

Triodos Bank Toegankelijkheids- verklaring

Informatie over onze toegankelijkheid

Wat bedoelen we met toegankelijkheid?

Voor banken betekent toegankelijkheid dat zoveel mogelijk mensen onze diensten en producten kunnen gebruiken. Ook als je een beperking of handicap hebt. Bijvoorbeeld als je blind of slechtziend bent, niet goed kunt horen of een lichaamsdeel niet goed kunt gebruiken. Met onze diensten bedoelen we dat wat je via Triodos Bank kunt afsluiten. Bijvoorbeeld een betaalrekening of een hypotheeklening. Met producten bedoelen we de middelen die je nodig hebt om onze diensten te kunnen gebruiken. Bijvoorbeeld een betaalpas.

Wat kun je lezen in deze informatie over toegankelijkheid?

Vanaf 28 juni 2025 moeten banken voldoen aan regels over toegankelijkheid. Deze regels gelden alleen voor consumenten. Dat zijn klanten die diensten en producten afsluiten voor eigen gebruik. En niet voor hun beroep of bedrijf.

In deze informatie leggen we uit welke regels gelden voor toegankelijkheid. En hoe we hier als Triodos Bank aan voldoen. Nu en in de toekomst. Je leest ook wat je kunt doen als je vindt dat iets niet goed werkt.

Op onze website www.triodos.nl/toegankelijkheid staat meer informatie over toegankelijkheid. Bijvoorbeeld over welke hulpmiddelen je van ons kunt krijgen. En je kunt altijd contact met ons opnemen als je vragen hebt. Dit kan op de volgende manieren:

- Je kunt een bericht sturen via de chat. Ben je al klant? Log dan in en open de chat in Internet Bankieren of de Mobiel Bankieren app
- Je kunt ons bellen op telefoonnummer 030 693 6511
- Je kunt ons mailen op info@triodos.nl

Deze informatie en de extra informatie op de website kun je ook op papier ontvangen. Neem hiervoor contact met ons op en we sturen het je graag toe.

Welke regels gelden voor toegankelijkheid?

Er zijn regels voor banken om te zorgen dat zoveel mogelijk mensen gebruik kunnen maken van de diensten en producten die we aanbieden. Deze regels gelden voor alle banken in Europa. De regels gaan over verschillende onderwerpen. Hieronder leggen we uit om welke onderwerpen het gaat en hoe we aan de regels voldoen.

- **Uitleg geven over onze diensten en producten en hoe je ze kunt gebruiken**
Een samenvatting hiervan staat verderop in deze informatie. Per dienst en product geven we aan waar je meer informatie kunt vinden. Bijvoorbeeld op onze website. Deze informatie kun je ook altijd bij ons opvragen. Eerder in deze informatie lees je hoe je contact met ons kunt opnemen.
- **Informatie is op verschillende manieren te vinden en te gebruiken**
Je kunt onze informatie digitaal vinden en gebruiken via de website of de app. Of op papier als je je bankzaken niet online regelt of ons hierom vraagt. De digitale informatie is zo gemaakt dat deze wordt voorgelezen als je een schermlezer of voiceover gebruikt. Meer informatie over de instellingen die je hiervoor nodig hebt, vind je op deze website www.triodos.nl/toegankelijkheid. We leggen dit ook graag aan je uit als je contact met ons opneemt.
- **Informatie is begrijpelijk**
We schrijven alles zo duidelijk mogelijk op, in begrijpelijke taal. Soms moeten we bepaalde woorden gebruiken. Bijvoorbeeld omdat dit zo in de wet staat. Dan leggen we deze woorden uit, zodat duidelijk is wat we bedoelen.

