

Декларация за достъпност

1. Настоящата декларация за достъпност се отнася за:

Този документ описва достъпността на услугите, уредени от Директива (ЕС) 2019/882 „Европейски акт за достъпност“ (наричан по-долу ЕАД) на УниКредит Булбанк АД и нейните дъщерни дружества – УниКредит Кънсюмър Файненсинг ЕАД, УниКредит Лизинг ЕАД, УниКредит Застрахователен Брокер ЕООД и УниКредит Флийт Мениджмънт ЕООД, предоставяни чрез дигиталния канал:

Уебсайт на УниКредит Булбанк: <https://www.unicreditbulbank.bg>

Последна актуализирана версия: 12/10/2026 г.

2. Общо описание на канала (сайт/приложение)

Уебсайтът на УниКредит Булбанк, заедно с подсайтовете на нейните дъщерни дружества УниКредит Лизинг, УниКредит Кънсюмър Файненсинг, УниКредит Застрахователен Брокер, УниКредит Факторинг и УниКредит Флийт Мениджмънт, е точката за достъп, чрез която УниКредит Булбанк предлага на крайния клиент широк набор от услуги. По-специално, уебсайтът позволява достъп до защитената/клиентската зона на Банката през интернет, преглед на търговско и информационно съдържание, свързано с банковите продукти и услуги, както и достъп до информация за клиентска поддръжка, включително телефонни номера за контакт, формуляри за кандидатстване и обратна връзка. Услуга за локатор за търсене на клонове и банкомати.

3. Услуги и продукти

Този канал предоставя информация за различни услуги и продукти, включително следните, приложими за ЕАД (Европейски акт за достъпност)

- 3.1. Кредитни услуги и продукти
- 3.2. Инвестиционни и спестовни услуги и продукти
- 3.3. Платежни услуги и продукти
- 3.4. Услуги, свързани с платежната сметка
- 3.5. Застрахователни услуги и продукти
- 3.6. Допълнителни услуги, специфични за банковите услуги:
 - Телефони за контакт, формуляри за кандидатстване и обратна връзка, локатор за намиране на клонове и банкомати.
 - Достъп до страницата за автентикация за вход във вашата банка през интернет.

4. Описание и работа на канала

Този раздел предоставя общ преглед на начина на работа на канала по време на типичните фази на неговото използване, като целта е потребителите да разберат наличните видове взаимодействие.

- 4.1. Активиране
 - Не се изисква активиране

4.2. Начини за достъп

Достъпът до уебсайта е свободен/безплатен чрез <https://www.unicreditbulbank.bg>

4.3. Използване

В уебсайта може да се навигира чрез специално меню за преминаване между клиентските сегменти (Индивидуални клиенти, Частно банкиране, Корпоративни клиенти и др.) и меню за навигиране в секциите на избрания сегмент (Ежедневно банкиране, Карти, Кредити...), на всяка страница има връзки към секцията за контакти, към развитото съдържание, докато във футъра (долната част) на уебсайта има полезни връзки като Защита на личните данни, Съвети за сигурност, Карта на сайта и др.)

4.4. Потребителска поддръжка

Този канал предоставя следните вътрешни услуги за поддръжка:

- Телефони за контакт, формуляри за кандидатстване и обратна връзка, локатор за намиране на клонове и банкомати.

5. Достъпност

Този раздел предоставя описание на начина, по който услугата отговаря на съответните изисквания за достъпност и съвместимост с помощни технологии.

5.1. Стандарт, който е спазен за осигуряване на достъпно съдържание:

УниКредит Булбанк прилага добри практики за достъпност при проектирането и разработката в своите процеси по създаване на софтуер, като също така проверява, преди нови внедрявания в реална среда, дали направените промени отговарят на приложимите технически стандарти и изисквания на Европейския съюз (EN 301 549 и WCAG 2.2 A/AA).

