



Toegankelijkheidsverklaring

Bij Mercier Van Lanschot willen we dat iedereen onze diensten en producten kan gebruiken, ook mensen met een beperking of handicap. We leggen u graag uit hoe wij ervoor zorgen dat wij dit mogelijk maken als bank. Wij proberen steeds in te spelen op uw wensen. Nu en in de toekomst.



Toegankelijke websites en apps

Complexe informatie in duidelijke taal

Dankzij een toegankelijk taalniveau en duidelijk kleurcontrast zijn onze teksten nu voor een bredere groep te lezen. We hebben al onze (online) teksten aangepast om onze (digitale) kanalen toegankelijk te maken voor iedereen. Of het nu gaat om onze websites, apps, nieuwsbrieven, blogs of voorwaarden. Door complexe informatie te vereenvoudigen maken we onze producten en diensten steeds toegankelijker en duidelijker.

Verbeterde ondersteuning voor hulpmiddelen

Onze webpagina's bieden tekst-naar-spraakfunctionaliteit, zodat mensen met een visuele beperking toegang hebben tot de inhoud.

- **Duidelijke beschrijvingen:** afbeeldingen, knoppen en links zijn voorzien van beschrijvingen.
- **Verbeterde interactie:** betere ondersteuning bij het invullen van online formulieren, waarbij invulvelden en eventuele foutmeldingen worden opgelezen.
- **Geoptimaliseerde structuur:** duidelijke koppen, lijstjes en tabellen voor een beter begrip van de inhoud.

Toegankelijke navigatie voor onze websites en apps

Dankzij de vereenvoudigde navigatiestructuur kan u nu sneller en gemakkelijker met het toetsenbord door websites en apps klikken. Dit maakt het gebruik van onze website eenvoudiger voor mensen met een motorische of visuele beperking en voor iedereen die liever het toetsenbord gebruikt dan een muis.



Hoe blijven wij toegankelijk?

We werken continu aan het verbeteren van onze diensten en producten. Hiervoor volgen we o.a. de wetgeving rondom toegankelijkheid op de voet en blijven we op de hoogte van nieuwe ontwikkelingen, zoals technische aanpassingen voor nieuwe hulpmiddelen.

Ook luisteren we naar onze klanten via klantonderzoek, om te begrijpen hoe zij onze diensten en producten ervaren. We onderzoeken klachten en vragen van klanten en voeren zelf controles uit om te zorgen dat onze diensten en producten aan de regels voldoen. Als we ontdekken dat we niet aan een regel voldoen, melden we dit en lossen we het probleem op.

Wat kan ik doen als iets niet goed werkt?

Het kan voorkomen dat iets niet werkt zoals verwacht. Kan u iets niet gebruiken, of denkt u dat we het beter kunnen doen? Neem dan contact met ons op. Dit kan op de volgende manieren:

- Stuur een e-mail naar clientservices@merciervanlanschot.be;
- bel ons op +32 (0)3 286 69 80.

