



## RESOLUCIÓN

**NÚMERO:** 487.10

**FECHA:** 13 SEP 2010

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

Visto que las Instituciones Financieras deben prestar a sus clientes y al público en general una esmerada atención con un trato cortés, amable y respetuoso.

Visto que las Instituciones Financieras se comprometen a implementar mecanismos o sistemas que mejoren las esperas excesivas y hacer cómoda y agradable la permanencia de los usuarios en sus agencias.

Visto que la Ley para las Personas con Discapacidad publicada en la Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N° 38.598 el 5 de enero de 2007, establece entre sus principios el humanismo social, la solidaridad, la integración y la no discriminación para con aquellas personas que presentan una disminución o supresión temporal o permanente, de alguna de sus capacidades sensoriales, motrices o intelectuales.

Visto que la referida Ley contempla en el artículo 31 que tanto entes públicos como privados deben planificar, diseñar, proyectar, construir, remodelar y adecuar edificaciones, dando cumplimiento a las normas de la Comisión Venezolana de Normas Industriales (COVENIN).

Visto que la citada Ley en el artículo 35 obliga a los órganos y entes de la Administración Pública Nacional, Estadal y Municipal; así como, a las personas naturales y jurídicas de derecho privado a garantizar el pleno acceso, brindar atención preferencial y crear mecanismos adecuados y efectivos para facilitar información, trámites y demás servicios que prestan a las personas con discapacidad.

Visto que las personas con discapacidad, de la tercera edad y mujeres embarazadas asisten a las Instituciones Financieras y utilizan los diversos servicios que éstas prestan y efectúan operaciones.



Visto que pese a los esfuerzos realizados por las Instituciones Financieras para brindar una atención preferencial a las personas con discapacidad, de la tercera edad y mujeres embarazadas, éstas siguen encontrando barreras para efectuar sus diligencias bancarias.

Visto que el propósito del Ejecutivo Nacional es promover, proteger y asegurar el goce pleno y en condiciones de igualdad de los derechos humanos para todas las personas con discapacidad, situación especial, de la tercera edad y mujeres embarazadas; así como, promover el respeto a su dignidad.

Visto que esta Superintendencia ha recibido denuncias por parte de los usuarios del sistema bancario y de Organismos del Estado, en atención al trato que reciben los ciudadanos que presentan condición de discapacidad, situación especial, los que pertenecen a la tercera edad o mujeres embarazadas; así como, las dificultades que se les presentan con ocasión de las barreras físicas y actitudinales para ser atendidos.

Visto que el numeral 18 del artículo 235 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, resuelve emitir las presentes:

### **"NORMAS RELATIVAS A LA ATENCIÓN Y ADECUACIÓN DE LAS INSTALACIONES PARA LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD, DE LA TERCERA EDAD Y MUJERES EMBARAZADAS"**

**Artículo 1:** La presente Resolución está dirigida a todos los bancos, entidades de ahorro y préstamo, demás instituciones financieras, casas de cambio y arrendadoras financieras sometidas a la inspección, supervisión, vigilancia, regulación y control de este Organismo.

**Artículo 2:** A los efectos de las presentes normas se entenderá por:

- a) Personas con discapacidad:** Son todas aquellas personas que por causas congénitas o adquiridas presenten alguna disfunción o ausencia de sus capacidades de orden físico, mental, intelectual, sensorial o combinaciones de ellas; de carácter temporal, permanente o intermitente, que al interactuar con diversas barreras le impliquen desventajas que dificultan o impidan su participación, inclusión e integración a la vida familiar y social; así como, el ejercicio pleno de sus derechos humanos en igualdad de condiciones con los demás. Se reconocen como personas con discapacidad: Las sordas, las ciegas, las sordociegas, las que tienen



disfunciones visuales, auditivas, intelectuales, motoras de cualquier tipo, alteraciones de la integración y la capacidad cognoscitiva, las de baja talla, las autistas y con cualesquiera combinaciones de algunas de las disfunciones o ausencias mencionadas, y quienes padezcan alguna enfermedad o trastorno discapacitante; científica, técnica y profesionalmente calificadas, de acuerdo con la Clasificación Internacional del Funcionamiento, la Discapacidad y la Salud de la Organización Mundial de la Salud.

- b) Instituciones:** Los bancos, entidades de ahorro y préstamo, demás instituciones financieras, casas de cambio y arrendadoras financieras sometidos a la inspección, supervisión, vigilancia, regulación y control de la Superintendencia de Bancos y Otras Instituciones Financieras.
- c) Transacciones de caja:** Aquellas operaciones financieras y no financieras propias de la actividad de la Institución, tales como: retiros, depósitos, pagos, cobros, transferencias, consultas, entre otras.
- d) Taquilla:** Aquella instalación ubicada dentro del espacio físico de la oficina principal y las agencias de la Institución, donde los clientes y usuarios realizan transacciones de caja.
- e) Puesto de atención integral:** Área ubicada dentro del espacio físico de la oficina principal y las agencias de la Institución, que cuenta con las medidas de seguridad apropiadas, donde las personas con discapacidad, de la tercera edad y mujeres embarazadas, pueden realizar entre otras actividades, las operaciones de caja y la contratación de productos y servicios.

