



INFORME DE LA COMISIÓN DEL ADULTO MAYOR Y DISCAPACIDAD recaído en el proyecto de ley, en primer trámite constitucional, que regula el diseño y la accesibilidad universal en el mercado financiero.

BOLETÍN N° 16.927-35

Objetivo / Constancias / Normas de Quórum Especial “no tiene” / Consulta Excma. Corte Suprema “no hubo”/ Asistencia / Antecedentes de Hecho / Discusión en General y Particular / Votación / Texto / Acordado / Resumen Ejecutivo.

HONORABLE SENADO:

La Comisión de Adulto Mayor y Discapacidad tiene el honor de informar el proyecto de ley de la referencia, iniciado en moción de los Honorables Senadores señoras Allende y Campillai, y señores Keitel, Sandoval y Velásquez, respecto del cual, no se ha hecho presente urgencia.

Se hace presente que, de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 127 del Reglamento de la Corporación, la Comisión discutió en general y en particular esta iniciativa de ley por tratarse de un proyecto de artículo único, no obstante, vuestra Comisión propone a la Sala discutirlo sólo en general, con el objeto de otorgar a Sus Señorías la oportunidad de perfeccionar y enriquecer la iniciativa con ocasión del segundo informe.

- - -

OBJETIVO DEL PROYECTO

Fortalecer la inclusión de personas con discapacidad en el sistema financiero, a través de requisitos de accesibilidad universal para métodos de pago, cajeros, sucursales y canales digitales bancarios y de sociedades de apoyo al giro.

- - -

CONSTANCIAS

- **Normas de quórum especial**: No tiene.
- **Consulta a la Excma. Corte Suprema**: No hubo.

- - -

ASISTENCIA

- Senadores y Diputados no integrantes de la Comisión:

- **Representantes del Ejecutivo e invitados:** De la Comisión para el Mercado Financiero (CMF), el Director General de Regulación de conducta de Mercado, señor, Patricio Valenzuela Concha y el Comisionado, señor Augusto Iglesias Palau (Vía zoom); Directora Nacional de Senama, señora Claudia Asmad Palomo, jefe de Gabinete, señor Juan Cristóbal Cantuaria y su asesora legislativa, señora Tania Mora; Superintendente de Pensiones, señor Osvaldo Macías Muñoz y jefa de la División de estudios de la Superintendencia, señora Ximena Quintanilla; Director Nacional de Senadis, señor Daniel Concha Gamboa, jefe de Gabinete, señor Gustavo Peñailillo y jefa departamento derechos humanos y seguimiento legislativo, señora María Pilar Iturrieta;

- **Otros:** Responsable del Programa de Inclusión de la Biblioteca del Congreso Nacional, señora Paola Santibáñez; asesores Senadora Campillai, señores Javier Pineda y Pedro Carrasco; asesores Senador Bianchi, señor Eduardo Sepúlveda, Renato Ramos y señora Carol Matus; asesores Senador Sandoval, señor Sebastián Puebla, Pablo Cantellano y Nicolás Starck; asesores Senador Velásquez, señor Mauricio Vásquez y señor Sebastián León; asesora Senador Keitel, señora Valeria Ramírez y señor Jaime Herranz; asesora Segpres, señora Loreto González.

- - -

ANTECEDENTES DE HECHO

Para el debido estudio de este proyecto de ley, se ha tenido en consideración la [Moción](#) de los Honorables Senadores señoras Allende y Campillai, y señores Sandoval y Velásquez.

La Moción que da origen al presente proyecto de ley señala que el uso de las nuevas tecnologías ha facilitado la vida de muchas personas, pero también han producido la discriminación de ciertos sectores de la población que se ven impedidos de poder acceder a ellas.

Destaca que esta iniciativa responde al problema que han producido las nuevas máquinas de pago táctiles de teclado digital plano, denominadas terminales de punto de venta (TPV o POS), caracterizadas por la inexistencia de botones, imposibilidad de conectar audífonos y establecer un orden aleatorio de los números, todo lo cual hace imposible que las personas con discapacidad visual o adultos mayores puedan usarlas de manera autónoma.

Lamenta que esta tecnología no cuente con un diseño y accesibilidad universal ya que por esa razón excluye a un sector importante de la población, especialmente a las personas con discapacidad visual y adultos mayores con problemas de visión.

Indica que a propósito de los importantes porcentajes de población en esta situación y de otras circunstancias relacionadas con la inclusión de personas con discapacidad en el sistema financiero, se ofició durante el segundo semestre del año 2023 a la Comisión para el Mercado Financiero quien informó que no existe norma que regule medidas de inclusión para terminales de puntos de venta ("P.O.S") y cajeros automáticos.

Señala que la Convención de las Naciones Unidas sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, vigente en Chile desde el año 2008, reconoce los principios de autonomía individual, no discriminación, participación e inclusión plenas y efectivas en la sociedad, y accesibilidad, entre otros, y subraya que en el caso del sistema financiero, los Estados Partes se obligan a adoptar todas las medidas que sean pertinentes y efectivas para garantizar el derecho de las personas con discapacidad, en igualdad de condiciones con las demás, a controlar sus propios asuntos económicos y tener acceso en igualdad de condiciones al crédito financiero, y a velar por que no sean privadas de sus bienes de manera arbitraria.

Hace presente que la actual Ley de Bancos no dispone de una norma específica que se refiera a la inclusión de personas con discapacidad en el sistema financiero, sin perjuicio que le sean aplicables el marco legal general que dispone la ley N° 20.422, que establece normas sobre igualdad de oportunidades e inclusión de personas con discapacidad, en materia laboral, sobre edificaciones, disponibilidad de estacionamientos, entre otras.

Finalmente, destaca que Constitución Política de la República, también reconoce que todas las personas nacen libres e iguales en dignidad y derechos y asegura a todas las personas la igualdad ante la ley, no pudiendo la ley ni autoridad alguna establecer diferencias arbitrarias, por lo que la iniciativa propone incluir medidas destinadas a fortalecer la inclusión de personas con discapacidad en el sistema financiero.

- - -

DISCUSIÓN EN GENERAL Y PARTICULAR¹

Al inicio de la discusión de esta iniciativa legal, la Comisión recibió en audiencia a la **Directora del Servicio Nacional del Adulto Mayor (SENAMA), señora Claudia Asmad Palomo**, quien indicó que desde el servicio apoyan todas las iniciativas que están orientadas a mejorar la calidad de vida de las personas mayores. No obstante, enfatizó que este proyecto de ley incluye a personas mayores y con discapacidad y que es sabido que el 60% de las personas mayores son autovalentes pero que el 32% según la última encuesta ENDIDE 2022 (Encuesta Nacional de Discapacidad y Dependencia) de las personas mayores, tienen algún grado de discapacidad, por lo que el proyecto tendría consecuencias respecto de ese porcentaje de personas.

Enseguida hizo presente que, de acuerdo a los datos del servicio, el 83% de las personas mayores prefieren ser atendidos de manera presencial por sobre cualquier otro medio de atención, por lo que estimó necesario tener presente que muchos de los temas que se tratan en esta iniciativa son recogidos en la ley Integral de Personas Mayores y Envejecimiento Digno, Activo y Saludable (Boletín N° 13.822-07).

Enfatizó que en lo que va aprobado hasta ahora en el segundo trámite del mencionado proyecto, se han establecido una serie de derechos, entre ellos, el derecho al acceso, a la participación y a la movilidad personal en forma independiente, segura y plena, siendo obligación del Estado adoptar las medidas necesarias para que ello ocurra.

Señaló que también se incluyó el derecho al trato digno y respetuoso en la atención preferente, estableciéndose que los órganos del Estado y del sector privado deben velar porque ello ocurra en todos sus canales de atención, ya sean físicos o digitales, en un lenguaje claro y simple, consagrándose una protección también, desde el punto de vista del consumidor.

Manifestó que de igual forma se ha planteado incorporar el derecho a la conectividad de manera que las personas mayores puedan acceder y manejar canales digitales, para lo cual, ellos deben ser desarrollados de manera intuitiva, siendo el Estado el encargado de promover la inclusión digital

¹ A continuación, figura el link de cada una de las sesiones, transmitidas por TV Senado, que la Comisión dedicó al estudio del proyecto:
<https://tv.senado.cl/tvsenado/comisiones/permanentes/adulto-mayor-y-discapacidad/comision-del-adulto-mayor-y-discapacidad/2024-07-08/134528.html>
<https://tv.senado.cl/tvsenado/comisiones/permanentes/adulto-mayor-y-discapacidad/comision-del-adulto-mayor-y-discapacidad/2024-07-22/143725.html>
<https://tv.senado.cl/tvsenado/comisiones/permanentes/adulto-mayor-y-discapacidad/comision-del-adulto-mayor-y-discapacidad/2024-08-27/064535.html>

de las personas mayores, así como también, el desarrollo de las páginas y otros medios digitales de fácil acceso.

