

Día Mundial de la Audición

CaixaBank concluye este mes el despliegue del servicio de videointerpretación en lengua de signos en todas sus oficinas

- ***El pasado diciembre, se convirtió en el primer banco en ofrecer un nuevo servicio destinado a la atención de personas con discapacidad auditiva y, este mes de marzo, completará su implantación en toda su red***
- ***El servicio de videointerpretación SVisual de CaixaBank está dirigido al colectivo de personas con discapacidad auditiva y es totalmente gratuito***
- ***Contribuye a eliminar la barrera de la comunicación, mejorar la transparencia, evitar errores fruto de la fluidez en las conversaciones, así como ofrecer a este colectivo información accesible sobre propuestas de valor de inversión y financiación***
- ***Los clientes que quieran utilizar este servicio pueden solicitarlo mediante un email a su gestor o a través de la app CaixaBankNow***

3 de marzo de 2025

CaixaBank concluirá este mes de marzo el despliegue en toda su red de oficinas del servicio de videointerpretación en lengua de signos, 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, SVisual permite que las personas con discapacidad auditiva propuestas de valor de inversión y/o financiación más complejas de forma clara y concisa.

La incorporación de 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 puso en marcha, a través de un programa piloto, el pasado mes de diciembre en un total de 120 oficinas de CaixaBank de todas las comunidades autónomas y este mes de marzo estará disponible en toda la red de oficinas de la entidad.

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 dignificar las condiciones de vida y de ciudadanía de todas las personas sordas. Este proyecto cuenta con el respaldo de la red autonómica de federaciones y asociaciones que conforman la Confederación Estatal de Personas Sordas (CNSE).

Banca social de CaixaBank

Con este servicio, CaixaBank incorpora una nueva acción en su apuesta por la inclusión financiera en las oficinas y los entornos accesibles. 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, cognitivas 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.

CaixaBank se ha convertido, además, en la primera entidad financiera en adherirse a la Red Panhispánica de Lenguaje Claro y Accesible, iniciativa impulsada por la Real Academia Española (RAE) que tiene los propósitos de fomentar el lenguaje claro y accesible como fundamento de los valores democráticos y de incorporar proyectos en favor de la accesibilidad del lenguaje.