

Sistema financiero

# Incluir a débiles visuales, oportunidad para bancos

**Acceso.** Las instituciones tienen pocos productos para los 6.2 millones de personas con discapacidad, de los cuales 2.6 millones sufren de la vista, pese a que 60% tiene empleo formal y 45% es jefe de hogar

FERNANDA MURILLO  
CIUDAD DE MÉXICO

Germán Bautista, una persona con discapacidad visual, tuvo problemas para abrir una cuenta bancaria para una organización que dirigía, pues dada su condición le pedían que alguien más firmara como ruego (figura legal en la que un tercero firma a petición del solicitante), pero él dijo “yo no le ruego a nadie”, por lo que se movió con el Consejo Nacional para Prevenir la Discriminación (Conapred) logrando así que le permitieran abrir su cuenta.

Esto ocurrió en 2011, y aunque han pasado 10 años aún lo viven discriminación muchas personas con debilidad visual o alguna otra discapacidad, indica Bautista. Agrega que los bancos –aun cuando muestran interés por este mercado– no cuentan con personal preparado para que las personas con discapacidad se sienten “incluidas” ante la falta de información completa y que resuelva sus necesidades.

“Siento que hacen falta protocolos para personas como nosotros, no en todas las sucursales tie-

nen la misma atención”, expuso Arturo, otra persona con la misma condición, quien tras recorrer varios establecimientos encontró uno al que prefiere acudir sin importar la distancia.

En México, el censo de población 2020 contó poco menos de 6 millones 180 mil personas con algún tipo de discapacidad.

De éstos, se estima que 2 millones 237 mil personas tienen deficiencia visual y más de 415 mil 800 ceguera, según la Sociedad Mexicana de Oftalmología, de los cuales 40 por ciento cuenta con un empleo formal, siendo el grupo con una discapacidad con menor rechazo entre empleadores, de acuerdo con cifras del Instituto Nacional de Estadística y Geografía (Inegi).

El reporte “Inclusión financiera de personas con discapacidad”, de la Sociedad Alemana de Cooperación Internacional (GIZ, por su sigla en alemán) y la Comisión Nacional Bancaria y de Valores (CNBV), expone que 67 por ciento de las perso-

nas con debilidad visual consideran que no tienen información accesible, mientras que 62 por ciento no recibe los datos necesarios cuando va un banco o no les resuelven sus quejas.

Esto, a pesar de que según el reporte 63 por ciento de las personas con discapacidad están en edad productiva (de 29 a 60 años); además seis de cada 10 tiene empleo formal y 11 por ciento informal; 45 por ciento de hecho son jefes de hogar; y por si fuera poco 85 de cada 100 cuenta con estudios medios o superiores (52 por ciento licenciatura y 33 por ciento preparatoria).

Aunque el estudio de GIZ señala que hay una alta penetración de productos de ahorro, se encontró que solo 29

por ciento de la población con debilidad visual cuenta con los cuatro productos financieros básicos: ahorro, Afore, seguro y crédito; esto es inferior al 31 por ciento que los físicamente limitados.

“Las personas con discapacidad visual no necesitamos condiciones de privilegio, necesitamos condiciones de equidad”, destacó Germán Bautista.

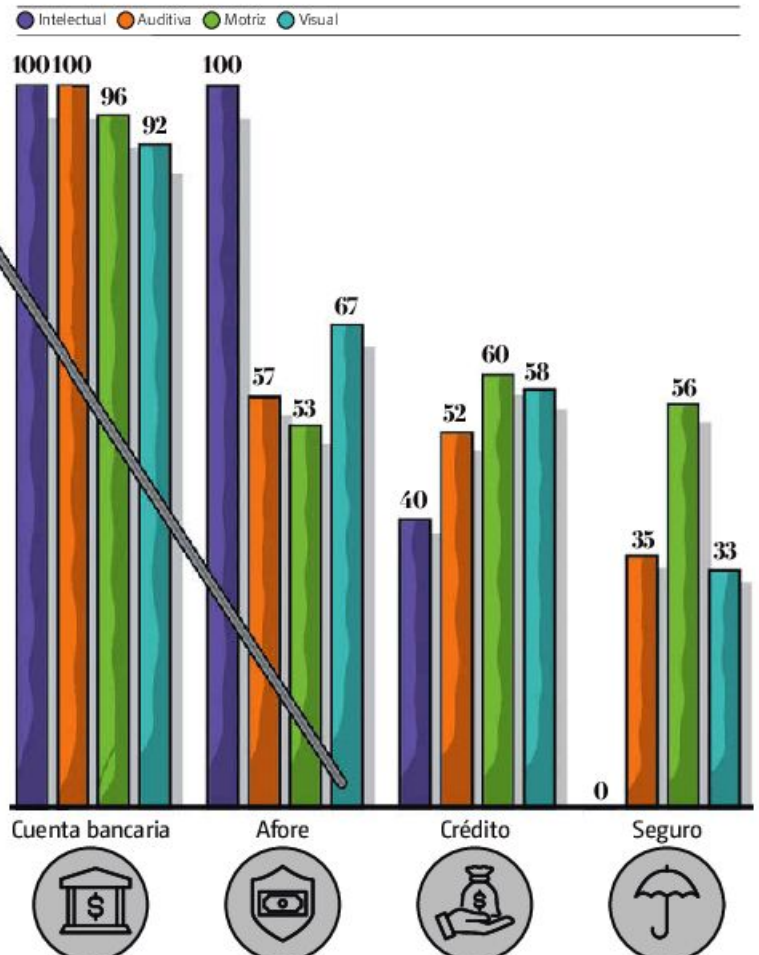
**La tecnología, ¿un aliado?**

Mastercard, empresa de servicios financieros, en su reporte “Cerrando la brecha de la discapacidad: una oportunidad para lograr un impacto positivo”, reveló que las personas con discapacidad consideran que 64 por ciento de los bancos en algunas economías emergentes son inaccesibles, por



