

DECLARAȚIE DE CONFORMITATE DESPRE ACCESIBILITATEA SERVICIILOR BANCARE BCR CONFORM LEGII NR. 232/2022 PRIVIND CERINȚELE DE ACCESIBILITATE APLICABILE PRODUSELOR ȘI SERVICIILOR

Banca Comercială Română S.A., instituție de credit organizată conform legii române ca societate pe acțiuni, administrată în sistem dualist, cu sediul social în București, Șos. Orhideelor nr. 15D, Clădirea The Bridge 1, etajul 2, Sector 6, cod poștal 060071, înmatriculată la Registrul Comerțului sub nr. J40/90/91, CUI 361751, Registrul Bancar: RB-JPR-40-008/1999, Cod BIC RNCBROBU (denumită în continuare „Banca” sau „BCR”) este dedicată furnizării unor servicii bancare accesibile pentru toți clienții săi, inclusiv persoanele cu dizabilități sau cu nevoi speciale. Astfel BCR acționează în conformitate cu Legea nr. 232/2022 privind cerințele de accesibilitate aplicabile produselor și serviciilor, care a transpus Directiva (UE) 2019/882 a Parlamentului European și a Consiliului din 17 aprilie 2019 privind cerințele de accesibilitate aplicabile produselor și serviciilor („Legea Accesibilității”).

Servicii bancare puse la dispoziție de Banca Comercială Română

Aceste informații se aplică serviciilor și produselor bancare puse la dispoziție **persoanelor fizice** de BCR prin unitățile sale bancare, terminale automate bancare, aplicația mobilă George, website, respectiv:

- ✓ **Contracte de credit reglementate de Ordonanța de urgență a Guvernului nr. 50/2010 privind contractele de credit pentru consumatori:** acele contracte prin care un creditor acordă, promite sau prevede posibilitatea de a acorda un credit unui consumator. Acest credit poate fi sub formă de amânare la plată, împrumut sau alte facilități financiare similare. Fac excepție contractele pentru prestarea de servicii în mod continuu. De asemenea, fac excepție furnizarea de bunuri de același fel, atunci când consumatorul plătește în rate pentru asemenea servicii sau bunuri, pe durata furnizării lor.
- ✓ **Contracte de credit reglementate de Ordonanța de urgență a Guvernului nr. 52/2016 privind contractele de credit oferite consumatorilor pentru bunuri imobile:** contractele de credit pentru consumatori pentru vânzarea, respectiv cumpărarea unor bunuri imobile, contractele de credit garantate cu ipotecă asupra unor bunuri imobile și contractele de credit ce implică un drept legat de un bun imobil.
- ✓ **Serviciile și activitățile de investiții, respectiv serviciile auxiliare acestora din Legea nr. 126/2018 privind piețele de instrumente financiare, respectiv:**
 - primirea și transmiterea de ordine în legătură cu unul sau mai multe instrumente financiare;
 - executarea ordinelor în numele clienților;
 - administrarea de portofolii;
 - consultanță de investiții;
 - păstrarea și administrarea instrumentelor financiare în contul clienților, inclusiv custodia și serviciile auxiliare, precum gestionarea fondurilor bănești/garanțiilor (mai puțin furnizarea și administrarea conturilor de titluri de valoare la nivelul cel mai înalt);

