

Declaració d'accessibilitat

Generali Expatriates, part de Generali, està compromès amb l'accessibilitat i, en virtut d'això, pretén fer accessibles els seus canals 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. Així mateix, s'ajusta al que estableix la norma tècnica UNE-EN 301549 v. 3.2.1 basada en les Pautes d'accessibilitat per al contingut web i app (WCAG 2.1 AA).

Aquesta declaració d'accessibilitat s'aplica als canals següents:

- Pàgines web
- Aplicació mòbil
- Contact Center
- Documentació precontractual i contractual
- Comunicacions comercials

Atès el procés de fusió en què es troba la companyia i el gran nombre d'actius que hi ha als diversos canals, s'ha definit un pla d'acció estructurat que facilitarà una adaptació progressiva orientada a assolir el màxim grau d'accessibilitat per a tots els clients.

Descarregueu la Declaració d'accessibilitat en PDF

Tot seguit detallem les principals característiques d'accessibilitat que s'han incorporat als nostres canals:

Pàgines web

Les pàgines web de la companyia incorporen diversos elements que reflecteixen un compromís ferm amb l'accessibilitat amb l'objectiu d'oferir una experiència inclusiva per a tots els usuaris. Entre les funcions disponibles hi ha millores en el següent:

- Continguts multimèdia, com ara subtítols, audiodescripcions i alternatives textuais adequades.
- Navegació per teclat.
- Contrast adequat i compatibilitat amb tecnologies de pantalla.

Aplicació mòbil

L'aplicació mòbil ha començat un procés progressiu de millora que demostra un compromís clara amb l'accessibilitat, integrant criteris fonamentals en el disseny i el funcionament, com ara:

- Ús adequat del color.
- Increment del contrast.
- Millora de la visibilitat del focus.
- Optimització d'elements clau com encapçalaments, etiquetes, enllaços.
- Millora de l'ordre de navegació mitjançant teclat.

Contact Center

El canal de Contact Center de Generali Expatriates ha incorporat múltiples funcions que s'orienten a millorar l'accessibilitat del servei, la qual cosa reflecteix un compromís sòlid amb la inclusió. Entre els avenços més destacats hi ha els següents:

- La incorporació d'un canal sensorial alternatiu de contacte a través d'un mitjà escrit.
- Una presentació clara i lògica d'opcions al menú.
- Un mode d'operació basat en la pulsació de tecles, que evita accions simultànies i no exigeix una velocitat determinada en la interacció, la qual cosa facilita l'ús per part de persones amb dificultats de motricitat fina.
- Possibilitat d'estar acompanyat durant la trucada per professionals de suport, com ara intèrprets, la qual cosa garanteix una atenció accessible.

Documentació precontractual i contractual

El canal de documentació precontractual i contractual de Generali Expatriates té diverses característiques d'accessibilitat que assegurin un accés inclusiu i comprensible per a tots els usuaris.

Algunes de les característiques d'accessibilitat presents en aquests documents inclouen:

- Mesures que faciliten la comprensió i la navegació per a tots els usuaris, especialment per a persones amb discapacitats visuals o cognitives.
- Utilització d'estructures lògiques juntament amb característiques de format, com el contrast entre text i imatge.
- Es proporcionen instruccions clares que no depenen només d'elements com el color o la forma.
- Definició correcta d'elements com encapçalaments, etiquetes i l'idioma del contingut.

Comunicacions comercials

El canal de comunicacions comercials de Generali Expatriates disposa de característiques d'accessibilitat que permeten als usuaris interactuar i entendre la informació amb més facilitat.

Algunes de les característiques d'accessibilitat presents a les comunicacions (com documents PDF o Word) inclouen:

- Mesures que faciliten la comprensió i la navegació per a tots els usuaris, especialment per a persones amb discapacitats visuals o cognitives.
- Utilització d'estructures lògiques juntament amb característiques de format, com el contrast entre text i imatge.
- Es proporcionen instruccions clares que no depenen només d'elements com el color o la forma.
- Evitar l'ús innecessari d'imatges de text.
- Definició correcta d'elements com encapçalaments, etiquetes i l'idioma del contingut.

Preparació d'aquesta declaració d'accessibilitat

Aquesta declaració es va preparar el 27 de juny de 2025.

Darrera revisió de la declaració: 27 de juny de 2025.

Compromís de millora

Generali Expatriates referma el seu compromís amb l'accessibilitat, per garantir una millora contínua a tots els seus canals i serveis. Tot i que ja s'han incorporat diverses funcionalitats que compleixen els principis d'accessibilitat i contribueixen a una millor experiència d'usuari, encara persisteixen determinats elements que no s'ajusten completament als requisits establerts.

Per a això, s'ha definit un pla d'actuació que s'implementarà de manera progressiva. Aquest pla preveu, a més, el context d'integració en què actualment es troba l'organització i la seva inclusió dins de l'estratègia global evidencia la voluntat ferma d'avançar cap al compliment total de la normativa vigent i de garantir una accessibilitat real per a totes les persones.