

TOEGANKELI- JKHEIDSVERKLARING



Bij Nickel stellen we elke klant centraal in alles wat we doen. Onze missie is om een betaalinstelling te zijn die voor iedereen toegankelijk is, in elke levensfase. We zetten ons in om respectvolle, inclusieve en gebruiksvriendelijke diensten aan te bieden, zowel via onze mobiele app als via onze betaaloplossingen. Wij geloven dat iedereen de vrijheid moet hebben om zijn of haar financiën zelfstandig te beheren, ook mensen met specifieke behoeften.



Inclusie en universaliteit: twee kernwaarden van Nickel

Bij Nickel staat toegankelijkheid centraal in onze strategie: we verwelkomen klanten uit 190 landen, zonder inkomensvoorwaarden.

Nickel is dé rekening voor iedereen.



FYSIEKE TOEGANKELIJKHEID

Dankzij ons netwerk van 1.160 verkooppunten in België is Nickel aanwezig voor zoveel mogelijk mensen.

De bpost-kantoren die Nickel aanbieden, zijn ontworpen om alle klanten een vlotte toegang te bieden: brede doorgangen, hellingen, aangepaste loketten, enz.

Bovendien zijn de CASH-punten uitgerust met spraakbegeleiding en is het merendeel toegankelijk voor personen met een beperkte mobiliteit.

Je kunt een overzicht van al onze Nickel-verkooppunten raadplegen via onze Store Locator:
<https://nickel.eu/nl-be/verkooppunt>



ONLINE EN MOBIELE TOEGANKELIJKHEID

Digitale toegankelijkheid is bedoeld om iedereen, inclusief mensen met een handicap, in staat te stellen onze digitale tools op een eenvoudige, vlotte en zelfstandige manier te gebruiken.

Daarom zorgen we ervoor dat de informatie op onze websites en in onze app zo duidelijk en begrijpelijk mogelijk is. We gebruiken taalniveau B2 (gevorderd) van het Gemeenschappelijk Europees Referentiekader voor Talen van de Raad van Europa.



TOEGANKELIJKHEID VIA ONZE KLANTENDIENST

Al onze medewerkers volgen een sensibiliseringstraining over het omgaan met interacties met personen met een handicap. Zo kunnen we in elke situatie een respectvolle en zorgzame dienstverlening garanderen, waardoor klanten met een handicap in alle rust hun vragen en uitdagingen met ons kunnen bespreken.



TOEGANKELIJKHEID VAN ONS AANBOD

Onze nieuwe betaalkaarten zijn voortaan voorzien van een inkeping (blind notch) en een vlakke personalisatie (in plaats van reliëfdruk), waardoor ze gemakkelijker te gebruiken zijn voor slechtzienden en dat op een duurzame manier. Dit systeem is goedgekeurd door verenigingen van slechtzienden (Valentin Haüy en de Franse Federatie van Blinden en Slechtzienden).



EN DE TOEKOMST?

Omdat inclusie centraal staat in de missie van Nickel, werken we er voortdurend aan om onze diensten nog toegankelijker te maken.

In toekomstige versies van onze mobiele app, online Klantenzone en website zullen dan ook nieuwe verbeteringen worden doorgevoerd..

Nickel, de rekening voor iedereen.