- acordarea de credite sau împrumuturi unui investitor pentru o tranzacție cu unul sau mai multe instrumente financiare, tranzacție în care este implicată firma care acordă creditul sau împrumutul;
 - serviciile de schimb valutar în cazul în care aceste servicii sunt legate de furnizarea serviciilor de investiții;
 - cercetarea în domeniul investițiilor și analiza financiară sau orice altă formă de recomandare generală despre tranzacțiile cu instrumente financiare.
- ✓ **Serviciile de plată reglementate prin Legea nr. 209/2019 privind serviciile de plată, precum și serviciile legate de conturile de plăți, conform Legii nr. 258/2017 privind comparabilitatea comisioanelor aferente conturilor de plăți, schimbarea conturilor de plăți și accesul la conturile de plăți cu servicii de bază, respectiv:**
- depunerea de numerar într-un cont de plăți, precum și toate operațiunile necesare pentru funcționarea unui cont de plăți.
 - retrageri de numerar dintr-un cont de plăți, precum și toate operațiunile necesare pentru funcționarea unui cont de plăți.
 - operațiuni de plată dacă fondurile (bani din cont) nu sunt acoperite printr-o linie de credit: debitări directe, inclusiv debitări directe singulare, operațiuni de plată printr-un card de plată sau un dispozitiv similar, operațiuni de transfer-credit, inclusiv operațiuni cu ordine de plată programată. Fonduri acoperite prin linie de credit înseamnă formă de finanțare în care o instituție financiară (bancă sau IFN) pune la dispoziție o sumă de bani prestabilită, iar beneficiarul poate accesa aceste fonduri pe măsură ce are nevoie, plătind dobândă doar pentru suma utilizată efectiv.
 - operațiuni de plată dacă fondurile (bani din cont) sunt acoperite printr-o linie de credit deschisă pentru un utilizator al serviciilor de plată: debitări directe, inclusiv debitări directe singulare, operațiuni de plată printr-un card de plată sau un dispozitiv similar, operațiuni de transfer-credit, inclusiv ordine de plată programată.
 - emiterea de instrumente de plată și/sau acceptarea de operațiuni de plată.
 - remiterea de bani.
 - servicii de inițiere a plăți.
 - servicii de informare cu privire la conturi.

Modul de funcționare a serviciilor bancare

Această declarație atestă că Banca Comercială Română (BCR) se angajează să respecte cerințele de accesibilitate precizate în Legea 232/2022 privind cerințele de accesibilitate aplicabile produselor și serviciilor. BCR depune eforturi continue pentru a asigura accesul egal și nediscriminatoriu la serviciile sale pentru toți clienții, inclusiv persoanele cu dizabilități.

Unitățile Bancare și Contact Center-ul Băncii Comerciale Române

Banca Comercială Română a implementat o serie de măsuri pentru a îmbunătăți accesibilitatea serviciilor și produselor oferite. Această declarație se referă la următoarele servicii bancare furnizate de BCR, în special în locațiile fizice ale sucursalelor:

- ✓ Deschiderea și gestionarea conturilor bancare;
- ✓ Tranzacții bancare (depuneri, retrageri, plăți);
- ✓ Informații și asistență clienți.

În cadrul Băncii Comerciale Române, persoanele cu deficiențe de vedere au posibilitatea de a-și deschide contul curent prin apel în Contact Center sau cu prezență în unitatea bancară, conform pașilor de mai jos:

Deschidere cont curent prin apel video în Contact Center pentru clienții nevăzători cu dispozitiv adaptat:

- ✓ Particularități pentru clienții cu deficiențe de vedere: clientul trebuie să parcurgă singur procedura de deschidere a contului și să utilizeze propriul dispozitiv adaptat (fără asistența altei persoane în timpul apelului video).
- ✓ Pașii necesari (în cazul în care clientul poate parcurge singur procesul):
 - Se informează clientul că va primi contractul în căsuța de e-mail George.
 - Se întreabă clientul dacă poate citi contractul afișat sau dacă dorește să-i fie citit de către operator.
 - Se explică pașii de semnare a documentului și se întreabă clientul dacă are nevoie de ajutor sau dacă se descurcă singur.

Deschidere cont curent prin prezența în unitatea BCR pentru clienții nevăzători fără dispozitiv adaptat:

- ✓ Clientul trebuie să dețină o adresă de e-mail validă.
- ✓ Deoarece pașii necesari presupun două apeluri din Contact Center și acordarea timpului necesar studierii contractului, se poate deschide contul curent doar până în ora 12:00.
- ✓ În unitatea BCR, clientului i se comunică pașii necesari pentru deschiderea contului și este informat despre prelucrarea datelor cu caracter personal.
- ✓ Operatorul din Contact Center apelează clientul pentru a confirma că i-a fost citită nota de informare despre protecția datelor în întregime.
- ✓ Dacă în Contact Center este înregistrat statutul "A ascultat nota de informare", unitatea BCR continuă cu deschiderea contului și atașează contractul pe portalul intern. Contractul nu se va înmâna clientului pentru semnare fizică.
- ✓ Angajatul din Contact Center apelează clientul pentru ca acesta să confirme că a primit contractul pe e-mail și că a trimis acordul de semnare.

