

## Declaración de Accesibilidad

En Cecabank trabajamos para garantizar que nuestros productos, servicios y canales de relación sean accesibles para todas las personas. Nuestro compromiso es promover una experiencia inclusiva, eliminando progresivamente las barreras que puedan dificultar el acceso, la comprensión o la utilización de nuestros servicios.

Con este objetivo, desarrollamos nuestras actuaciones de acuerdo con la Ley 11/2023, de 8 de mayo, que transpone al ordenamiento jurídico español la Directiva (UE) 2019/882 sobre los requisitos de accesibilidad de determinados productos y servicios.

Para los sitios web, aplicaciones móviles y demás soluciones digitales incluidas en el ámbito de aplicación de la Ley 11/2023, Cecabank toma como referencia los requisitos de la norma UNE-EN 301 549 y las Pautas de Accesibilidad para el Contenido Web (WCAG) nivel AA, en su versión vigente.

Esta declaración de accesibilidad se aplica a los siguientes canales:

- Web pública
- Webs de servicios y áreas privadas web y app
- Canales de contacto
- Oficina de Cambio
- Cajero automático (ATM)
- Tarjetas
- Comunicaciones

Actualmente, los canales incluidos en esta declaración son **parcialmente conformes** con los requisitos establecidos en la Ley 11/2023 debido a las excepciones y a la falta de conformidad de los aspectos que se indican a continuación.

## Mejora continua

Cecabank mantiene un compromiso de mejora continua en materia de accesibilidad a través de un plan de adaptación que contempla la implantación progresiva de medidas en sus productos, servicios y canales de relación.

Este proceso tiene como objetivo reforzar la accesibilidad de los canales y completar su adecuación en el menor plazo posible, favoreciendo una experiencia más inclusiva y accesible para todas las personas.

Dado el carácter dinámico de este proceso de mejora continua, es posible que algunos aspectos identificados en esta declaración como áreas de mejora hayan

sido ya adaptados o se encuentren en una fase avanzada de implantación en el momento de su consulta.

## Web pública

Con respecto al sitio web <https://www.cecabank.es/>, se han implantado diversas medidas orientadas a facilitar el acceso a la información, la navegación y la interacción con los distintos servicios digitales por parte de todas las personas.

### Actuaciones implementadas y elementos accesibles

- El sitio web incorpora mecanismos que favorecen la comprensión de los contenidos mediante una estructura coherente y una organización predecible de la información.
- La información y las funcionalidades no dependen exclusivamente del color, facilitando su comprensión por personas con diferentes capacidades visuales.
- El contenido puede visualizarse tanto en orientación vertical como horizontal sin pérdida de funcionalidad ni significado.
- Los formularios incorporan identificaciones adecuadas para campos de entrada, facilitando su interpretación por tecnologías de asistencia.
- Los títulos de página, la estructura de navegación y la presentación consistente de los elementos comunes favorecen la orientación y localización de contenidos.
- Los enlaces, controles y componentes mantienen una identificación coherente a lo largo del sitio web.
- Los formularios incorporan etiquetas, instrucciones y mensajes de error que ayudan a completar correctamente las operaciones y procesos disponibles.
- Se proporcionan mecanismos de identificación de errores y validación de datos durante la interacción con los servicios digitales.
- Se ha implementado la declaración programática del idioma principal del sitio web, favoreciendo una correcta interpretación por parte de tecnologías de asistencia.
- El sitio web evita contenidos con destellos susceptibles de generar dificultades de acceso o uso.
- Los contenidos multimedia disponibles incorporan determinadas funcionalidades de accesibilidad, como mecanismos para la gestión de subtítulos y otras opciones de reproducción accesible cuando resultan aplicables.
- Los componentes mantienen un comportamiento predecible durante la navegación, evitando cambios de contexto inesperados al recibir el foco o interactuar con los controles.

- Determinadas funcionalidades permiten una interacción adecuada mediante puntero y dispositivos de entrada estándar, reduciendo activaciones accidentales.