Por último, estimó que para complementar lo expuesto se debe conocer el parecer del Servicio Nacional de Discapacidad (SENADIS) respecto del proyecto de ley en comento.

La Comisión acordó invitar a SENADIS a una próxima sesión.

Luego, **el Comisionado de la Dirección de Regulación de Conducta de Mercado de la Comisión para el Mercado Financiero (CMF), señor Augusto Iglesias Palau**, hizo presente que le corresponde a la Comisión, en el ejercicio de sus potestades, velar por el correcto funcionamiento, desarrollo y estabilidad del mercado financiero, facilitando la participación de los agentes de mercado y promoviendo el cuidado de la fe pública. En tal sentido, destacó que, ejerciendo sus funciones, la CMF cumple sus mandatos y aporta al bienestar de la sociedad, velando por la estabilidad y transparencia del sistema financiero, protegiendo a sus usuarios y facilitando el desarrollo de servicios idóneos.

Subrayó que antes de este proyecto de ley, la CMF ha ido avanzando en materia de inclusión y diversidad en el mercado financiero a través de tres vías:

- Estableciendo obligaciones de información al público de los emisores de valores, bancos y compañías de seguros (incluyendo materias relacionadas a inclusión de personas con discapacidad);

- En el marco de las modificaciones legales que introdujo la ley FINTEC, incluyendo en la normativa directrices que guíen el actuar de las entidades financieras en materias relacionadas a la inclusión de personas con discapacidad; y

- Difundiendo estadísticas y estudios en materia de inclusión y diversidad.

Destacó que en el marco de la implementación de la ley FINTEC, la norma vigente (NCG 461) sobre memoria anual aplicable a emisores de valores (2023 al 2025 según tamaño), bancos (2025), compañías de seguros (2025) y otras entidades (2025), dispone la obligación de divulgar en las memorias, información que haga referencia a la manera en que estas entidades gestionan los temas de diversidad e inclusión en el plano interno, tanto en el plano general como en el plano particular del directorio. Agregó que la CMF está trabajando en forma paralela en el desarrollo de herramientas para facilitar el acceso público a la información que está en la memoria.

En relación al acceso de las personas con discapacidad a los servicios financieros, dijo que se han emitido dos regulaciones, una que es la NCG 502 (12/01/2024) que regula el registro, autorización y obligaciones de los prestadores de servicios financieros de la ley Fintec (desde agosto 2024 para Asesores de Inversión, y febrero 2025 el resto de los servicios) en que los obligados deben tener especial consideración con las personas en situación de discapacidad como, por ejemplo, visual o auditiva, de manera que la información se les entregue o ponga a disposición de una forma que resulte acorde a su situación de discapacidad.

Subrayó que una segunda norma, la NCG 514 (03/07/2024): norma que regula el sistema de finanzas abiertas de la ley Fintec (conforme plazo de implementación, que comienza en julio de 2026), dispone que “la información que se pone en conocimiento del titular o cliente para obtener el consentimiento debe estar expresada en un lenguaje sencillo, claro, preciso y evitando tecnicismos, salvo en los casos en que resulte estrictamente necesario, debiendo explicarlos claramente. Además, deberá disponer de mecanismos que permitan a personas en situación de discapacidad acceder a esta información.”

Hizo presente que las normas referidas a la inclusión se comienzan a implementar a partir del próximo año 2025, por lo que aún existen varias materias pendientes de ser reguladas en forma gradual y proporcional.

Enseguida comentó que el objetivo del proyecto de ley es concordante: a) con los últimos avances que ha realizado la CMF en ejercicio de sus facultades; b) con las reformas introducidas por la Ley N° 21.521 (FINTEC); y c) con las legislaciones observadas en la Unión Europea y en los Estados Unidos de Norteamérica. Agregó que, no obstante, aunque las reformas introducidas por la ley Fintec permiten avanzar en mejores estándares en materia de canales de atención y servicios mínimos en la industria bancaria, de seguros y otras fiscalizadas por la CMF, al no estar explícito en ese texto el principio y garantía de acceso universal, se podrían generar espacios para interpretación respecto de si dichas facultades le permiten o no establecer exigencias de esa naturaleza, por lo que el proyecto en discusión podría ayudar a despejar este potencial problema.

