

## **Declaración de Accesibilidad**

Caixa Ontinyent se ha comprometido a hacer accesibles sus productos y servicios, de conformidad con la legislación nacional (Ley 11/2023) por la que se traspone la Directiva (UE) 2019/882 del Parlamento Europeo y del Consejo y en línea con su compromiso de ofrecer canales de distribución de productos y servicios accesibles para todos sus clientes. En este sentido, Caixa Ontinyent está trabajando en el fortalecimiento del nivel de accesibilidad de sus canales.

Caixa Ontinyent se encuentra en plena fase de implementación de todas las líneas de acción que solventan los problemas de accesibilidad identificados. No obstante, ya se encuentran disponibles para los clientes de Caixa Ontinyent un gran número de funcionalidades y de características de accesibilidad, tal y como se presentan a continuación.

### **Web.**

El contenido visual y multimedia cuenta con alternativas textuales que permiten a las tecnologías de asistencia transmitir la misma información de manera efectiva. La estructura de las páginas sigue un orden lógico y coherente, lo que facilita la lectura y la navegación, y las instrucciones no dependen únicamente de colores, formas o posiciones, asegurando que cualquier persona pueda comprender y utilizar los distintos elementos del sitio.

La experiencia de uso también se mantiene estable y predecible. Los formularios están correctamente etiquetados y ofrecen mensajes de error claros, mientras que la navegación con teclado funciona de forma completa y fluida, con un foco visible que ayuda a ubicar el punto de interacción en todo momento. El contenido puede ampliarse o ajustarse en espaciado sin afectar la legibilidad, y los colores, contrastes y tamaños se adaptan adecuadamente a diferentes configuraciones y preferencias del usuario.

Además, la página mantiene una navegación coherente y accesible en todas sus secciones, con opciones que facilitan llegar al contenido principal y diferentes vías para localizar la información. Los títulos, etiquetas e idiomas están correctamente definidos, lo que contribuye a una lectura precisa tanto visual como asistida. En conjunto, el sitio ofrece una experiencia estable, comprensible y adaptable, que respeta las preferencias del usuario y garantiza el acceso equitativo a todos los contenidos.

### **App.**

La aplicación ofrece una experiencia de uso cómoda y comprensible para todo tipo de usuarios. Permite distintas formas de autenticación, como huella, rostro u otros métodos alternativos, y todos los controles y botones pueden identificarse y utilizarse sin depender únicamente de la vista. Además, los elementos que cambian de estado muestran siempre una indicación visual clara, de modo que es fácil entender su funcionamiento en todo momento.

Las instrucciones y contenidos están pensados para no depender solo del color, la forma o la posición, e incluyen textos o descripciones que facilitan su comprensión. El color nunca se usa como único recurso para transmitir información, y el contraste entre textos, iconos y fondo es suficiente para asegurar una buena legibilidad. También se utiliza texto en lugar de imágenes de texto, lo que mejora la lectura con tecnologías de asistencia.

La navegación es sencilla y coherente. Se puede recorrer toda la app con teclado sin quedar bloqueado, los enlaces indican claramente su destino y las etiquetas y títulos describen bien su contenido. No se producen cambios automáticos ni acciones inesperadas cuando se interactúa con los controles, de modo que todo resulta predecible y estable para el usuario.

Además, la aplicación funciona correctamente con tecnologías de asistencia, que pueden identificar y ejecutar acciones, seguir el foco o modificarlo según sea necesario. Todo ello contribuye a que la experiencia sea fluida, clara y accesible para cualquier persona.

### **Atención telefónica (Oficina Digital).**

En el servicio de atención telefónica y cuando se proporcionan instrucciones mediante sistemas de respuesta de voz interactiva (IVR), no se reproducen de forma automática sonidos superpuestos que interfieran durante más de 3 segundos, evitando así la saturación auditiva. Además, las distintas opciones disponibles en los menús de voz cuentan con descripciones claras y descriptivas, de modo que cada título refleja adecuadamente la operación asociada y facilita que las personas identifiquen con rapidez el trámite que desean realizar.

La gestión de errores y operaciones sensibles también se ha diseñado para ser accesible y segura. Cuando el sistema detecta un input incorrecto (por ejemplo, una opción de menú que no existe), el sistema vuelve a reproducir la locución, dándole al cliente una nueva oportunidad para introducir una opción válida.

Adicionalmente, se tienen en cuenta aspectos relacionados con el tiempo de interacción ya que los flujos proporcionan tiempo suficiente al usuario para realizar la inserción de datos por parte del usuario, permitiendo a aquellas personas con discapacidad cognitiva realizar estas acciones.

Finalmente, la interacción se puede realizar de forma completa mediante la marcación de teclas, sin exigir mantener pulsaciones prolongadas ni una velocidad específica en las acciones, lo que elimina barreras para personas con dificultades motoras o de coordinación.

En conjunto, estos servicios de atención telefónica ofrecen una experiencia estable, comprensible y manejable, fomentando un uso seguro e inclusivo para todos los clientes.

## **Tarjetas.**

Las tarjetas físicas emitidas por la Entidad se han diseñado para que la información resulte claramente legible. En particular, los textos e imágenes de texto relevantes de las tarjetas con relieve, como el nombre de la persona titular, la numeración de la tarjeta o las fechas de validez, mantienen una relación de contraste suficiente con el fondo, lo que facilita su lectura a simple vista y en distintas condiciones de iluminación.

