

Experiencias de personas con discapacidad en el acceso y uso de servicios financieros.



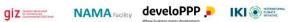


financiamientoverdeincluyente.com



















# POBLACIÓN CON DISCAPACIDAD, CON LIMITACIÓN EN LA ACTIVIDAD COTIDIANA O CON ALGÚN PROBLEMA O CONDICIÓN MENTAL





COMUNICADO DE PRENSA NÚM. 713/21 3 DE DICIEMBRE DE 2021 PÁGINA 1/5

## ESTADÍSTICAS A PROPÓSITO DEL DÍA INTERNACIONAL DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD (DATOS NACIONALES)

- De acuerdo con el Censo de Población y Vivienda 2020, del total de población en el país (126 014 024), 5.7% (7 168 178) tiene discapacidad y/o algún problema o condición mental.
- La actividad con dificultad más reportada entre las personas con discapacidad y/o condición mental es caminar, subir o bajar (41%).

Discapacidad y problema Sólo problema Limitación y problema o Sólo discapacidad Sólo limitación o condición mental o condición mental condición mental 264 518 5 577 595 602 295 723 770 13 669 930 4.4% 0.6% 0.2% 10.9% 0.5%

Población con limitación

13 934 448 11.1%



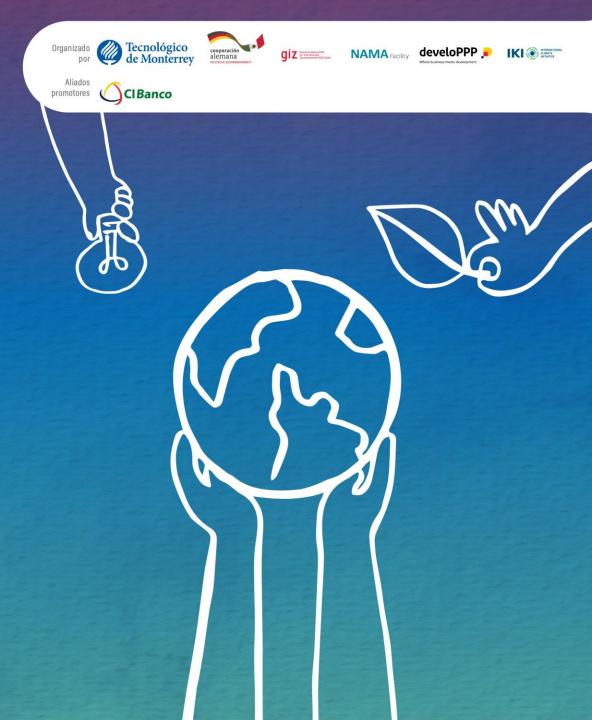
## Convención sobre los Derechos de las personas con discapacidad

Enfoque social de la discapacidad.

Derechos humanos y discriminación.

Legislación Nacional e Internacional.







## FASE 1

ACCESIBILIDAD WEB Y APLICACIONES DE BANCA MÓVIL







#### PROMEDIOS DE ACCESIBILIDAD EN PÁGINA WEB Y APLICACIONES BM

Banco	Página web %	App Android	App iOS
BBVA	88.71%	58.33%	58.33%
HSBC	83.95%	50%	58.82%
CITIBANAMEX	79.52%	70.59%	73.68%
COMPARTAMOS BANCO	77.81%	70.59%	58.82%
SANTANDER	77.19%	72.22%	47.37 %
BANCO AZTECA	76.25%	52.38%	55.56%
BANCO DEL BIENESTAR	74.44%	n/a	n/a
SCOTIABANK	74.34%	61.11%	52.78%
BANORTE	72.60%	40.48%	52.50%
INBURSA	68.64%	47.22%	50%
CONSUBANCO	67.46%	72.22%	-
BANCO AFIRME	67.44%	44.44%	41.67%
BANJERCITO	63.63%	58.33 %	55.56 %
BANCOPPEL	59.78%	52.78%	55.56%

