

POLÍTICA DE ACESSIBILIDADE DO GRUPO BANKINTER

I. INTRODUÇÃO

Na sua contínua evolução para melhorar os seus meios, serviços e produtos, e em linha com o seu compromisso com a inclusão financeira para facilitar o acesso aos serviços oferecidos pelo Grupo Bankinter (doravante o "Grupo"), em igualdade de condições, garantindo a não discriminação, o Grupo adotou mecanismos para identificar quais são as necessidades, expectativas e motivações dos seus grupos de interesse, tanto externos como internos.

Através destes mecanismos, o Grupo identificou a acessibilidade como um dos pilares básicos para cumprir as suas expectativas, considerando em particular as necessidades de pessoas com deficiência e idosas, com o objetivo de oferecer um serviço adaptado, inclusivo e de qualidade.

II. OBJETIVO, PRINCÍPIOS E ÂMBITO DE APLICAÇÃO

1. Objetivo

O objetivo desta política é estabelecer o quadro de ação do Grupo em matéria de Acessibilidade em todos os canais de relação com os seus grupos de interesse, e serve como referência para o estabelecimento de objetivos de melhoria contínua para eliminar as barreiras físicas, tecnológicas ou de conhecimento nos seguintes âmbitos:

- Os meios físicos: escritórios e edifícios.
- Os meios digitais: conteúdos e interfaces.
- Os serviços de informação e de comunicação.

Assim, o Grupo cumpre o previsto na legislação espanhola sobre acessibilidade e, para a elaboração da presente política, foram tidos em conta os principais standards estabelecidos, entre outros:

- Real Decreto Legislativo espanhol 1/2013, de 29 de novembro, que aprovou o Texto Modificado da Lei Geral espanhola sobre os direitos das pessoas com deficiência e da sua inclusão social.
- Real Decreto espanhol 1112/2018, de 7 de setembro, sobre a acessibilidade dos sítios web e aplicações para dispositivos móveis do setor público. Na Lei

espanhola 4/2022, de 25 de fevereiro, sobre proteção dos consumidores e utilizadores perante situações de vulnerabilidade social e económica.

- Lei espanhola 27/2007, de 23 de outubro, pela qual foram reconhecidas as línguas gestuais espanholas e regulados os meios de apoio à comunicação oral das pessoas surdas, com deficiência auditiva e surdo-cegas.
- UNE 170001 Norma Espanhola de Acessibilidade Universal.
- UNE-EN 301549 Norma Europeia de Acessibilidade para Produtos e Serviços de Tecnologias da Informação e Comunicação.
- UNE-EN 301549:2022 Norma Europeia sobre "Requisitos de acessibilidade para produtos e serviços TIC"
- UNE 153010:2012. Norma Espanhola para a Legendagem para pessoas surdas e pessoas com deficiência auditiva.
- UNE 139804:2007. Norma Espanhola sobre Requisitos para a utilização da Língua Gestual Espanhola em redes informáticas
- UNE 153101:2018 EX. Norma Espanhola sobre Leitura Fácil. Pautas e recomendações para a elaboração de documentos.

Por outro lado, o Grupo Bankinter adota os compromissos definidos nos protocolos e normas internacionalmente reconhecidos, incluindo a Declaração Universal dos Direitos Humanos, a Convenção sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência das Nações Unidas e o seu protocolo opcional, os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável, os Princípios Orientadores sobre Empresas e Direitos Humanos, os Dez Princípios do Pacto Mundial das Nações Unidas e a Declaração da Organização Internacional do Trabalho.

2. Princípios.

Os **princípios** que regem a atuação do Grupo Bankinter em matéria de Acessibilidade são:

1. Cumprir os requisitos legais e os critérios DALCO (Deambulação, Apreensão, Localização e Comunicação) no meio construído e outras medidas de boas práticas que a entidade defenda e sejam aplicáveis à melhoria da acessibilidade universal.
2. Implementar os processos necessários para melhorar, de forma contínua, o Sistema de Gestão da Acessibilidade e, desta forma, eliminar as barreiras físicas e digitais em todos os canais oferecidos pelo Grupo Bankinter aos

clientes, colaboradores e a todas as pessoas ligadas à atividade, independentemente de terem ou não alguma deficiência.