5.2. Метод, използван за изготвяне на декларацията

Тези проверки се извършват от партньори, специализирани в услуги за достъпност, подпомагани от инструменти като WAVE, Axe DevTools, Lighthouse Accessibility. Те се провеждат на най-новите версии на най-популярните браузъри (Chrome, Edge, Firefox, Safari) и чрез най-разпространените помощни технологии (екранни четци NVDA, JAWS, VoiceOver, TalkBack), с цел да се осигури тяхната съвместимост дори и при развитието на технологиите на трети страни.

5.3. Съвместимост

Уебсайтът е проектиран и тестван за съвместимост с най-новите версии на следните браузъри, помощни технологии и операционни системи:

- Поддържани браузъри: Chrome, Edge, Firefox, Safari
- Поддържани помощни технологии: NVDA (Windows), JAWS (Windows), VoiceOver (macOS, iOS), TalkBack (Android)
- Поддържани операционни системи: Windows, macOS, iOS, Android

5.4. Статус на съответствието

Уебсайтът на УниКредит Булбанк понастоящем предоставя следните функции за достъпност:

- Съвместимост с екранни четци: страниците използват семантичен HTML (деклариран език на страницата, основна област със съдържание, заглавия, списъци и етикети на формуляри), така че тяхното съдържание да може да бъде четено от екранни четци.
- Клавиатурна навигация: с главното меню, падащите списъци, разделите (табове), каруселите и диалоговите прозорци може да се работи чрез клавиатурата.
- Функция за мащабиране (Zoom): мащабирането през брауъра не е ограничено.
- Преоразмеряване на текста през брауъра: текстът може да бъде увеличаван чрез настройките на брауъра.
- Адаптивен дизайн (Responsive layouts): оформлението се адаптира към размера на екрана на компютри, таблети и мобилни телефони.
- Поддръжка на ARIA: ARIA атрибутите описват предназначението и състоянието на менютата, падащите списъци, разделите (табове), каруселите и диалоговите прозорци.
- Достъпни формуляри: полетата на формулярите имат етикети, които се четат от екранни четци.
- Идентифициране на грешки: грешките във формулярите се показват като текстови съобщения.
- Връзки за пропускане на навигацията (Skip navigation links): в горната част на страницата е налична връзка „Премини към основното съдържание“.
- Индикатори за фокус: елементът, който е на фокус чрез клавиатурата, се откроява визуално.
- Семантична структура на заглавията: съдържанието на страниците е организирано чрез заглавия.

Изключенията от тези функции са посочени в раздел **5.7. Недостъпно съдържание.**

5.5. Достъпност на информацията за продуктите

Информацията за продуктите и услугите (продуктови страници, тарифи, калкулатори и валутни курсове) се публикува като уеб страници, изградени по същите шаблони като останалата част от уебсайта, поради което описаните по-горе функции се прилагат и за нея. Документи като тарифи, общи условия и формуляри се публикуват предимно като PDF файлове; техните ограничения са описани в раздел 3.3. При поискване информацията може да бъде предоставена в алтернативен формат по имейл на ccm@unicreditgroup.bg.

5.6. Достъпност на услугите за поддръжка

Формуляри за контакт:

- Полетата на формулярите имат видими етикети, които се четат и от екранни четци.
- Грешките при валидация се показват като текст. Някои формуляри са защитени с Google reCAPTCHA, което може да затрудни част от потребителите; в този случай вместо това може да се използва контактният център или имейл.

Телефонна поддръжка:

- Клиентите могат да се свържат с контактния център на телефон +359 700 1 84 84.

Карта на клонове и банкомати:

- Клоновете и банкоматите могат да се търсят по град или адрес и да се филтрират по тип чрез клавиатурата.
- Резултатите от търсенето се показват като текстов списък с името, адреса, работното време и телефонния номер на всеки клон.
- Картата е само визуална и е скрита за екранни четци; текстовият списък представлява нейната достъпна алтернатива.

Достъпност на мултимедийното съдържание:

- Видеоклиповете са вградени с плейъри, предоставящи контроли, управляеми с клавиатура.
- Видеоклиповете на уебсайта понастоящем не предоставят синхронизирани субтитри, текстови транскрипции или аудио описания във всички случаи (вижте раздел 5.7.).
- Субтитрите и транскрипциите ще бъдат добавяни поетапно като част от плана за адаптиране (раздел 5.8.).