## **Aspectos en proceso de adaptación y mejora**

Cecabank comenzará a implantar nuevas mejoras de accesibilidad en sus canales, aprovechando la evolución de sus plataformas digitales. Entre las principales actuaciones previstas se encuentran:

- Reforzar la accesibilidad de determinados contenidos no textuales y multimedia, mediante la incorporación de alternativas textuales, subtítulos, audiodescripciones y otros recursos equivalentes que faciliten el acceso a la información.
- Mejorar algunos aspectos de la navegación y la interacción, especialmente en lo relativo al uso mediante teclado, la gestión del foco, la identificación de enlaces y elementos interactivos, y la orientación dentro del sitio web.
- Optimizar la percepción y presentación de determinados contenidos, reforzando aspectos relacionados con el contraste visual, el redimensionamiento del texto, la adaptación a diferentes dispositivos y configuraciones de visualización, así como la correcta interpretación de la estructura y relaciones del contenido por parte de las tecnologías de asistencia.
- Continuar mejorando determinados formularios, mensajes de estado y comunicaciones dinámicas para facilitar la identificación de errores, la recepción de avisos y la interacción con los distintos servicios digitales.

## **Webs de servicios y áreas privadas de web y app**

Cecabank está impulsando una serie de mejoras en sus herramientas y plataformas para facilitar su utilización de forma autónoma.

## **Actuaciones implementadas y elementos accesibles**

- Disponibilidad de una estructura de navegación coherente y predecible, con títulos, etiquetas y contenidos presentados de forma consistente a lo largo del sitio web.
- Implementación de criterios que favorecen la comprensión de los contenidos, evitando la dependencia exclusiva de características sensoriales y permitiendo la correcta identificación de información, controles y formularios.
- Incorporación de medidas que mejoran la adaptabilidad de los contenidos a diferentes dispositivos, configuraciones de visualización y preferencias de usuario, incluyendo el redimensionamiento del texto y el respeto a determinadas configuraciones de accesibilidad del navegador.

- Disponibilidad de funcionalidades accesibles en contenidos multimedia, incluyendo mecanismos de gestión y personalización de subtítulos cuando estos están disponibles.
- Aplicación de medidas orientadas a garantizar una interacción más predecible y segura, facilitando la cumplimentación de formularios, la detección de errores y la consistencia de los distintos componentes de la interfaz.

## **Aspectos en proceso de adaptación y mejora**

Se está trabajando en la adecuación progresiva de los siguientes aspectos:

- Reforzar la accesibilidad de determinados contenidos y recursos digitales, especialmente en lo relativo a alternativas textuales y correcta transmisión de la información a tecnologías de asistencia.
- Mejorar algunos aspectos de navegación e interacción, incluyendo la operabilidad mediante teclado, la gestión del foco, la identificación de enlaces y la orientación dentro del sitio web.
- Continuar optimizando la presentación visual de determinados contenidos, reforzando aspectos relacionados con el contraste, la percepción de elementos interactivos y la correcta estructuración de la información.
- Seguir mejorando la accesibilidad de formularios, mensajes informativos y comunicaciones dinámicas para facilitar la interacción y la comprensión de los procesos digitales.
- Mejora de la información y de la experiencia de uso, haciendo que los mensajes, instrucciones y validaciones sean más claros y sencillos de comprender.
- Mejora de la presentación de los contenidos, optimizando aspectos como el contraste, el foco de navegación e incorporando alternativas accesibles para que la información pueda ser utilizada por todas las personas.

## **Canales de contacto**

Cecabank está impulsando la mejora de la accesibilidad de sus canales de contacto para que todas las personas puedan acceder a la atención y a la información en igualdad de condiciones.

## **Actuaciones implementadas y elementos accesibles**

Como resultado de la evaluación realizada, se ha verificado el cumplimiento de los siguientes aspectos:

- Disponibilidad de mecanismos que permiten activar las funcionalidades de accesibilidad disponibles cuando resultan necesarias para atender necesidades específicas de las personas usuarias.