- **Onze diensten en producten kun je ook gebruiken als je een zintuig mist**
We zorgen dat je onze diensten en producten ook kunt gebruiken als je een zintuig mist. Bijvoorbeeld als je niet kunt zien, horen of praten. Dit geldt ook voor de manieren waarop je contact met ons kunt opnemen. We houden ook rekening met mogelijke lichamelijke beperkingen. Zo vragen we je niet om ver te reiken, veel kracht te zetten of om heel precieze bewegingen met je handen of vingers te maken in het gebruik van onze diensten of producten.
- **Tekst en foto's of plaatjes zijn goed zichtbaar of kun je aanpassen**
We zorgen dat teksten en foto's of plaatjes goed zichtbaar zijn. Met duidelijke verschillen tussen kleuren en een goed leesbaar lettertype. Zijn de standaard letters of afbeeldingen te klein om ze goed te kunnen zien? Dan zorgen we dat je deze groter kunt maken in de app of op de website.
- **Kleuren zijn niet nodig om een dienst of product te gebruiken**
We zorgen dat je onze diensten en producten kunt gebruiken zonder dat je hiervoor kleuren moet kunnen zien.
- **Uitleg over video, foto's, plaatjes en geluid**
Geven we informatie via video, foto's of plaatjes? Dan leggen we uit wat hierop te zien is. En zorgen we dat dit voorgelezen kan worden door een schermlezer of voiceover. Gebruiken we geluid? Dan zorgen we voor ondertiteling of een beschrijving van de inhoud.
- **Geen flitsend licht of snel veranderende beelden**
We gebruiken geen flitsend licht of snel veranderende beelden, zodat je rustig zicht hebt.
- **Gebruik hulpmiddelen**
Maak je gebruik van standaard hulpmiddelen? Zoals bijvoorbeeld een schermlezer? Dan zorgen we dat je hiermee onze diensten en producten kunt gebruiken. Meer informatie hierover vind je op deze website www.triodos.nl/toegankelijkheid.
- **Online bankzaken regelen**
Online bankzaken regelen maken we zo makkelijk mogelijk. Inloggen, geld overboeken of overeenkomsten ondertekenen kun je met zogenaamde biometrische identificatie. Dit is een manier om iemand te herkennen aan unieke kenmerken van het lichaam. Bijvoorbeeld een vingerafdruk of gezicht. Je kunt ook altijd op een andere manier online bankzaken regelen. Bijvoorbeeld met een toegangscode of de Identifier.
- **Privacy en veiligheid staan voorop**
Gebruik je een hulpmiddel of een speciale functie om onze diensten en producten beter te kunnen gebruiken? Dan zorgen we dat ook dan je privacy en veiligheid goed geregeld is.
- **Klantenservice of helpdesk kent de mogelijkheden van toegankelijkheid en hulpmiddelen**
De medewerkers van onze klantenservice en helpdesk weten hoe je onze diensten en producten kunt gebruiken als je een beperking of handicap hebt. En ze kunnen je meer vertellen over de mogelijke hulpmiddelen.

Hoe zorgen we dat we blijven voldoen aan de regels voor toegankelijkheid?

We blijven werken aan het verbeteren van onze diensten en producten. We houden in de gaten of wetgeving verandert. En zorgen dat we op de hoogte zijn van nieuwe ontwikkelingen. Bijvoorbeeld als er nieuwe hulpmiddelen zijn die om technische aanpassingen vragen. Ook horen we graag van onze klanten hoe

ze denken over onze diensten en producten. En of ze deze goed kunnen gebruiken. Hiervoor doen we klantonderzoek. We kijken dan ook naar de wensen van klanten met een beperking of handicap.

Er wordt gecontroleerd of we als bank voldoen aan de regels voor toegankelijkheid. Dit doet vooral de Autoriteit Financiële Markten (AFM) als belangrijkste toezichthouder. We moeten het ook zelf doorgeven als we vaststellen dat we niet aan een regel voor toegankelijkheid voldoen. En zorgen dat we dit oplossen. We hebben een werkwijze ingericht om te weten of we mogelijk niet aan een regel voldoen. Hiervoor onderzoeken we bijvoorbeeld de klachten en vragen die we van onze klanten ontvangen. En we onderzoeken zelf of onze diensten en producten aan de regels voldoen met verschillende controles.

Wat kan ik doen als iets niet goed werkt?

Helaas gaat er ook weleens iets mis met onze diensten en producten. Of werkt iets niet zo goed als we willen. Kun je iets niet gebruiken? Of vind je dat we het als bank beter kunnen doen? Neem dan contact met ons op. Dit kan op de volgende manieren:

- Je kunt een bericht sturen via de chat. Ben je al klant? Log dan in en open de chat in Internet Bankieren of de Mobiel Bankieren app
- Je kunt ons bellen op telefoonnummer 030 693 6511
- Je kunt ons mailen op info@triodos.nl

Over welke diensten gaat het?

Online bankzaken regelen

Je regelt je bankzaken online op een computer, laptop of tablet via Triodos Internet Bankieren. Of op je smartphone via de Triodos Mobiel Bankieren app.

We hebben onze website, e-mails, Internet Bankieren en de Triodos Mobiel Bankieren app toegankelijk gemaakt:

- Je kunt een schermlezer en extern toetsenbord gebruiken
- We maken pdf's en formulieren bruikbaar met een schermlezer. Aan het toegankelijk maken van de voorwaarden wordt nog gewerkt.
- De lettergrootte is aan te passen
- Het kleurverschil (contrast) tussen tekst en achtergrond is groot zodat de tekst gemakkelijk te lezen is
- Afbeeldingen hebben een beschrijving die voorgelezen kan worden
- Teksten zijn geschreven op een begrijpelijke manier, wat goed te lezen is voor de meeste mensen
- We werken nog aan het toevoegen van audiobeschrijvingen aan video's

Inloggen, geld overboeken of overeenkomsten ondertekenen kun je met je persoonlijke inlogcode, vingerafdruk of gezichtsherkenning via de Triodos Mobiel Bankieren, of bijvoorbeeld met een toegangscode of de Identifier.

Triodos wil dat teksten op de website en in documenten goed te begrijpen zijn. Daarom schrijven we op taalniveau B2. Dat is een niveau dat goed te begrijpen is voor de meeste mensen.

