



DECLARAȚIE DE ACCESIBILITATE

Banca Transilvania se angajează să asigure accesibilitatea produselor, serviciilor, platformelor digitale și a spațiilor fizice, pentru toate persoanele, inclusiv cele cu dizabilități, în conformitate cu prevederile Legii nr. 232/2022 și standardele internaționale WCAG 2.1 nivel AA.

Angajament

Accesibilitatea este o zonă de focus pentru Banca Transilvania. Ne dorim ca toți utilizatorii să poată accesa informațiile și serviciile oferite, indiferent de abilitățile lor fizice sau cognitive.

Stadiul conformității

În luna iunie 2025, un audit parțial de accesibilitate a fost realizat de către [Accessi+ România](#) un expert independent, pentru domeniul <https://www.bancatransilvania.ro/>. Evaluarea s-a bazat pe standardele **Web Content Accessibility Guidelines (WCAG) 2.1**, reflectate în standardul european **EN 301 549**, care constituie fundamentul tehnic al **European Accessibility Act (EAA)**.

Rezultatele auditului pentru domeniul

www.bancatransilvania.ro

Website-ul este **conform parțial** cu [cerințele de accesibilitate](#). Deși o parte dintre standarde sunt respectate, persistă anumite bariere care pot afecta experiența utilizatorilor cu dizabilități.

Probleme frecvente identificate

- Lipsa alternativelor text pentru elemente non-text
- Structură semantică inaccesibilă
- Ordine de citire necorespunzătoare
- Formulare neetichetate corespunzător
- Contrast insuficient și utilizarea exclusivă a culorii
- Text prezentat ca imagine
- Probleme de redimensionare și adaptabilitate
- Navigare cu tastatura deficitară
- Focalizare invizibilă și ordine de navigare neintuitivă
- Actualizări dinamice necomunicate
- Erori de cod HTML și lipsa atributelor accesibile

Versiuni accesibile ale website-ului vor fi publicate treptat, în conformitate cu planul de remediere și cu angajamentul BT față de incluziunea digitală.

Plan de Remediere

Evaluarea reprezintă punctul de plecare pentru un **plan de remediere structurat care stabilește prioritățile de corectare**. Echipa tehnică BT lucrează la implementarea unor soluții permanente, menite să asigure conformitatea deplină cu WCAG 2.1 și EAA. Scopul principal este îmbunătățirea accesibilității digitale, astfel încât majoritatea funcționalităților să fie accesibile tuturor utilizatorilor.

ACCESIBILIZAREA ALTOR SERVICII

Accesibilizare produselor și serviciilor

Banca Transilvania implementează proceduri adaptate pentru a răspunde nevoilor specifice ale persoanelor cu dizabilități, asigurându-se că acestea beneficiază de aceleași condiții ca toți ceilalți clienți, fără impunerea unor cerințe suplimentare. Persoanele cu dizabilități au acces la toate tipurile de credite, conturi curente, carduri oferite de bancă, iar în anumite situații pot beneficia de subvenționarea dobânzii, conform prevederilor Legii nr. 448/2006 privind protecția și promovarea drepturilor persoanelor cu handicap, toate în măsura eligibilității financiare.

Mobile Banking

Evaluăm progresiv accesibilitatea altor servicii digitale, inclusiv aplicația BT Pay. În luna iulie 2025, aplicația a fost supusă unui audit parțial de accesibilitate, realizat de Accessi+ România, pe o selecție de ecranele esențiale.

Accesibilizarea comunicațională

Pentru clienții nevăzători, cu deficiențe locomotorii sau de auz, Banca Transilvania a implementat fluxuri operaționale dedicate, care includ utilizarea tehnologiilor asistive, și interpretarea în limbaj mimico-gestual prin aplicația „Voci pentru Mâini”. Toate interacțiunile se desfășoară într-un cadru care respectă confidențialitatea, demnitatea și autonomia clientului.

