

Compromiso de la entidad con la accesibilidad y la inclusión financiera

CaixaBank, primer banco que lanza un servicio de videointerpretación en lengua de signos en sus oficinas

- **El servicio SVisual, que está dirigido al colectivo de personas con discapacidad auditiva y es totalmente gratuito, elimina la barrera de la comunicación, mejora la transparencia, evita errores fruto de la fluidez en las conversaciones y permite ofrecer a este colectivo propuestas de valor de inversión y financiación**
- **La iniciativa, que se ha puesto en marcha como piloto en 120 sucursales de la entidad de todas las comunidades autónomas, está previsto que pueda ofrecerse en toda la red de CaixaBank durante el primer trimestre de 2025**
- **Los clientes que quieran utilizar este servicio pueden solicitarlo mediante un email a su gestor o a través de la app CaixaBankNow**

2 de diciembre de 2024

CaixaBank es el primer banco que ha puesto en marcha en sus oficinas un nuevo servicio destinado a la atención de personas con discapacidad auditiva. La iniciativa, denominada SVisual, permite a los clientes de la entidad recibir información sobre servicios financieros a través de un sistema de videointerpretación simultánea en lengua de signos gracias a un intérprete especializado.

El servicio garantiza que las citas en las sucursales con personas con discapacidad auditiva se desarrollen con fluidez, lo que mejora la transparencia, fomenta la autonomía de este colectivo y evita posibles errores por malas interpretaciones. Además, gracias a SVisual se puede ofrecer a las personas con discapacidad auditiva propuestas de valor de inversión y/o financiación más complejas de forma clara y concisa.

SVisual, que surge fruto del compromiso de CaixaBank con la accesibilidad y la inclusión financiera, es un servicio gratuito. Las personas interesadas pueden solicitar cita previa a través de un email a su gestor, o bien mediante la app CaixaBankNow.

La iniciativa se ha puesto en marcha, a través de un programa piloto, en un total de 120 oficinas de CaixaBank de todas las comunidades autónomas y está previsto que esté disponible en toda la red de oficinas de la entidad en el primer trimestre de 2025.

SVisual es una solución desarrollada por la Fundación CNSE para la supresión de las barreras de comunicación, una organización estatal sin ánimo de lucro que pretende mejorar la calidad de vida de las personas con discapacidad auditiva. Este proyecto cuenta con el respaldo de la red del Movimiento Asociativo de Personas Sordas.

Banca social de CaixaBank

Con este servicio, CaixaBank incorpora una nueva acción en su apuesta por la inclusión financiera en las oficinas. La entidad también promueve la accesibilidad en los cajeros y cada vez más unidades disponen de prestaciones como alto contraste, vídeos informativos en lengua de signos, opciones guiadas por voz para personas con discapacidad visual, menús fáciles, etc.

Respecto a los métodos de pago, CaixaBank ofrece desde 2022 en todas sus oficinas la tarjeta con código de lectoescritura braille, la primera de estas características en comercializarse en España, ofreciendo así una experiencia accesible de pago a los usuarios con discapacidad visual.

La Banca Social de CaixaBank pone el foco, además, en la mejora de la accesibilidad financiera también a través de los TPV accesibles, finanzas inclusivas, cuentas de inserción y cuentas para entidades sociales con el objetivo de ofrecer servicios y productos adecuados a las necesidades reales de cada colectivo y de apoyar la labor de las entidades sociales.

El compromiso con la accesibilidad de CaixaBank

CaixaBank entiende la accesibilidad de una manera amplia, que supone no solo ofrecer a sus clientes el mayor número posible de canales de acceso a sus productos y servicios, sino también trabajar para que estos canales puedan ser utilizados por el mayor número posible de personas. Por este motivo, trabaja para la eliminación de aquellas barreras físicas y sensoriales que puedan suponer un obstáculo para el acceso a sus instalaciones o a sus productos y servicios a las personas con alguna discapacidad.

En ese sentido, una gran mayoría de las oficinas de CaixaBank (el 86% en la actualidad) son accesibles, con aplicación del concepto *cota cero*: eliminación de desniveles e instalación de rampas y elevadores para evitar desnivel. Igualmente, el 99% de la red de cajeros de la entidad están adaptados a personas con discapacidad, incluyendo la posibilidad de que las personas con discapacidad visual puedan utilizar el teclado en braille y la navegación guiada por voz.

La accesibilidad también se aplica a los canales digitales. Por ejemplo, la app móvil CaixaBankNow ofrece contraste de colores y tamaño de fuentes adecuados para personas con baja visión, además de la posibilidad de navegación por voz.

Además, www.caixabank.es, el portal comercial de la entidad, es el único del sector en España acreditado con el nivel de accesibilidad AA, según las directrices para el contenido web 2.0 del W3C-WAI.

Sobre la Acción Social de CaixaBank

CaixaBank es una entidad con una vocación profundamente social, además de un referente en banca socialmente responsable. Su actitud de servicio hacia sus clientes y toda la sociedad en general se ve reflejada en el impulso de programas de acción social y en el fomento del voluntariado, como vía para dar respuesta a los retos que demanda la sociedad.

Desde Acción Social CaixaBank se promueven iniciativas, actividades y campañas solidarias, algunas en colaboración con la Fundación "la Caixa". Gracias a su presencia en todo el territorio, su red de oficinas, la mayor de España, puede detectar las necesidades locales y ayudar desde la cercanía, así como apoyar a la Fundación "la Caixa" en la canalización de las ayudas económicas a las entidades sociales. Además, a través de la actividad financiera, la entidad ofrece servicios y soluciones para todo tipo de personas.

Por otro lado, la actuación responsable de CaixaBank ha sido reconocida por los principales organismos internacionales. El Dow Jones Sustainability Index la sitúa entre los mejores bancos mundiales en términos de sostenibilidad y la organización internacional CDP la incluye como empresa líder contra el cambio climático.