



BANCO CENTRAL
DE LA REPÚBLICA ARGENTINA.

COMUNICACIÓN "A" 7517

26/05/2022

A LAS ENTIDADES FINANCIERAS:

Ref.: Circular
RUNOR 1-1732:

Protección de los usuarios de servicios financieros. Pautas de accesibilidad para personas con discapacidad.

Nos dirigimos a Uds. para comunicarles que esta institución adoptó la siguiente resolución:

"1. Establecer que las entidades financieras deberán:

- i) Contar con reproductor de texto-a-voz en el "home banking" y en la banca móvil para permitir la adecuada lectura de su contenido, cuando operen con estos canales.
- ii) Arbitrar los medios para que las comunicaciones, avisos y/o publicidades que realicen –por sí o a través de terceros– conteniendo imágenes cuenten, además, con el texto alternativo descriptivo referido a dicha imagen mediante reproductor de texto-a-voz.
- iii) Observar en lo pertinente lo previsto en la Disposición N° 6/19 de la Oficina Nacional de Tecnología de la información y complementarias -Anexos I y II- sobre las Pautas de accesibilidad para el contenido Web 2.0 y los "Criterios de conformidad", a los efectos de que las páginas de Internet –inclusive el "home banking"– faciliten la accesibilidad de los usuarios con discapacidad.
- iv) Promover la capacitación del personal de atención al público en materia de perspectiva de discapacidad –basada en el principio de accesibilidad– y en la Lengua de Señas Argentina (LSA), a efectos de brindar atención garantizando el acceso en condiciones de igualdad y mediante un trato respetuoso a los usuarios con dificultad o discapacidad auditiva y/o del habla, evitando todo tipo de discriminación.

Asimismo, deberán facilitar su atención en las casas operativas por medio de su personal capacitado y/o de videollamadas con equipos de interpretación de Lengua de Señas Argentina realizando para ello una distribución eficiente de sus recursos, teniendo en cuenta la ubicación y zona geográfica de influencia de sus casas operativas a los efectos de lograr la mayor cobertura con este servicio a los usuarios con discapacidad que lo requieran.

2. Disponer que estas disposiciones deberán estar implementadas a los 180 días corridos de la difusión de esta comunicación."

Posteriormente les haremos llegar las hojas que, en reemplazo de las oportunamente provistas, corresponde incorporar en las normas sobre "Protección de los usuarios de servicios financieros".



BANCO CENTRAL
DE LA REPÚBLICA ARGENTINA

Saludamos a Uds. atentamente.

BANCO CENTRAL DE LA REPÚBLICA ARGENTINA

Darío C. Stefanelli
Gerente Principal de Emisión y
Aplicaciones Normativas

María D. Bossio
Subgerenta General de
Regulación Financiera