

# Política de Accesibilidad a Productos y Servicios

## SEFIDE EDE SLU

(extracto para canales electrónicos)

## 1. Objeto y ámbito de aplicación

Este documento es un extracto de la Política de Accesibilidad de SEFIDE EDE SLU (en adelante SEFIDE) que establece las condiciones básicas de accesibilidad y no discriminación que SEFIDE garantiza en sus productos y servicios a través de sus canales electrónicos, en cumplimiento con la normativa nacional y europea vigente, contemplando para ello en concreto:

- [Ley 22/2007, de 11 de julio, sobre comercialización a distancia de servicios financieros destinados a los consumidores.](#)
- [Real Decreto 1494/2007](#), de 12 de noviembre, por el que se aprueba el Reglamento sobre las condiciones básicas para el acceso de las personas con discapacidad a las tecnologías, productos y servicios relacionados con la sociedad de la información y medios de comunicación social.
- [Directiva \(UE\) 2019/882](#) del Parlamento Europeo y del Consejo de 17 de abril de 2019 sobre los requisitos de accesibilidad de los productos y servicios (\*).
- [Real Decreto 1112/2018](#), de 7 de septiembre, sobre accesibilidad de los sitios web y aplicaciones para dispositivos móviles del sector público.
- [Real Decreto 193/2023, de 21 de marzo](#), por el que se regulan las condiciones básicas de accesibilidad y no discriminación de las personas con discapacidad para el acceso y utilización de los bienes y servicios a disposición del público.
- [Ley 11/2023, de 8 de mayo](#), de trasposición de Directivas de la Unión Europea en materia de accesibilidad de determinados productos y servicios, migración de personas altamente cualificadas, tributaria y digitalización de actuaciones notariales y registrales.
- [Directiva \(UE\) 2023/2673](#) del Parlamento Europeo y del Consejo, de 22 de noviembre de 2023, por la que se modifica la Directiva 2011/83/UE en lo relativo a los contratos de servicios financieros celebrados a distancia

(\*) La Directiva Europea de Accesibilidad hace referencia a normas técnicas que en el caso de la accesibilidad digital son fundamentalmente las normas UNE-139803 y UNE-301549. Estas normas, coinciden en su mayor parte con las directrices emitidas por la World Wide Web Consortium ([W3C](#)) denominadas Web Content Accessibility Guidelines ([WCAG](#)). La WCAG (versiones 2.1 y 2.2) establece principios, pautas, técnicas y criterios de conformidad que son recomendados y están sujetos a evaluación continua.

Esta política se aplica a todos los productos y servicios ofrecidos por SEFIDE, tanto en su plataforma web como en las aplicaciones para dispositivos móviles, así como en sus instalaciones, con el objetivo de eliminar las barreras físicas o digitales para las personas con dificultades de accesibilidad por discapacidad física o cognitiva.

## 2. Principios de accesibilidad.

SEFIDE se compromete a cumplir con los siguientes principios de accesibilidad, ajustándose a la normativa y criterios de calidad del sector público, en general, y de las entidades reguladas en particular, y a las necesidades de las personas usuarias con distintos niveles de discapacidad:

- a) No discriminación y accesibilidad universal. Todos los productos y servicios de SEFIDE deben ser accesibles en condiciones de igualdad, sin excluir a personas con discapacidades temporales o permanentes, conforme al Real Decreto Legislativo 1/2013, a la Directiva (UE) 2019/882 y a la Ley 11/2022.
- b) Diseño inclusivo y centrado en la persona usuaria. Los productos y servicios serán concebidos y adaptados de manera inclusiva desde su diseño inicial, para garantizar la plena accesibilidad.
- c) Información clara y transparente para facilitar la comprensión de toda la documentación o contenidos que SEFIDE ofrezca a sus usuarios, con independencia del canal o soporte usado para ello.
- d) Adaptabilidad, flexibilidad y conformidad técnica. La accesibilidad se asegurará mediante el cumplimiento de las directrices de accesibilidad de contenidos web (WCAG 2.1 AA y WCAG 2.2) en consonancia con el Real Decreto 1112/2018, para permitir la usabilidad y comprensión de todos los productos digitales y servicios en dispositivos móviles.

### **3. Requisitos específicos de accesibilidad**

#### **3.1. Sitios web, aplicaciones móviles y de pago**

Las plataformas digitales, las aplicaciones móviles y los servicios de pago de SEFIDE cumplirán con los criterios de accesibilidad establecidos en el Real Decreto 1112/2018, que establece que los proveedores de servicios financieros y de pago deben asegurar la accesibilidad de forma que aquellos elementos sean utilizables y comprensibles para todas las personas usuarias, incluidas aquellas con distintas discapacidades, asegurando que los contenidos digitales se ajusten a las pautas WCAG 2.1 en nivel AA y WCAG 2.2 y se ofrezcan textos alternativos para imágenes y contenidos visuales.

#### **3.2. Interfaces de comunicación y servicios en línea**

Las aplicaciones banca electrónica cumplirán con los criterios de accesibilidad especificados en el Anexo I de la Directiva europea, que incluyen la interoperabilidad con tecnologías de asistencia, y la estructuración de la información de forma clara, accesible y comprensible. En el desarrollo de interfaces y contenidos, SEFIDE seguirá los principios de diseño universal y las WCAG 2.1 AA, en concordancia con el Real Decreto 1112/2018 y los requisitos de la Directiva europea.

#### **3.3. Atención al cliente y asistencia telefónica**

Los canales de atención y resolución de consultas se configurarán para ser accesibles y permitir que las personas con discapacidad puedan acceder a los servicios financieros sin barreras. Para ello, se mantendrán sistemas de asistencia mediante videollamada, chat y texto, adaptados a personas con discapacidades auditivas, visuales y del habla, cumpliendo con los requisitos de accesibilidad de la Directiva europea y el Real Decreto 193/2023.

### **4. Declaración de accesibilidad y transparencia.**

SEFIDE se compromete a emitir y mantener una Declaración de Accesibilidad para su sitio web y aplicaciones móviles, en cumplimiento del Real Decreto 1112/2018. Esta declaración será actualizada regularmente y estará disponible en un formato accesible en el sitio web de la entidad. Además, se habilitará un formulario de contacto accesible para que las personas usuarias puedan reportar posibles incumplimientos en materia de accesibilidad y proponer mejoras.

### **5. Revisión, monitorización y auditoría de la accesibilidad.**

Con el fin de garantizar el cumplimiento de esta política, SEFIDE realizará auditorías internas y externas de accesibilidad de acuerdo con los criterios establecidos en el Real Decreto 1112/2018, así como revisiones periódicas de sus productos y servicios para garantizar el cumplimiento de esta política y de la regulación vigente. Los resultados de estas auditorías serán utilizados para actualizar y mejorar continuamente los estándares de accesibilidad.

### **6. Publicación, colaboración y revisión de la política.**

Un extracto de la política será publicado en un formato accesible en el sitio web de SEFIDE, estará sujeta a revisiones periódicas, y se actualizará conforme a las nuevas normativas en la materia. Asimismo, se mantendrán canales de comunicación y colaboración con asociaciones y entidades de referencia en materia de discapacidad o limitación funcional para consultar la atención de necesidades específicas, con el fin de promover la inclusión y mejorar la accesibilidad en todos los productos y servicios ofrecidos por la entidad.