Señaló que, conforme a la propuesta del proyecto, la exigencia de diseño y acceso universal se aplicaría solo a la industria bancaria pues se propone incluir un nuevo artículo 74° bis en la ley General de Bancos, siendo conveniente que ella se aplicara a todas las entidades que ofrecen y operan medios de pago, y a compañías de seguros y otros fiscalizados de la Comisión.

Propuso que, para evitar que surjan cuestionamientos respecto a las facultades conferidas por la ley Fintec a la CMF para normar en estos mismos aspectos a compañías de seguros y otros fiscalizados, sería adecuado que se avanzara en los términos propuestos en los mismos artículos ya modificados

por la Ley Fintec, es decir, artículos 37 y 38 de la ley General de Bancos; nueva letra n) del artículo 3 del DFL 251 (Seguros) y nuevo numeral 36 del artículo 5 del D.L. 3.538 (ley orgánica CMF), con el objeto de asegurar la armonía entre los distintos cambios que se han incorporado con el tiempo, despejando toda duda en cuanto a su interpretación.

Expresó que estimaba conveniente establecer que la CMF al desarrollar la normativa respectiva, deba hacerlo sobre la base de los principios de proporcionalidad y gradualidad en la aplicación de la ley, con las consideraciones y motivos que contiene su [presentación](#) por escrito.

Reiteró que, para evitar eventuales problemas de interpretación sería conveniente que el texto del proyecto haga referencia directa a las definiciones de discapacidad, acceso y accesibilidad universal de la ley N° 20.422 del 2010 (que “Establece normas sobre igualdad de oportunidades e inclusión social de personas con discapacidad”).

El Honorable Senador señor Sandoval agradeció todas las sugerencias y estimó que esta es una buena instancia para realizar las correcciones necesarias a propósito de la implementación de la ley Fintec, considerando especialmente los principios de gradualidad y proporcionalidad.

Consultó de qué manera se puede acceder a la información de la norma 461 a que se hizo referencia en la presentación y dónde se puede encontrar.

El Director General de Regulación de conducta de Mercado, señor, Patricio Valenzuela Concha, comentó que la norma señalada modifica los contenidos que debe considerar la memoria anual que publican las entidades reguladas todos los años, por lo que debe estar publicada en el sitio web de la propia entidad y, además, se dispone por parte de la CMF para el público.

- - -

En sesión de 23 de julio de 2024, **el Director Nacional del Servicio de Discapacidad (SENADIS), señor Daniel Concha**, dijo que como servicio apoyaban totalmente la idea matriz de este proyecto de ley porque su objeto es aportar al mejoramiento de la calidad de vida de las personas con discapacidad, así como al reconocimiento de su plena autonomía, principalmente en su ciclo de vida adulta.

Consideró importante relevar que el artículo 12.5 de la [Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad](#) dispone que, en el ámbito financiero, los Estados Partes deben adoptar todas las medidas pertinentes y efectivas para garantizar el derecho de las personas con discapacidad, en igualdad de condiciones con las demás, a controlar sus

propios asuntos económicos y tener acceso en igualdad de condiciones al crédito financiero, velando por que no sean privadas de sus bienes de manera arbitraria.

Destacó que, a partir del marco normativo sobre accesibilidad vigente, SENADIS estima que el proyecto de ley resulta coherente con las exigencias y estándares de accesibilidad previstos no sólo en el Derecho Internacional de los Derechos Humanos, sino que también en el derecho interno, robusteciendo, por tanto, la normativa y obligaciones que, sobre la materia, ya existen en el ordenamiento jurídico.

Por último, estimó necesario acompañar la bancarización de las personas con discapacidad, para lo cual sugirió una serie de medidas que se especifican en la [presentación](#) que acompañó en la sesión, la cual fue debidamente considerada por los Honorables Senadores presentes y que queda a disposición en el Sistema de Información Legislativa (SIL).

VOTACIÓN

- Puesto en votación el proyecto de ley, sólo en general, fue aprobado por la mayoría de los miembros de la Comisión, Honorables Senadores señora Campillai y señores Keitel, Sandoval y Velásquez. Se abstuvo el Honorable Senador señor Bianchi (P).

