

Declarație de accesibilitate

Raiffeisen Bank în calitate de instituție de credit reglementată și supravegheată de Banca Națională a României, își asumă angajamentul ferm de a furniza servicii bancare accesibile tuturor clienților, fără discriminare, în conformitate cu principiile egalității de șanse și accesului universal. Această declarație este emisă în temeiul **Legii nr. 232/2022 privind accesibilitatea produselor și serviciilor**, care transpune în legislația națională **Directiva (UE) 2019/882 a Parlamentului European și a Consiliului din 17 aprilie 2019** privind cerințele de accesibilitate aplicabile produselor și serviciilor.

În baza acestor reglementări, Raiffeisen Bank a inițiat și implementat o serie de măsuri menite să asigure că serviciile bancare oferite respectă cerințele funcționale și tehnice de accesibilitate, ținând cont de nevoile persoanelor cu diverse tipuri de dizabilități (deficiențe de vedere, auz, sau mobilitate).

Aceasta este o componentă esențială a demersului nostru mai larg de **incluziune financiară** și responsabilitate socială, prin care urmărim să eliminăm barierele de acces și să oferim o experiență bancară sigură, demnă și echitabilă tuturor clienților noștri.

1. Despre servicii

Raiffeisen Bank furnizează o gamă variată de servicii bancare destinate publicului larg. Informațiile generale privind aceste servicii sunt disponibile în rețeaua de unități bancare, pe site-ul oficial al Bancii, prin intermediul platformelor digitale și/sau al altor canale de comunicare puse la dispoziție de bancă.

2. Smart Mobile

Serviciul de mobile banking dedicat clienților persoane fizice, Raiffeisen Smart Mobile

În vederea îndeplinirii cerințelor privind accesibilitatea în cadrul aplicației **Raiffeisen Smart Mobile**:

- **interfața aplicației este accesibilă** persoanelor cu dizabilități vizuale, auditive, motorii sau cognitive – este compatibilă cu aplicații care implică citirea ecranului, informațiile sunt clare și ușor de parcurs
- Design-ul este accesibil și implică și o temă întunecată “dark theme” pentru contrast, ce se poate seta la nivelul dispozitivului
- Funcționalitățile se pot accesa prin funcția “tap”. Funcția “tap” a ecranului se referă la acțiunea de a atinge o singură dată, ușor și rapid, suprafața unui ecran tactil (cum ar fi

cel al unui telefon, tabletă sau alt dispozitiv smart). Practic, "tap" este echivalentul unui clic de mouse pe un computer. Prin această acțiune, utilizatorul poate selecta, deschide aplicații, accesa meniuri, activa diferite funcții sau confirma comenzi direct de pe ecran.

- Aplicația este intuitivă, descriptivă, iar în cadrul ecranelor utilizatorii sunt îndrumați pas cu pas prin informații clare, exprimări simple.
- Aplicația este compatibilă cu cele de tip cititor de ecran precum VoiceOver
- Aplicația pune la dispoziție meniuri intuitive și secțiuni bine structurate pentru a permite accesul utilizatorilor cu diverse dizabilități.
- Pentru persoanele cu dificultăți pregătim lansarea unui chat (InfoBip) în cadrul aplicației, unde utilizatorul va putea discuta cu un operator uman; în prezent, există o secțiune cu datele de contact despre cum poate intra în legătură cu Banca ("Contact"), inclusiv paginile oficiale ale băncii din social media
- În cadrul redesign-ului Dashboard-ului ce urmează să fie lansat, secțiunea principală cu soldul și conturile deținute este reorganizată mai clar și mai mare
- Aplicația este proiectată pentru a putea fi utilizată fără ajutor extern, chiar de către persoanele cu dizabilități. În plus, înainte de lansarea unor noi funcționalități, se efectuează teste cu utilizatorii de către echipa dedicată de UX.
- Accesibilitatea informațiilor legate de serviciu se reflectă și în materialele promotionale (campanii în social media, newslettere transmise via email, GIF-uri etc.) și ghidurile de utilizare a aplicației Smart Mobile ce sunt disponibile în website – pagina de produs, în cadrul aplicației în format pdf (compatibil cu cititoare de ecran), materiale ce sunt revizuite periodic cu echipa de marketing pentru un limbaj clar și pe înțelesul tuturor.

3. Website

Website-ul este conceput astfel încât să fie perceput, utilizat și înțeles într-un mod coerent și adecvat conform cu nivelul AA al WCAG 2.1.

În detaliu, Raiffeisen Bank a luat următoarele măsuri pentru a asigura accesibilitatea site-ului:

- Pentru imagini sunt oferite descrieri textuale.
- Acces complet la toate funcțiile prin tastatură.
- Utilizatorilor li se acordă suficient timp pentru citire.
- Conținutul este prezentat și funcționează într-un mod previzibil.
- Website-ul suportă tehnologii asistive pentru a permite persoanelor cu diferite dizabilități să citească și să interacționeze cu el.

