

Informații privind accesibilitatea pentru consumatori a serviciilor din oferta BRD

UNITĂȚILE BĂNCII

Te așteptăm în orice unitate a Băncii, unde poți accesa toate produsele și serviciile disponibile clienților persoane fizice.

Suntem alături de toți clienții noștri și înțelegem importanța adaptării serviciilor sau accesului la acestea pentru persoanele cu nevoi speciale (dizabilități). Astfel, în unitățile noastre:

Vei primi toate **informațiile** necesare privind caracteristicile produselor/serviciilor și condițiilor contractuale aplicabile acestora, astfel încât, să poți lua o decizie informată.

Vei fi informat cu privire la modalitățile cele mai potrivite prin care poți beneficia de produsul/serviciul solicitat, sau poți efectua operațiunea dorită în condiții de **accesibilitate**.

Ai posibilitatea de a primi documentația necesară tipărită în limbaj **braille**.

Îți putem transmite documentația aferentă prin e-mail, pentru a o putea parcurge cu ajutorul aplicațiilor care convertesc textul în format audio (**text – audio**).

Dacă dorești, fără a fi obligatoriu, poți opta pentru oricare din **formele de asistență disponibile**, adaptate situației tale particulare, cum ar fi:

- asistența din partea personalului Băncii în completarea formularelor necesare;
- însoțitor/asistent la alegerea ta;
- pentru persoanele cu deficiențe de auz: interpret autorizat al limbajului mimico – gestual pus gratuit la dispoziția ta de Bancă, prin aplicația « **Voci pentru mâini** », dezvoltată de Asociația Națională a Surzilor din România. Pentru rapiditate, îți recomandăm să soliciți o programare în acest sens în una dintre unitățile BRD, cu cel puțin 24 de ore înainte de ora prezentării în unitate, astfel încât, un interpret mimico – gestual să fie disponibil pentru tine;
- reprezentant convențional (mandatar) desemnat prin procură notarială, în cazul în care dorești să fii reprezentat, în relația cu Banca, de o altă persoană.

Disponem de **rampe și căi de acces destinate scaunelor rulante** în aproape toate unitățile noastre. Acolo unde clădirea sau spațiul nu ne permite o accesibilizare mai mare, te putem îndruma în proximitate, către o unitate complet accesibilizată. Consultă [AICI](#) lista cu unitățile BRD accesibilizate.

YOU BRD – serviciul de internet și mobile banking al Băncii

Aplicația mobilă YOU BRD este compatibilă cu aplicații de tip **text – audio**, disponibile pe dispozitivul tău mobil din meniul „Setări”. Acestea permit transpunerea în format auditiv a informațiilor din ecrane și a documentației contractuale specifice.

Meniul „Altele” din Serviciul YOU BRD (canalul mobile banking) conține **funcții de accesibilizare**. Acestea îți permit să:

- mărești sau micșorezi ecranul
- utilizezi doar o zonă mărită
- ajustezi culorile primare pentru întreaga aplicație
- conectezi aplicația cu aparate auditive (pentru funcția text – audio)

Serviciul YOU BRD (canalul internet banking) **este compatibil cu utilizarea setărilor de accesibilizare** potrivite ție și disponibile pe dispozitivul tău desktop.

Automate bancare

Banca a demarat procesul de accesibilizare pentru automatele bancare, astfel încât, începând cu 28 iunie 2025, automatele bancare nou instalate vor oferi următoarele opțiuni:

- utilizarea funcționalității text – audio, cititoare de ecran care transformă informațiile de pe ecran în informații audio;
- posibilitatea utilizării de căști personale, astfel încât, să poți urmări instrucțiunile privind fluxul operațiunii de retragere numerar și interogare sold în format audio;
- informațiile și simbolurile relevante de pe automatele bancare vor fi disponibile în relief (ex.: tasta 5, intrare căști).

Carduri bancare fizice (plasticele)

Poziția standardizată a cipului permite orientarea corectă a cardului în bancomate și terminale POS.

În plus, **cardurile de credit sunt embosate** (au caractere în relief), iar **cele de debit sunt personalizate prin gravare laser** (au caractere plate), facilitând diferențierea tactilă între tipurile de card. Aceste caracteristici permit utilizatorilor cu vedere slabă sau inexistentă să identifice și să utilizeze cardurile în mod independent.

Serviciul MyBRD Contact (Contact Center)

Îți putem oferi toate **informațiile** necesare privind modul în care poți beneficia de produsele și serviciile noastre, în condiții de **accesibilizare** adaptate ție.

Pentru toate produsele și serviciile oferite prin Contact Center care implică transmiterea unor documente, ți le putem pune la dispoziție prin e-mail, pentru a le putea parcurge cu ajutorul aplicațiilor de tip **text – audio**.

Îți stăm la dispoziție, pentru informații cu caracter general, prin intermediul canalelor **CHAT** și **e-mail** atunci când interacțiunea verbală nu este potrivită pentru tine.

Website BRD

Pagina www.brd.ro îți oferă multiple funcționalități de accesibilizare pentru a îți fi mai ușor să parcurgi informațiile și documentele disponibile. Astfel:

Poți selecta modul în care dorești să îți fie prezentate informațiile în funcție de nevoia ta, alegând **profilul de accesibilitate** potrivit.

Ai posibilitatea de a activa mai multe opțiuni de parcurgere a informațiilor din site: **text – audio, navigare fără mouse și/sau prin voce și tastatură**.

Paginile pot fi convertite în **culori** alb-negru, sau personalizate în ce culori dorești. **Cursorul** poate fi alb / negru, respectiv mărit sau micșorat.

Fundalul poate fi schimbat în **negru/alb** cu **caractere luminoase contrastante**.

Paginile pot fi adaptate vizual modificând **nivelul de lumină, contrast și saturație a culorilor**, pentru o vizibilitate potrivită ție.

Textele afișate în pagini pot fi adaptate prin **modificarea dimensiunii literelor, spațierea rândurilor, a cuvintelor, inclusiv a literelor din interiorul cuvintelor**.

Ai posibilitatea inclusiv să **modifici tipul de caractere folosit** cu altul mai ușor de parcurs pentru tine.

Poți, de asemenea, **mări punctual doar o secțiune de interes**.

Poți adăuga **subtitrări** la toate videoclipurile și înregistrările audio și poți **dezactiva sunetele și elementele vocale**.