Geld betalen en ontvangen

Geld betalen en ontvangen doe je via een betaalrekening. Bij Triodos Bank is dat de Internet Betaalrekening. Je opent een Internet Betaalrekening online via de Triodos Mobiel Bankieren app. Geld betalen en je rekening beheren doe je via de Mobiel Bankieren app of Internet Bankieren.

Hoe de app en Internet Bankieren toegankelijk zijn gemaakt, lees je bij 'Online bankzaken regelen'.

In een winkel kun je (contactloos) betalen met de Triodos Betaalpas. Met deze particuliere pas kun je ook Apple Pay en Google Pay gebruiken. Verder kun je betalen in het openbaar vervoer (OVpay) en online betalingen uitvoeren. Voor mensen met een visuele beperking heeft de betaalpas een inkeping.

Bij geldautomaten kun je contant geld opnemen. In Nederland kan dit bij de geldautomaten van Geldmaat. Meer informatie over hoe ze werken staat op www.geldmaat.nl. Of neem contact met ons op.

Sparen

Sparen betekent dat je geld apart zet in plaats van het meteen uit te geven. Je kunt dit bij Triodos Bank doen op een spaarrekening. Je kunt kiezen voor een spaarrekening waarvan je je geld op ieder moment kunt opnemen. Of voor een spaarrekening waarop je je geld voor een bepaalde periode vastzet. Dit noemen we een spaardeposito.

Je opent een spaarrekening online via de Triodos Mobiel Bankieren app. Geld opnemen of storten en je rekening beheren doe je via de Mobiel Bankieren app of Internet Bankieren.

Hoe de app en Internet Bankieren toegankelijk zijn gemaakt, lees je bij 'Online bankzaken regelen'.

Geld lenen

Triodos Bank biedt geen persoonlijke leningen aan voor particuliere klanten. Het is wel mogelijk om voor een beperkte periode rood te staan op je betaalrekening. Rood staan vraag je aan via de Mobiel Bankieren app. Hoe de app toegankelijk is gemaakt, lees je bij 'Online bankzaken regelen'.

Hypotheek

Een hypotheek is een lening waarmee je een huis kunt kopen. Voor je hypotheek betaal je aflossing en rente. De drie hypotheekvormen (annuitair, lineair en aflossingsvrij) verschillen in hoe je de hypotheekschuld en de rente terugbetaalt. Je huis is het onderpand van de lening.

Je kunt een hypotheek bij ons aanvragen via een afspraak met een Triodos Hypotheekadviseur of een selecte groep tussenpersonen bij jou in de buurt. Je kunt via de website een afspraak maken met een Triodos Hypotheekadviseur. Als je een hypotheek hebt afgesloten, krijg je toegang tot 'Mijn Triodos Hypotheek'. Daar kun je online het overzicht van je lening bekijken, rekeningen laten betalen uit je bouwdepot en wijzigingen in je persoonlijke gegevens doorgeven.

We hebben de online omgeving 'Mijn Triodos Hypotheek' toegankelijk gemaakt:

- Je kunt een schermlezer en extern toetsenbord gebruiken
- We maken pdf's en formulieren bruikbaar met een schermlezer. Aan het toegankelijk maken van de voorwaarden wordt nog gewerkt. Aan het toegankelijk maken van een aantal digitale brieven wordt nog gewerkt.
- De lettergrootte is aan te passen
- Het kleurverschil (contrast) tussen tekst en achtergrond is groot zodat de tekst gemakkelijk te lezen is
- Afbeeldingen hebben een beschrijving die voorgelezen kan worden
- Teksten zijn geschreven op een begrijpelijke manier, wat goed te lezen is voor de meeste mensen

We werken de komende tijd aan het verder toegankelijk maken van de online omgeving voor hypotheek.

Beleggen

Beleggen is het investeren van geld met als doel om in de toekomst financieel voordeel te behalen. Beleggen brengt altijd risico's met zich mee: De waarde van je belegging kan stijgen, maar ook dalen. Beleggen bij Triodos Bank doe je zelf via een beleggingsfonds. Als je kiest voor een beleggingsfonds, beleg je in verschillende bedrijven, obligaties of projecten. Zo spreid je de impact van je beleggingen, maar ook het risico.

Je opent en beheert een beleggersrekening online via de Triodos Mobiel Bankieren app of Internet Bankieren. Daar kun je ook beleggingen aan- en verkopen.

Hoe de app en Internet Bankieren toegankelijk zijn gemaakt, lees je bij 'Online bankzaken regelen'.

Private Banking klanten kunnen beleggen via Triodos Fondsbeheer en Triodos Vermogensbeheer.

Een overzicht hiervan vind je op <https://www.triodos.nl/private-banking>.

Triodos Bank NV

Hoofdstraat 10

Driebergen-Rijssenburg

Postbus 55

3700 AB Zeist

Telefoon particulier: 030 693 65 11

info@triodos.nl

www.triodos.nl