



Declaración de Accesibilidad

Banco Mediolanum se ha comprometido a hacer accesible sus productos y servicios, de conformidad con la legislación nacional (Ley 11/2023) por la que se traspone la Directiva (UE) 2019/882 del Parlamento Europeo y del Consejo. La presente declaración de accesibilidad se aplica a los siguientes canales:

- Webs públicas
- Web privada
- Aplicación móvil
- Banking Center
- Cajero
- Tarjetas
- Comunicaciones contractuales y no contractuales

Debido a la amplia cantidad de activos y funcionalidades distribuidos en los distintos canales, se ha definido e implementado un programa de actividades que ha permitido llevar a cabo un proceso de adaptación progresivo que ha aportado mejoras significativas en términos de accesibilidad para los clientes para la fecha de entrada en vigor de la norma. Además, se ha definido un plan sólido con el objetivo de completar el nivel de accesibilidad en la totalidad de los canales.

A continuación, detallamos las principales características de accesibilidad incorporadas ya en nuestros canales:

Webs públicas

Las webs públicas de Banco Mediolanum se encuentran en un proceso de implementación enfocado en elevar significativamente su nivel de accesibilidad.

Entre las mejoras que se irán incorporando de forma progresiva, destacan la inclusión de instrucciones que no dependen exclusivamente de características sensoriales (color, forma o posición), un uso adecuado del contraste, etiquetas y encabezados más descriptivos, y una navegación por teclado fluida y sin trampas de foco. Asimismo, se permite la visualización en distintas orientaciones, se evitan imágenes de texto innecesarias y se asegura una estructura de código clara, coherente y correctamente etiquetada, facilitando la navegación a todas las personas, incluidas aquellas que utilizan tecnologías de asistencia.

Estas acciones forman parte de una estrategia previamente definida, que se está implementando progresivamente en el resto de las funcionalidades y páginas públicas.

Esta estrategia refleja un firme compromiso con la accesibilidad digital y persigue alcanzar un cumplimiento total en materia de accesibilidad en la web pública.

Web privada

En el área privada se han llevado a cabo importantes esfuerzos para mejorar la accesibilidad, asegurando una presentación secuencial del contenido, compatibilidad con diferentes orientaciones de pantalla y la identificación programática del propósito de entradas. Se ha cuidado el contraste, el uso del color, la adaptabilidad del texto y la interacción accesible con el contenido señalado. También se garantiza una navegación coherente, múltiples vías de acceso, mensajes de error claros y cumplimiento de buenas prácticas en el marcado. Además, se respetan las preferencias del usuario configuradas en el navegador

Además de los avances significativos en el área privada, que se desplegarán de forma progresiva a los clientes, la Entidad ha identificado los aspectos que se pueden optimizar. Para su resolución, se dispone de un plan sólido que asegura el cumplimiento íntegro de la Ley 11/2023 y de la norma técnica EN 301 549 v3.2.1 (2021-03) / UNE-EN 301 549:2022 en materia de accesibilidad.

Aplicación móvil

La aplicación móvil Banco Mediolanum ha incorporado mejoras que facilitan su uso para todas las personas, incluyendo aquellas con algún tipo de discapacidad. Estas mejoras abarcan desde el uso del color o el control del audio, hasta funcionalidades específicas que garantizan una interacción cómoda y efectiva.

En la aplicación móvil se han aplicado mejoras generales para reforzar la accesibilidad en numerosas pantallas, incluyendo el login, el onboarding, la Posición Global, el menú de operar, el menú lateral, las pantallas de cuentas y tarjetas, y el modo oscuro. Estas mejoras incluyen navegación por teclado con un orden lógico, buen contraste, foco visible y compatibilidad con lectores de pantalla. También se han añadido estructuras claras, roles accesibles, etiquetas bien asociadas y textos alternativos que ayudan a comprender y usar la aplicación con tecnologías de asistencia.

Estas mejoras en la aplicación, que se desplegarán de forma progresiva a los clientes, se integran en un plan estratégico en desarrollo continuo, orientado a optimizar aquellas pantallas que actualmente presentan un cumplimiento parcial en materia de accesibilidad, con el objetivo de lograr una conformidad total.

Banking Center

El servicio telefónico ha sido diseñado para que cualquier persona pueda utilizarlo de manera sencilla, ofreciendo opciones de comunicación tanto por voz como mediante

teclado, con instrucciones claras como “diga” o “pulse”, sin requerir acciones simultáneas. En caso de errores al ingresar datos durante la llamada, el sistema notifica el problema y, cuando es posible, ofrece indicaciones para corregirlo antes de finalizar. Además, se emplea un lenguaje claro y accesible, adaptado a un nivel inferior al B2, y los tiempos de espera se ajustan al ritmo individual de cada usuario.

Todo esto se acompaña de un equipo de atención formado en accesibilidad, para ofrecer un trato adecuado y respetuoso con las distintas necesidades, además de un equipo especializado en soporte sobre cualquier tema de accesibilidad.