Asimismo, los componentes visuales no textuales de la tarjeta, como el icono de pago sin contacto, se han diseñado para resultar fácilmente distinguibles respecto del fondo y de los colores adyacentes, cumpliendo con el contraste mínimo requerido para estos casos.

## **Comunicaciones.**

La Entidad trabaja para que sus comunicaciones, tanto físicas como digitales, sean claras y comprensibles para todas las personas. En la mayoría de los casos, los mensajes se redactan utilizando un lenguaje alineado con un nivel de complejidad equivalente a B2, evitando tecnicismos innecesarios y priorizando términos financieros de uso habitual. Los documentos, correos electrónicos y publicaciones en redes sociales incluyen títulos, encabezados y etiquetas que describen adecuadamente el contenido y el propósito de cada sección, de forma que resulte sencillo identificar la información principal y seguir el hilo del mensaje con independencia del canal utilizado.

En los soportes visuales, se cuida especialmente la legibilidad del contenido: se emplean tamaños de fuente adecuados, tipografías de palo seco y relaciones de contraste suficientes entre texto y fondo, así como entre elementos gráficos relevantes. Cuando el color se utiliza para transmitir información, indicar estados o resaltar acciones, siempre se acompaña de indicadores adicionales no basados exclusivamente en el color. En los materiales interactivos se tiene en cuenta el acceso mediante teclado, el orden lógico del foco y la existencia de indicadores de foco visibles.

Además, la Entidad procura que la información clave distribuida por soportes como SMS o correo electrónico, esté también disponible en formatos electrónicos accesibles, ya sea web o documentos no web conformes con los requisitos aplicables. De este modo, se facilita el acceso a esta información mediante canales compatibles con tecnologías de asistencia.

## **Cajeros.**

La interfaz de los cajeros automáticos presenta encabezados y etiquetas claras que describen adecuadamente cada operación, favoreciendo que las personas usuarias identifiquen con rapidez la acción deseada. Los textos mantienen una extensión reducida y un propósito coherente, lo que mejora la comprensibilidad general del sistema.

El acceso a los distintos elementos accionables del cajero no depende de forma exclusiva de agarrar, pinzar o girar la muñeca. La ubicación de estos elementos respeta rangos de altura adecuados tanto para el alcance frontal como para el lateral, garantizando que puedan ser utilizados por personas en silla de ruedas o con movilidad reducida.

Finalmente, la señalización presente en paneles utiliza tipografías legibles y tamaños de letra apropiados para su visualización a larga distancia, reforzando la claridad y accesibilidad del entorno físico del cajero.

## **TPVs.**

El contenido visual y las instrucciones de uso cuentan con alternativas multisensoriales que permiten operar el terminal de manera efectiva. La información no se basa únicamente en características sensoriales como el color, la forma o la ubicación, sino que se refuerza mediante una salida de voz para el contenido no textual e iconos descriptivos, asegurando que cualquier persona pueda comprender el proceso y realizar el pago con total autonomía.

El terminal cuenta con salida de auriculares que permite mantener la privacidad del usuario cuando se utiliza la salida de voz del terminal. Además, esta salida de voz se corresponde con lo que se visualiza en pantalla, permitiendo correlacionar audio y texto. Asimismo, se ofrece la posibilidad al usuario de controlar el volumen de audio del sistema.

Tanto las instrucciones para introducir datos como aquellas que facilitadas para describir errores y sugerencias de corrección son suficientemente descriptivas y proporcionan información para introducir los datos o enmendar el error cometido de forma correcta.

La experiencia de lectura también se mantiene clara y adaptable en los distintos soportes físicos y digitales. Tanto la interfaz de pantalla como los comprobantes impresos (*tickets*) emplean tipografías de palo seco y tamaños optimizados, garantizando una relación de contraste adecuada y opciones de alto contraste y modo accesible para personas con daltonismo.

## **Preparación de la presente declaración de accesibilidad**

La presente declaración fue preparada el 19/12/2025.

El método empleado para preparar la declaración ha sido una combinación de una autoevaluación interna y una evaluación llevada a cabo por un tercero.

Última revisión de la declaración: 19/12/2025.

## **Observaciones y datos de contacto**

Puede realizar comunicaciones sobre requisitos de accesibilidad como, por ejemplo:

1. Informar sobre cualquier posible incumplimiento.
2. Transmitir otras dificultades de acceso.
3. Formular cualquier otra consulta o sugerencia de mejora relativa a la accesibilidad de Caixa Ontinyent.

A través del siguiente formulario de contacto [consultas | Caixa Ontinyent](#)

### **Procedimiento de aplicación**

Si una vez realizada una solicitud de información accesible o queja, ésta hubiera sido desestimada, no se estuviera de acuerdo con la decisión adoptada, o la respuesta no cumpliera los requisitos contemplados en la normativa vigente, la persona interesada podrá iniciar una reclamación.

La reclamación puede ser presentada a través de los canales habituales que Caixa Ontinyent pone a disposición de sus clientes [reclamaciones | Caixa Ontinyent](#)