Accesibilizare ATM/ Recycling Machines

Pentru a facilita accesul persoanelor cu dizabilități, în special al celor cu deficiențe de vedere, Banca Transilvania a implementat funcționalitatea tehnică Audio Guidance pe ATM-urile și echipamentele de tip Recycling de ultimă generație. Aceasta permite ghidarea vocală a meniurilor prin conectarea unor căști personale la portul audio standard al aparatului, oferind instrucțiuni clare pentru efectuarea tranzacțiilor și asigurând o experiență autonomă și sigură. Procesul de instalare se realizează etapizat, urmând să fie extins gradual la nivelul rețelei. În ceea ce privește accesibilitatea fizică a acestor echipamente, cea mai mare parte a bancomatelor amplasate în exteriorul unităților BT sunt poziționate la o înălțime adecvată și permit accesul facil inclusiv pentru utilizatorii de scaune rulante, contribuind astfel la crearea unui mediu bancar incluziv.

Accesibilizarea fizică

Am derulat un proces continuu de modernizare a unităților, cu scopul de a le alinia la standardele de accesibilitate. Printre măsurile implementate se numără rute accesibile cu uși cu deschidere facilă, spații de manevră dedicate, rampe de acces fixe și mobile pentru persoanele cu dizabilități locomotorii, semnalizare vizuală și tactilă pentru facilitarea orientării în spațiu, precum și asistența personalizată disponibilă la cerere. Două agenții din București, Agenția Basarabia (B-dul Basarabia nr. 110, L8, sector 2) și Agenția Piața Amzei (Piața Amzei nr. 10-22, sector 1) sunt complet adaptate cerințelor de accesibilitate, oferind dotări specifice precum rampe de acces, birouri adaptate, bancomate amplasate la înălțime optimă și covoare tactile, pentru a asigura suport complet persoanelor cu nevoi speciale.

Accesibilizarea canalelor alternative de contact

Pentru a sprijini persoanele cu deficiențe de auz și pentru a asigura o experiență digitală incluzivă, Banca Transilvania pune la dispoziție:

- **BT Visual Help / Visual IVR** – o interfață vizuală intuitivă, cu limbaj simplificat și pictograme explicite, care facilitează accesul rapid și ușor la informații și servicii.
- **Suport online prin consultanții Contact Center**, disponibil prin:
 - **Chat BT integrat în aplicația BT Pay**, eliminând necesitatea unui apel vocal.
 - **E-mail**, ca alternativă de comunicare scrisă.
- **Linii telefonice dedicate pentru Ucraina și diaspora**
Pentru sprijin specific, sunt disponibile linii telefonice dedicate cetățenilor ucraineni și celor din diaspora.

Suport multilingv

Oferim asistență în mai multe limbi străine, atât prin apeluri vocale, cât și prin chat: **engleză, italiană și maghiară**.

Feedback și contact

În conformitate cu prevederile Legii nr. 232/2025 privind cerințele de accesibilitate aplicabile produselor și serviciilor furnizate consumatorilor, Banca Transilvania pune la dispoziția utilizatorilor un mecanism de comunicare accesibil, destinat semnalării eventualelor dificultăți de acces sau neconformități privind accesibilitatea digitală a platformelor BT.

Dacă întâmpinați bariere de accesibilitate sau aveți sugestii privind îmbunătățirea accesului la serviciile noastre digitale, vă rugăm să ne contactați:

- prin intermediul secțiunii de [Sesizări](#) disponibilă pe site-ul www.bancatransilvania.ro;
- sau direct la adresa de email accesibilitate@btrl.ro.

Solicitările, sesizările și întrebările primite prin aceste canale vor fi analizate cu celeritate, iar răspunsul va fi transmis în termen de cel mult 30 de zile calendaristice de la data primirii, conform obligațiilor legale privind comunicarea cu consumatorii.

Data ultimei actualizări

Această declarație a fost actualizată la data de: 19.09.2025

