Политика за достъпност

Този документ описва достъпността на услугите, регулирани от Директива на ЕС 2019/882 " Европейски акт за достъпност " (по-долу ЕАД) на УниКредит Булбанк АД, достъпни чрез канал:

Кол център

Версията е актуализирана на 09/10/2026

1. Общо описание на канала

Кол центърът предоставя обслужване на клиенти, информация за банкови продукти и услуги. Целта му е да осигури високо удовлетворение на клиентите и да подкрепи бизнес целите на банката и дистанционните продажби.

Този канал предоставя различни услуги в цифров дистанционен режим, включително следните, релевантни за ЕАД:

1.1 Кредитни услуги:

- Потребителски кредити
- Информация за ипотечни кредити
- Кредитни карти и други кредитни продукти

1.2 Инвестиционни услуги:

- Информация и въвеждане на поръчки за финансови инструменти

1.3 Услуги, свързани с платежната сметка:

- Информация за баланса, движенията и условията
- Информация и помощ относно дигиталните портфейли

1.4 Услуги за електронна търговия:

- Абонамент за банкови/финансови продукти

1.5 Допълнителни услуги, специфични за банковите услуги:

- Информация и помощ в дигитални канали
- Информация и помощ по въпроси на безопасността

2. Описание и работа на канала

Този раздел предоставя преглед на начина, по който каналът работи по време на типичните фази на неговото използване, за да помогне на потребителите да разберат видовете налични взаимодействия.

2.1 Активиране

- Не е необходима активация

2.2 Методи за достъп

Достъпът се осъществява чрез контакт с Център за контакт с клиенти на номер 1 84 84 (от чужбина +359 700 1 84 84) и извършване на специален избор.

2.3 Употреба

- Клиентът може да получи информация за продукт или услуга 24 часа в денонощието, 7 дни в седмицата.
- В зависимост от типа услуга, може да е необходима еднократна парола, генерирана в Булбанк Мобайл.

3. Достъпност

Този раздел предоставя описание на това, как услугата отговаря на съответните изисквания за достъпност и съвместимост на помощните технологии.

3.1 Технически стандарти и методологии

УниКредит Булбанк АД прилага добри практики за достъпност при проектирането и разработката на софтуер. Преди внедряване на нови версии в продукционна среда банката извършва проверки за съответствие на направените промени с приложимите европейски стандарти за достъпност EN 301 549 и WCAG 2.2 нива A и AA.

Тези проверки се извършват чрез вътрешна самооценка.

Методология за достъпност

- Тестване на IVR (Интерактивен гласов отговор) потоци
- Оценка на гласови подсказки
- Използваемост за удостоверяване
- Достъпност на пътувания с помощта на агент
- Наличност на алтернативни канали

3.2 Допълнителни функции за достъпност

Кол центърът на УниКредит Булбанк в момента предоставя следните **функции за достъпност**

- **Достъпност на IVR**
- **Достъпност за удостоверяване**
- **Алтернативни комуникационни канали**
- **Процедури в кол центъра**
- **Достъпност на подкрепата на човешки агент**

3.3 Известни ограничения

В момента каналът не отговаря напълно на следните приложими изисквания за достъпност:

• **Общи изисквания**: поради съображения за сигурност, лични и банкови данни не могат да бъдат въведени чрез гласово въвеждане на текст, а чрез цифровата клавиатура.

3.4 План за адаптиране

Изграждането на нова инфраструктура за управление на обслужването на клиенти е в ход и ще бъде завършено до края на 2027 г. Клиентите с активно мобилно банково приложение, които се свързват с обслужване на клиенти от номер, регистриран и потвърден в регистъра, ще могат да се удостоверят с push известие в приложението, без да се налага да декларират или въвеждат чувствителен код/данни.

3.5 Налични алтернативи

За да се гарантира непрекъснатост на достъпа до услугите, потребителите могат да използват и канали или методи, различни от описания в този документ.

Алтернативните канали могат да предлагат различни начини на взаимодействие (например подпомагани или подкрепени от агенти), които може да са по-подходящи за специфичните нужди на потребителя.

Трябва да се отбележи, че нивото на достъпност на всеки алтернативен канал е описано в съответното специално уведомление за достъпност.

Следните са основните алтернативни канали, които са налични:

- Интернет банков канал със същите услуги
- Мобилно банково приложение

3.6. Обратна информация и данни за контакт

УниКредит Булбанк се стреми непрекъснато да осигурява необходимите стандарти за дигитална достъпност. Ако срещнете затруднения при работата с Център за контакт с клиенти, моля, свържете се с нас на имейл: ccm@unicreditgroup.bg и опишете проблема.

4. Процедура по прилагане

Процедура по разглеждане на постъпили сигнали относно достъпността на Център за контакт с клиенти 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/

- Сигналът 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.