

Declaració d'Accessibilitat

Caixa Ontinyent s'ha compromès a fer accessibles els seus productes i serveis, de conformitat amb la legislació nacional (Llei 11/2023) per la qual es transposa la Directiva (UE) 2019/882 del Parlament Europeu i del Consell i en línia amb el seu compromís d'oferir canals de distribució de productes i serveis accessibles per a tots els seus clients. En aquest sentit, Caixa Ontinyent està treballant en l'enfortiment del nivell d'accessibilitat dels seus canals.

Caixa Ontinyent es troba en plena fase d'implementació de totes les línies d'acció que solucionen els problemes d'accessibilitat identificats. No obstant això, ja es troben disponibles per als clients de Caixa Ontinyent un gran nombre de funcionalitats i de característiques d'accessibilitat, tal com es presenten a continuació.

Web.

El contingut visual i multimèdia compta amb alternatives textuais que permeten a les tecnologies d'assistència transmetre la mateixa informació de manera efectiva. L'estructura de les pàgines segueix un orde lògic i coherent, la qual cosa facilita la lectura i la navegació, i les instruccions no depenen únicament de colors, formes o posicions, assegurant que qualsevol persona pugui comprendre i utilitzar els diferents elements del lloc.

L'experiència d'ús també es manté estable i previsible. Els formularis estan correctament etiquetats i ofereixen missatges d'error clars, mentre que la navegació amb teclat funciona de manera completa i fluida, amb un focus visible que ajuda a situar el punt d'interacció en tot moment. El contingut pot ampliar-se o ajustar-se en espaiat sense afectar la llegibilitat, i els colors, contrastos i grandàries s'adapten adequadament a diferents configuracions i preferències de l'usuari.

A més, la pàgina manté una navegació coherent i accessible en totes les seues seccions, amb opcions que faciliten arribar al contingut principal i diferents vies per a localitzar la informació. Els títols, etiquetes i idiomes estan correctament definits, la qual cosa contribueix a una lectura precisa tant visual com assistida. En conjunt, el lloc ofereix una experiència estable, comprensible i adaptable, que respecta les preferències de l'usuari i garanteix l'accés equitatiu a tots els continguts.

App.

L'aplicació ofereix una experiència d'ús còmoda i comprensible per a tot tipus d'usuaris. Permet diferents formes d'autenticació, com a empremta, rostre o altres mètodes alternatius, i tots els controls i botons poden identificar-se i utilitzar-se sense dependre únicament de la vista. A més, els elements que canvien d'estat

mostren sempre una indicació visual clara, de manera que és fàcil entendre el seu funcionament en tot moment.

Les instruccions i continguts estan pensats per a no dependre només del color, la forma o la posició, i inclouen textos o descripcions que faciliten la seua comprensió. El color mai s'usa com a únic recurs per a transmetre informació, i el contrast entre textos, icones i fons és suficient per a assegurar una bona llegibilitat. També s'utilitza text en lloc d'imatges de text, la qual cosa millora la lectura amb tecnologies d'assistència.

La navegació és senzilla i coherent. Es pot recórrer tota l'app amb teclat sense quedar bloquejat, els enllaços indiquen clarament el seu destí i les etiquetes i títols descriuen bé el seu contingut. No es produeixen canvis automàtics ni accions inesperades quan s'interactua amb els controls, de manera que tot resulta predictable i estable per a l'usuari.

A més, l'aplicació funciona correctament amb tecnologies d'assistència, que poden identificar i executar accions, seguir el focus o modificar-lo segons siga necessari. Tot això contribueix al fet que l'experiència siga fluida, clara i accessible per a qualsevol persona.

Atenció telefònica (Oficina Digital).

En el servei d'atenció telefònica i quan es proporcionen instruccions mitjançant sistemes de resposta de veu interactiva (IVR), no es reproduïxen de manera automàtica sons superposats que interferisquen durant més de 3 segons, evitant així la saturació auditiva. A més, les diferents opcions disponibles en els menús de veu compten amb descripcions clares i descriptives, de manera que cada títol reflecteix adequadament l'operació associada i facilita que les persones identifiquen amb rapidesa el tràmit que desitgen realitzar.

La gestió d'errors i operacions sensibles també s'ha dissenyat per a ser accessible i segura. Quan el sistema detecta un input incorrecte (per exemple, una opció de menú que no existeix), el sistema torna a reproduir la locució, donant-li al client una nova oportunitat per a introduir una opció vàlida.

Adicionalment, es tenen en compte aspectes relacionats amb el temps d'interacció ja que els fluxos proporcionen temps suficient a l'usuari per a realitzar la inserció de dades per part de l'usuari, permetent a aquelles persones amb discapacitat cognitiva realitzar aquestes accions.

Finalment, la interacció es pot realitzar de manera completa mitjançant la marcació de tecles, sense exigir mantindre pulsacions prolongades ni una velocitat específica en les accions, la qual cosa elimina barreres per a persones amb dificultats motores o de coordinació.

En conjunt, estos servicis d'atenció telefònica ofereixen una experiència estable, comprensible i manejable, fomentant un ús segur i inclusiu per a tots els clients.

Targetes.