4. Spații fizice

Agentiile băncii sunt treptat modernizate pentru a putea fi respectate normele de accesabilitate:

- Asigurare rampe si platforme pentru persoane cu dizabilitati locomotorii;
- Relocarea treptata a sedilor care nu permit accesibilizarea tuturor spatiilor de servicii, iar pana atunci, afisarea in loc vizibil a unui anunt destinat redirectionarii clientului la cea mai apropiata unitate unde sunt indeplinite conditiile de acces. Unitatile care au conditii de accesabilitate pentru persoanele cu dizabilitati locomotorii sunt semnalizate si pe google maps;
- Rute accesibile pentru nevazatori . Se vor achizitiona si monta covoare tactile atat in interiorul, cat si in exteriorul unitatilor pentru nevazatori.

5. ATM

Etapizat, pana la sfarsitul anului 2025, ATM urile si MFM urile din flota vor avea implementata noua functionalitate specifica de accesibilitate. Echipamentele vor avea tehnologie de suport vocal asistat pentru intreg procesul de retragere numerar si informatii legate de sold cont. Ghidarea audio, utilizarea castilor personale, simboluri relevante disponibile in relief sunt utilizate pentru efectuarea tranzactiilor specifice.

6. Carduri bancare

Incepand din 15 mai 2024, cardurile bancare emise de Raiffeisen Bank Romania, pentru clientii sai persoane fizice, includ informatii în limbaj Braille, fiind accesibile și pentru persoanele cu dizabilități de vedere.

7. Forme de asistenta si suport disponibile

Variantele de suport si asistenta pe care Raiffeisen Bank le poate pune la dispozitia clientilor, adaptate situatiilor particulare astfel:

Pentru persoanele cu deficiente de vedere:

- posibilitatea incheierii contractului prin mandatar desemnat in baza unei procuri autentice;
- clientul poate fi insotit de o persoana desemnata de el care sa asiste la procedura si care poate sa-l ajute sa analizeze documentatia;
- daca acesta detine o aplicatie care-i permite convertirea documentului/textului in audio, documentele ii vor fi puse la dispozitie prin intermediul adresei de e-mail sau printr-o alta modalitate stabilita cu clientul;

- pentru mai multa siguranta, Banca poate asigura posibilitatea incheierii contractului prin intermediul unui notar pus la dispozitie de Raiffeisen Bank, costul acestuia fiind suportat de catre Banca;

Pentru persoanele cu deficiențe de auz: interpret autorizat al limbajului mimico-gestual, pus la dispozitie de catre Raiffeisen Bank prin intermediul contractului incheiat cu Asociatia Nationala a Surzilor din Romania. Programarea în acest sens se va efectua în una dintre unitățile Raiffeisen Bank, cu cel puțin 48 de ore înainte de ora prezentării în unitate, astfel încât, un interpret mimico – gestual să fie disponibil;

8. Instruire angajati

Raiffeisen Bank a implementat ghiduri interne de bune practici pentru a asigura abordarea incluziva, etica si respectuoasa a interacțiunilor cu persoanele cu dizabilități. Aceste ghiduri au fost lansate pentru a crește conștientizarea nevoilor acestora și sunt destinate tuturor angajaților băncii. Prin intermediul acestor materiale, banca promoveaza practici eficiente în interacțiuni, adaptate nevoilor clienților, candidaților și colegilor persoane cu dizabilitati, contribuind astfel la educarea si implicarea tuturor angajaților în construirea unei societăți mai incluzive. Instruirea angajatilor reprezintă un pas important către dezvoltarea unei culturi organizaționale care promovează respectul și sprijinul real pentru diversitatea și nevoile tuturor membrilor societății.

9. Feedback, posibilități de reclamații și sugestii

În conformitate cu prevederile Legii 232/2022 privind accesibilitatea, ne dorim să oferim tuturor utilizatorilor posibilitatea de a transmite feedback cu privire la serviciile și produsele noastre. Feedback-ul poate fi transmis prin diverse modalități: direct in Smart Mobile secțiunea “Trimite feedback” unde exista o echipa dedicata ce efectueaza apelarea celor care transmit, în scris, prin email la adresele centrala@raiffeisen.ro si online@raiffeisen.ro, telefonic la numerele de contact indicate *2000 sau direct în unitatile Bancii. Asigurăm preluarea și analizarea oricărei sugestii sau critici constructive, indiferent de canalul prin care a fost transmisă. Încurajăm activ transmiterea opiniilor și a propunerilor de îmbunătățire, deoarece acestea contribuie semnificativ la creșterea accesibilității și a calității serviciilor oferite tuturor clienților noștri.

Data întocmirii acestei declaratii: 27.06.2025