar con éxito con el entorno, producto o servicio diseñado, es decir, intentar acercar el elemento diseñado a quienes se encuentren en los extremos de la campana, a quienes son diferentes. Obviamente cuanto más alejado de la media se encuentre alguien, más difícil será adecuar un diseño a sus capacidades funcionales y, en ocasiones, habrá que recurrir a adaptaciones específicas o a productos de apoyo. Un producto de apoyo trata de suplir las carencias del entorno o compensar las capacidades funcionales de la persona. Como ejemplo una persona con limitaciones para caminar podrá utilizar una silla de ruedas, otra con limitaciones visuales utilizar unas gafas y una tercera usará la lectura fácil como elemento compensador de sus limitaciones del desarrollo. También hay que considerar el uso de animales, especialmente perros, como elemento de apoyo, que sirven de guía o para realización de algunas tareas. Y, por último, en determinados casos, tener en cuenta que la única alternativa posible

[7] *The EIDD Stockholm Declaration 2004. European Institute for Design and Disability. Estocolmo, 2004.*

[8] *https://webgate.ec.europa.eu/socialinnovationeurope/en/magazine/interviews/interview-pete-kercher-social-design-and-social-innovations*

es la asistencia de otras personas y de ahí que se deba pensar siempre, en el diseño, sobre todo en la construcción de edificios (en este caso en las oficinas bancarias o donde se presten los servicios financieros), en el urbanismo y en el transporte, en ese posible acompañamiento por asistentes personales.

Como regla general quienes se benefician de un entorno, producto o servicio diseñado bajo este concepto no son exclusivamente las personas con discapacidad. De una forma directa se pueden ver beneficiadas todas aquellas que de forma temporal tengan limitadas sus capacidades. Sirva como ejemplo una persona que haya sido escayolada de un brazo o que tenga que realizar alguna función en situaciones de escasa luminosidad o elevado ruido ambiental. De forma indirecta se puede asegurar que se mejora la calidad de vida de toda la población. En definitiva, si se es capaz de diseñar pensando en aquellas lo tienen más difícil, se estará contribuyendo a la creación de un mundo mejor para todas. Teniendo en cuenta lo anterior, se considera que un entorno mal diseñado afecta no sólo a las personas con discapacidad sino también al conjunto de la población señalándose especialmente tres grandes grupos:

- Las personas que tienen discapacidades permanentes derivadas de deficiencias físicas, sensoriales, mentales, etc. Ascienden aproximadamente a 3,8 millones [9] y representan el 8,2% del total de la población española. [10]

- Las personas de edad avanzada (sin discapacidad - 65 años o más). Son aproximadamente 8,0 millones de personas, y representan el 17,3% de la población.

- Las personas que se encuentran transitoriamente en situaciones de discapacidad.

Es imprescindible que quienes diseñan tomen conciencia de la amplia diversidad que conforma la sociedad. Esta diversidad no sólo se basa en las diferentes características antropométricas de la población, sino que parte de las diferencias culturales, idiomáticas, religiosas, funcionales, etc.

Según el Center for Universal Design de la Universidad de Carolina del Norte el diseño universal debe seguir los siguientes siete principios [11] .

[9] *Encuesta sobre Discapacidades, Autonomía Personal y Situaciones de Dependencia (EDAD 2008)*

[10] *CENSO de Población 2011*

[11] *"Universal Design Principles". Center for Universal Design. North Carolina State University. Raleigh, 1997*

- *Equidad de uso*: el diseño hará que el producto, entorno o servicio sea útil y comercializable para personas con diversas capacidades.
    - Disponiendo del mismo significado de uso para cualquiera: idéntico siempre que sea posible y equivalente cuando no lo sea.
    - No provocando segregación o estigmatización a nadie.
    - Proveyendo de privacidad y seguridad de igual forma a quienes lo usen.
    - Resultando atractivo a todas las personas.
- *Flexibilidad de uso*: el diseño hará que el producto, entorno o servicio se adapte a un amplio rango de preferencias individuales y capacidades.
    - Permitiendo escoger el método de uso.
    - Adaptando el acceso y uso a la mano derecha o a la izquierda.
    - Adecuándose a la precisión y exactitud de cada persona.
    - Acomodándose al ritmo de quien lo utilice.
- *Simple e intuitivo*: el diseño hará el producto, entorno o servicio fácil de entender independientemente de la experiencia, conocimiento, nivel cultural o capacidad de concentración de la persona usuaria.
    - Eliminando la complejidad innecesaria.
    - Cumpliendo las expectativas y respondiendo a la intuición de quien lo use.
    - Adaptándose a un amplio rango de habilidades culturales y de lenguaje.
    - Ordenado la información en función de su importancia.
    - Generando avisos e información útil durante y a la finalización de la tarea.
- *Información perceptible*: El diseño logrará que el producto, entorno o servicio transmita la información necesaria de forma eficaz para quien lo utilice independientemente de las condiciones ambientales o de sus capacidades sensoriales.
    - Utilizando diferentes modos (táctil, sonoro, escrito, pictográfico) para presentar la información esencial.

- Dotando de suficiente contraste entre la información esencial y el entorno.

- Permitiendo la compatibilidad con los diferentes productos de apoyo utilizados por las personas con discapacidad, especialmente con limitaciones sensoriales.

- *Tolerancia al error*: el diseño minimizará el peligro y las consecuencias negativas producidas por acciones accidentales o *no* intencionadas en el uso del producto, entorno o servicio.

  - Ordenando y distribuyendo los elementos de modo que se minimice el riesgo y la posibilidad de cometer errores. Los elementos más usados se dispondrán de forma más accesible, los elementos peligrosos serán eliminados, aislados o protegidos.

  - Facilitando avisos de peligro o error.

  - Aportando elementos de seguridad ante posibles fallos.

  - Disuadiendo de la realización de acciones inconscientes en tareas que requieran atención.

- *Bajo esfuerzo físico*: el diseño debe permitir el uso del producto, entorno o servicio de forma cómoda y eficiente con el mínimo esfuerzo.

  - Debiendo permitir mantener una posición natural del cuerpo.