Ясен и разбираем език

Уебсайтът на УниКредит Булбанк се стреми да предоставя информация на ясен и разбираем език и да свежда до минимум необяснената техническа и банкова терминология.

5.7. Недостъпно съдържание

- Понастоящем каналът <https://www.unicreditbulbank.bg/> не отговаря напълно на следните приложими изисквания за достъпност:
- Нетекстово съдържание: На нашия сайт някои изображения, икони и графични бутони нямат адекватни текстови алтернативи; потребителите, които използват екранни четци, не получават необходимата информация и не могат да разберат значението на съдържанието или правилно да идентифицират наличните действия.
- Само аудио и само видео (предварително записано): Част от съдържанието, състоящо се само от аудио или само от видео, няма текстови транскрипции или еквивалентни алтернативи: незрящите потребители и глухите потребители нямат

достъп до информационното съдържание, което води до загуба на контекст и невъзможност за пълноценно ползване на мултимедийните ресурси.

- Субтитри (предварително записани): Предварително записаните видеоклипове нямат синхронизирани субтитри: глухите или слабочуващите потребители не могат да разберат диалозите и гласа зад кадър, което възпрепятства равностойното използване на съдържанието.
- Информация и взаимовръзки: В кода (маркирането) на сайта някои заглавия, списъци и таблици не са семантично структурирани: екранните четци не могат правилно да интерпретират йерархиите и връзките, което създава трудности при навигацията и разбирането на съдържанието.
- Контраст (минимален): Някои текстове и графични компоненти не достигат минималния изискуем контраст; потребителите с нарушено зрение се затрудняват при четенето на информацията, особено на мобилни устройства или в силно осветена среда.
- Преоразмеряване на текста: В отделни части на сайта текстът не може да бъде увеличен с до 200% без загуба на съдържание или припокриване, което затруднява достъпа за потребители с намалено зрение.
- Изображения на текст: Част от съдържанието, като например инфографики, е публикувано като изображения на текст, които не могат да бъдат преоразмерявани или адаптирани от потребителя и не са напълно достъпни за екранни четци.
- Пренареждане на съдържанието (Reflow): При голямо увеличение някои страници изискват хоризонтално превъртане или превъртане в две посоки; това затруднява потребителите със слабо зрение или когнитивни затруднения, които разчитат на гъвкави оформления (fluid layouts).
- Контраст при нетекстово съдържание: Иконите, границите на полетата за въвеждане и индикаторите за състояние нямат достатъчен контраст, което води до затруднения при откриването на контролите и обратната връзка, особено за потребители със слабо зрение.
- Разредка на текста: На някои страници текстът се отрязва или се припокрива, когато потребителят увеличи разстоянието между редовете, буквите или думите.
- Клавиатура: Някои функционалности не могат да бъдат навигирани или активирани чрез клавиатура, което възпрепятства използването на сайта от хора, които не могат да използват мишка или зависят от алтернативни технологии.
- Ред на фокуса: При някои компоненти фокусът не следва последователен ред спрямо визуалното оформление, което създава объркване и пречи на ефективната клавиатурна навигация.
- Предназначение на връзката (в контекст): Някои връзки имат общи етикети като „натиснете тук“, без да описват адекватно крайната дестинация; това затруднява навигацията за потребители, които разчитат на четене на списъци с връзки.
- Заглавия и етикети: В няколко формуляра задължителните полета са отбелязани само със звездичка, чието значение не е обяснено, а някои бутони и полета имат етикети, които са неясни или не са на езика на страницата.