**RECOMENDACIONES** 

APEGARSE A LOS PRINCIPIOS WCAG 2.1

SUPERVISAR LA ACCESIBILIDAD EN CADA ACTUALIZACIÓN

PROFESIONALES EN INFORMÁTICA CAPACITADOS EN ACCESIBILIDAD

PROBAR EN LOS DIFERENTES SISTEMAS OPERATIVOS

P. USUARIAS

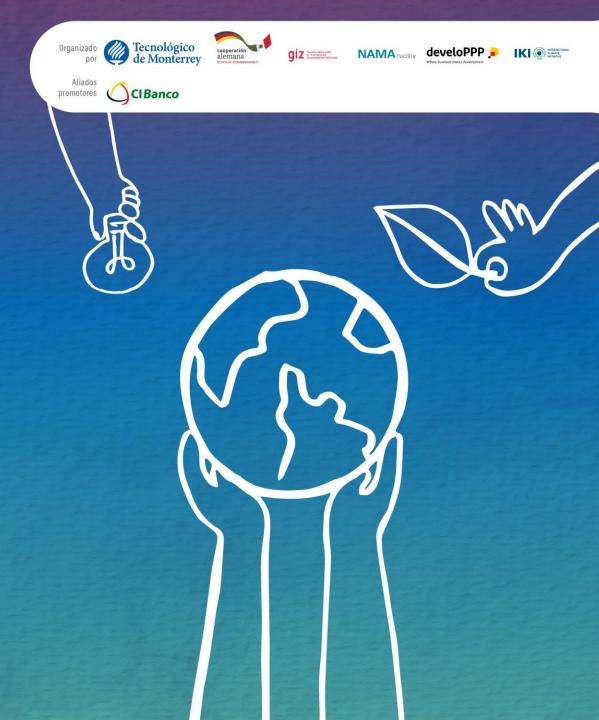
FESTIVAL DE FINANCIAMIENTO VERDE E INCLUYENTE 2022



## FASE 2

CUESTIONARIO DE INCLUSIÓN FINANCIERA PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD





## CONDICIONES SOCIODEMOGRÁFICAS DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD EN EL ESTUDIO DE INCLUSIÓN FINANCIERA: n=100

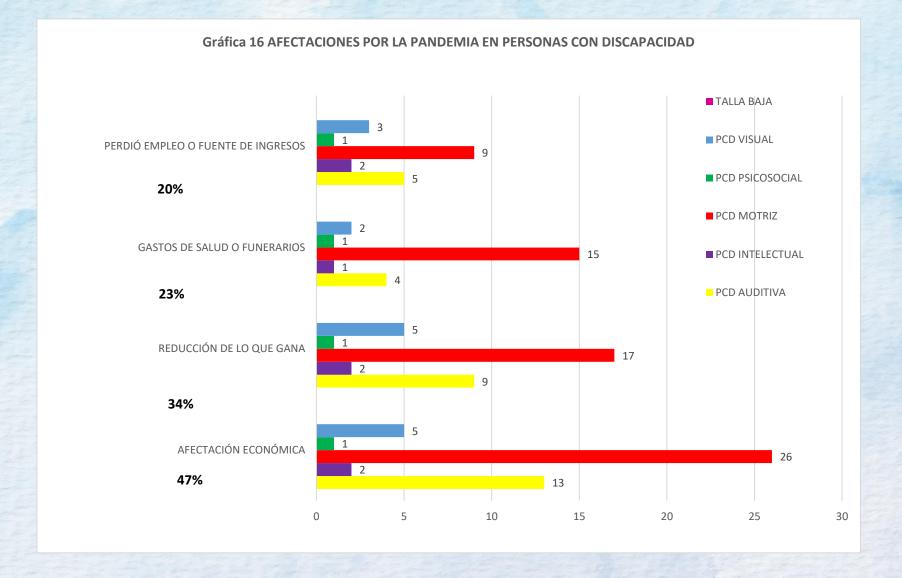




#### PRODUCTOS FINANCIEROS DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD

CK.	DÉBITO	CRÉDITO	VIVIENDA	GASTOS MÉDICOS	OTROS SEGURO	AFORE
13	23%	9%	2%	0%	4%	13%
	5%	1%	1%	0%	0%	5%
3	41%	22%	3%	3%	8%	24%
	2%	0%	0%	0%	0%	0%
	22%	13%	1%	0%	0%	16%
<b>†</b>   <b>†</b>						
TOTAL	93%	45%	7%	3%	12%	58%