  - Minimizando la necesidad de realización de acciones repetitivas.

  - Reduciendo al máximo la necesidad de realización de esfuerzos físicos continuados.

- *Espacio suficiente de aproximación y uso*: El diseño del entorno, producto y servicio considerará las dimensiones y espacio apropiados para permitir el acercamiento, alcance, manipulación y uso independientemente de tamaño del cuerpo del usuario, su postura o movilidad.

  - Facilitando un amplio campo de visión de los elementos importantes a cualquiera, independientemente de que esté sentado o de pie.

  - Permitiendo el alcance de todos los componentes de forma cómoda independientemente de la posición de la persona que lo utilice.

  - Aportando el espacio adecuado para el uso de los productos de apoyo o para el asistente personal.

CONTENIDOS

SERVICIOS FINANCIEROS EN OFICINAS.

Las oficinas de las entidades bancarias siguen siendo el canal de atención prioritario para la prestación de los servicios financieros, especialmente en España en la que en la actualidad hay más de 12.800 oficinas bancarias [12]. La tendencia actual del negocio, perfectamente compatible, como se ha demostrado, con el incremento de los servicios a través de las aplicaciones tecnológicas, es hacia la búsqueda de la satisfacción del cliente y del empleado, incrementando los niveles de fidelización y de rendimiento. Las oficinas se hacen más amables, más diáfanas y cómodas; se eliminan barreras físicas entre los empleados y los clientes y se aumenta la publicidad directa –el merchandising- y la dotación de productos tecnológicos –cajeros, pantallas interactivas y paneles que aportan información de forma permanente, dispensadores de número de orden, de agua...-. La oficina y su dotación, especialmente en mobiliario, se ha convertido en un elemento clave de la transmisión de la imagen corporativa para los bancos.

Completar estas líneas actuales de diseño con los criterios del diseño para todas las personas será clave para poder atender a cualquier posible cliente.

Los elementos a tener en cuenta, prioritariamente, para lograr la accesibilidad en una oficina bancaria pasarán por lograr que se pueda:

- Acceder -lo que significa que hay que tener en cuenta los elementos que permiten la localización de la oficina y de sus accesos, la interacción de los clientes con los elementos informativos, la puerta de paso, puerta de seguridad...-,

- Transitar -para lo que hay que considerar los itinerarios de deambulación, la ubicación del mobiliario...-,

- Utilizar los elementos a disposición de los clientes –cajeros, pantallas informativas, dispensadores de folletos o números, mobiliario...-

- Y comunicarse para obtener el servicio que se desee –conseguir información, realizar una operación financiera...-.

La clave para analizar las posibles dificultades de accesibilidad que

[12] *http://www.eleconomista.es/banca-finanzas/noticias/6852180/07/15/La-red-de-oficinas-bancarias-en-Espana-cae-a-su-nivel-mas-bajo-desde-1979-al-cerrar-1064-sucursales-en-2014.html#.Kku8MSf7PW4GINt*

presentará un entorno es partir de las acciones que cualquier cliente debe poder realizar y pensar que van a ser llevadas a cabo por personas que ven, oyen, comprenden, se mueven, manipulan… de muy diversas maneras o que utilizan productos de apoyo o van acompañados por un animal que les guía o que realizan determinadas actividades con la ayuda de otras personas.

Accesibilidad en las oficinas

Para elegir, construir o adecuar los edificios que ubiquen las oficinas donde se presten los servicios financieros habrá que tener en cuenta las especificaciones de la legislación vigente, además de otras cuestiones no recogidas todavía en ella. Al publicar este manual se ha tenido en cuenta, además de buenas prácticas, los criterios básicos de la normativa de referencia a nivel estatal, el DB SUA (Documento Básico de Seguridad de Utilización y Accesibilidad) del Código Técnico de la Edificación.

Entrada al establecimiento

El paso por la entrada principal se realizará sin tener que salvar ningún desnivel. En caso de que existiera se eliminará mediante rampa con la mínima pendiente posible o mediante sistema de plataforma mecánica, si fuera preciso.

Una rampa con un buen diseño proporciona un itinerario accesible en los cambios de nivel que puedan existir entre el acceso al edificio y la acera. Su pavimento debe ser no deslizante en seco y en mojado. La anchura de su superficie de una rampa no debe ser inferior a 1,20 m. Sus pendientes longitudinales será suaves y dependerán del desarrollo en planta de la rampa, oscilando entre el 6 % para desarrollos menores a 10 m y el 10 % para desarrollos menores a 3 m. Será imprescindible que en los embarques/ desembarques de las mismas (sin contar con el área de barrido de la puerta) se reserven espacios para la estancia de una persona usuaria de sillas de ruedas o una persona acompañada de un perro guía.

Para rampas que salven una altura mayor a la de un escalón será necesaria la instalación de un pasamanos a cada lado y a doble altura. Los pasamanos serán continuos, fácilmente prensibles, contrastados cromáticamente y su diseño será no escalable. La rampa tendrá un zócalo lateral de seguridad de 10 cm de resalte mínimo en los lados libres. También se requerirán barreras de protección si el desnivel es superior a 55 cm.

También se debería colocar pavimento táctil indicador en el principio y final de la rampa. El pavimento debe ser rígido, con una superficie plana y resistente al deslizamiento, tanto en condiciones de

humedad como en seco. En los ya existentes se pueden adherir tiras antideslizantes transversales a la dirección de paso.

Las puertas que dan al exterior deben tener como mínimo una anchura libre de paso de 1,20 m y una altura de 2,10 m y serán fácilmente localizables para lo cual deberán cumplir con lo adicionalmente indicado en el apartado "puertas interiores".

Cuando existan sistemas de seguridad como puertas esclusas, arcos detectores, etc. se garantizará una alternativa accesible para quienes lo precisen, que cumpla con una anchura libre mínima de 0,80 m.

Interior de la oficina

Se asegurará la existencia de itinerarios accesibles interiores que comuniquen la entrada principal al edificio con el acceso a las zonas de uso público, origen de evacuación, y elementos accesibles (puntos de atención a clientes, aseos,....).

