

Dia Mundial de l'Audició

CaixaBank conclou aquest mes el desplegament del servei de videointerpretació en llengua de signes a totes les seves oficines

- **El passat desembre es va convertir en el primer banc a oferir un nou servei destinat a l'atenció de persones amb discapacitat auditiva i, aquest mes de març, completarà la seva implantació a tota la seva xarxa**
- **El servei de vídeo interpretació SVisual de CaixaBank està dirigit al col·lectiu de persones amb discapacitat auditiva i és totalment gratuït**
- **Contribueix a eliminar la barrera de la comunicació, millorar la transparència, evitar errors fruit de la fluïdesa en les converses, així com a oferir a aquest col·lectiu informació accessible sobre propostes de valor d'inversió i finançament**
- **Els clients que vulguin utilitzar aquest servei poden sol·licitar-lo mitjançant un email al seu gestor o a través de l'app CaixaBankNow**

3 de març de 2025

CaixaBank conclourà aquest mes de març el desplegament en tota la seva xarxa d'oficines del servei de videointerpretació en llengua de signes, destinat a l'atenció de persones amb discapacitat auditiva. La iniciativa, denominada SVisual, permet als clients 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.

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, SVisual permet que les persones amb discapacitat auditiva proposin de valor d'inversió i/o finançament més complexes de forma clara i concisa.

La incorporació de SVisual, que sorgeix fruit del compromís de CaixaBank amb l'accessibilitat i la inclusió financera, 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.

La iniciativa es va posar en marxa, a través d'un programa pilot, el passat mes de desembre en un total de 120 oficines de CaixaBank de totes les comunitats autònomes i aquest mes de març estarà disponible a tota la xarxa d'oficines de l'entitat.

SVisual és una solució desenvolupada per la Fundació CNSE per a la supressió de les barreres de comunicació, una organització estatal sense ànim de lucre que pretén dignificar les condicions de vida i de ciutadania de totes les persones sordes. Aquest projecte compta amb el suport de la xarxa autonòmica de federacions i associacions que conformen la Confederación Estatal de Personas Sordas (CNSE).

Banca social de CaixaBank

Amb aquest servei, CaixaBank incorpora una nova acció en la seva aposta per la inclusió financera a les oficines i als entorns accessibles. L'entitat també promou l'accessibilitat als caixers i cada vegada més unitats disposen de prestacions com alt contrast, vídeos informatius en llengua de signes, opcions guiades per veu per a persones amb discapacitat visual, menús fàcils, etc.

Respecte als mètodes de pagament, CaixaBank ofereix des de 2022 en totes les seves oficines la targeta amb codi de lectoescriptura braille, la primera d'aquestes característiques a comercialitzar-se a Espanya, oferint així una experiència accessible de pagament als usuaris amb discapacitat visual.

La Banca Social de CaixaBank posa el focus, a més, en la millora de l'accessibilitat financera també a través dels TPV accessibles, finances inclusives, comptes d'inserció i comptes per a entitats socials amb l'objectiu d'oferir serveis i productes adequats a les necessitats reals de cada col·lectiu i de donar suport a la tasca de les entitats socials.

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, cognitives 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 banda, 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.

CaixaBank s'ha convertit en la primera entitat financera a adherir-se a la Xarxa Panhispànica de Llenguatge Clar i Accessible, iniciativa impulsada per la Reial Acadèmia Espanyola (RAE) que té els propòsits de fomentar el llenguatge clar i accessible com a fonament dels valors democràtics i d'incorporar projectes en favor de l'accessibilitat del llenguatge.