

DECLARAȚIE PRIVIND ACCESIBILITATEA SERVICIILOR BANCARE LIBRA INTERNET BANK PENTRU CLIEȚII CU DIZABILITĂȚI

Prezenta informare este elaborată în conformitate cu Legea nr. 232/2022 privind cerințele de accesibilitate aplicabile produselor și serviciilor, care transpune Directiva (UE) 2019/882 privind cerințele de accesibilitate (European Accessibility Act).

Data ultimei actualizări: [August 2026]

1. Angajamentul Libra Internet Bank privind accesibilitatea

Libra Internet Bank își propune să asigure acces egal la produsele și serviciile sale pentru toți clienții, inclusiv pentru persoanele cu deficiențe de văz, auz sau vorbire.

Accesibilitatea înseamnă eliminarea barierelor care pot împiedica înțelegerea informațiilor, utilizarea serviciilor bancare sau comunicarea cu banca. Acest obiectiv este susținut atât prin intermediul canalelor digitale, cât și prin asistența oferită în sucursale și prin canalele alternative de comunicare.

Ne dorim ca fiecare client să poată interacționa cu banca în condiții de autonomie, siguranță, respect și egalitate de tratament.

2. Canale și servicii accesibile puse la dispoziție de Libra Internet Bank

Website-ul Libra Internet Bank

Website-ul **www.librabank.ro** include facilități de accesibilitate, disponibile prin pictograma din partea stânga-jos a paginii.

Utilizatorii pot personaliza afișarea conținutului prin:

- mărirea sau micșorarea textului;
- contrast ridicat;
- mod întunecat;
- evidențierea conținutului;
- modificarea alinierii textului;
- ajustarea distanței dintre litere și rânduri;
- activarea textului alternativ;
- opțiuni dedicate persoanelor cu dislexie;

- alte funcții care facilitează citirea și navigarea pe website.

Aceste funcționalități permit accesarea mai ușoară a informațiilor de către persoanele cu deficiențe de vedere sau dificultăți de citire.

Libra Internet Bank urmărește dezvoltarea și îmbunătățirea continuă a canalelor sale digitale astfel încât acestea să fie cât mai accesibile tuturor utilizatorilor, inclusiv persoanelor care utilizează tehnologii de asistență.

În situația în care întâmpinați dificultăți în utilizarea website-ului, vă rugăm să ne contactați prin canalele indicate în prezenta informare.

Aplicația Libra

Aplicația Libra contribuie la creșterea accesibilității serviciilor bancare prin:

- autentificare biometrică prin amprentă sau recunoaștere facială;
- notificări automate privind operațiunile realizate;
- posibilitatea gestionării complete de la distanță a conturilor și cardurilor;
- efectuarea de operațiuni bancare fără deplasarea la sucursală.

Aplicația permite utilizatorilor să efectueze în mod independent majoritatea operațiunilor bancare curente.

Libra Voice

Libra Voice reprezintă o facilitate conversațională integrată în aplicația Libra. Prin intermediul acesteia, clienții pot obține informații utilizând comenzi vocale în limba română.

Serviciul poate constitui un sprijin important pentru clienții cu deficiențe de vedere, permițând interacțiunea cu aplicația într-un mod mai accesibil și intuitiv.

Libra Live Chat

Libra Internet Bank pune la dispoziția clienților serviciul Libra Live Chat, disponibil prin canalele digitale ale băncii. Acest canal facilitează comunicarea în scris și reprezintă o alternativă importantă pentru persoanele cu deficiențe de auz sau vorbire, care pot transmite solicitări fără interacțiune telefonică.

E-mail și alte canale de comunicare

Clienții pot solicita informații sau transmite documente și solicitări prin:

- e-mail la adresa **info@librabank.ro**;
- telefon;
- sucursalele Libra Internet Bank;
- alte canale oficiale puse la dispoziție de bancă.

3. Formate accesibile pentru documente și informații

Persoanele cu dizabilități sau cu nevoi de accesibilitate pot solicita informații privind produsele și serviciile băncii în formate adaptate nevoilor lor.

Solicitarea poate fi transmisă:

- în sucursală;
- prin Call-Center;
- prin e-mail.

Banca analizează fiecare solicitare și poate furniza, în limita posibilităților tehnice și a cadrului legal aplicabil, informații și documente în formate accesibile, adaptate nevoilor persoanelor cu dizabilități, prin intermediul canalelor și resurselor disponibile.

Acest proces contribuie la înțelegerea corectă a informațiilor și la accesul echitabil la serviciile bancare.

4. Asistența acordată clienților cu deficiențe de vedere

Atunci când interacționează cu o persoană cu deficiențe de vedere, personalul băncii manifestă disponibilitate, răbdare și respect pentru nevoile clientului, inclusiv prin:

- prezentarea și identificarea clară a persoanei care oferă asistență;
- ghidarea clientului în interiorul sucursalei, atunci când acesta solicită sprijin;
- explicarea clară a pașilor care urmează;
- citirea documentelor și explicarea conținutului acestora, la solicitarea clientului;
- acordarea timpului necesar pentru înțelegerea informațiilor;
- prezentarea alternativelor digitale disponibile;
- transmiterea documentelor în format electronic atunci când clientul utilizează aplicații de asistare sau cititoare de ecran.