Asistență pentru clienți:

- ✓ **Instruire personal:** Personalul BCR este instruit să comunice eficient și să ofere asistență adecvată clienților cu diverse dizabilități. Aceasta include sensibilizarea cu privire la diferitele tipuri de dizabilități și metode de comunicare adecvate.

- ✓ **Voci pentru Mâini:** Începând cu 2021, BCR oferă clienților cu deficiențe de auz posibilitatea de a comunica în limbajul semnelor prin aplicația "Voce pentru Mâini". Această aplicație conectează clienții cu interpreți calificați în limbajul semnelor prin intermediul unui apel video.
- ✓ **Procedura de lucru dedicată persoanelor cu deficiențe de vedere:** BCR a implementat un proces dedicat pentru deschiderea de conturi bancare de către persoanele de vedere. Astfel există asistență specială în Contact Center, cu suport suplimentar pentru clienții cu deficiențe de vedere.

Acces fizic:

- ✓ **Rampă de acces:** Sucursalele BCR sunt dotate cu rampe de acces pentru scaune cu roțile sau sunt situate la nivelul solului, ceea ce nu necesită rampe. Aceste rampe asigură un acces facil pentru toți clienții, inclusiv pentru persoanele cu mobilitate redusă. În plus, conform Ordinului ANPC nr. 579 din 4 iunie 2024 privind informarea consumatorilor ce se încadrează în categoria persoanelor cu dizabilități, pentru unitățile care nu sunt prevăzute cu rampe de acces, vor fi afișate informații despre cele mai apropiate unități care au aceste facilități.
- ✓ **Certificate SILVER:** Sucursalele BCR Sectorul 5 și BCR Universitate au obținut certificarea SILVER pentru accesibilitate, demonstrând un angajament suplimentar față de accesibilitate.
- ✓ **Step-Hear:** În sucursalele BCR Sectorul 5 și BCR Universitate, BCR a implementat sistemul Step-Hear, o soluție inteligentă care oferă orientare audio în spațiul din jur pentru persoanele cu deficiențe de vedere, prin tehnologia Bluetooth și prin senzori de proximitate.
- ✓ **Indicatoare tactile pe suprafața de mers (TWSI):** În sucursalele Sector 5 și Universitate, există indicatoare tactile care ghidează persoanele cu deficiențe de vedere de la intrarea în sucursală până la zona/echipamentul de asistență (așteptare).
- ✓ **Semne de orientare:** Semnele de orientare (bazate pe pictograme sau fotografii) pentru persoanele cu dizabilități cognitive sunt în curs de implementare în unitățile BCR până la finalul anului 2027, în conformitate cu legea în vigoare. În prezent BCR este la etapa de evaluare a unităților sale bancare.

Terminale Automate Bancare

Terminalele automate bancare (ATM-uri) au tehnologii de sinteză vocală de tip text-to-speech și suport vocal asistat pentru toți pașii necesari în operațiunile de retragere numerar și sold cont. Toate aparatele noi instalate după data de 28 iunie 2025 au deja aceste funcționalități. Aparatele existente, instalate înainte de 28 iunie 2025, au caracteristici tehnice care permit activarea funcționalităților de mai sus.

Ghidarea audio se activează în momentul în care căștile audio personale sunt introduse în mufa specială care este semnalizată tactil pe terminale.

Cum sunt oferite informațiile:

- ✓ Informațiile despre modul de utilizare a produsului sunt comunicate audio imediat după introducerea căștilor personale.
- ✓ Selecția opțiunilor de Retragere Numerar și Sold Cont se face prin tastatura tactilă a terminalului.

În fiecare ecran există ghidaj audio despre fiecare opțiune și despre tasta corespunzătoare, precum și despre tasta ce trebuie folosită pentru a accepta sau a abandona o operațiune/opțiune.

Cardurile oferite clienților Băncii Comerciale Române

Această secțiunea este despre conformitatea la cerința 3.1. b) din Anexa 1 - furnizarea de informații privind modul de funcționare al serviciului și, dacă pentru furnizarea serviciului sunt utilizate produse, informații privind legătura serviciului cu aceste produse, precum și informații privind caracteristicile lor de accesibilitate și interoperabilitatea lor cu dispozitive și instalații de asistare.

Conformitatea generală a produselor și serviciilor BCR cu cerințele din Directiva (UE) 2019/882 este acoperită de alte declarații de conformitate interne. Această declarație de conformitate se referă la o **măsură specifică de accesibilitate** prin implementarea unui **decupaj special pe cardurile BCR**. Acest decupaj special pe cardurile BCR contribuie la următoarele cerințe de accesibilitate prevăzute în lege:

Furnizarea de informații:

- ✓ Informațiile privind utilizarea produsului (cardului) sunt furnizate prin multiple canale senzoriale: vizual (designul cardului), tactil (decupajul) și auditiv (posibilitatea de a contacta serviciul clienți pentru detalii).
- ✓ Instrucțiunile de utilizare sunt disponibile prin site-ul web BCR, prin aplicația mobile și prin serviciul de relații cu clienții. Prin aceste căi clienții pot primi informații despre funcțiile cardului, inclusiv despre funcțiile de accesibilitate. Aceste instrucțiuni sunt prezentate într-un mod ușor de înțeles, cu caractere de dimensiuni adecvate și un contrast suficient.

Proiectarea interfeței pentru utilizatori și a funcționalității:

- ✓ Cardurile sunt prevăzute cu funcții de utilizare care sunt accesibile prin multiple canale senzoriale. Decupajul tactil oferă o alternativă pentru identificarea cardurilor de către persoanele cu deficiențe de vedere.
- ✓ Cardul necesită utilizare și comandă manuală, cu comenzi secvențiale și alte posibilități de comandă decât cele bazate pe motricitatea fină. Pentru că utilizează componente tactile perceptibile, nu mai sunt necesare comenzi simultane pentru utilizare.
- ✓ Produsul este conform cu următoarele cerințe sectoriale specifice: (i) terminalele pentru autoservire: afișează un nivel de contrast adecvat și, atunci când dispun de taste și butoane de control, acestea sunt ușor de deosebit la nivel tactil.

Identificarea Produselor/Serviciilor:

- ✓ Card de debit George Cyan (cu decupaj):
 - Descriere: Cardul de debit destinat clienților BCR, oferit din 28 iunie 2025, include un decupaj specific, localizat în partea din dreapta (jos) a cardului, pentru a fi identificat tactil de către persoanele cu deficiențe de vedere.
 - Disponibilitate: din 28 iunie 2025.
- ✓ Card de credit Mastercard Standard (cu decupaj):
 - Descriere: Cardul de credit destinat clienților BCR, oferit din aprilie 2025, include un decupaj specific, localizat în partea din dreapta (jos) a cardului, pentru a fi identificat tactil de către persoanele cu deficiențe de vedere.
 - Disponibilitate: din aprilie 2025.

Site-ul web al Băncii Comerciale Române

Secțiunea vizează cerința 3.1. c) din Anexa 1 - realizarea accesibilității site-urilor web, inclusiv a aplicațiilor online aferente, și a serviciilor bazate pe dispozitive mobile, inclusiv a aplicațiilor mobile, într-o manieră coerentă și adecvată, făcându-le perceptibile, utilizabile, inteligibile și solide.

Aceste informații se aplică pentru website-ul <https://www.bcr.ro/ro/persoane-fizice> și pentru serviciile și aplicațiile online ale acestuia.

BCR asigură accesibilitatea website-ului și a serviciilor și aplicațiilor online ale acestuia. Această cerință este îndeplinită prin implementarea unor măsuri care să respecte cerințele de accesibilitate într-o manieră coerentă și adecvată, făcându-le perceptibile, utilizabile, inteligibile și solide. Practic, aceste măsuri fac site-ul web ușor de văzut, de folosit, de înțeles și sigur.

În conformitate cu Legea 232/2022 Art. 2.2, website-ul BCR respectă instrucțiunile despre instalarea, întreținerea, depozitarea și eliminarea produselor. Site-ul asigură că:

- ✓ Există acces facil prin mai multe canale senzoriale.
- ✓ Informația este prezentată într-un mod ușor de înțeles.
- ✓ Informațiile sunt prezentate într-un mod perceptibil de utilizatori.
- ✓ Caracterele utilizate au dimensiuni adecvate, cu contrast suficient și spațiere ajustabilă.
- ✓ Instrucțiunile sunt disponibile în formate text utilizabile pentru formate alternative.
- ✓ Conținutul non-text este însoțit de prezentare alternativă.

Eforturile de accesibilitate se bazează pe următoarele standarde și directive:

- ✓ Legea nr. 232/2022 privind cerințele de accesibilitate aplicabile produselor și serviciilor.
- ✓ Normele europene armonizate (EN 301 549) care transpun Directiva (UE) 2019/882.
- ✓ Web Content Accessibility Guidelines (WCAG) 2.1 nivel A și AA, elaborate de World Wide Web Consortium (W3C).

Modificările și corecțiile implementate la nivelul website-ului BCR se concentrează pe următoarele aspecte cheie:

✓ Conținut perceptibil

Măsură	Detalii
Text alternativ pentru imagini (alt text)	Adaugă descrieri relevante pentru toate imaginile, inclusiv logo-uri și butoane cu iconuri
Îmbunătățire contrast vizual (culori)	Asigură contrast de minimum 4.5:1 între text și fundal
Text redimensionabil (până la 200%)	Fără pierdere de funcționalitate sau lizibilitate

✓ Navigare operabilă

Măsură	Detalii
Navigare prin tastatură (keyboard navigation)	Toate funcțiile site-ului trebuie să fie accesibile doar din tastatură

Minimizare elemente animate/flash greu de oprit	Se evită conținutul care se mișcă automat, fără opțiune de pauză
Indicator vizual pentru focus (outline)	Cursorul vizibil în jurul linkurilor și butoanelor
Structură logică a paginilor	Folosirea corectă a titlurilor (H1, H2, H3 etc.)
Meniu clar și consistent	Poziționare și comportament uniform pe toate paginile

✓ Conținut inteligibil

Măsură	Detalii
Limbaj simplu și clar	Evită jargonul; folosește explicații pentru termeni tehnici
Etichete pentru formulare	Etichete clare și descriptive pentru câmpuri, butoane, checkbox-uri
Mesaje de eroare ușor de înțeles	Exemple: „Introduceți un CNP valid” în loc de „Eroare cod 302”
Compatibilitate cu screen reader	Verificare folosind NVDA, JAWS sau VoiceOver
Specificarea limbii în cod HTML	<html lang="ro"> pentru limba română

✓ Compatibilitate tehnică

Măsură	Detalii
Cod semantic corect (HTML5)	Folosește taguri corecte: <main>, <nav>, <header> etc.
Validare W3C a codului	Elimină erori care afectează interpretarea de către cititoarele de ecran
ARIA roles și landmark-uri	Ex: role="button" pentru elemente non-standard
Formulare marcate corect (ARIA / label)	Asigură coerența între câmp, etichetă și feedback
Testare multi-browser și multi-dispozitiv	Accesibilitate pe mobil, tabletă, desktop

Modificările implementate la nivelul website-ului BCR au urmărit următoarele elemente:

- ✓ Compatibilitate cu cititoarele de ecran și tehnologiile de asistență: website-ul este conceput pentru a fi compatibil cu cititoarele de ecran populare, cum ar fi JAWS și NVDA, permițând utilizatorilor cu deficiențe de vedere să navigheze și să utilizeze website-ul.
- ✓ Navigare, funcționalitate și orientare folosind doar tastatura: toate funcționalitățile website-ului pot fi accesate doar cu tastatura, respectând nevoia de accesibilitate a persoanelor care au dificultăți să folosească mouse-ul.
- ✓ Implementări ale interfeței de utilizator, designului și conținutului: am optimizat interfața, designul și conținutul website-ului pentru a asigura claritate, ușurință în citire (lizibilitate) și ușurință în utilizare.

Domenii cheie implementate pentru site (versiunea mobilă și desktop):

- ✓ Navigare cu tastatura: structura website-ului permite o navigare intuitivă și eficientă folosind doar tastatura.
- ✓ Compatibilitate cu cititoarele de ecran: conținutul website-ului este structurat din punct de vedere al sensului și este etichetat corespunzător pentru a fi interpretat corect de cititoarele de ecran.
- ✓ Contrast de culori: am asigurat un contrast adecvat între text și fundal pentru a facilita lizibilitatea

pentru persoanele cu deficiențe de vedere sau sensibilitate la contrast.

- ✓ Corecții de spațiere și aliniere: am ajustat spațierea și alinierea elementelor de pe website pentru a îmbunătăți claritatea vizuală și lizibilitatea (scrisul citet).
- ✓ Text alternativ pentru imagini: am adăugat text alternativ descriptiv pentru toate imaginile relevante, permițând cititoarelor de ecran să ofere o descriere a conținutului visual.
- ✓ Claritate a linkurilor și butoanelor: linkurile și butoanele sunt clar identificate și etichetate pentru a indica destinația sau acțiunea lor.
- ✓ Accesibilitatea formularelor: formularele de pe website sunt concepute pentru a fi accesibile, cu etichete clare și instrucțiuni pentru fiecare câmp, compatibile cu tehnologiile de asistență.
- ✓ Structura HTML semantică: utilizăm o structură HTML semantică pentru a organiza conținutul website-ului, facilitând interpretarea corectă de către browsere și tehnologiile de asistență.
- ✓ Mesaje de eroare și alerte: am implementat mesaje de eroare și alerte clare și concise pentru a informa utilizatorii despre probleme și a-i ajuta să le corecteze.
- ✓ Corectarea etichetelor de formulare defecte: am verificat și corectat toate etichetele de formulare defecte pentru a asigura o asociere corectă între etichete și câmpurile de formular.
- ✓ Implementarea rolurilor ARIA lipsă: am adăugat roluri ARIA (Accessible Rich Internet Applications) acolo unde este necesar pentru a îmbunătăți accesibilitatea elementelor interactive.
- ✓ Adaptarea/ajustarea aspectului în funcție de diferite rezoluții ale ecranului: website-ul este conceput pentru a fi responsiv și adaptabil la diferite rezoluții ale ecranului, asigurând o experiență optimă pe dispozitive desktop și mobile.

Banca Comercială Română este dedicată asigurării accesibilității website-ului său pentru toate persoanele, inclusiv cele cu dizabilități.

Ne angajăm să îmbunătățim continuu experiența utilizatorilor noștri și să respectăm standardele de accesibilitate web relevante.

Aplicația mobilă George România

Această secțiunea este despre conformarea a cerința 3.1. c) din Anexa 1 - realizarea accesibilității site-urilor web, inclusiv a aplicațiilor online aferente, și a serviciilor bazate pe dispozitive mobile, inclusiv a aplicațiilor mobile, într-o manieră coerentă și adecvată, făcându-le perceptibile, utilizabile, inteligibile și solide.

BCR asigură accesibilitatea aplicației mobile George Romania și a serviciilor bazate pe dispozitive mobile.

Această cerință este îndeplinită prin audit extern de accesibilitate, realizat în conformitate cu standardele WCAG 2.x nivel AA și UNI EN 301549, folosind atât instrumente automate și semi-automate, cât și verificări manuale efectuate de experți în accesibilitate.

Printre aspectele evaluate se numără lizibilitatea (scrisul citet) și contrastul textelor, funcționarea comenzilor prin tastatură, prezența etichetelor pentru câmpurile de formular și conținutul alternativ pentru imagini, precum și coerența elementelor interactive. Aplicația a fost evaluată pentru a fi perceptibilă, ușor de utilizat și înțeleasă, cu o structură solidă și previzibilă.

Aplicația mobilă este concepută să respecte standardele tehnice prevăzute de WCAG 2.1 nivel AA și UNI EN 301549, în conformitate cu bunele practici definite în ghidurile internaționale și RGAA (Référentiel Général d'Amélioration de l'Accessibilité).

Metode de identificare, semnături electronice, securitate și servicii de plată

Această secțiune este despre conformarea BCR la cerința 4.1. e) lit. (i) din Anexa 1 - furnizarea de metode de identificare, semnături electronice, securitate și servicii de plată care sunt perceptibile, utilizabile, inteligibile și solide

Aceste cerințe sunt îndeplinite prin următoarele metode accesibile pentru deschidere a contului la distanță: identificarea clienților prin OCR sau Recunoaștere Optică a Caracterelor, care este o tehnologie ce permite transformarea imaginilor de text (scanate sau fotografiate) în text editabil și căutabil, selfie (fotografie tip autoportret), video și suport video. Aceste componente sunt dezvoltate și testate pentru a fi perceptibile, utilizabile, inteligibile și solide.

Procesele includ validări continue, testări cu utilizatorii și adaptări pentru a garanta conformitatea cu standardele legale în vigoare.

Accesibilitate lingvistică B2

Această secțiune răspunde cerinței de accesibilitate a comunicării pentru servicii bancare oferite consumatorilor, conform articolului 4.1. e) din Anexa 1 la Legea 232/2022: "În vederea maximizării utilizării previzibile a serviciilor de către persoanele cu dizabilități, furnizarea acestora se face, acolo unde sunt disponibile, prin servicii de asistență (centre de asistență, centre de apel, asistență tehnică, servicii de retransmisie și servicii de formare) care furnizează informații cu privire la accesibilitatea produsului și la compatibilitatea acestuia cu tehnologiile de asistare, în moduri de comunicare accesibile".

Informațiile despre produsele și serviciile bancare oferite de BCR nu depășesc nivelul de complexitate B2, postintermediar, din clasificarea operată de Cadrul european comun de referință pentru limbi al Consiliului Europei. Această cerință este îndeplinită prin accesibilizarea comunicării către clienții BCR.

Pentru a asigura conformitatea cu cerința de accesibilitate lingvistică B2, a fost contractat un consultant lingvistic extern. Acesta a revizuit în amănunt documentația contractuală precum și comunicările către clienții persoane fizice.

Serviciile consultantului au avut ca scop alinierea limbajului utilizat la nivelul de complexitate B2 (post-intermediar), conform Cadrului European Comun de Referință pentru Limbi al Consiliului Europei.

Pentru a pune în practică această cerință de accesibilitate a comunicării au fost luate următoarele acțiuni:

- ✓ A fost contractat un consultant lingvistic extern specializat în adaptarea textelor pentru diferite niveluri de înțelegere.

- ✓ Consultantul a revizuit toată documentația contractuală standard și toate materialele de comunicare pentru consumatorii persoane fizice.
- ✓ Procesul de revizuire a inclus:
 - Identificarea și înlocuirea termenilor tehnici sau juridici dificili cu formulări mai simple și accesibile;
 - Restructurarea frazelor complexe pentru a îmbunătăți claritatea și lizibilitatea;
 - Eliminarea jargonului și a ambiguităților;
 - Asigurarea unui flux logic și coerent al informațiilor.
- ✓ Acolo unde, în comunicarea contractuală către clienți, au existat referințe la texte din lege (deja publicate în limbaj C2), acestea au fost păstrate ca atare dar termenii au fost explicați pentru a se asigura accesibilitatea.
- ✓ Consultantul a evaluat materialele revizuite la nivelul B2 de accesibilitate, asigurând că informațiile sunt pe înțelesul clienților a căror limbă maternă este româna și care au nivel post-intermediar de cunoaștere a limbii.

Prin această abordare vrem să ne asigurăm că informațiile transmise clienților noștri sunt mai accesibile și mai ușor de înțeles. Astfel vrem să contribuim la o relație mai transparentă și la creșterea satisfacției clienților.

