

*Compromiso de la entidad con la accesibilidad y la inclusión financiera*

## **CaixaBank adapta sus TPV táctiles para personas con discapacidad visual**

- **En colaboración con la ONCE, la entidad ha implementado en el 95% de sus datáfonos con sistema operativo Android una funcionalidad que facilita que las personas con discapacidad visual puedan tener mayor autonomía al efectuar compras en comercios**
- **CaixaBank, que fue la primera entidad en lanzar la tarjeta financiera con sistema Braille en España, ya cuenta con un parque de alrededor de 4.000 tarjetas Braille activas**
- **Durante el primer trimestre de 2025, desplegará en toda su red de oficinas el servicio de videointerpretación en lengua de signos para atender a los clientes con discapacidad auditiva**

### **4 de enero de 2025**

CaixaBank, en su compromiso con la accesibilidad de las personas con discapacidad visual, ha adaptado sus TPV táctiles de nueva generación con una nueva funcionalidad, desarrollada junto con la ONCE. Este servicio, que se puso en marcha a finales de 2023, facilita que las personas con discapacidad visual puedan realizar compras de forma más segura en comercios que dispongan de datáfonos con sistema operativo Android (los táctiles sin botones). Por su parte, los datáfonos tradicionales tienen relieve en los botones para que las personas con discapacidad visual puedan identificar los números.

Coincidiendo con el primer aniversario del lanzamiento del servicio, la entidad financiera ya cuenta con más de 310.000 TPV que tienen incorporada esta funcionalidad, lo que supone un 95% de los datáfonos táctiles. Este servicio permite incrementar la autonomía de las personas que no pueden leer los números en las pantallas de los TPV táctiles de los comercios, minimizando tener que depender de terceras personas para realizar sus pagos y marcar el número PIN.

La entidad refuerza, de esta forma, la seguridad en el momento del pago de las personas con discapacidad visual. Esta funcionalidad permite activar en el TPV el 'Modo Accesible' clicando dos veces sobre el botón de la esquina inferior izquierda en la pantalla de pago del TPV. Una vez activada, se locuta en voz alta el importe a pagar y las instrucciones para pagar con la tarjeta.

Si la operación requiere PIN, se activará una pantalla especial donde se locutarán las instrucciones para poder introducir la clave personal.

Además, CaixaBank, a través de su filial especializada en medios de pago, CaixaBank Payments & Consumer, tiene ya un parque de tarjetas braille de alrededor de 4.000 tarjetas activas.

La entidad financiera lanzó la primera tarjeta Visa con código de lectoescritura Braille en España en mayo de 2022 con el objetivo de que las personas con discapacidad visual puedan realizar compras en cualquier tipo de comercios sin depender de otras personas.

La solución, desarrollada en colaboración con ONCE, se aplica a todos los tipos de tarjetas emitidas por la entidad: las de crédito (incluyendo la tarjeta MyCard), las de débito y las de prepago.

### **Primer banco con atención en lengua de signos**

En su compromiso con las personas con discapacidad auditiva, CaixaBank desplegará, asimismo, el servicio de videointerpretación en lengua de signos en toda su red de oficinas durante el primer trimestre de 2025.

La entidad se ha convertido también en el primer banco en poner en marcha en sus sucursales un nuevo servicio, denominado SVisual, que permite a los clientes con discapacidad auditiva 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.

La iniciativa arrancó, en el último trimestre de 2024, como piloto en 120 sucursales de la entidad de todas las comunidades autónomas, y está previsto que pueda ofrecerse en toda la red de CaixaBank en los tres primeros meses del año.

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 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.

### **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](http://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.