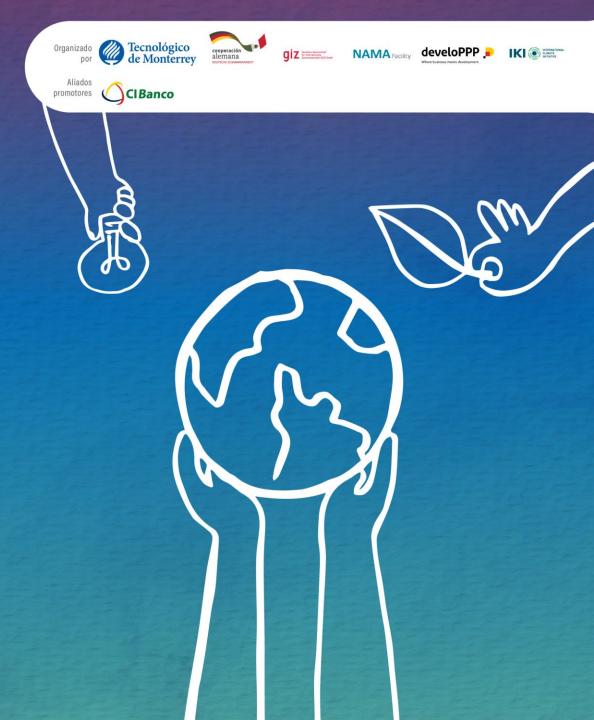






Fase 3

Entrevistas a grupos focales





#### **ENTREVISTAS A GRUPOS FOCALES**

**GRUPOS DE ANÁLISIS** 



Participaron 23 personas con discapacidad auditiva



25 personas con discapacidad visual



30 personas con discapacidad motriz,



Cuatro personas con discapacidad intelectual



Solo se entrevistó a una persona de talla baja



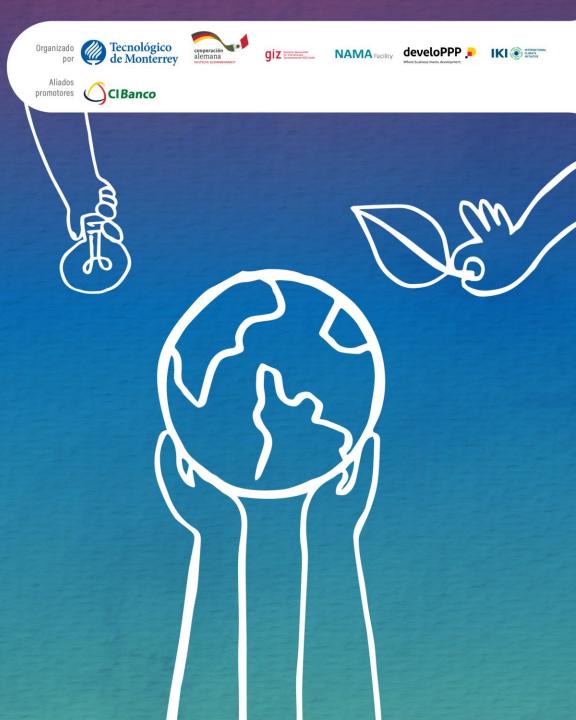


## BARRERAS PARA EL ACCESO Y USO DE INSTITUCIONES FINANCIERAS

ARQUITECTÓNICAS

ACCESO A LA INFORMACIÓN Y
COMUNICACIÓN

ACTITUDINALES

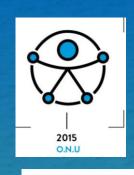




## RECOMENDACIONES ARQUITECTÓNICAS Y FÍSICAS

• ACCESO A SUCURSAL Y USO DE CAJEROS AUTOMÁTICOS

• ATENCIÓN EN VENTANILLA























### ACCESO A LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

- ACCESO A SUCURSAL Y USO DE CAJEROS AUTOMÁTICOS
- ATENCIÓN EN VENTANILLA
- CONTRATOS DE APERTURA DE **CUENTAS**
- DATOS BIOMÉTRICOS
- ACLARACIONES O QUEJAS
- PÁGINA WEB
- BANCA MÓVIL





























#### RECOMENDACIONES PARA SUPERAR BARRERAS ACTITUDINALES

• Ofrecer condiciones de trato igualitario y no discriminación en todos los servicios financieros, mantenerse actualizados en temas de atención de personas con discapacidad.

 Capacitación a todos los actores en la cadena de servicios financieros en temas de atención a personas con discapacidad.



#### RECOMENDACIONES PARA SUPERAR BARRERAS ACTITUDINALES

• Contar con personal con discapacidad auditiva formada en servicios financieros que apoye a personas con discapacidad.

• Incorporar a la plantilla del personal en todas las áreas a personas con alguna discapacidad que tengan la formación o sean capacitados para proporcionar atención en servicios financieros a todas las personas fomentando una cultura de inclusión.

## ¿CÓMO SERÁ EL BANCO DEL FUTURO? PCD VISUAL







#### **CONCLUSIONES**

• Las políticas de gestión y servicio al cliente no son accesibles para la atención de personas con alguna discapacidad.

 Hace falta tomar nota para informar sobre las condiciones que surgen cuando los protocolos de atención a clientes no son adecuados.



#### **CONCLUSIONES**

• Las personas con discapacidad manifiestan la necesidad de contar con una adecuada educación financiera y que los contenidos sean accesibles para cada área de la discapacidad.

• No se requieren servicios especiales si se superan las barreras de acceso a los servicios financieros.



















## **CONTACTO**

zetinacarolina@gmail.com