- Идентифициране на грешки: Когато даден формуляр се изпрати без попълване на проверката reCAPTCHA, съобщението за грешка не идентифицира ясно какво трябва да бъде коригирано.
- Етикети или инструкции: В някои формуляри липсват адекватни инструкции за попълването им; потребителите могат да въведат невалидни данни, без да го осъзнаят.
- Име, роля, стойност (Name, Role, Value): Различни интерактивни компоненти не експонират правилно името, ролята или състоянието си, което ги прави трудни за интерпретиране и управление чрез помощни технологии.
- Съобщения за състояние: Екранните четци не се уведомяват за някои динамични промени, като например броя на резултатите при търсене на клонове и банкомати, актуализираните резултати от калкулатори или новопоказаните съобщения за грешка.
- Неуеб документи: Някои PDF документи не са достъпни. Наследените документи все още могат да съдържат ограничения по отношение на достъпността, като могат да бъдат поискани техни достъпни алтернативи.

5.8. План за адаптиране

Повечето от проблемите, изброени в раздел 5.7., вече са коригирани и ще бъдат внедрени в предстоящите актуализации на уебсайта до края на 2027 г. Проблемите в редакторското съдържание (изображения, текстове и PDF документи) ще бъдат отстранявани поетапно при актуализиране на съдържанието.

5.9. Налични алтернативи

За да се осигури непрекъснатост на достъпа до услугите, потребителите могат да използват и алтернативни канали или методи, различни от описаните в този текст.

Алтернативните канали могат да предлагат различни начини на взаимодействие (напр. асистирани или подпомагани от оператори), които могат да бъдат по-подходящи за специфичните нужди на потребителите.

Следва да се отбележи, че нивото на достъпност на всеки алтернативен канал е описано в съответното информационно уведомление, посветено на достъпността.

Основните налични алтернативни канали са следните:

- За продуктите основната информация може да бъде намерена в клоновете на УниКредит Булбанк.
- Мобилно банково приложение „Булбанк Мобайл“ (Bulbank Mobile), което може да бъде изтеглено от магазините на Apple, Android и Huawei.
- Контактен център на национален телефонен номер +359 700 1 84 84.
- По отношение на страниците няма алтернативен канал на уебсайта.

6. Обратна информация и данни за контакт

УниКредит Булбанк се стреми непрекъснато да осигурява необходимите стандарти за дигитална достъпност. Ако срещнете затруднения при работата с уебсайта <https://www.unicreditbulbank.bg/> или част от съдържанието не е достъпна за Вас, моля, свържете се с нас на имейл: ccm@unicreditgroup.bg и опишете проблема.

7. Процедура по прилагане

Процедура по разглеждане на постъпили сигнали относно достъпността на уебсайта на УниКредит Булбанк АД:

- Сигнали, подадени по реда на Закона за електронното управление (ЗЕУ) за неспазени изисквания за достъпност на съдържанието на интернет страницата на УниКредит Булбанк АД, се подават на хартия (лично или по пощата) на адрес: гр. София 1000, район Възраждане, пл. Света Неделя № 7, по електронен път на е-мейл: ccm@unicreditgroup.bg или чрез формата за обратна връзка в уебсайта на Банката: <https://www.unicreditbulbank.bg/bg/kontakti/obratna-vrazka/>
- Сигналят се разглежда в срок до 30 дни от постъпването му, като в същия срок се подготвя и отговор, който съдържа описание на предприетите действия и мерки за отстраняване на неспазени изисквания за достъпност или мотивиран отказ.
- Когато подалият сигнала е посочил електронна поща, отговорът се изпраща на същата, а в останалите случаи – на хартиен носител, на посочения в сигнала адрес.

В случай, че УниКредит Булбанк АД:

1. не отговори на сигнала в посочения по-горе срок или
2. не предприеме мерките за отстраняване на нарушението на достъпността, посочени в отговора на сигнала,

гражданинът или организацията, подала сигнала, може да подаде жалба до министъра на електронното управление.

Жалбите могат да се подават по следните начини:

- по електронна поща на адрес docs@midt.government.bg, с посочване на тема: „Жалба относно нарушението на достъпността на интернет страници“;
- на място в Центъра за административно обслужване на Министерството на иновациите и дигиталната трансформация
- чрез пощенска услуга на адрес: 1000 гр. София, ул. „Княз Александър I“ 12, Министерство на иновациите и дигиталната трансформация;
- чрез Системата за сигурно електронно връчване (ССЕВ), като изпратите съобщение до Министерството на електронното управление.