Se deberá favorecer la existencia de espacios diáfanos y ordenados, sin obstáculos en altura que perjudiquen el contacto visual. Los materiales utilizados proporcionarán un adecuado aislamiento acústico para evitar ruidos provenientes del exterior que perturben la comunicación. Por la misma razón se ha de tener en cuenta el nivel de reverberación dentro del local.

Los pasillos o zonas de paso deben estar libres de obstáculos. Si se precisara colocar algún elemento en estas áreas se empotrará en la pared y, si sobresaliera en altura, el saliente más bajo se situará por encima de 2,20 m. Si no fuera posible evitarlos, los elementos salientes a alturas menores incorporarán proyecciones en planta o paneles laterales desde donde se encuentren hasta el suelo, de forma que puedan ser detectados por las personas con deficiencias visuales que utilizan bastón blanco. Asimismo los pasillos deberán tener un ancho mínimo superior a 1,20 m sin ser invadidos por el barrido de puertas, en el caso de que existiesen estos elementos.

Los desniveles existentes serán salvados mediante rampas accesibles con las características descritas anteriormente.

El pavimento será no deslizante, tanto en seco como en mojado, y estará bien colocado, sin cejas ni resaltes distintos a los del propio material. Será mate y contrastará cromáticamente con los paramentos verticales. Si existiesen felpudos o moqueta deberán disponerse encastrados o fijados al suelo.

Las zonas de descanso contarán con

SALIDA

mobiliario y espacios diseñados pensando en las posibles necesidades de todas las personas.

La iluminación deberá ser uniforme, pudiéndose realizar gradaciones para informar de los diferentes elementos y núcleos de comunicación, servicios o señalización. Se deberá evitar especialmente la producción de reflejos –materiales de paredes, pavimentos, mobiliario, carteles...-.

Puertas interiores

Se recomienda que las puertas que dan paso a las diversas dependencias tengan una anchura libre de paso de 0,90 m, debiendo cumplir con una altura mínima de 2,10 m. El ángulo de apertura será de al menos 90º.

Todas las puertas dispondrán de mecanismos de apertura y cierre que faciliten su aprehensión, evitándose los que la dificulten, como por ejemplo los pomos giratorios. La apertura se deberá poder realizar aplicando la mínima fuerza posible. El color de los pomos deberá contrastar cromáticamente con la hoja de la puerta y se situarán a una altura entre 0,80-1,20 m del suelo.

Hay que evitar que las puertas invadan espacios de circulación, por lo que es recomendable que dispongan de mecanismos de retorno de cierre automático de lenta operatividad y nunca deberán permanecer entreabiertas.

Para facilitar su localización, las puertas se diferenciarán cromáticamente de los elementos adyacentes. Las puertas de vidrio se señalizarán con dos bandas de color contrastado a una altura inferior entre 0,85 – 1,10 m y a una altura superior entre 1,50 – 1,70 m. Dicha señalización no será necesaria cuando existan montantes separados a una distancia de 0,60 m como máximo o si la puerta cuenta con un travesaño a una altura inferior a la mencionada.

Como recomendación indicar que las puertas transparentes y las translúcidas son las más adecuadas para aportar información visual a las personas con deficiencias auditivas.

Las puertas correderas de apertura manual disminuyen el espacio requerido para la aproximación y apertura y son recomendables solo en áreas pequeñas. En el caso de instalarse cumplirán los requisitos necesarios para ser consideradas seguras –no existencia de carriles en el

suelo, protección contra atrapamiento, adecuado peso y mantenimiento. No deberán utilizarse puertas de vaivén, ni puertas giratorias.

Las puertas de detección automática tendrán marcado CE de conformidad con la Directiva 98/37/CE. El sistema de detección no deberá dejar espacios muertos. La amplitud del área barrida por los detectores tendrá en cuenta la altura de los usuarios en silla de ruedas, de las personas de talla baja y de los niños. El tiempo de apertura se ajustará al tiempo empleado en cruzar la puerta por una persona con dificultades de deambulación. Los sistemas de control de estas puertas deberán poder ser detectados visualmente.

Mobiliario

Existirá al menos un punto de atención accesible al público en el que se presten los mismos productos y servicios financieros en igualdad de condiciones que al resto de clientes. Ha de cumplir las siguientes características:

- Estar comunicado mediante un itinerario accesible con la entrada principal accesible del edificio.

- Plano de trabajo de anchura mínima de 0,80 m, estando situado a una altura de 0,85 m como máximo y que cuenta con un espacio libre inferior de 70 x 80 x 50 cm (altura x anchura x profundidad)

- Si dispone de un sistema de intercomunicación este estará dotado con bucle de inducción u otro sistema análogo.

Como recomendaciones generales el resto del mobiliario en su disposición, facilitará el alcance y aproximación, así como, en su caso, las funciones de levantarse y sentarse. Deberá igualmente contrastar cromáticamente con las paredes y con el pavimento.

Las sillas dispondrán de brazos y serán estables sin resultar pesadas. Las mesas o mostradores favorecerán el contacto visual a las personas con discapacidad auditiva y tendrán espacio libre inferior para permitir el acercamiento a personas usuarias de silla de ruedas.

Si en la sucursal hay pantallas o monitores con videos informativos, deberán tener la opción de subtitulado, de modo que los clientes con discapacidad auditiva puedan acceder a la información. El volumen de emisión de la información será el adecuado teniendo en cuenta su simultaneidad con las conversaciones entre los clientes y los profesionales de la entidad bancaria. Si la información fuera solo visual se incorporará audio explicativo.

La caja y otros servicios se iluminarán y contrastarán adecuadamente para poder ser detectados con facilidad por personas con resto visual, lo que contribuirá, además, a mejorar la comunicación visual entre cualquier cliente y el personal de la sucursal.

Se evitarán las luces de elevada intensidad o las que produzcan destellos y sombras que desorienten o confundan.

Aseos

La puerta de entrada al aseo accesible estará debidamente señalizada con el pictograma de sexo, en alto relieve y con suficiente contraste cromático con el paramento que lo contiene y se situará a una altura entre 0,80 y 1,20 m y mediante el SIA [13].

