

Compromís de l'entitat amb l'accessibilitat i la inclusió financera

CaixaBank adapta els seus TPV tàctils per a persones amb discapacitat visual

- **En col·laboració amb l'ONCE, l'entitat ha implementat en el 95% dels seus datàfons amb sistema operatiu Android una funcionalitat que facilita que les persones amb discapacitat visual puguin tenir més autonomia en efectuar compres en comerços**
- **CaixaBank, que va ser la primera entitat a llançar la targeta financera amb sistema Braille a Espanya, ja compta amb un parc del voltant de 4.000 targetes Braille actives**
- **Durant el primer trimestre de 2025, desplegarà en tota la seva xarxa d'oficines el servei de videointerpretació en llengua de signes per atendre els clients amb discapacitat auditiva**

4 de gener de 2025

CaixaBank, en el seu compromís amb l'accessibilitat de les persones amb discapacitat visual, ha adaptat els seus TPV tàctils de nova generació amb una nova funcionalitat, desenvolupada juntament amb l'ONCE. Aquest servei, que es va posar en marxa a finals del 2023, facilita que les persones amb discapacitat visual puguin efectuar compres de forma més segura en comerços que disposin de datàfons amb sistema operatiu Android (els tàctils sense botons). Per la seva banda, els datàfons tradicionals tenen relleu en els botons perquè les persones amb discapacitat visual puguin identificar els números.

Coincidint amb el primer aniversari del llançament del servei, l'entitat financera ja compta amb més de 310.000 TPV que tenen incorporada aquesta funcionalitat, la qual cosa suposa un 95% dels datàfons tàctils. Aquest servei permet incrementar l'autonomia de les persones que no poden llegir els números a les pantalles dels TPV tàctils dels comerços, minimitzant haver de dependre de terceres persones per efectuar els seus pagaments i marcar el número PIN.

L'entitat reforça, d'aquesta manera, la seguretat en el moment del pagament de les persones amb discapacitat visual. Aquesta funcionalitat permet activar en el TPV el 'Modo Accesible' clicant dues vegades sobre el botó de la cantonada inferior esquerra en la pantalla de pagament del TPV. Un cop activada, es locuta en veu alta l'import a pagar i les instruccions per pagar amb la targeta.

Si l'operació requereix PIN, s'activarà una pantalla especial on es locutaran les instruccions per poder introduir la clau personal.

A més, CaixaBank, a través de la seva filial especialitzada en mitjans de pagament, CaixaBank Payments & Consumer, té ja un parc de targetes braille al voltant de 4.000 targetes actives.

L'entitat financera va llançar la primera targeta Visa amb codi de lectoescriptura Braille a Espanya el maig del 2022 amb l'objectiu que les persones amb discapacitat visual puguin efectuar compres en qualsevol mena de comerços sense dependre d'altres persones.

La solució, desenvolupada en col·laboració amb ONCE, s'aplica a tota mena de targetes emeses per l'entitat: les de crèdit (incloent-hi la targeta MyCard), les de dèbit i les de prepagament.

Primer banc amb atenció en llengua de signes

En el seu compromís amb les persones amb discapacitat auditiva, CaixaBank desplegarà, així mateix, el servei de videointerpretació en llengua de signes en tota la seva xarxa d'oficines durant el primer trimestre de 2025.

L'entitat s'ha convertit també en el primer banc a posar en marxa a les seves sucursals un nou servei, anomenat SVisual, que permet als clients amb discapacitat auditiva de l'entitat rebre informació sobre serveis financers a través d'un sistema de videointerpretació simultània en llengua de signes gràcies a un intèrpret especialitzat.

La iniciativa va arrencar, en l'últim trimestre del 2024, com a pilot en 120 sucursals de l'entitat de totes les comunitats autònomes, i està previst que es pugui oferir a tota la xarxa de CaixaBank en els tres primers mesos de l'any.

El servei garanteix que les cites a les sucursals amb persones amb discapacitat auditiva es desenvolupin amb fluïdesa, la qual cosa millora la transparència, fomenta l'autonomia d'aquest col·lectiu i evita possibles errors per males interpretacions. A més, gràcies a SVisual es pot oferir a les persones amb discapacitat auditiva propostes de valor d'inversió i/o finançament més complexes de forma clara i concisa.

SVisual és un servei gratuït. Les persones interessades poden sol·licitar cita prèvia a través d'un email al seu gestor, o bé mitjançant l'app CaixaBankNow.

El compromís amb l'accessibilitat de CaixaBank

CaixaBank entén l'accessibilitat d'una manera àmplia, que suposa no només oferir als seus clients el nombre més gran possible de canals d'accés als seus productes i serveis, sinó també treballar perquè aquests canals puguin ser utilitzats pel nombre més gran possible de persones. Per aquest motiu, treballa per a l'eliminació d'aquelles barreres físiques i sensorials que puguin suposar un obstacle per a l'accés a les seves instal·lacions o als seus productes i serveis a les persones amb alguna discapacitat.

En aquest sentit, una gran majoria de les oficines de CaixaBank (el 86% en l'actualitat) són accessibles, amb aplicació del concepte *cota zero*: eliminació de desnivells i instal·lació de rampes i elevadors per evitar desnivell.

Igualment, el 99% de la xarxa de caixers de l'entitat estan adaptats a persones amb discapacitat, incloent-hi la possibilitat que les persones amb discapacitat visual puguin utilitzar el teclat en braille i la navegació guiada per veu.

L'accessibilitat també s'aplica als canals digitals. Per exemple, l'app mòbil CaixaBankNow ofereix contrast de colors i mida de fonts adequats per a persones amb baixa visió, a més de la possibilitat de navegació per veu.

A més, www.caixabank.es, el portal comercial de l'entitat, és l'únic del sector a Espanya acreditat amb el nivell d'accessibilitat AA, segons les directrius per al contingut web 2.0 del W3C-WAI.