3. Tornar acessíveis os conteúdos e os serviços oferecidos através das várias interfaces digitais.
4. Consciencializar e dar formação aos colaboradores sobre as pautas de atendimento adaptado às pessoas com deficiência e pessoas idosas, assim como sobre as medidas implementadas relacionadas com a acessibilidade dos seus ambientes de trabalho.
5. Promover a educação financeira de forma inclusiva e acessível para todos os grupos de interesse, com uma especial atenção para as pessoas com deficiência, pessoas idosas e em situação de vulnerabilidade.
6. Manter um diálogo contínuo com os grupos de interesse que permita identificar e dar resposta às necessidades e expectativas em matéria de acessibilidade.
7. Promover um comportamento responsável a partir da acessibilidade universal, comunicando a evolução e os resultados do desenvolvimento da Política de Acessibilidade do Grupo Bankinter, através dos seus relatórios periódicos.

3. Âmbito de aplicação

A presente política corporativa aplica-se a todo o Grupo Bankinter.

III. INSTRUMENTOS DE IMPLEMENTAÇÃO DA POLÍTICA DE ACESSIBILIDADE

A Política de Acessibilidade do Grupo é implementada garantindo sempre a sua plena adequação e coerência com a estratégias do banco e com as exigências de um ambiente em mudança, através dos seguintes instrumentos:

- A Política de Sustentabilidade do Grupo Bankinter.
- As Linhas estratégicas relativas à inclusão financeira estabelecidas na Política de Sustentabilidade do Grupo Bankinter e nos vários Planos de sustentabilidade que a completam.
- Os Programas de desenvolvimento destas Linhas estratégicas e os seus objetivos associados.
- O Sistema de gestão da acessibilidade universal.

- As restantes Políticas e Códigos internos do Grupo, que estabelecem as diretrizes definidas pelo banco nas várias matérias. Nomeadamente, a Política de Direitos Humanos e a Política de Inclusão e Diversidade, entre outras.

IV. ACOMPANHAMENTO E CONTROLO

São órgãos de acompanhamento e controlo da presente Política os seguintes:

1. O **Comité de Sustentabilidade**, que é responsável pelo impulsionamento e a supervisão da aplicação desta Política e que deverá informar sobre o seu acompanhamento a Comissão de Sustentabilidade e Nomeações do Conselho de Administração.
2. O **Grupo de Trabalho dos Sistemas de Gestão**, previsto no Manual do Sistema de Gestão da acessibilidade física, que é responsável pelo desenvolvimento operacional da estratégia de acessibilidade universal. O Grupo de trabalho será formado pelas seguintes áreas do Banco: Sustentabilidade, Acessibilidade Digital, Imóveis, Formação, Qualidade e Prevenção dos Riscos Laborais.
3. A **Direção de Sustentabilidade**, que é responsável pela coordenação das ações definidas nas Linhas e Programas da estratégia de acessibilidade e o seu acompanhamento, pela verificação do grau de cumprimento dos objetivos derivados do mesmo, e pela identificação das áreas de melhoria, de acordo com os standards, normas e guias internacionalmente reconhecidos, assim como pela proposta de adoção de instrumentos de desenvolvimento desta Política.

V. APROVAÇÃO


O Comité de Sustentabilidade é responsável pela aprovação da presente Política, decidindo as alterações e melhorias que possam ser necessárias.

Esta Política de Acessibilidade do Grupo Bankinter será revista e atualizada periodicamente para se adequar à evolução do Grupo e aos novos requisitos externos.

VI. COMUNICAÇÃO

A presente Política de Acessibilidade será publicada através dos canais de comunicação habituais, externos e internos, como a Web Corporativa e a Intranet do Banco.

En Madrid, a 3 de noviembre de 2022



Fdo. D. Pedro Guerrero Guerrero
Presidente del Comité de Sostenibilidad
Presidente del Consejo de Administración