La puerta será abatible hacia el exterior o corredera y tendrá una anchura libre de paso superior a los 0,80 m, disponiendo de un cerrojo que permita conocer la disponibilidad del baño desde el exterior y de una muletilla de cancela desbloqueable desde el exterior. Cumplirá con las especificaciones dadas al respecto de las puertas.

Las dimensiones interiores del aseo o baño permitirán la inscripción de un círculo de 1,50 m de diámetro libre de obstáculos y fuera de la confluencia del recorrido de la puerta para permitir a una persona usuaria de silla de ruedas o de bastones moverse de forma cómoda y segura.

Si existen mecanismos eléctricos, éstos serán de presión, tendrán tamaño suficiente y contrastarán en color respecto al del paramento situándose una altura entre entre 70 cm y 120 cm.

Los pavimentos deben ser de material no deslizante tanto en seco como en mojado. Las paredes y suelo no producirán reflejos que comporten deslumbramiento. La elección del color de los aparatos sanitarios y accesorios tendrá en cuenta el de las paredes y el suelo sobre los que se ubicarán de forma que contrasten y faciliten su localización a personas con discapacidad visual.

- *Lavabo*

La aproximación al aparato tiene que realizarse frontalmente por lo que se precisa un espacio anterior con dimensiones adecuadas para el acercamiento de una silla de ruedas. No dispondrá de pedestal, estando libre de obstáculos a una altura mínima de 70 cm en una profundidad de 50 cm. Asimismo la altura de la cara superior

[13] *Símbolo Internacional de Accesibilidad ISO 7001*

del lavado se situará a un máximo de 85 cm. Los grifos deberían ser mezcladores, accionados mediante palanca o sensores para facilitar su uso.

El espejo se colocará sobre el lavabo de modo que su canto inferior se encuentre situado a 90 cm del suelo.

- *Inodoro*

Se dispondrá de espacios mínimos de transferencia lateral a ambos lados del inodoro con una anchura de 80 cm y una profundidad 75 cm. La altura del asiento estará entre 40 cm y 45 cm. El mecanismo de descarga de agua de la cisterna puede ser a presión o palanca, con gran superficie, que permita el accionamiento.

Deberán instalarse a ambos lados del inodoro barras de apoyo que cumplan con las especificaciones de las normas vigentes y que permitan a las personas que lo necesiten apoyarse, incorporarse o si fuera necesario realizar la transferencia entre la silla de ruedas y la taza y viceversa.

- *Sistema de socorro.*

Todos los espacios higiénico-sanitarios accesibles deben disponer de un dispositivo de aviso fácilmente activable desde el interior y que comunique con un punto de control o sea perceptible desde un paso frecuente de personas. Asimismo deberá permitir que el usuario verifique que el aviso ha sido recibido.

El nivel de iluminación en el interior del aseo o baño será suficiente: La iluminación general estará entre 150 y 200 luxes. No se admitirá la iluminación con temporización.

Productos de apoyo

Las oficinas bancarias contarán con aquellas ayudas técnicas o productos de apoyo que sean necesarios en los puntos en los que los clientes deban operar autónomamente o en donde van a ser atendidos por trabajadores.

Entre los múltiples productos posibles están:

.- los que permiten la adaptación de acceso cuando hay varios escalones como las plataformas elevadoras,…-;

.- los que favorecen la conexión a Internet –teclado y ratones adaptados, software específico para personas con deficiencia visuales o de manipulación…-,

.- los que facilitan la comunicación a las personas con discapacidad auditiva que utilizan la lengua de signos;

.- los que sirven o complementan la comunicación o la comprensión a quienes tienen dificultades para estas actividades;

.- los que facilitan la accesibilidad a los cajeros –que se describen más adelante-.

Es importante remarcar la utilidad de los bucles magnéticos, tanto los fijos que son los que se instalan habitualmente en las zonas de caja –cuando incorporan cerramiento acristalado-, como los móviles –trasladables u utilizables en cualquier mesa o espacio de atención a clientes- que permiten atender a las personas que utilizan audífonos –con posición T-. Estos dispositivos tienen un coste relativo muy bajo en relación al beneficio que pueden proporcionar en la comunicación con personas con discapacidad o mayores con deficiencias auditivas usuarias de audífonos.

Señalización y seguridad en la evacuación

Las sucursales bancarias deberán ser espacios seguros y cumplirán estrictamente la legislación de prevención. Para ello la señalización cumplirá los criterios señalados al considerar la accesibilidad a la información. Se ha de disponer del correspondiente Plan de Evacuación y Emergencia considerándose en él a todas las personas, en especial a las que vayan a encontrarse con mayores dificultades –personas con deficiencias que afecten a la deambulación, a la vista, a la comprensión...-.

Se dispondrá de alarmas de emergencias de doble acción, acústicas y luminosas. La señalización de emergencia cumplirá también las recomendaciones aportadas para hacer accesibles la publicidad y los carteles.

Cajeros automáticos

Los cajeros automáticos son uno de los elementos más utilizados en las oficinas bancarias, tanto dentro como fuera del horario de atención de las mismas y se encuentran ubicados bien dentro de pequeños espacios cerrados que están al lado o en la misma entrada de los locales de las sucursales, bien empotrados en las paredes externas de esas oficinas. Cuando se encuentren ubicados dentro de locales, estos deben diseñarse con los mismos criterios que los indicados para las oficinas.