Clientul poate fi asistat de un însoțitor desemnat, reprezentant legal, mandatar, notar sau altă persoană desemnată, cu respectarea prevederilor interne aplicabile (de ex.: procură, dovadă aparținător, dovadă curator etc.).

Banca poate analiza posibilitatea identificării unor soluții suplimentare de sprijin sau facilitare a comunicării, în funcție de circumstanțele concrete și de resursele disponibile.

5. Asistența acordată clienților cu deficiențe de auz

În relația cu persoanele cu deficiențe de auz, comunicarea este adaptată astfel încât informațiile să fie transmise într-un mod clar și ușor de înțeles, inclusiv prin:

- menținerea contactului vizual;
- utilizarea unui limbaj simplu și concis;
- oferirea explicațiilor și în format scris, atunci când este necesar;
- utilizarea canalelor de comunicare scrisă disponibile;
- verificarea înțelegerii informațiilor prezentate;
- acordarea timpului necesar pentru formularea răspunsurilor.

Clienții pot utiliza Libra Live Chat, e-mail, comunicarea scrisă în sucursală și documente sau informări transmise electronic.

Clientul poate fi asistat de un însoțitor desemnat, reprezentant legal, mandatar, notar sau altă persoană desemnată, cu respectarea prevederilor interne aplicabile (de ex.: procură, dovadă aparținător, dovadă curator etc.).

Banca poate analiza posibilitatea identificării unor soluții suplimentare de sprijin sau facilitare a comunicării, în funcție de circumstanțele concrete și de resursele disponibile.

6. Asistența acordată clienților cu deficiențe de vorbire

Pentru clienții cu dificultăți de vorbire, personalul băncii facilitează, atunci când este necesar, utilizarea metodelor alternative de comunicare.

Acestea pot include:

- comunicarea în scris;
- e-mail;
- chat;
- utilizarea aplicațiilor proprii de comunicare ale clientului;
- asistența oferită prin intermediul unei persoane desemnate de client, acolo unde cadrul legal permite;

Clientul poate fi asistat de un însoțitor desemnat, reprezentant legal, mandatar, notar sau altă persoană desemnată, cu respectarea prevederilor interne aplicabile (de ex.: procură, dovadă aparținător, dovadă curator etc.).

Banca poate analiza posibilitatea identificării unor soluții suplimentare de sprijin sau facilitare a comunicării, în funcție de circumstanțele concrete și de resursele disponibile.

Obiectivul este înțelegerea corectă a solicitării și furnizarea serviciului dorit fără discriminare sau limitări nejustificate.

7. Accesibilitatea în sucursale

Libra Internet Bank implementează în mod constant măsuri care contribuie la creșterea accesibilității serviciilor oferite în unitățile sale.

Printre acestea se numără:

- rampe de acces;
- asistența acordată de personalul sucursalei;
- orientarea clienților în interiorul unității;
- adaptarea comunicării la nevoile fiecărui client;
- oferirea de informații privind canalele digitale accesibile ale băncii.

Nivelul măsurilor de accesibilitate poate varia în funcție de caracteristicile fiecărei locații și de disponibilitățile tehnice existente.

8. Carduri bancare accesibile

Începând cu anul 2025, Libra Internet Bank a introdus o nouă generație de carduri care includ un element tactil distinctiv, concepute pentru a facilita identificarea și utilizarea acestora de către persoanele cu deficiențe de vedere.

9. Rolul angajaților în asigurarea accesibilității

Fiecare angajat Libra Internet Bank contribuie la construirea unei experiențe bancare accesibile și incluzive.

În interacțiunea cu persoanele cu dizabilități, angajații au în vedere:

- tratarea clientului cu respect și demnitate;
- adresarea întrebărilor direct clientului;
- evitarea presupunerilor privind capacitățile sau nevoile sale;
- oferirea de asistență atunci când este necesară sau solicitată;
- utilizarea unui limbaj clar și ușor de înțeles;
- acordarea timpului necesar pentru înțelegerea informațiilor;
- identificarea celei mai potrivite modalități de comunicare.

10. Feedback, sesizări și solicitări privind accesibilitatea

Libra Internet Bank încurajează clienții să transmită feedback, sugestii sau sesizări privind accesibilitatea produselor și serviciilor sale.

Acestea pot fi comunicate prin:

- sucursalele băncii;
- Call-Center;
- adresa de e-mail **info@librabank.ro**;
- canalele digitale ale băncii.

Feedback-ul primit este analizat și utilizat pentru îmbunătățirea continuă a experienței oferite clienților.

Accesibilitatea reprezintă o responsabilitate comună și un element esențial al experienței oferite clienților Libra Internet Bank. Prin utilizarea facilităților digitale existente, a canalelor alternative de comunicare și prin acordarea unei asistențe adaptate nevoilor individuale, contribuim la asigurarea accesului echitabil la serviciile bancare pentru toate persoanele.

Această informare este revizuită periodic, pentru a reflecta evoluția serviciilor oferite și a cerințelor legale aplicabile în domeniul accesibilității.

Ultima actualizare: [05.08.2026]