



Nota de Prensa

Santander, primer banco del IBEX en certificar su Compromiso 360º con la Accesibilidad

- La entidad obtiene la certificación Compromiso 360º con la Accesibilidad de AENOR, un hito pionero en el sector financiero.

Madrid, 25 de junio de 2025. - Banco Santander se ha convertido en el primer banco en España y la primera empresa del IBEX 35 en obtener la Certificación Compromiso con la Accesibilidad 360º otorgada por AENOR.

Este reconocimiento avala el esfuerzo transversal de la entidad para asegurar que todas las personas, independientemente de sus capacidades, puedan acceder en igualdad de condiciones a sus productos y servicios y se produce tras un exigente proceso de auditoría que ha validado la apuesta de Santander España por la accesibilidad universal como pilar estratégico de su compromiso con la sostenibilidad y la inclusión financiera.

Para Marta Aisa, directora de Sostenibilidad de Santander España, “esta certificación consolida nuestro compromiso con la accesibilidad como factor clave para un modelo de servicio más inclusivo y centrado en cliente y que garantice que todas las personas puedan utilizar nuestros servicios financieros en condiciones de igualdad, autonomía y seguridad”.

Por su parte, Javier Mejía, director de Marketing Estratégico y Desarrollo de Negocio de AENOR, ha asegurado que “la certificación Accesibilidad 360º de AENOR reconoce el compromiso real y global de una organización con la accesibilidad universal, evaluando no solo entornos físicos, sino también canales digitales, procesos y la cultura interna de la organización, orientándola a facilitar la inclusión y la igualdad de oportunidades. Que una entidad como el Banco Santander haya obtenido este sello es especialmente relevante por el papel esencial que juega en la vida de millones de personas. Garantizar el acceso a servicios financieros es clave para la autonomía y el bienestar individual, siendo un ejemplo claro de cómo la accesibilidad mejora la vida de las personas”.

Esta certificación pone en valor el compromiso voluntario de las organizaciones que, como Santander, entienden la accesibilidad como una prioridad estratégica, más allá del mero cumplimiento normativo.

Estrategia de accesibilidad transversal e innovadora

La entidad ha puesto en marcha un plan estratégico con un enfoque transversal que no se limita a las personas con discapacidad. La ambición de la entidad es que todos sus entornos, productos y



servicios puedan ser utilizados en condiciones de igualdad, atendiendo a la diversidad de capacidades físicas, sensoriales y cognitivas.

Esto se materializa en la aplicación sistemática de criterios de accesibilidad tanto en la adaptación de los canales, productos y servicios existentes como en el diseño de nuevas soluciones:

- Oficinas, web y apps
- Cajeros automáticos y TPVs
- *Contact centers* e información contractual
- Comunicaciones

Santander España ya fue pionera en la creación de la primera oficina técnica de accesibilidad digital (OTAD) del sector bancario y ahora vuelve a ser la primera entidad financiera y la primera empresa del IBEX en obtener la certificación de AENOR, y lo ha hecho de la mano de ILUNION Accesibilidad, con el objetivo de integrar la accesibilidad en toda la organización y a todos los niveles.

Medidas en marcha

Santander España ha realizado una importante inversión para llevar a cabo todas las acciones necesarias para el desarrollo de su estrategia de accesibilidad. Entre las acciones que se están desarrollando destacan:

- La reforma y modernización de su red de oficinas con la eliminación de barreras físicas, la instalación de rampas y/o plataformas elevadoras en accesos, ascensores accesibles, señalética en braille, aseos adaptados o apoyos isquiáticos.
- La incorporación de tecnologías text2speech en los cajeros automáticos para mejorar la navegación, la usabilidad y accesibilidad a la operativa y la visibilidad.
- La implementación de servicios de vídeo interpretación en lengua de signos en los *contact center* y un plan de formación interna para para los empleados.

Todas estas medidas han sido diseñadas y probadas con la participación de usuarios y usuarias con necesidades específicas de accesibilidad, quienes han participado en todo tipo de pruebas de uso de los servicios existentes y en desarrollo.

Con esta certificación, Santander España avanza en su ambición de convertirse en una entidad cada vez más accesible, inclusiva y sostenible y en su apuesta por el progreso de las personas y las empresas.

AENOR

The Santander logo consists of a red flame-like icon to the left of the word "Santander" in a bold, red, sans-serif font.

Sobre AENOR

[AENOR](#) contribuye a la transformación de la sociedad creando confianza entre organizaciones y personas, mediante servicios de evaluación de la conformidad (certificación, inspección y ensayos), formación, información y consultoría de transformación de negocios. Es la entidad líder en generación de confianza de España y más de 88.000 centros de trabajo en el mundo tienen alguno de los certificados de AENOR en campos como la Gestión de la Calidad, la Inteligencia Artificial, la Ciberseguridad o los relacionados con los criterios ESG, como pueden ser el *Compliance* penal, el buen gobierno corporativo, la Igualdad, la gestión ambiental o la construcción sostenible.

Entre las ventajas competitivas diferenciales de AENOR se encuentran el reconocimiento de marca más elevado entre las empresas y los consumidores; contar con personal propio, lo que le permite gestionar el conocimiento acumulado en beneficio de sus clientes; innovar en la resolución de nuevas brechas de competitividad gracias a su proximidad con las fuentes de conocimiento; y su capilaridad geográfica y sectorial.

AENOR es una entidad global, que ya desarrolla operaciones en 87 países. En España dispone de 19 sedes en todas las Comunidades Autónomas con auditores propios y presencia permanente en otros 12 países, principalmente de Latinoamérica y Europa.

Para más información:

Jesús Gómez-Salomé

Director Corporativo de Comunicación y Relaciones Institucionales

Tel.: + 34 650 563 275

jgomez-salome@aenor.com

Síguenos en:

