



Declaración de Accesibilidad

Aegon se ha comprometido a hacer accesibles 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 y en línea con su compromiso de ofrecer canales de distribución de productos y servicios accesibles para todos sus clientes. En este sentido, Aegon está trabajando con el objetivo de reforzar el nivel de accesibilidad de sus canales.

Aegon está llevando a cabo la ejecución del plan de acciones establecido para subsanar las debilidades de accesibilidad detectadas.

Adicionalmente, aunque en la actualidad el sitio web no ofrece la funcionalidad completa de comercio electrónico, Aegon se encuentra trabajando en el diseño e implementación de este servicio, garantizando que, desde su concepción, se tengan en cuenta de forma integral los requisitos de accesibilidad.

Web.

El sitio web presenta el contenido siguiendo una secuencia significativa y una estructura coherente, de modo que la información se interpreta correctamente tanto de forma visual como mediante tecnologías de asistencia. Las instrucciones y ayudas no dependen exclusivamente de características sensoriales (como color, forma o posición) y el uso del color no es el único medio para transmitir información o indicar acciones, lo que mejora la comprensión para personas con baja visión o dificultades para percibir colores. Asimismo, el contenido mantiene su significado y funcionalidad en distintas orientaciones y permite el cambio de tamaño del texto sin pérdida de información o funcionalidad, priorizando el uso de texto real frente a imágenes de texto salvo excepciones justificadas (p. ej., logotipos).

La navegación y la interacción se mantienen operables y predecibles. Las páginas cuentan con títulos descriptivos, y existen múltiples vías para localizar la información dentro del sitio. Los encabezados y etiquetas describen con claridad su propósito y se mantiene la consistencia en la navegación y en la identificación de componentes a lo largo del conjunto de páginas. Además, el foco de teclado puede desplazarse sin quedar atrapado en una sección y no se producen cambios de contexto inesperados al recibir el foco o al introducir datos, garantizando una experiencia estable para personas usuarias de teclado y lector de pantalla.

En cuanto a formularios, el propósito de los campos que recogen datos del usuario puede determinarse programáticamente. También se asegura que los nombres accesibles de controles incluyan la etiqueta visible cuando aplica, y que el idioma esté correctamente definido tanto a nivel de página como en partes específicas de contenido. Por último, el marcado se mantiene conforme a buenas prácticas de

procesamiento, favoreciendo una interpretación robusta y consistente por parte de navegadores y tecnologías de asistencia.

Contact Center.

El canal de Contact Center ofrece una experiencia de atención accesible al poner a disposición de las personas usuarias las funcionalidades de accesibilidad necesarias sin exigir métodos incompatibles con sus necesidades. Asimismo, dispone de canales alternativos de interacción, como WhatsApp, que permiten acceder al servicio sin depender exclusivamente de la audición o de la comunicación por voz, ampliando así las opciones de contacto tanto para clientes como para no clientes.

La información y las locuciones del servicio se presentan de forma clara, comprensible y ordenada. El lenguaje utilizado mantiene un nivel de complejidad adecuado, sin superar un nivel B2, lo que favorece la comprensión de los mensajes y de las instrucciones de uso. Además, las opciones del menú y las indicaciones asociadas al servicio emplean denominaciones descriptivas, permitiendo identificar con claridad el propósito de cada alternativa dentro del flujo de atención.

La navegación a través del IVR sigue una secuencia lógica y significativa, lo que facilita comprender el recorrido y avanzar por las distintas opciones sin generar confusión. Del mismo modo, el canal evita interferencias sonoras prolongadas sobre las locuciones y mantiene una interacción estable, sin cortes automáticos durante los tiempos de espera, de forma que la persona usuaria puede continuar siendo atendida sin que el límite temporal suponga una barrera para completar la gestión.

Además, la operativa del Contact Center puede manejarse mediante teclado sin requerir una velocidad o cadencia específica en las pulsaciones, favoreciendo una interacción más tolerante y controlada. Por otro lado, las instrucciones de uso del servicio también se encuentran disponibles en formato texto a través de la página web, lo que facilita su consulta mediante canales alternativos y su adaptación a distintos modos de presentación y asistencia.

Comunicaciones.

Aegon trabaja para que sus comunicaciones, tanto físicas como digitales, sean claras y comprensibles para todas las personas. En general, los mensajes se transmiten siguiendo una secuencia lógica y significativa, con títulos y encabezados que describen el contenido y el propósito de cada sección, facilitando identificar la información principal y comprender el mensaje con independencia del canal utilizado. Asimismo, cuando se requieren datos por parte de la persona usuaria, se proporcionan etiquetas e instrucciones coherentes que orientan sobre la información a introducir y reducen la ambigüedad.

En los soportes visuales, se cuida especialmente la legibilidad del contenido.

Se garantiza un contraste suficiente entre texto y fondo, así como en elementos gráficos relevantes, y el texto puede redimensionarse sin pérdida de contenido o funcionalidad. Cuando el color se utiliza para transmitir información o resaltar acciones, se acompaña de indicadores adicionales no basados exclusivamente en el color, y las instrucciones no dependen únicamente de características sensoriales como forma, ubicación u orientación. Además, el contenido mantiene su significado y funcionamiento en distintas orientaciones de visualización, cuando aplica.

En comunicaciones y materiales interactivos, Aegon procura que la interacción sea accesible y predecible: la funcionalidad es operable mediante teclado, el orden del foco preserva el significado y la operatividad, y los enlaces permiten comprender su propósito en contexto. Asimismo, los contenidos basados en marcado se mantienen con una estructura robusta (procesamiento correcto) y los componentes interactivos exponen adecuadamente su nombre, función y valor, favoreciendo su uso con tecnologías de asistencia.

Preparación de la presente declaración de accesibilidad

La presente declaración fue preparada el 13/02/2026

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

Última revisión de la declaración: 13/02/2026

Observaciones y datos de contacto

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

1. Informar sobre cualquier posible incumplimiento.
2. Transmitir otras dificultades de acceso.
3. Formular cualquier otra consulta o sugerencia de mejora relativa a la accesibilidad de Aegon.

Aegon pone a disposición de las personas usuarias canales de contacto accesibles como alternativa al entorno digital. Cualquier incidencia relacionada con la accesibilidad del sitio web o de sus servicios puede comunicarse a través de los medios indicados en el Aviso Legal (teléfono, correo electrónico o correo postal).

Procedimiento de aplicación

Si una vez realizada una solicitud de información accesible o queja, ésta hubiera sido desestimada, no se estuviera de acuerdo con la decisión adoptada, o la respuesta no cumpliera los requisitos contemplados en la normativa vigente, la persona interesada podrá iniciar una reclamación.

La reclamación puede ser presentada a través de los canales habituales que Aegon pone a disposición de sus clientes y establecidos en el aviso legal apartado "Procedimiento para la presentación de quejas y reclamaciones".