**Uso de productos financieros**

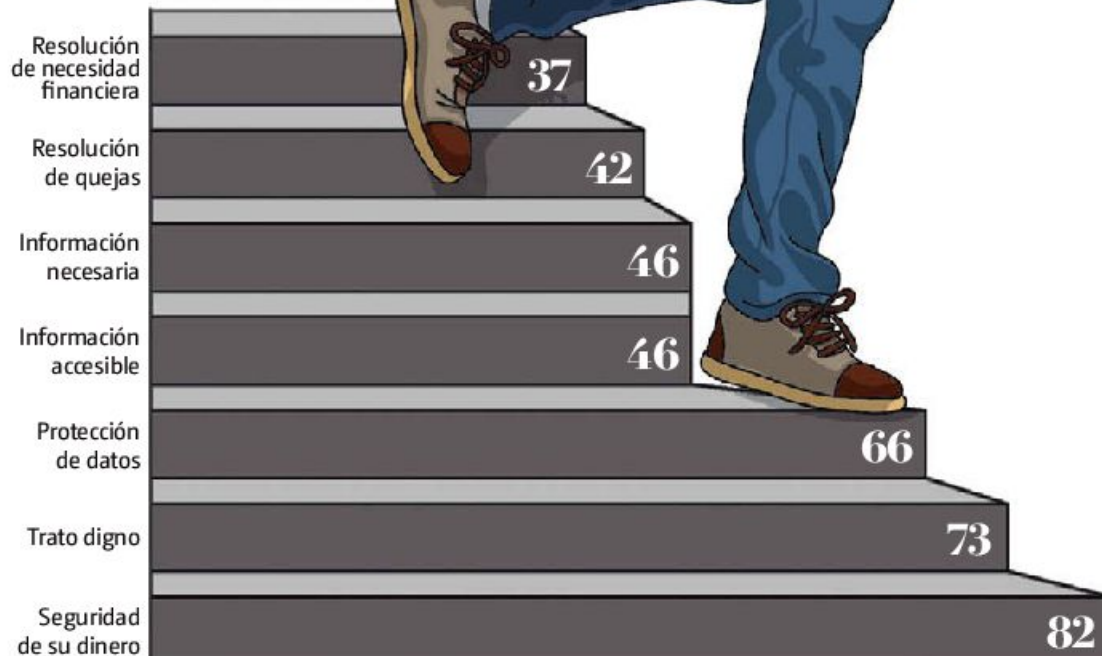
Los débiles visuales encuestados son los que tienen menos cuentas bancarias



**Limitantes digitales**

Las personas con discapacidad visual son las que menor uso hacen de la banca móvil

Cifras porcentuales



## Y ADEMÁS

## En riesgo, metas de desarrollo: Cepal

Pablo Yanes, jefe de Desarrollo Social en la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (Cepal), alertó que “a mitad del periodo” para cumplir las metas globales de desarrollo sostenible (ODS), 75% están en riesgo de no cumplirse, en la Convención por la Agenda 2030. Explicó que 20% de las metas están cumplidas o en proceso, 40% avanzan lento, y 30 por ciento no llegarán a la meta.

lo que afirma que la adopción de métodos digitales puede mejorar la inclusión e independencia.

Sin embargo, Germán Bautista, quien participó en el coloquio “Inclusión financiera de las personas con discapacidad: retos y recomendaciones” de la CNBV, afirmó que ellos no tienen la flexibilidad de elegir.

“No usamos servicios financieros por quién ofrece los intereses más bajos o da alguna facilidad de pago, no, es por el tema de accesibilidad”, expuso.

Según el estudio de CNBV y GIZ, apenas 55 por ciento de las aplicaciones, sin importar el sistema operativo, cumple con la

accesibilidad suficiente para realizar transacciones, consulta de saldos y movimientos.

“Si bien, en términos generales, no se observan diferencias entre sistemas operativos, al interior de cada banco la evaluación varía por tipo de sistema”, dice el estudio.

Bautista relató que innovaciones como los datos biométricos o las terminales *touch* no les son accesibles; en la primera tienden a fallar en su uso, mientras que la segunda, de plano, es inútil.

### Recomendaciones

Marita Brommelmeir, directora residente de GIZ en México, expuso que la agenda 2030 para la sostenibilidad de la ONU, que adoptó el gobierno de México, busca beneficiar a todas las personas y “no dejar a nadie atrás”.

“El desarrollo económico y el bienestar social deben de responder a las necesidades de todas y todos, con énfasis en aquellos grupos poblacionales históricamente excluidos”, explicó.

El estudio recomienda considerar el diseño universal y ajustes razonables en productos, servicios, procesos e infraestructura de las instituciones financieras.

También diseñar páginas web y aplicaciones móviles respetando las pautas de accesibilidad para el contenido web. Además, cuidar que las actualizaciones de las aplicaciones no pierdan funcionalidades que ya tenían en términos de accesibilidad. —

## Grado de integración

Solo 29% tiene los cuatro diferentes tipos (afore, cuenta, seguro y crédito)

● Ninguna ● Uno ● Dos ● Tres ● Cuatro