Manager de Accesibilitate în cadrul Băncii Comerciale Române

La nivelul Băncii Comerciale Române a fost creată și ocupată funcția de „Manager de Accesibilitate” care are ca obiectiv asigurarea incluziunii și accesibilității pentru toate categoriile de clienți și angajați, în special pentru persoanele cu dizabilități sau nevoi speciale.

Managerul de accesibilitate contribuie la dezvoltarea și implementarea de politici, procese și instrumente accesibile, în conformitate cu prevederile legale aplicabile, precum și la designul și implementarea inițiativelor legate de accesibilitate, pentru a răspunde nevoilor persoanelor cu dizabilități.

Responsabilități specifice:

- ✓ **Conformitate cu legislația privind accesibilitatea:**
 - Se asigură că BCR respectă cerințele de accesibilitate impuse de Legea 232/2022, Directiva (UE) 2019/882 și alte reglementări relevante.
 - Revizuieste politicile și procesele relevante pentru a se asigura că sunt adecvate din perspectiva accesibilității.
 - Participă la analize de tip gap (analiza decalajelor) pentru a identifica eventualele discrepanțe dintre nivelul actual de accesibilitate al produselor/ serviciilor oferite clienților și cerințele de accesibilitate aplicabile acestora.
 - Propune soluții de îmbunătățire a accesibilității produselor și serviciilor, inclusiv prin utilizarea standardelor armonizate și specificațiilor tehnice (art. 15 din Legea 232/2022).
- ✓ **Dezvoltarea de soluții și recomandări:**
 - Contribuie la dezvoltarea de soluții și recomandări legate de accesibilitate în orice proiecte care au impact asupra persoanelor cu dizabilități (atât angajați, cât și clienți).
 - Elaborează soluții și recomandări pentru a sprijini nevoile specifice ale persoanelor cu dizabilități.

- Oferă suport în domenii de activitate precum: tehnologia informației și a comunicațiilor, accesul în sucursale și la echipamentele din sucursale, planificarea și organizarea de evenimente, proceduri de achiziție etc.
- ✓ **Gestionarea reclamațiilor și disputelor:**
 - Este persoana de contact și asigură consultanță și suport în cazul reclamațiilor salariaților/clientilor legate de accesibilitate.
 - Contribuie la activitățile necesare pentru soluționarea disputelor (inclusiv în instanță sau prin mediere) pentru probleme legate de accesibilitate.
- ✓ **Responsabilitate socială:**
 - Participă la evaluarea proiectelor care țin de accesibilitate și persoanele cu dizabilități, inclusiv granturi, concursuri sau campanii de CSR;
 - Este responsabil de comunicarea și colaborarea cu ONG-urile persoanelor cu dizabilități sau pentru persoanele cu dizabilități.
 - Colaborează cu Managerul de Diversitate pentru creșterea nivelului de conștientizare despre diversele forme de dizabilitate, fiind persoana de contact principală pe aceste subiecte.

Această descriere oferă o imagine clară a rolului Managerului de Accesibilitate în cadrul Băncii Comerciale Române, în contextul cerințelor legale actuale și al responsabilităților specifice definite în fișa de post.

Informații despre serviciile bancare oferite de Banca Comercială Română

Banca Comercială Română monitorizează și continuă să îmbunătățească permanent accesibilitatea serviciilor sale și să promoveze incluziunea financiară. Pentru mai multe informații despre serviciile bancare oferite de BCR, pentru sugestii, solicitări specifice sau pentru a semnală dificultăți, clienții pot folosi următoarele mijloace de asistență:

- ✓ website-ul www.bcr.ro.
- ✓ apelarea în Contact Center la numărul *2227 apelabil din orice rețea din România sau +4021.407.42.00, apelabil din orice rețea din România sau din străinătate.
- ✓ în unitățile bancare BCR.

Întocmirea Declarației de Conformitate cu privire la Accesibilitatea Serviciilor Bancare

Aceste informații au fost întocmite în data de **27 Iunie 2025**.