Se han logrado avances significativos en la mejora de la accesibilidad de los servicios del Banking Center. Además, para aquellas oportunidades de mejora de funcionalidades que a día de hoy presentan actualmente limitaciones técnicas, el plan de actuación contempla la búsqueda de soluciones que permitan superar dichas limitaciones y avanzar hacia un servicio totalmente accesible e inclusivo

Cajero

Actualmente el cajero incluye etiquetas en castellano, catalán y Braille para identificar todas sus partes accionables, además de instrucciones en Braille para activar el modo guiado por voz. Ofrece navegación por voz para más del 90% de las operaciones, incluyendo reintegros e ingresos.

La interfaz está diseñada para que todas las funciones sean accesibles a una altura máxima de 1.200 mm. El teclado físico tiene un punto táctil en la tecla 5 y botones con iconos en Braille para facilitar su uso a personas con discapacidad visual.

Además, cuenta con un puerto jack para auriculares, control de volumen ajustable y una pantalla inclinada a 30º para mejorar la visibilidad.

Se han identificado mejoras en el software que se implementarán de forma progresiva para garantizar el cumplimiento total de la Directiva (UE) 2019/882 del Parlamento Europeo y del Consejo, así como de la Ley 11/2023.

Tarjetas

Las tarjetas Débito y Crédito, así como sus respectivas cartas de acompañamiento (Card Carrier) han sido adaptadas totalmente conforme con la Directiva (UE) 2019/882 del Parlamento Europeo y del Consejo y la Ley 11/2023. Para ello se han incluido mejoras en el diseño como elementos táctiles normalizados para su correcta identificación, el uso de fuentes fáciles de leer y contraste correcto, así como la disponibilidad de instrucciones accesibles en formatos como la web o documentación de apoyo. Estas instrucciones están redactadas en lenguaje claro (nivel B2), con estructura sencillas y compatibles con tecnologías de asistencia. Además, el contenido puede ampliarse hasta un 200% sin perder la función, y se proporciona información concreta sobre las características accesibles de las tarjetas.

Actualmente, se está llevando a cabo la adaptación de las tarjetas Visa Oro y Emprendedores (crédito y débito) con el fin de asegurar su pleno cumplimiento con la Directiva (UE) 2019/882 del Parlamento Europeo y del Consejo, así como con la Ley 11/2023.

Comunicaciones contractuales y no contractuales

Las comunicaciones, tanto contractuales como no contractuales, se están adaptando de manera progresiva, dando prioridad a aquellas con mayor frecuencia de uso e impacto. Esta adecuación contempla el empleo de un lenguaje claro y accesible, no superior al nivel B2, así como una estructura jerárquica basada en encabezados y etiquetas descriptivas. Asimismo, se garantiza un formato visual accesible mediante el uso de tipografía sin serifas, tamaño de letra legible, contraste adecuado y plena compatibilidad con lectores de pantalla.

Por su parte, las comunicaciones publicitarias se están adaptando para ser comprensibles y accesibles, utilizando un lenguaje que no excede el nivel B2, ofreciendo alternativas accesibles para contenidos visuales o multimedia, y presentando un diseño limpio que favorece la lectura y la navegación mediante tecnologías de asistencia.

El Plan de Actuación contempla la adaptación progresiva de todas las comunicaciones, tanto contractuales como no contractuales, dirigidas a optimizar la accesibilidad de este canal.

Preparación de la presente declaración de accesibilidad

La presente declaración fue preparada el 27 de junio de 2025.

El método empleado para preparar la declaración ha sido una evaluación llevada a cabo por un tercero.

Última revisión de la declaración: 27 de junio de 2025

Observaciones y datos de contacto

Puede realizar comunicaciones sobre requisitos de accesibilidad como, por ejemplo:

- Informar sobre cualquier posible incumplimiento.
- Transmitir otras dificultades de acceso.
- Formular cualquier otra consulta o sugerencia de mejora relativa a la accesibilidad de la entidad.

Llamando al teléfono 900.800.108 (Servicio de Banca Telefónica), en caso de llamar desde el extranjero, el número es el +34.93.445.3250, o 900.800.310 (para no clientes). En alternativa es posible enviar un correo electrónico a la dirección banca.telefonica@mediolanum.

Procedimiento de aplicación

En el caso en que el Cliente no estuviera conforme con la respuesta recibida a través del canal descrito en el punto anterior, el interesado tiene la posibilidad de dirigirse al Servicio de Atención al Cliente de la Entidad a través de la sección habilitada de reclamaciones en el Área Privada del Cliente de la Banca electrónica, o por correo electrónico a la dirección servicio.atencion.cliente@mediolanum.es o por correo postal a la siguiente dirección:

Servicio de Atención al Cliente

Avenida Diagonal, 668-670

08034 Barcelona