A la hora de abordar la accesibilidad en el uso de los cajeros se puede contar con dos interesantes documentos, uno de la Organización Nacional de Ciegos Españoles –ONCE-, el libro Accesibilidad para personas con ceguera y deficiencia visual y otro, publicado por la Fundación Barcelona Digital desde su Departamento de estudios, titulado Adaptabilidad de cajeros automáticos para personas discapacitadas. Propuesta de normalización. La elaboración de este segundo documento ha contado con la participación de numerosas organizaciones de personas con discapacidad, entre otras del Comitè Català de Representants de Minusvàlids (COCARMI-CERMI Catalunya). Las principales recomendaciones obtenidas resumiendo las incorporadas en ambos documentos son:

- Señalizar la presencia y posición del cajero mediante incorporación delante del mismo de pavimento que se diferencie táctil y visualmente. Como complemento conviene incorporar un sistema de localización en el propio terminal que emita una señal auditiva al activarse mediante un mando a distancia. La rotulación debe situarse en la parte superior y

Billetes
Inserción sobre
Código de barras

realizarse en macrocarácteres de color contrastados con el color de la terminal. El tamaño de los caracteres dependerá de la distancia a la que puedan ser vistos. Por ejemplo, para una distancia de unos 3 m -adecuada para visualizar la presencia del cajero- el tamaño de letra de la rotulación será de 4,2 cm aproximadamente. En el documento "Características de la rotulación para personas con discapacidad visual" editado por la ONCE, pueden consultarse los aspectos relacionados con los tamaños de letra más adecuados en relación a las distancias.

- Permitir el acercamiento frontal y lateral mediante un adecuado diseño externo del terminal de manera que el cajero pueda ser usado también por personas que utilizan silla de ruedas o que requieren sentarse para operar.

- Diseñar las bocas de entrada y salida –de tarjetas, dinero ...- para que sean fácilmente localizables visual y táctilmente –contraste de color, borde en altorrelieve, boca en forma o con efecto de embudo- y cómodamente manipulables –altura de ubicación, espacio libre alrededor, control de la fuerza a ejercer y del tiempo requerido para operar.

- Incorporar las pantallas al terminal a una altura y con un ángulo de observación tal que permita la lectura a cualquier persona, con independencia de su talla o de la altura a la que opere.

- Dotar de software que permita modificar el contraste de los caracteres, aumentarlos, combinar mayúsculas y minúsculas… a través del teclado.

- Instalar un software que contemple: pocas instrucciones y claras, gráficos e iconos sencillos, lenguaje fácilmente comprensible, pantalla táctil en macrocaracteres, fuentes de tipo Arial, de aproximadamente 1 cm (entre 28 y 36 puntos), instrucciones en Braille, emisión de avisos auditivos y visuales de desarrollo del proceso como respuesta del cajero…

- Añadir la opción de reproducción por voz con control del volumen de los mensajes necesarios para utilizar el cajero, asegurando la confidencialidad y seguridad en la operativa –eliminando la utilidad de la pantalla al conectar el auricular, al descolgar un teléfono…

- Estandarizar el teclado en cuanto a su tamaño; distribución espacial, color… Las teclas numéricas deberán ser oscuras y situarse sobre un fondo claro con la rotulación del número en color blanco. Serán perceptibles tanto visual como táctilmente, sobresaliendo 2 mm. de la superficie y manteniendo entre sí una separación mínima de 3 mm. Entre las teclas de función y las numéricas habrá al menos una separación de 9 mm. El tamaño de las teclas será de 10 mm. Se podrán utilizar símbolos contrastados Ejemplo: cancelar: X rojo; borrar: I amarillo; continuar: O verde.

- Incorporar a las teclas confirmación sonora de pulsación y señalización Braille.

- Comprobar y adecuar la fuerza requerida para la presión de las teclas, así como la forma y textura de las mismas para evitar que los dedos resbalen.

Puesto que cada persona tiene necesidades de interacción distintas, se aconseja almacenar las preferencias de cada usuario en la tarjeta bancaria para que el uso de la misma active, por ejemplo, el lector de pantalla para quienes no ven, caracteres más grandes para quienes tienen visión parcial o mensajes en lengua de signos para personas sordas [14].

[14] *Más información sobre interfaces personalizables en* ***www.apsis4all.eu***

SERVICIOS FINANCIEROS A DISTANCIA

La incorporación de las TIC en los servicios, incluidos los financieros, permiten la realización de muchas actividades sin apenas interacción con el entorno construido lo que para las personas con discapacidad, a priori, abren enormes posibilidades de normalización para su vida cotidiana y de participación en la sociedad, aunque la realidad es que se producen situaciones de exclusión si los desarrollos se realizan sin tener en cuenta sus diferentes capacidades.

Accesibilidad en la banca online

La oferta de los bancos a través de Internet ha evolucionado desde la mera información y la consulta de las cuentas, hasta la prestación del abanico completo de sus servicios. Además de ofrecer los servicios que se prestan en las oficinas tradicionales, la tecnología permite a los bancos ofrecer nuevos servicios de valor añadido disponibles sólo en línea, tales como menús personalizados de información financiera, alertas por correo electrónico, comercio electrónico, transacciones bursátiles en tiempo real y servicios a terceros como la gestión de recibos y el pago de impuestos.

Como se ha indicado los bancos ofrecen estos servicios bancarios por Internet para incrementar la rentabilidad, llegar a mayor número de clientes y mantener la cuota de mercado, como hace cualquier empresa. Y la experiencia demuestra que, si se realiza correctamente, la banca por Internet incrementa la satisfacción de los clientes. También la banca por Internet fomenta la competencia entre los bancos y los estimula a ofrecer nuevos productos y servicios.

El sistema para acceder a los servicios online suele ser sencillo. Habitualmente es suficiente con solicitarlo en la sucursal bancaria o en otra oficina cualquiera del banco del que se sea cliente. Se obtiene una contraseña y una clave para realizar consultas y una firma electrónica -otra clave o una tarjeta de coordenadas, según la entidad-. Esta firma permite realizar las operaciones que se desee con garantías de seguridad –principal preocupación desde que se comenzó a ofrecer estos servicios- y de privacidad.

Las dificultades, que los contenidos desarrollados en entornos web pueden plantear a las personas con discapacidad, se resumen en grandes apartados según se refieran a las que surgen por la presentación de información en formatos visuales o a través de sonidos o por la forma de expresar y presentar esos contenidos o, finalmente, las que se plantean por el uso de los dispositivos de acceso –manipulación de ratón, teclado.

También habrá que tener en cuenta al desarrollar la web, pero en este caso con independencia de la posible discapacidad, el tipo de hardware –dispositivos de acceso a la información: tipo de pantalla, teclado, conexión...- o de software –navegador, sistema operativo...- que utilice el usuario.