- Utilización de un lenguaje claro y comprensible, así como de estructuras de interacción que favorecen la comprensión de la información y la orientación durante las gestiones realizadas a través de estos canales.
- Incorporación de secuencias de navegación y opciones presentadas de forma lógica y coherente, facilitando la identificación de servicios y funcionalidades disponibles.
- Implementación de medidas orientadas a mejorar la interacción mediante sistemas de respuesta por voz, incluyendo una gestión adecuada de mensajes, interrupciones, errores y tiempos de respuesta.
- Disponibilidad de mecanismos que permiten realizar determinadas gestiones sin necesidad de utilizar exclusivamente la voz o la audición.
- Compatibilidad con el uso de interfaces de teclado para la realización de determinadas operaciones y navegación por los servicios disponibles.

## **Aspectos en proceso de adaptación y mejora**

Se está trabajando en la adecuación progresiva de los siguientes aspectos:

- Reforzar la disponibilidad de información accesible sobre los servicios, productos y funcionalidades de accesibilidad disponibles, incluyendo contenidos compatibles con diferentes tecnologías de apoyo y canales de comunicación.
- Ampliar las alternativas de interacción para personas con necesidades de comunicación diversas, incorporando mecanismos adicionales que reduzcan la dependencia exclusiva de la voz, la audición o determinadas habilidades motoras.
- Continuar mejorando determinadas funcionalidades de atención automatizada, incluyendo opciones de personalización de la experiencia de uso y una mayor flexibilidad en la interacción con los sistemas de voz.

## **Oficina de Cambio**

Con respecto al entorno físico construido de la Oficina de Cambio de Divisas, se han implantado diversas medidas orientadas a garantizar la accesibilidad, la seguridad y la autonomía de las personas usuarias.

Como resultado de estas actuaciones, los siguientes aspectos presentan unas condiciones de accesibilidad adecuadas de acuerdo con los criterios evaluados:

### **Actuaciones implementadas y elementos accesibles**

- Adecuación del punto de atención, adaptando el mostrador para facilitar su utilización por personas usuarias de silla de ruedas.

- Gestión adecuada de desniveles, permitiendo el tránsito sin barreras y reduciendo riesgos de tropiezos o caídas.
- Incorporación de un apoyo isquiático en la oficina de cambio, como medida destinada a favorecer la accesibilidad y el uso autónomo de las instalaciones por parte de todas las personas.
- Incorporación de bandas de señalización visual en las puertas y mamparas de vidrio, facilitando su identificación y reduciendo el riesgo de colisión.
- Instalación y ubicación accesible de mecanismos de uso habitual, favoreciendo su utilización por el conjunto de las personas usuarias.
- Incorporación de características antideslizantes en los pavimentos para incrementar la seguridad en los desplazamientos.
- Optimización de elementos de mobiliario fijo, favoreciendo unas mejores condiciones de aproximación, uso y maniobra.
- Mejora del itinerario accesible, incorporando señalización para facilitar la entrada y el acceso al punto de atención.

## Cajero Automático

Con respecto al terminal de servicio situado en la Oficina de Cambio, se han implementado diversas medidas orientadas a facilitar la interacción y accesibilidad del servicio.

### Actuaciones implementadas y elementos accesibles

- Incorporación de etiquetas en braille y conexión para auriculares en el cajero automático, facilitando su uso por personas con discapacidad visual.
- Facilitar el uso del cajero, mejorando la disposición de sus elementos para que resulten más cómodos y accesibles.
- Hacer la navegación más sencilla e intuitiva, facilitando la realización de las operaciones.
- Mejorar la experiencia de las personas con discapacidad visual, incorporando nuevas funcionalidades y ajustes de audio.

### Aspectos en proceso de adaptación y mejora

Se está trabajando en la adecuación progresiva de los siguientes aspectos:

- Mejorar algunos aspectos relacionados con la accesibilidad física del terminal, especialmente en materia de alcance de elementos accionables.
- Completar la información relativa a las funcionalidades de accesibilidad disponibles y sus instrucciones de uso.

## Tarjetas

Cecabank ha incorporado mejoras de accesibilidad en la nueva producción de tarjetas para facilitar su identificación y uso.

