

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

## **CaixaBank, primer banc que llança un servei de videointerpretació en llengua de signes a les seves oficines**

- **El servei SVisual, que està dirigit al col·lectiu de persones amb discapacitat auditiva i és totalment gratuït, elimina la barrera de la comunicació, millora la transparència, evita errors fruit de la fluïdesa en les converses i permet oferir a aquest col·lectiu propostes de valor d'inversió i finançament**
- **La iniciativa, que s'ha posat en marxa com a pilot a 120 sucursals de l'entitat de totes les comunitats autònomes, està previst que pugui oferir-se a tota la xarxa de CaixaBank durant el primer trimestre de l'any 2025**
- **Els clients que vulguin utilitzar aquest servei poden sol·licitar-ho mitjançant un email al seu gestor o a través de l'app CaixaBankNow**

### **2 de desembre del 2024**

CaixaBank és el primer banc que ha posat en marxa a les seves oficines un nou servei 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, 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, 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 s'ha posat en marxa, a través d'un programa pilot, en un total de 120 oficines de CaixaBank de totes les comunitats autònomes i està previst que estigui disponible a tota la xarxa d'oficines de l'entitat en el primer trimestre de l'any 2025.

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 millorar la qualitat de vida de les persones amb discapacitat auditiva. Aquest projecte compta amb el suport de la xarxa del Moviment Associatiu de Persones Sordes.

### **Banca social de CaixaBank**

Amb aquest servei, CaixaBank incorpora una nova acció en la seva aposta per la inclusió financera a les oficines. 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 l'any 2022 a 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 major nombre possible de canals d'accés als seus productes i serveis, sinó també treballar perquè aquests canals puguin ser utilitzats pel major nombre 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 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, [https://www.caixabank.cat/particular/home/particulars\\_ca.html](https://www.caixabank.cat/particular/home/particulars_ca.html), 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.

## Sobre l'Acció Social de CaixaBank

CaixaBank és una entitat amb una vocació profundament social, a més d'un referent en banca socialment responsable. La seva actitud de servei envers els seus clients i tota la societat en general es veu reflectida en l'impuls de programes d'acció social i en el foment del voluntariat, com a via per donar resposta als reptes que demanda la societat.

Des d'Acció Social CaixaBank es promouen iniciatives, activitats i campanyes solidàries, algunes en col·laboració amb la Fundació "la Caixa". Gràcies a la seva presència a tot el territori, la seva xarxa d'oficines, la més gran d'Espanya, pot detectar les necessitats locals i ajudar des de la proximitat, així com donar suport a la Fundació "la Caixa" en la canalització de les ajudes econòmiques a les entitats socials. A més, a través de l'activitat financera, l'entitat ofereix serveis i solucions per a tot tipus de persones.

D'altra banda, l'actuació responsable de CaixaBank ha estat reconeguda pels principals organismes internacionals. El Dow Jones Sustainability Index la situa entre els millors bancs mundials en termes de sostenibilitat i l'organització internacional CDP la inclou com a empresa líder contra el canvi climàtic.