Para resolver las dificultades de accesibilidad que se encontraron a medida que se extendía el uso de Internet, nació la Web Accessibility Initiative (Iniciativa de Accesibilidad Web), conocida como WAI por sus siglas en inglés. Se trata de una actividad desarrollada por el World Wide Web Consortium-W3C-, que tiene como objetivo "facilitar el acceso de las personas con discapacidad, desarrollando pautas de accesibilidad, mejorando las herramientas para la evaluación y reparación de accesibilidad Web, llevando a cabo una labor educativa y de concienciación en relación a la importancia del diseño accesible de páginas Web, y abriendo nuevos campos en accesibilidad a través de la investigación en esta área".

Desde el primer momento han tratado de hacer más accesible la Web para todos los usuarios. Se detectaban dificultades de uso asociadas no solo a las deficiencias, a la discapacidad, de algunos usuarios, sino también a circunstancias externas –ruidos, interferencias en la capacidad de atención visual, dispositivos de acceso anticuados...-. Para resolver las dificultades de acceso a la información, para eliminarlas o reducirlas a través del diseño de los sitios web, se desarrollaron las Pautas de Accesibilidad al Contenido en la Web y posteriormente otros documentos complementarios.

En síntesis, para que los servicios de banca on line sean accesibles, se ha de aplicar el nivel AA de las Pautas de Accesibilidad para el Contenido en la Web 2.0, definidas por el W3C.

Se ha de tener en cuenta, además, que el sistema de identificación y firma debe ser accesible. Por ejemplo, si se utiliza una tarjeta de coordenadas, ésta debe ofrecerse con caracteres grandes para quienes tienen visión parcial y en braille para las personas ciegas. No obstante, se recomienda ofrecer al cliente sistemas alternativos de identificación y firma: por ejemplo, envío de una clave al dispositivo móvil.

Accesibilidad a los servicios financieros a través del teléfono

La banca telefónica es una de las grandes apuestas del sector bancario para agilizar y facilitar las relaciones con sus clientes. Basta con realizar una llamada para consultar el estado de las cuentas, realizar una transferencia, solicitar una tarjeta de crédito, ordenar una compra-venta de valores o contratar un plan de pensiones.

Este nuevo concepto de banca dio sus primeros pasos en España a principios de los 90 y ha ido evolucionando con el desarrollo de las nuevas tecnologías. En un primer momento se realizaba por trabajadores de las propias empresas que respondían a las dudas y aportaban la información a los clientes. Posteriormente se introdujo un servicio automático, operable a través de las teclas del teléfono y en el que mediante voz grabada se daban las instrucciones para la ejecución de las distintas operaciones.

Actualmente en la mayoría de las entidades financieras el servicio se presta a través de dos sistemas, el de la tecnología de operación de voz y datos y el de la atención por el personal.

En ambos casos se opera con contraseña o clave secreta (que equivale a la firma en las operaciones llevadas a cabo en las oficinas) garantizándose la confidencialidad. Además se graba a conversación como garantía para la entidad financiera y para el cliente.

Las ventajas para las entidades bancarias son innegables debido al menor coste de una operación por teléfono frente al de una operación tradicional. Los clientes también obtienen beneficios pues pueden realizar las operaciones sin necesidad de acudir a una oficina, a cualquier hora del día y desde cualquier lugar.

Dentro de este apartado cobra especial importancia la "Accesibilidad a los servicios financieros a través de smartphones"

Como se ha indicado, el desarrollo y uso de aplicaciones tecnológicas puede crear dificultades añadidas a algunas personas. Así, quienes tienen mayor posibilidad de encontrarse con dificultades en el uso de este canal de servicio, son las personas a las que su deficiencia o su edad altere o impida las capacidades de manipulación, auditiva, vocalización o alguna de las cognitivas.

Cada vez con mayor frecuencia, las entidades utilizan los mensajes de móvil SMS, tanto para que los clientes ordenen operaciones, como para facilitarles información sobre sus cuentas u operaciones. Para este servicio hay que suscribir el correspondiente contrato [15].

Las dificultades en la accesibilidad de los teléfonos móviles han sido solventadas, sino completamente, si con cierta eficacia, por diferentes compañías operadoras de telecomunicación tanto en el diseño de nuevos móviles que tiene en cuenta las características y necesidades de

[15] ***http://www.finanzasparatodos.es***

esas personas, como en los servicios que ofrecen en apoyo del uso de esos móviles. La clave, como se viene indicando, es que se tenga en cuenta, en el diseño de los dispositivos y servicios que ofrecen, la diversidad en cuanto a la funcionalidad de las capacidades humanas.

Por otro lado existen multitud de productos de apoyo, incluidas aplicaciones informáticas para facilitar el uso de los teléfonos [16].

Hay que recordar que en los desarrollos de Web para móviles deben seguir las mismas recomendaciones del Consorcio W3C, así como los sistemas de validación y, como cualquier Web recordar y poner en práctica las ya comentadas Pautas de accesibilidad a la Web.

Por último si se desarrollan aplicaciones nativas, se han de aplicar igualmente requisitos de accesibilidad. Los criterios aplicables son los de la iniciativa WCAG2ICT. No obstante, se ha de tener en cuenta que, en la actualidad, sólo se pueden desarrollar aplicaciones accesibles para los sistemas operativos iOS y Android, ya que son los que ofrecen a los usuarios productos de apoyo para su manejo.

[16] *Si desea conocer las ayudas que existen para facilitar el uso del teléfono se puede acceder al catálogo de ayudas técnicas de la página web del Centro Estatal de Autonomía Personal y Ayudas Técnicas –CEAPAT- cuya reseña se incluye en el apartado de entidades de referencia. También se puede acudir al asesoramiento de empresas y profesionales.*

ACCESIBILIDAD EN LA PUBLICIDAD Y EN LA INFORMACIÓN

La publicidad es uno de los elementos más importantes a la hora de la comunicación y de la captación de clientes y se realiza a través de los medios –televisión, radio y prensa- y utilizando folletos, carteles, displays…, que se sitúan o distribuyen tanto en el exterior como en el interior de las oficinas bancarias.

