



Déclaration d'accessibilité

Chez Mercier Van Lanschot, nous souhaitons que chacun puisse utiliser nos services et produits, y compris les personnes en situation de handicap. Nous vous expliquons volontiers comment nous nous efforçons de rendre cela possible en tant que banque. Nous essayons toujours de répondre à vos besoins, aujourd'hui et à l'avenir.

Anvers, juillet 2025



Sites web et applications accessibles

Informations complexes en langage clair

Grâce à un niveau de langue accessible et à un contraste de couleurs bien pensé, nos textes sont désormais lisibles par un plus grand nombre de personnes. Nous avons adapté l'ensemble de nos textes (en ligne) afin de rendre nos canaux (numériques) accessibles à tous. Qu'il s'agisse de nos sites web, applications, lettres d'informations, blogs ou conditions générales, la simplification des informations complexes rend nos produits et services toujours plus clairs et accessibles.

Soutien amélioré pour les aides techniques

Nos pages web offrent une fonctionnalité de synthèse vocale pour permettre aux personnes avec une limitation visuelle d'accéder au contenu.

- **Descriptions explicites** : toutes les images, boutons et liens comportent des descriptions claires.
- **Interaction facilitée** : l'assistance lors de la saisie de formulaires en ligne a été renforcée, avec vocalisation des champs à remplir et des éventuels messages d'erreur.
- **Structure optimisée** : titres clairs, listes et tableaux structurés pour une compréhension facilitée du contenu.

Navigation accessible pour nos sites web et applications

Grâce à une structure de navigation simplifiée, il est désormais plus rapide et facile d'utiliser le clavier pour parcourir nos sites et applications. Cela rend l'accès à notre site plus aisé pour les personnes ayant une limitation motrice ou visuelle, ainsi que pour tous ceux qui préfèrent le clavier à la souris.



Comment restons-nous accessibles ?

Nous travaillons sans cesse à l'amélioration de nos services et produits. Pour cela, nous suivons de près la législation en matière d'accessibilité et restons informés des nouveaux développements, tels que les adaptations techniques pour les nouveaux outils d'assistance.

Nous écoutons également nos client·e·s à travers des enquêtes pour comprendre comment ils·elles vivent nos services et produits. Nous examinons les plaintes et questions des client·e·s et réalisons nos propres contrôles pour garantir la conformité à la réglementation. Si nous découvrons que nous ne respectons pas une règle, nous le signalons et résolvons le problème.

Que faire si quelque chose ne fonctionne pas correctement ?

Il se peut que quelque chose ne fonctionne pas comme prévu. Vous ne parvenez pas à utiliser un service, ou vous pensez que nous pouvons faire mieux ? Contactez-nous alors. Voici comment procéder :

- Envoyez un e-mail à clientservices@merciervanlanschot.be ;
- appelez-nous au +32 (0)3 286 69 80.

