

Informations sur notre accessibilité

Informations sur notre accessibilité

Qu'entendons-nous par « accessibilité » ?

Pour les banques, l'accessibilité consiste à permettre au plus grand nombre de personnes d'utiliser leurs produits et services, y compris les personnes en situation de handicap – par exemple, les personnes aveugles ou malvoyantes, ayant des problèmes d'audition ou éprouvant des difficultés motrices.

Par « **services** », nous entendons les opérations que vous pouvez effectuer par l'intermédiaire de la banque, comme l'ouverture d'un compte à vue ou d'un compte d'épargne.

Par « **produits** », nous entendons les ressources dont vous avez besoin pour utiliser nos services, telles que l'application Mobile Banking.

Que contiennent ces informations sur l'accessibilité ?

À compter du 28 juin 2025, les banques devront se conformer à des règles d'accessibilité. Ces règles s'appliquent uniquement aux consommateurs, c'est-à-dire aux clients qui souscrivent des services et des produits à des fins personnelles, et non professionnelles ou commerciales.

La présente déclaration d'accessibilité précise les règles en matière d'accessibilité et la manière dont nous, chez Triodos, les respectons, aujourd'hui comme demain. Elle vous informe également sur les démarches à suivre si un service ou produit ne fonctionne pas correctement.

Vous trouverez plus d'informations sur l'accessibilité sur notre site web www.triodos.be/fr/accessibility, notamment sur les outils à votre disposition. Si vous avez des questions, vous pouvez bien sûr nous contacter. Voici comment procéder :

- Vous comptez déjà parmi nos clients ? Connectez-vous, puis ouvrez le chat sur Triodos Internet Banking ou dans l'application Mobile Banking.
- Appelez-nous au numéro de téléphone 02 548 28 00.
- Envoyez-nous un e-mail à l'adresse info@triodos.be.

Vous pouvez également recevoir ces informations, ainsi que les informations complémentaires disponibles sur notre site web, sur support papier. Il vous suffit de nous contacter et nous vous les ferons parvenir avec plaisir.

Quelles sont les règles en matière d'accessibilité ?

Les banques doivent respecter certaines règles pour permettre à un maximum de personnes d'utiliser leurs produits et services. Ces règles, qui s'appliquent à toutes les banques en Europe, couvrent plusieurs aspects. Vous trouverez ci-dessous les thèmes concernés ainsi que la manière dont nous les respectons.

• Fournir des explications sur les produits et services ainsi que sur leur utilisation

Vous trouverez un récapitulatif de ces éléments dans la suite de la présente déclaration d'accessibilité. Pour chaque service et produit, nous indiquons où trouver plus d'informations, par exemple sur notre site web. Si nécessaire, vous pouvez aussi nous les demander directement. Nos coordonnées figurent ci-dessus.

• Informations accessibles de différentes manières

Vous pouvez trouver et utiliser nos informations sous format numérique sur le site web ou dans l'application, ou sur support papier si vous n'effectuez pas vos opérations bancaires en ligne ou si vous nous le demandez. Les informations numériques sont conçues pour être lues à haute voix lorsque vous utilisez un lecteur d'écran ou un logiciel de synthèse vocale. Pour plus d'informations sur les paramètres nécessaires à cet effet, visitez ce site web www.triodos.be/fr/accessibility. Nous serons également ravis de vous fournir des explications à ce sujet si vous souhaitez nous contacter.

En outre, nous continuons à travailler à l'adaptation des documents PDF disponibles sur notre site web afin qu'ils soient accessibles et utilisables avec des outils d'assistance technique tels que les lecteurs d'écran.

Nous serons également heureux de vous expliquer comment vous pouvez utiliser nos services et produits si vous nous contactez.

- **Informations compréhensibles**

Nous rédigeons nos textes de la manière la plus claire possible, dans un langage accessible à tous.

Toutefois, nous devons parfois utiliser des mots ou textes précis, par exemple lorsqu'ils sont ainsi stipulés dans la loi. Nous prenons alors soin d'expliquer ces termes, dans la mesure du possible, pour que leur signification soit bien compréhensible.