La publicidad se realiza para ser leída, oída o vista, por lo que hacerla accesible pasará por incorporar alternativas pensando en las personas con deficiencias intelectuales, auditivas, visuales o para la manipulación.

Cuando la publicidad utilice un soporte visual deberá llevar las alternativas que permitan se pueda leer u oír -audio, Braille, texto con tipo, tamaño y contraste de letra adecuado-. Cuando la publicidad se realice en soporte sonoro deberá incorporar: texto escrito mediante subtitulado y lenguaje de signos. En cualquier caso los mensajes deberán ser claros y sencillos utilizándose alternativas como, por ejemplo, soportes específicos en lectura fácil [17].

Por su importancia, especialmente en la publicidad en las oficinas bancarias indicar que, tanto para rótulos, cárteles, folletos, textos informativos, etc., hay que tener en cuenta los siguientes requisitos en su diseño:

- El texto será claro y comprensible para todas las personas, así como adecuado al soporte y a la información que pretende aportar.
- El tamaño de la letra será el adecuado a la distancia de quien lo vaya a leer que dependerá de la ubicación del elemento informativo. Si la distancia desde la que se va ver la información es de unos 50 cm, el tamaño recomendado para los caracteres es de 1,4 cm para que pueda ser leída por personas con cierto resto visual. Se aconseja situar los carteles informativos a una altura entre 1,45-1,75 m del suelo.
- El tipo de letra seleccionado será el que más favorezca la legibilidad.
- El rótulo debe contrastar cromáticamente con el paramento dónde esté ubicado y, a su vez, los caracteres del rótulo lo harán con el fondo del mismo.
- El soporte de la información no emitirá reflejos al recibir luz natural o artificial.

[17] ***http://www.finanzasparatodos.es/es/secciones/recursosrelacionados/pdf/100428Finanzas_para_todos-Lectura_Facil.pdf***

- La ubicación de los elementos informativos será tal que se pueda acceder a ellos y a la información que pretenden aportar.
- Los elementos informativos estarán correctamente iluminados.

FORMACIÓN DEL CLIENTE

La complejidad y multiplicidad de los servicios financieros sugieren que la formación de las personas es importante para no llevar a errores y equívocos en la toma de decisiones que conllevan, en ocasiones, un alto riesgo. La adquisición de un préstamo puede hipotecar, no tanto la vivienda, como la propia vida. Como ejemplo de actuaciones de formación señalar la aportación "Finanza para todos" dentro del Plan de Educación Financiera llevado a cabo por la Comisión Nacional del Mercado de Valores (CNMV) y el Banco de España[18].

También destaca la Asociación Española de la Banca, con su proyecto "Educación Financiera sin barreras" en el que se indica: "La educación financiera refuerza la integración de colectivos en riesgo de exclusión social. Todas las personas tomamos decisiones financieras. Sacar el máximo partido a nuestras finanzas multiplica nuestras posibilidades y nos ayuda a ejercer nuestros derechos como consumidores.

Personas con discapacidad, ciudadanos provenientes de otros países con dificultades en el manejo del idioma o personas con menor nivel de renta y formación son algunos de los colectivos para los que una mejor educación financiera es sinónimo de integración.". Igualmente se recogen iniciativas de entidades bancarias, como BANKINTER, BBVA, BANCO POPULAR, CITIBANK, DEUSTCHE BANK, …, llevadas a cabo en la mayoría de los casos con organizaciones de personas con discapacidad, como la CNSE, la Fundación ONCE [19],… incluso con el Banco de España o la CNMV [20].

[18] ***http://www.finanzasparatodos.es***

[19] ***http://finanzasinclusivas.fundacionONCE.es/login.php***

[20] ***https://www.aebanca.es/educacionfinanciera/sinbarreras/index.htm***

ATENCIÓN AL CLIENTE

Implicación de la organización

En cualquier empresa mantener una buena relación con los clientes, vital para los buenos resultados y la continuidad de la compañía, depende del funcionamiento del conjunto de la organización y no solo, como pudiera pensarse, del personal que los atiende. Y esto es igual cuando se trata de la atención a personas con discapacidad.

Alcanzar los objetivos de accesibilidad de los entornos, productos y servicios es un objetivo que partiendo de la dirección debe impregnar a toda la organización. Para ello se aconseja incorporar la gestión de la accesibilidad al sistema de gestión habitual de la empresa y, así:

1. Establecer qué objetivos desea alcanzar respecto a la accesibilidad: Qué política va a tener en relación con las personas con discapacidad y su acceso a los servicios que presta.

2. Elaborar un diagnóstico de situación: Conocer qué es accesible y qué no.

3. Elaborar un plan de actuación:

    a. Qué acciones se van a realizar para hacer accesibles los servicios actuales del establecimiento,

    b. Qué se hará siempre que haya un cambio o se ponga en marcha un nuevo servicio u otro establecimiento

    c. Y qué actuaciones se llevará a cabo para el mantenimiento y mejora de la accesibilidad.

4. Evaluar y elegir indicadores que permitan comprobar que se está cumpliendo el plan y que se están alcanzando los objetivos.

Especialmente interesante es formar a todos los trabajadores para que conozcan las necesidades de los diversos clientes y las fuentes o criterios básicos que les permitan aportar soluciones según su función en la empresa.

Otra recomendación de especial interés para las grandes empresas, como es el caso de las entidades bancarias, es que los departamentos que se ocupan de las infraestructuras, compras y marketing planifiquen tanto la construcción o adquisición de edificios y locales como su completa dotación para que estos resulten accesibles.

Recomendaciones para la atención al cliente

Recomendaciones generales

La atención al cliente por los profesionales de las entidades bancarias deberá basarse en el conocimiento de sus posibles necesidades, entre ellas, las derivadas de las situaciones de discapacidad, además de aplicar las normas básicas de las relaciones comerciales.

