



## RESOLUCIÓN

**NÚMERO:** 232.09

**FECHA:** 29 MAY 2009

Visto que de conformidad con lo establecido en el artículo 81 de la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela toda persona con necesidades especiales tiene derecho al ejercicio pleno y autónomo de sus capacidades y a su integración familiar y comunitaria.

Visto que el Estado Venezolano debe promover condiciones y medidas para promover el respeto a la dignidad y la calidad de vida de las personas de la tercera edad.

Visto que el artículo 21 de la Ley de Tarjeta de Crédito y Débito, Prepagadas y Demás Tarjetas de Financiamiento o Pago Electrónico, contempla como obligación de los Bancos e Instituciones Financieras la adecuación de los cajeros automáticos o electrónicos para usuarios o usuarias con discapacidad física.

Visto que la Superintendencia de Bancos y Otras Instituciones Financieras el 13 de agosto de 2008, emitió la Resolución 209.08, publicada en Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N° 39.002 de fecha 26 de agosto del mismo año, mediante la cual dictó las directrices para el tratamiento especial que deben brindar las Instituciones Financieras a personas discapacitadas, de la tercera edad y mujeres embarazadas.

Visto que los servicios bancarios ofrecidos por las entidades bancarias no deben condicionar o establecer dificultades o impedimentos para su uso o acceso por parte de personas de la tercera edad.

Visto que el acceso y utilización de los cajeros electrónicos de las instituciones bancarias por parte de personas de la tercera edad, debe considerar ciertas condiciones o características que faciliten su manejo o interacción con ellas.

Visto que el numeral 18 del artículo 235 del Decreto con Rango, Valor y Fuerza de Ley de Reforma Parcial de la Ley General de Bancos y Otras Instituciones Financieras confiere la atribución a este Organismo de establecer los criterios, lineamientos y regulaciones de orden general, que estime necesarios, con el fin de asegurar el trato adecuado a sus usuarios, establece lo siguiente:

## **Condiciones de configuración física de las pantallas y teclados de los cajeros automáticos destinados al uso por parte de personas de la tercera edad**

**Artículo 1** Las instituciones financieras deberán acondicionar por lo menos el treinta y tres por ciento (33%) de la totalidad de los cajeros electrónicos ofrecidos para uso de clientes, para que sean fácilmente accesibles y utilizables por parte de personas de la tercera edad. Dicha adecuación deberá comprender igualmente los principios y medios de seguridad para evitar el fraude y el uso indebido de los mismos.

**Artículo 2** La adaptación en las condiciones de uso de los cajeros automáticos para uso de personas de la tercera edad deberá considerar los siguientes aspectos:

- a. La pantalla del cajero automático deberá presentar un rango de luminosidad, nitidez y contraste, superior al de los de uso ordinario.
- b. El teclado de información del cajero automático, deberá estar conformado por teclas con un mayor rango de tamaño y elevación o relieve, que las de uso normal, y con mayor separación entre ellas. En caso que el teclado sea virtual (incluido en la pantalla), la distinción entre teclas debe considerar diversos colores y de fuerte contraste o diferenciación entre ellos.
- c. La nomenclatura de los comandos o instrucciones que se generan en pantalla por la interacción del usuario con el cajero automático, deben tener mayores dimensiones que en los cajeros automáticos de uso ordinario, y ser lo suficientemente claros y explícitos para identificar el sentido de la instrucción que conllevan.
- d. Los comprobantes o recibos emitidos por los cajeros automáticos, deben ser impresos en letras de mayor magnitud que las de los cajeros de uso ordinario.
- e. La iluminación externa de la pantalla y el teclado del cajero automático, debe permitir la clara distinción de los diversos elementos que lo conforman.
- f. Se debe ampliar el intervalo de tiempo de uso o ingreso de datos al cajero automático, para no anular transacciones por falta de actividad o respuesta del usuario.

**Artículo 3** Las instituciones bancarias deberán informar al público, la ubicación (por oficina, agencia o sucursal) de los cajeros automáticos especialmente adaptados para su uso por parte de personas de la tercera edad. Dicha información deberá igualmente ser remitida a este organismo supervisor.

**Artículo 4** Las instituciones bancarias tendrán un plazo máximo de ciento ochenta (180) días continuos, contados a partir de la publicación de la presente norma en la Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela, para efectuar los arreglos y adaptaciones a los cajeros automáticos, de acuerdo a lo pautado en los artículos anteriores.

Comuníquese y Publíquese,

Edgar Hernández Behrens  
Superintendente