Certaines informations contenues sur notre site web, sur nos contrats et sur nos fiches d'information précontractuelles ont déjà été adaptées à un niveau de langue accessible. Actuellement, nous continuons à travailler pour rendre toutes nos informations contractuelles et notre documentation compréhensibles.

- **Produits et services accessibles, même en cas de déficience sensorielle**

Nous veillons à ce que vous puissiez également utiliser nos produits et services, même si vous présentez une déficience sensorielle. Ils sont donc adaptés aux personnes aveugles, sourdes ou muettes. Cette attention s'applique aussi aux différents moyens de contact que nous mettons à votre disposition. Nous prenons également en compte les éventuels handicaps physiques.

- **Visibilité optimale des textes, photos et images et possibilité de les ajuster**

Nous veillons à ce que les textes et les photos ou images soient bien visibles, avec un contraste clair entre les couleurs et une police de caractère bien lisible. Si les lettres ou les images standard s'affichent dans une taille trop petite, vous pouvez les agrandir dans l'application ou sur le site web.

- **Contenus accessibles, même en cas de déficience visuelle liée aux couleurs**

Nous veillons à ce que vous puissiez utiliser nos services et nos produits, même si vous distinguez mal les couleurs.

- **Descriptions des vidéos, photos, images et sons**

Si nous communiquons des informations par l'intermédiaire de vidéos, de photos ou d'images, nous décrivons ce que vous pouvez y voir. Nous nous assurons également que ces informations peuvent être lues à haute voix par un lecteur d'écran ou un logiciel de synthèse vocale. Si nous utilisons du son, nous fournissons des sous-titres ou une description du contenu.

- **Absence de lumière clignotante et de changements rapides d'images**

Pour votre confort visuel, nous n'utilisons ni lumière clignotante ni changements rapides d'images.

- **Utilisation d'aides techniques**

Nous nous assurons que nos produits et services sont utilisables avec les aides techniques standard, comme un lecteur d'écran. Vous trouverez plus d'informations à ce sujet sur ce site web

www.triodos.be/fr/accessibility.

- **Gestion simplifiée de vos opérations bancaires en ligne**

Nous simplifions au maximum les opérations bancaires en ligne. Vous pouvez vous connecter, transférer de l'argent ou signer des contrats grâce à une identification biométrique. Il s'agit d'un mode d'identification basé sur des caractéristiques corporelles uniques, telles que l'empreinte digitale ou le visage. Vous pouvez cependant continuer à gérer vos opérations bancaires en ligne par d'autres moyens, par exemple avec un code d'accès ou le Digipass.

- **Confidentialité et sécurité garanties**

Nous veillons au respect de votre vie privée et de votre sécurité lors de l'utilisation d'une aide technique ou d'une fonction spéciale qui facilite l'accès à nos produits et services.

- **Accompagnement par le service client sur les options d'accessibilité et d'aide technique**

Les collaborateurs de notre service client et de notre helpdesk sont formés pour vous accompagner dans l'utilisation de nos produits et services si vous présentez un handicap. Ils peuvent également vous en dire plus sur les aides techniques disponibles.

Comment faisons-nous pour assurer la bonne application des règles d'accessibilité en continu ?

Nous continuons à améliorer nos produits et services tout en restant attentifs aux évolutions législatives. Nous nous tenons également informés des nouvelles avancées, comme l'apparition d'outils nécessitant des adaptations techniques. L'avis de nos clients compte pour nous, notamment sur la qualité et la facilité d'utilisation de nos produits et services. C'est pourquoi nous menons régulièrement des enquêtes auprès de nos clients. Nous tenons également compte des souhaits des clients en situation de handicap.

Le respect des règles d'accessibilité par notre banque fait l'objet de contrôles. Cette mission de supervision relève principalement du SPF Économie. En cas de non-respect d'une règle d'accessibilité, il nous revient de le signaler et de prendre les mesures nécessaires pour régulariser la situation. Nous avons mis en place une méthode pour détecter d'éventuels manquements aux règles, qui passe notamment par l'analyse des réclamations et des questions que nous recevons de nos clients. Nous réalisons également nos propres contrôles afin de nous assurer que nos produits et services sont bien conformes aux règles.