Así, antes de pasar a comentar algunas de las recomendaciones específicas ante determinadassituacionesdediscapacidad y como sencillo recordatorio se indican algunas de las normas elementales de atención al cliente, a saber:

- Demostrar actitudes positivas y ser naturales en el trato.
- Dirigirse siempre al cliente –con independencia de su edad, género o discapacidad,…-, no a sus acompañantes.
- Mantenerse tranquilo, en cualquier situación, recordando que quien acude a una entidad bancaria es quien necesita el apoyo y asesoramiento de sus profesionales.
- Mirar a los ojos a las personas clientes para transmitir confianza y para captar si se está siendo comprendido por ellas.

Recomendaciones específicas

- Además, si el profesional de la entidad bancaria detectara que su cliente tiene **discapacidad auditiva** debe cumplir las siguientes recomendaciones:

    - Hablar con voz clara y firme, pero sin gritar. Si la persona es sorda no oirá por mucho que se le grite. Puede, incluso, que se consiga el efecto contrario, pues al gritar el rostro se crispa y el interlocutor no capta el contenido de las palabras, solo ve un rostro hostil.

    - Vocalizar correctamente, sin hacer muecas y sin exagerar para no distorsionar la normal articulación de las palabras.

    - Evitar taparse la boca con un bolígrafo, la mano, etc. para no dificultar la vocalización, la emisión de la voz y para facilitar la lectura labial.

    - Permanecer quieto mientras se habla sin dar la espalda ni girar la cabeza, ni agacharse. En general, no debe adoptarse ninguna postura que dificulte la vocalización, la emisión de la voz o que impida la lectura labial.

    - Ayudarse con la mímica, con gestos y signos sencillos.

    - Ayudarse de la escritura, si fuera necesario, para completar la expresión oral.

En cualquier caso hay que recordar que la lectura labial es un complemento imprescindible para personas con sordera.

Incluso cuando se compruebe que la persona lleva prótesis auditivas –audífono o implante coclear- deben respetarse estas recomendaciones.

- Cuando el profesional de la entidad bancaria perciba que su cliente tiene **discapacidad visual o ceguera** deberá cumplir las siguientes recomendaciones básicas:
    - Identificarse siempre para poder ser reconocido por el cliente. Y, si conoce su nombre, utilizarlo para dirigirse a él.
    - Preguntar al cliente que tipo de ayuda precisa.
    - Hablar con naturalidad, utilizando las frases habituales como "¡Mira!", "¿Has visto?"
    - Presentar ordenadamente y hacer tangibles, incluso acercándolos hasta la mano del cliente, si fuera preciso, los distintos elementos - cartilla, tarjeta de crédito, otros documentos…- evitando palabras que carecen de significado para él, como aquí, allí, esto…
    - Cuando sea preciso transmitir información leyendo un documento, se debe hacer su lectura completa, sin dar por supuesto que hay partes que no revierten interés, a no ser que el cliente así lo manifieste.

Se garantizará el acceso a las personas con discapacidad visual acompañadas de perros-guía.

- Si el profesional de la entidad bancaria entendiera que su cliente tiene **discapacidad intelectual** deberá cumplir las siguientes recomendaciones básicas:
    - Escuchar lo que el cliente quiere, evitando adelantarse a sus posibles deseos: él le hará saber lo que necesita. o Utilizar un lenguaje muy sencillo y concreto.
    - Repetir la información cuantas veces sea necesario.
    - Apoyar la información con imágenes, siempre que sea posible.
    - En el caso de que el profesional de la entidad bancaria presumiera que su cliente tiene una enfermedad mental deberá cumplir las siguientes recomendaciones básicas:
    - Evitar introducir factores que pudieran provocar estrés –tensión- en la relación y comunicación con el cliente.
    - Aconsejarle con mayor precisión e interés que habitualmente, si cabe, de los posibles riesgos en la realización de determinadas operaciones o actuaciones.

- Cuando el profesional de la entidad bancaria observe que su cliente tiene discapacidad física debe cumplir las siguientes recomendaciones básicas:

- Estar atento a sus necesidades: facilitar el alcance de los objetos, acercar o retirar una silla para que se siente o para que pueda aproximarse en el caso de usar una silla de ruedas, abrir una puerta...

- Asegurarse consultando con naturalidad cuando no haya entendido lo dicho por el cliente, en el caso de que este tuviera dificultades para hablar.

- Se garantizará el acceso a las personas con discapacidad física acompañadas de perros de asistencia.

- Preguntar antes de actuar, es la clave, la más importante de las recomendaciones, pues es la que muestra el respeto a la capacidad de decisión y autonomía de las personas.

- Utilizar un lenguaje muy sencillo y concreto.

- Repetir la información cuantas veces sea necesario.

- Apoyar la información con imágenes, siempre que sea posible.

- En el caso de que el profesional de la entidad bancaria presumiera que su cliente tiene una **enfermedad mental** deberá cumplir las siguientes recomendaciones básicas:

  - Evitar introducir factores que pudieran provocar estrés –tensión- en la relación y comunicación con el cliente.

  - Aconsejarle con mayor precisión e interés que habitualmente, si cabe, de los posibles riesgos en la realización de determinadas operaciones o actuaciones.

- Cuando el profesional de la entidad bancaria observe que su cliente tiene **discapacidad física** debe cumplir las siguientes recomendaciones básicas:

  - Estar atento a sus necesidades: facilitar el alcance de los objetos, acercar o retirar una silla para que se siente o para que pueda aproximarse en el caso de usar una silla de ruedas, abrir una puerta...

  - Asegurarse consultando con naturalidad cuando no haya entendido lo dicho por el cliente, en el caso de que este tuviera dificultades para hablar.

  Se garantizará el acceso a las personas con discapacidad física acompañadas de perros de asistencia.

Preguntar antes de actuar,
es la clave, la más importante de las recomendaciones, pues es la que muestra el respeto a la capacidad de decisión y autonomía de las personas.

DIRECTORIO

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.es

REAL PATRONATO SOBRE DISCAPACIDAD

C/ Serrano, 140 28006 MADRID

www.rpd.es

Empresas

ILUNION 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 MUÑÓZ. DILOFÁCIL

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

Fundación
ONCE