**Artículo 3:** Las Instituciones deberán:

- a) Adecuar en su oficina principal y en sus agencias a nivel nacional, por lo menos una (1) taquilla de atención preferencial plenamente identificada para las personas con discapacidad, de la tercera edad y mujeres embarazadas.
- b) Incorporar en las instalaciones de su oficina principal y en las agencias a nivel nacional, una taquilla con altura máxima de ochenta centímetros (80 cmts.) y/o un puesto de atención integral de forma tal, que aquellos ciudadanos que se trasladan en sillas de ruedas; así como, las personas con alguna otra discapacidad, de la tercera edad o mujeres embarazadas puedan ser atendidos cómodamente.
- c) Disponer de los mecanismos necesarios que faciliten la atención y orientación en las oficinas y agencias a las personas con discapacidad auditiva, visual y múltiples (sordociegas), a los fines de permitir el acceso a los servicios bancarios de las personas con discapacidad, y que garanticen que dichas personas conozcan la



documentación suscrita y/o trámites a realizar.

- d) En aquella oficina principal o agencias en las cuales se opte por colocar la taquilla a una altura máxima de ochenta centímetros (80 cmts.), debe incorporarse adicionalmente un mobiliario que le facilite a las personas con discapacidad, especialmente a aquellas que utilizan sillas de ruedas, el llenado de planillas, formularios o cualquier otro documento requerido por las Instituciones.
- e) Tener en funcionamiento todos los días en el horario bancario, incluyendo horas de almuerzo la taquilla preferencial y el puesto de atención integral o taquilla de ochenta centímetros (80 cmts.).
- f) Acondicionar un área con sillas plenamente identificadas, exclusivamente para el uso de personas con discapacidad, de la tercera edad y mujeres embarazadas, que les permitan su estancia en las Instituciones de la manera más cómoda posible.
- g) Incluir dentro de las áreas de atención al cliente a un personal que facilite información, atienda las consultas, reclamos y cualquier tipo de inquietudes de forma prioritaria a las personas con discapacidad, de la tercera edad y mujeres embarazadas.
- h) El tiempo de espera para las personas con discapacidad, de la tercera edad y mujeres embarazadas, que acudan a las instalaciones de las Instituciones no podrá ser mayor a quince (15) minutos desde su ingreso a las agencias, siempre y cuando tengan debidamente llenas las planillas, formularios o cualquier otro documento requerido por las Instituciones a los fines de tramitar su operación.

En caso que se tenga presencia de un número significativo de personas con discapacidad, de la tercera edad y mujeres embarazadas, las Instituciones deberán habilitar una taquilla de atención preferencial o un puesto de atención integral adicional; así como, disponer de la cantidad suficiente e idónea de personal, en aras de garantizar la atención en el tiempo estipulado, para ello se deberán establecer los mecanismos necesarios que permitan evidenciar el tiempo de permanencia de éstos en sus instalaciones.

- i) Habilitar la taquilla preferencial y la de ochenta centímetros (80 cmts.), para brindar atención al resto de sus clientes y usuarios, cuando no se tenga presencia en sus instalaciones de personas con discapacidad, de la tercera edad y mujeres embarazadas, todo ello, en aras de brindar un mejor servicio y disminuir el tiempo de espera.
- j) Brindar la capacitación necesaria al personal a su cargo a los fines de garantizar un trato respetuoso, amable y digno a aquellas personas que tramiten cualquier tipo de



operación en las instalaciones de la Institución y en especial a las personas con discapacidad, de la tercera edad y mujeres embarazadas.

**Artículo 4:** Las personas con discapacidad, de la tercera edad y mujeres embarazadas podrán hacer uso de las taquillas de atención preferencial y el puesto de atención integral, siempre y cuando las operaciones bancarias y las consultas a realizar sean de carácter personal.

**Artículo 5:** Aquellas Instituciones que presten el servicio de pago a los pensionados deberán habilitar en los días que corresponda cancelar la pensión, como mínimo una (1) taquilla adicional para evitar las colas y el excesivo tiempo en espera.

**Artículo 6:** El incumplimiento a lo previsto en esta Resolución, dará lugar a la aplicación de las sanciones administrativas previstas en la Ley General de Bancos y Otras Instituciones Financieras.

**Artículo 7:** Con la entrada en vigencia de las presentes normas se deroga la Resolución N° 209.08 emanada de este Organismo en fecha 13 de agosto de 2008, publicada en la Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N° 39.002 el 26 de agosto de 2008.

**Artículo 8:** La presente Resolución entrará en vigencia a partir de su publicación en la Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela.

Atentamente,

Edgar Hernández Behrens  
 Superintendente