Que puis-je faire si quelque chose ne fonctionne pas correctement ?

Malheureusement, il arrive parfois que nos produits et services ne fonctionnent pas correctement, ou pas aussi bien que prévu. Si vous ne parvenez pas à utiliser un service ou un produit, ou si vous avez des suggestions d'amélioration, n'hésitez pas à nous contacter. Voici comment procéder :

- Vous comptez déjà parmi nos clients ? Connectez-vous, puis ouvrez le chat sur Triodos Internet Banking ou dans l'application Mobile Banking.
- Appelez-nous au numéro de téléphone 02 548 28 00.
- Envoyez-nous un e-mail à l'adresse info@triodos.be.

Quels services sont concernés ?

Gérer vos opérations bancaires en ligne

Vous gérez vos opérations bancaires en ligne sur un ordinateur, un ordinateur portable ou une tablette sur Triodos Internet Banking, ou sur votre smartphone dans l'application Triodos Mobile Banking.

Nous avons rendu notre site web, nos e-mails, Triodos Internet Banking et l'application Triodos Mobile Banking accessibles :

- vous pouvez utiliser un lecteur d'écran et un clavier externe ;
- nous veillons à ce que les PDF et les formulaires soient compatibles avec un lecteur d'écran ;
- vous pouvez ajuster la taille de la police d'écriture ;
- pour faciliter la lecture, nous utilisons un contraste élevé entre le texte et le fond ;
- les images sont accompagnées d'une description qui peut être lue à haute voix ;
- les textes sont rédigés de manière claire afin de faciliter la lecture au plus grand nombre.

Vous pouvez vous connecter, transférer de l'argent ou signer des contrats avec votre code d'accès personnel, votre empreinte digitale ou grâce à la reconnaissance faciale, dans l'application Triodos Mobile Banking, ou par exemple avec un code d'accès ou le Digipass.

Triodos s'engage à fournir des textes clairs et accessibles sur son site web et dans ses documents. Pour cette raison, nous utilisons un niveau de langue B2 chaque fois que cela est possible et autorisé. Ce niveau est généralement facile à comprendre pour le grand public.

Épargner

Épargner signifie mettre de l'argent de côté au lieu de le dépenser immédiatement. À la Banque Triodos, cela peut se faire à l'aide d'un compte d'épargne. Vous pouvez opter pour un compte d'épargne qui vous permet de retirer votre argent à tout moment, ou pour un compte sur lequel vous placez votre argent pendant une durée déterminée, appelé « compte à terme ».

Vous pouvez ouvrir un compte d'épargne en ligne grâce à l'application Triodos Mobile Banking, et effectuer des retraits, faire des dépôts et gérer votre compte à l'aide de l'application ou sur Triodos Internet Banking.

Vous trouverez davantage d'informations sur l'accessibilité de l'application et de la banque en ligne dans la section « Gestion simplifiée de vos opérations bancaires en ligne ».

Investir

En investissant avec la Banque Triodos, vous faites fructifier votre patrimoine tout en contribuant à un avenir durable.

Avec la Banque Triodos, vous pouvez investir vous-même, en optant pour des fonds d'investissement ou pour la gestion de patrimoine. Si vous choisissez un fonds d'investissement, vous investissez dans différentes entreprises, obligations ou initiatives, ce qui permet de répartir à la fois les retombées de vos investissements et les risques qui y sont associés. La gestion de patrimoine consiste à confier la gestion de vos investissements à la Banque Triodos.

Vous pouvez ouvrir et gérer un compte d'investissement en ligne ainsi qu'acheter et vendre des investissements grâce à l'application Triodos Mobile Banking ou sur Triodos Internet Banking.

Vous trouverez davantage d'informations sur l'accessibilité de l'application et de la banque en ligne dans la section « Gestion simplifiée de vos opérations bancaires en ligne ».