



## **Condiciones de configuración física de las pantallas y teclados de los cajeros automáticos destinados al uso por parte de personas de la tercera edad**

**Artículo 1** Las instituciones financieras deberán acondicionar por lo menos el treinta y tres por ciento (33%) de la totalidad de los cajeros electrónicos ofrecidos para uso de clientes, para que sean fácilmente accesibles y utilizables por parte de personas de la tercera edad. Dicha adecuación deberá comprender igualmente los principios y medios de seguridad para evitar el fraude y el uso indebido de los mismos.

**Artículo 2** La adaptación en las condiciones de uso de los cajeros automáticos para uso de personas de la tercera edad deberá considerar los siguientes aspectos:

- a. La pantalla del cajero automático deberá presentar un rango de luminosidad, nitidez y contraste, superior al de los de uso ordinario.
- b. El teclado de información del cajero automático, deberá estar conformado por teclas con un mayor rango de tamaño y elevación o relieve, que las de uso normal, y con mayor separación entre ellas. En caso que el teclado sea virtual (incluido en la pantalla), la distinción entre teclas debe considerar diversos colores y de fuerte contraste o diferenciación entre ellos.
- c. La nomenclatura de los comandos o instrucciones que se generan en pantalla por la interacción del usuario con el cajero automático, deben tener mayores dimensiones que en los cajeros automáticos de uso ordinario, y ser lo suficientemente claros y explícitos para identificar el sentido de la instrucción que conllevan.
- d. Los comprobantes o recibos emitidos por los cajeros automáticos, deben ser impresos en letras de mayor magnitud que las de los cajeros de uso ordinario.
- e. La iluminación externa de la pantalla y el teclado del cajero automático, debe permitir la clara distinción de los diversos elementos que lo conforman.
- f. Se debe ampliar el intervalo de tiempo de uso o ingreso de datos al cajero automático, para no anular transacciones por falta de actividad o respuesta del usuario.

**Artículo 3** Las instituciones bancarias deberán informar al público, la ubicación (por oficina, agencia o sucursal) de los cajeros automáticos especialmente adaptados para su uso por parte de personas de la tercera edad. Dicha información deberá igualmente ser remitida a este organismo supervisor.

**Artículo 4** Las instituciones bancarias tendrán un plazo máximo de ciento ochenta (180) días continuos, contados a partir de la publicación de la presente norma en la Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela, para efectuar los arreglos y adaptaciones a los cajeros automáticos, de acuerdo a lo pautado en los artículos anteriores.

Comuníquese y Publíquese,

Edgar Hernández Behrens  
Superintendente

