

Declaración de Accesibilidad

Genesis, parte de Generali, está comprometido con la Accesibilidad, y en virtud de ello pretende hacer accesible sus canales 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. Así mismo, se ajusta a lo establecido en la norma técnica UNE-EN 301549 v 3.2.1 basada en las Pautas de Accesibilidad para el Contenido Web y App (WCAG 2.1 AA).

La presente declaración de accesibilidad se aplica a los siguientes canales:

- Páginas Web
- Contact Center
- Documentación precontractual y contractual
- Comunicaciones comerciales

Dado el proceso de fusión en el que se encuentra la Compañía y el gran número de activos presentes en los distintos canales, se ha definido un plan de acción estructurado que facilitará una adaptación progresiva orientada a alcanzar el máximo nivel de accesibilidad para todos los clientes.

A continuación, detallamos las principales características de accesibilidad incorporadas en nuestros canales:

Páginas Web

Las páginas web de la Compañía incorporan diversos elementos que reflejan un firme compromiso con la accesibilidad con el objetivo de ofrecer una experiencia inclusiva para todos los usuarios. Entre las funcionalidades disponibles se encuentran mejoras en:

- Contenidos multimedia, como subtítulos, audiodescripciones y alternativas textuales adecuadas.
- Navegación por teclado
- Contraste adecuado y compatibilidad con tecnologías de pantalla

Contact Center

El canal de Contact Center de Genesis ha incorporado múltiples funcionalidades orientadas a mejorar la accesibilidad del servicio, reflejando un firme compromiso con la inclusión. Entre los avances más destacados, se encuentran:

- La incorporación de un canal sensorial alternativo de contacto a través de un medio escrito

- Una presentación clara y lógica de opciones en el menú.
- Un modo de operación basado en la pulsación de teclas, que evita acciones simultáneas y no exige una velocidad determinada en la interacción, facilitando el uso por parte de personas con dificultades de motricidad fina
- Posibilidad de estar acompañado durante la llamada por profesionales de apoyo, como intérpretes, garantizando así una atención accesible.

Documentación precontractual y contractual

El canal de documentación precontractual y contractual de Genesis cuenta con diversas características de accesibilidad que aseguran un acceso inclusivo y comprensible para todos los usuarios.

Algunas de las características de accesibilidad presentes en estos documentos incluyen:

- Medidas que facilitan la comprensión y navegación para todos los usuarios, especialmente para personas con discapacidades visuales o cognitivas.
- Empleo de estructuras lógicas junto con características de formato como el contraste entre texto e imagen
- Se proporcionan instrucciones claras que no dependen únicamente de elementos como el color o la forma.
- Definición correcta de elementos como encabezados, etiquetas y el idioma del contenido

Comunicaciones comerciales

El canal de comunicaciones comerciales de Genesis cuenta con características de accesibilidad que permiten a los usuarios interactuar y entender la información con mayor facilidad.

Algunas de las características de accesibilidad presentes en las comunicaciones (como documentos PDF o Word) incluyen:

- Medidas que facilitan la comprensión y navegación para todos los usuarios, especialmente para personas con discapacidades visuales o cognitivas.
- Empleo de estructuras lógicas junto con características de formato como el contraste entre texto e imagen
- Se proporcionan instrucciones claras que no dependen únicamente de elementos como el color o la forma.
- Evitar el uso innecesario de imágenes de texto

- Definición correcta de elementos como encabezados, etiquetas y el idioma del contenido

Preparación de la presente declaración de accesibilidad

La presente declaración fue preparada el 27 de junio de 2025.

Última revisión de la declaración: 27 de junio de 2025.

Compromiso de mejora

Genesis reafirma su compromiso con la accesibilidad, garantizando una mejora continua en todos sus canales y servicios. Aunque ya se han incorporado diversas funcionalidades que cumplen con los principios de accesibilidad y contribuyen a una mejor experiencia de usuario, aún persisten ciertos elementos que no se ajustan plenamente a los requisitos establecidos.

Para ello, se ha definido un plan de actuación que será implementado de forma progresiva. Este plan contempla, además, el contexto de integración en el que actualmente se encuentra la organización, y su inclusión dentro de la estrategia global evidencia la firme voluntad de avanzar hacia el cumplimiento total de la normativa vigente y de garantizar una accesibilidad real para todas las personas.