### Actuaciones implementadas y elementos accesibles

- Incorporación de una muesca accesible, que permite identificar y orientar correctamente la tarjeta mediante el tacto.
- Mejora de la documentación asociada a la tarjeta, mediante el uso de una estructura clara, encabezados descriptivos y un lenguaje comprensible que facilita la identificación y comprensión de la información relevante.
- Los componentes visuales principales de la tarjeta mantienen niveles adecuados de contraste respecto a los colores adyacentes, favoreciendo su identificación visual.

### Aspectos en proceso de adaptación y mejora

Se está trabajando en la adecuación progresiva de los siguientes aspectos:

- Incorporar mecanismos que faciliten la identificación del significado de determinados símbolos o elementos gráficos presentes en la tarjeta.
- Incrementar la disponibilidad de contenidos accesibles en formatos alternativos que permitan adaptar la información a distintas necesidades de acceso y preferencias de uso.
- Mejora de la legibilidad y contraste, adaptando el diseño de la tarjeta para facilitar la lectura de la información más relevante y mejorar el contraste.

## Comunicaciones

Con respecto a los canales de comunicación y a la documentación electrónica asociada al servicio, se han identificado diversos elementos que ya incorporan criterios de accesibilidad orientados a facilitar la comprensión, navegación e interacción por parte de las personas usuarias.

### Actuaciones implementadas y elementos accesibles

- Cecabank está adaptando progresivamente las distintas tipologías de comunicaciones que pone a disposición de clientes y usuarios, con el objetivo de que la información sea más accesible.
- Como parte de este proceso, se está llevando a cabo la adaptación de forma progresiva de los documentos informativos publicados en la página web, así como contratos, boletines y cualquier otro contenido informativo, para que incorporen una estructura y un etiquetado accesibles, facilitando su lectura mediante lectores de pantalla y otras tecnologías de apoyo y permitiendo que la información pueda ser comprendida y utilizada.

## Aspectos en proceso de adaptación y mejora

Se está trabajando en la adecuación progresiva de los siguientes aspectos:

- Mejorar la identificación y estructura de títulos, encabezados, etiquetas y enlaces para facilitar la navegación tanto visual como asistida.
- Incrementar la adaptabilidad de los contenidos a diferentes tamaños de pantalla, configuraciones de visualización y preferencias de usuario.
- Optimizar los niveles de contraste de determinados elementos gráficos y textuales para favorecer su correcta percepción.
- Sustituir progresivamente imágenes que contienen texto por formatos textuales accesibles siempre que sea posible.
- Mejorar la definición programática de idiomas, estructuras, relaciones y elementos interactivos para incrementar la compatibilidad con lectores de pantalla y otras tecnologías de apoyo.
- Reforzar la accesibilidad de formularios, instrucciones y procesos de interacción con las personas usuarias.
- Continuar ampliando la documentación disponible sobre las características de accesibilidad de los servicios y los canales de soporte asociados.

## Carga desproporcionada

La entidad se encuentra inmersa en un proceso de adaptación progresiva de sus contenidos, documentos y activos a los requisitos de accesibilidad aplicables. No obstante, es posible que algunos contenidos publicados con anterioridad o determinados activos sujetos a períodos transitorios de adaptación no cumplan todavía plenamente todos los criterios de accesibilidad.

## Preparación de la presente declaración de accesibilidad

La presente declaración fue preparada en julio de 2026.

El método empleado para preparar la declaración se basa en una evaluación de todos los canales propios de Cecabank, llevada a cabo por un tercero especializado, que ha incluido revisiones manuales y automáticas destinadas a verificar el grado de cumplimiento de los requisitos de accesibilidad aplicables.

Última revisión de la declaración: julio de 2026

## Observaciones y datos de contacto

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

- Informar sobre cualquier posible incumplimiento.
- Transmitir otras dificultades de acceso.

- Formular cualquier otra consulta o sugerencia de mejora relativa a la accesibilidad de la entidad.

Puede comunicarlo a través de los canales de contacto habilitados, dirección de correo [accesibilidad@cecabank.es](mailto:accesibilidad@cecabank.es) y el siguiente [Formulario de Contacto](#).

Cecabank dispondrá de un procedimiento específico que permitirá trasladar reclamaciones cuando la respuesta recibida a una comunicación o solicitud en materia de accesibilidad no haya resultado satisfactoria.