Les targetes físiques emeses per l'Entitat s'han dissenyat perquè la informació resulte clarament llegible. En particular, els textos i imatges de text rellevants de les targetes amb relleu, com el nom de la persona titular, la numeració de la targeta o les dates de validesa, mantenen una relació de contrast suficient amb el fons, la qual cosa facilita la seua lectura a simple vista i en diferents condicions d'il·luminació.

Així mateix, els components visuals no textuais de la targeta, com la icona de pagament sense contacte, s'han dissenyat per a resultar fàcilment distingibles respecte del fons i dels colors adjacents, complint amb el contrast mínim requerit per a estos casos.

Comunicacions.

L'Entitat treballa perquè les seues comunicacions, tant físiques com digitals, siguen clares i comprensibles per a totes les persones. En la majoria dels casos, els missatges es redacten utilitzant un llenguatge alineat amb un nivell de complexitat equivalent a B2, evitant tecnicismes innecessaris i prioritzant termes financers d'ús habitual. Els documents, correus electrònics i publicacions en xarxes socials inclouen títols, encapçalats i etiquetes que descriuen adequadament el contingut i el propòsit de cada secció, de manera que resulte senzill identificar la informació principal i seguir el fil del missatge amb independència del canal utilitzat.

En els suports visuals, es cuida especialment la llegibilitat del contingut: s'empren grandàries de font adequats, tipografies de pal sec i relacions de contrast suficients entre text i fons, així com entre elements gràfics rellevants. Quan el color s'utilitza per a transmetre informació, indicar estats o ressaltar accions, sempre s'acompanya d'indicadors addicionals no basats exclusivament en el color. En els materials interactius es té en compte l'accés mitjançant teclat, l'orde lògic del focus i l'existència d'indicadors de focus visibles.

A més, l'Entitat procura que la informació clau distribuïda per suports com a SMS o correu electrònic, estiga també disponible en formats electrònics accessibles, ja siga web o documents no web conformes amb els requisits aplicables. D'aquesta manera, es facilita l'accés a aquesta informació mitjançant canals compatibles amb tecnologies d'assistència.

Caixers.

La interfície dels caixers automàtics presenta encapçalats i etiquetes clares que descriuen adequadament cada operació, afavorint que les persones usuàries

identifiquen amb rapidesa l'acció desitjada. Els textos mantenen una extensió reduïda i un propòsit coherent, la qual cosa millora la comprensibilitat general del sistema.

L'accés als diferents elements accionables del caixer no depèn de manera exclusiva d'agarrar, pinçar o girar la nina. La ubicació d'estos elements respecta rangs d'altura adequats tant per a l'abast frontal com per al lateral, garantint que puguin ser utilitzats per persones en cadira de rodes o amb mobilitat reduïda.

Finalment, la senyalització present en panells utilitza tipografies llegibles i grandàries de lletra apropiats per a la seua visualització a llarga distància, reforçant la claredat i accessibilitat de l'entorn físic del caixer.

TPVs.

El contingut visual i les instruccions d'ús compten amb alternatives multi sensorials que permeten operar el terminal de manera efectiva. La informació no es basa únicament en característiques sensorials com el color, la forma o la ubicació, sinó que es reforça mitjançant una eixida de veu per al contingut no textual i icones descriptives, assegurant que qualsevol persona puga comprendre el procés i realitzar el pagament amb total autonomia.

El terminal compta amb eixida d'auriculars que permet mantindre la privacitat de l'usuari quan s'utilitza l'eixida de veu del terminal. A més, aquesta eixida de veu es correspon amb el que es visualitza en pantalla, permetent correlacionar àudio i text. Així mateix, s'ofereix la possibilitat a l'usuari de controlar el volum d'àudio del sistema.

Tant les instruccions per a introduir dades com aquelles que facilitades per a descriure errors i suggeriments de correcció són suficientment descriptives i proporcionen informació per a introduir les dades o esmenar l'error comés de manera correcta.

L'experiència de lectura també es manté clara i adaptable en els diferents suports físics i digitals. Tant la interfície de pantalla com els comprovants impresos (tiquets) empen tipografies de pal sec i grandàries optimitzades, garantint una relació de contrast adequada i opcions d'alt contrast i mode accessible per a persones amb daltonisme.

Preparació de la present declaració d'accessibilitat

La present declaració va ser preparada el 19/12/2025.

El mètode emprat per a preparar la declaració ha sigut una combinació d'una autoavaluació interna i una avaluació duta a terme per un tercer.

Última revisió de la declaració: 19/12/2025.

Observacions i dades de contacte

Pot realitzar comunicacions sobre requisits d'accessibilitat com, per exemple:

1. Informar sobre qualsevol possible incompliment.
2. Transmetre altres dificultats d'accés.
3. Formular qualsevol altra consulta o suggeriment de millora relativa a l'accessibilitat de Caixa Ontinyent.

A través del següent formulari de contacte [consultes | Caixa Ontinyent](#)

Procediment d'aplicació

Si una vegada realitzada una sol·licitud d'informació accessible o queixa, aquesta haguera sigut desestimada, no s'estiguera d'acord amb la decisió adoptada, o la resposta no complira els requisits contemplats en la normativa vigent, la persona interessada podrà iniciar una reclamació.

La reclamació pot ser presentada a través dels canals habituals que Caixa Ontinyent posa a la disposició dels seus clients [reclamacions | Caixa Ontinyent](#)