

Déclaration d'accessibilité – Buy Way Personal Finance

1. Introduction

Buy Way Personal Finance SA s'engage à assurer l'accessibilité de ses services numériques, proposés via sites web ainsi que son application mobile « Buy Way Mobile » (iOS et Android). Notre objectif est d'assurer une expérience en ligne inclusive à tous les consommateurs.

Dans la continuité de cet engagement, nous poursuivons en permanence nos efforts afin de rendre nos services accessibles conformément à la Directive européenne 2019/882 du 17 avril 2019 relative aux exigences en matière d'accessibilité applicables aux produits et services ainsi qu'à la Loi du 5 novembre 2023 transposant partiellement cette Directive et entrée en vigueur le 28 juin 2025.

La présente déclaration a pour objet d'informer les consommateurs sur les services numériques concernés ainsi que sur mesures que nous mettons en œuvre pour garantir et renforcer l'accessibilité de nos services numériques.

2. Description de nos services numériques

Nos services numériques comprennent :

- La souscription des demandes de crédits à la consommation aux consommateurs (ouverture de crédit à durée indéterminée, vente à tempérament et prêt à tempérament)
- La réalisation des paiements en ligne.
- L'accès aux relevés mensuels et la mise à jour des coordonnées personnelles.
- La communication numérique relatives aux paiements, aux relevés mensuels et l'état des crédits sous réserve du consentement exprès du client.
- Le service clientèle par téléphone, e-mail, chatbot et formulaire de contact

3. Mesures mises en place et axes d'amélioration

Mesures actuelles en matière d'accessibilité

Nous avons d'ores et déjà mis en place les mesures suivantes afin d'améliorer l'accessibilité de nos services :

1. Les documents utiles sont en grande partie établis en format PDF, format permettant une accessibilité accrue ;
2. Nous sommes attentifs à la clarté de la structure de nos site et plateforme, ainsi que des titres et onglets qui y sont présents.
3. Les titres et les titres intermédiaires sont utilisés de manière cohérente.
4. Les images, les boutons et les icônes le nécessitant disposent des alternatives textuelles correctes.
5. Les formes et tailles des polices d'écriture utilisées sont pensées pour permettre une bonne perception des informations ;

6. Nous veillons à ce que les informations soient aisément compréhensibles (utilisation d'un langage simple et accessible, structure claire et logique, absence ou explication des abréviations, utilisation de la forme active) ;
7. Les liens tels que "en savoir plus" sont formulés de manière à rester compréhensibles même hors contexte.
8. Nos sites et application mobile sont développés de sorte à ce que leur contenu apparaisse et fonctionne de manière prévisible ;
9. Nous tentons de réduire le plus possible le nombre d'étapes nécessaires pour réaliser une action sur nos sites ou application mobile (se connecter, transmettre un justificatif, signer un document, etc.) ;
10. Nous avons conçu nos sites et application mobile de sorte à ce qu'ils soient utilisables depuis différents appareils et navigateurs ;
11. La configuration de nos sites internet permet qu'un agrandissement (« zoom ») important soit effectué sans perte d'information
12. Les informations en mouvement peuvent être mises en pause ;
13. La mise en place d'une formation destinée à nos employés en contact avec la clientèle afin qu'ils puissent, par la suite, fournir des informations relatives à l'accessibilité de nos services et leur compatibilité avec les technologies d'assistance.
14. La mise en place d'une procédure interne destinée à assurer la conformité de nos services aux exigences en matière d'accessibilité.
15. Les équipes chargées du développement de nos sites et application mobile ont été sensibilisés par rapport aux exigences d'accessibilité. L'objectif est que le respect de ces exigences soit intégré par défaut dans tous les prochains développements.

Mesures à renforcer en matière d'accessibilité :

Malgré les mesures déjà mises en place pour renforcer l'accessibilité de nos services, certains éléments restent perfectibles. Nous poursuivons un travail progressif et continu sur ces aspects, dans la mesure du raisonnable, afin de renforcer l'accessibilité de nos services.

1. La compatibilité de nos site et application mobile avec différentes technologies d'assistance et différents formats auxiliaires (ex : lecteur d'écran et navigation à l'aide d'un clavier) ;
2. L'adaptation du balisage des iframes (intégrations de vidéos ou d'applications) pour rendre leur contenu accessible.
3. La mise en conformité progressive de nos fichiers PDF avec les normes PDF/UA ou PDF/A-1a.
4. La systématisation du sous-titrage des vidéos afin que l'ensemble des contenus en soit doté.
5. L'amélioration du contraste de certains éléments pour encore en renforcer la lisibilité.
6. L'optimisation du redimensionnement du texte afin d'éviter que certains contenus de l'application mobile deviennent illisibles.
7. Le déploiement de formations sur les normes d'accessibilité pour l'ensemble de collaborateurs Buy Way.

4. Suivi, évaluation et amélioration continu

Dans le cadre de notre démarche d'accessibilité, nous restons attentifs aux retours des utilisateurs et veillons à les intégrer, dans la mesure du possible, à nos actions d'amélioration.

Nous avons mis en place une feuille de route et organisons des points de suivi réguliers afin de piloter nos progrès. Les informations pertinentes sont collectées, archivées et documentées, ce qui permet de retracer l'évolution de notre processus d'accessibilité.

La présente déclaration sera réévaluée de manière périodique afin de refléter fidèlement les améliorations continues que nous apportons à nos services. Les résultats obtenus servent de base à un plan d'amélioration structuré, inscrit dans une démarche progressive et durable visant à faire évoluer l'accessibilité de nos dispositifs numériques.

5. Retour utilisateur

Vos retours sont précieux. Si vous avez des questions, des remarques ou si vous rencontrez une difficulté liée à l'accessibilité de notre site ou de notre application Buy Way Mobile, n'hésitez pas à nous en informer via le formulaire de contact (<https://www.buyway.lu/contact/contact-client/>).

6. Mise à jour de cette déclaration

Version actuelle : établie le 3 octobre 2025.