TEXTO DEL PROYECTO

En mérito de los acuerdos precedentemente expuestos, la Comisión del Adulto Mayor y Discapacidad tiene el honor de proponer a la Sala la aprobación, en general, del siguiente proyecto de ley:

PROYECTO DE LEY:

"Artículo Único. - Para agregar un nuevo artículo 74 bis, en el Decreto con Fuerza de Ley N° 3, que fija texto refundido, sistematizado y concordado de la Ley General de Bancos y de otros cuerpos legales que se indican, del siguiente tenor:

"Artículo 74° bis. - Las empresas bancarias y las sociedades de apoyo al giro, dispondrán de diseño y accesibilidad universal en sus sucursales, sitios electrónicos, cajeros automáticos, terminales de punto de venta y de canales o aplicaciones de carácter electrónico o informático que permitan la

autorización, captura, agregación y comunicación de operaciones de pago, para que posteriormente sean procesadas por un operador para fines de su liquidación y/o pago.

En el marco de sus funciones y atribuciones que establece la Ley N°21.000, que crea la Comisión para el Mercado Financiero, la Comisión dictará las normas que establezcan los estándares de cumplimiento de diseño y accesibilidad universal en el mercado financiero, de absolver las consultas y peticiones, investigar las denuncias o reclamos, y resolver los procedimientos sancionatorios que se originen aplicando las sanciones que correspondan.

Se prohíbe el uso de los cajeros automáticos, terminales de punto de venta y de canales o aplicaciones de carácter electrónico o informático que no cumplan estándares de accesibilidad universal determinados por la Comisión para el Mercado Financiero.

Las entidades mencionadas en el inciso primero publicarán en sus respectivos sitios electrónicos la cantidad, porcentaje y funciones que desempeñan las trabajadoras y trabajadores con discapacidad, y otras medidas de inclusión que haya adoptado, tales como desarrollo de prácticas para estudiantes con discapacidad, fondos concursales o financiamiento de iniciativas sobre la materia, donaciones a otras entidades relacionadas con la discapacidad, beneficios a sus trabajadores o clientes, protocolos de atención, entre otras medidas.”.”.

- - -

ACORDADO

Acordado en sesión celebrada el día 9 de julio de 2024, con asistencia de los Honorables Senadores señora Campillai y señores Sandoval (P) y Velásquez; en sesión celebrada el día 23 de julio de 2024, con asistencia de los Honorables Senadores señora Campillai y señores Bianchi (P) y Sandoval; y en sesión celebrada el día 27 de agosto de 2024 con la asistencia de los Honorables Senadores señora Campillai y señores Bianchi (P), Keitel, Sandoval y Velásquez.

Sala de la Comisión, a 28 de agosto de 2024.

JUAN PABLO DURÁN G.
Abogado Secretario de la Comisión

RESUMEN EJECUTIVO

INFORME DE LA COMISIÓN DEL ADULTO MAYOR Y DISCAPACIDAD, RECAÍDO EN EL PROYECTO DE LEY, EN PRIMER TRÁMITE CONSTITUCIONAL, QUE REGULA EL DISEÑO Y LA ACCESIBILIDAD UNIVERSAL EN EL MERCADO FINANCIERO.

(BOLETÍN Nº 16.927-35)

- I. **OBJETIVO DEL PROYECTO PROPUESTO POR LA COMISIÓN:** Fortalecer la inclusión de personas con discapacidad en el sistema financiero, a través de requisitos de accesibilidad universal para métodos de pago, cajeros, sucursales y canales digitales bancarios y de sociedades de apoyo al giro.
- II. **ACUERDOS:** aprobado en general por mayoría (4x1 abstención).
- III. **ESTRUCTURA DEL PROYECTO APROBADO POR LA COMISIÓN:** consta de artículo único.
- IV. **NORMAS DE QUÓRUM ESPECIAL:** No tiene.
- V. **URGENCIA:** No tiene.
- VI. **ORIGEN E INICIATIVA:** Senado. Moción de los Honorables Senadores señoras Allende y Campillai, y señores Sandoval y Velásquez.
- VII **TRÁMITE CONSTITUCIONAL:** primero.
- VIII. **INICIO TRAMITACIÓN EN EL SENADO:** 17 de junio de 2024.
- IX. **TRÁMITE REGLAMENTARIO:** primer informe, en general y particular.
- X. **LEYES QUE SE MODIFICAN O QUE SE RELACIONAN CON LA MATERIA:** 1. Constitución Política. 2. Ley Nº 20.422, que establece normas sobre igualdad de oportunidades e inclusión de personas con discapacidad. 3. Ley General de Bancos. 4. Convención de las Naciones Unidas sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad.

Valparaíso, a 28 de agosto de 2024.

JUAN PABLO DURÁN G.
Abogado Secretario de la Comisión

