Декларация за достъпност

Настоящият документ описва достъпността на услугите на „УниКредит Булбанк“ АД, регулирани от Директива (ЕС) 2019/882 „Европейски акт за достъпността“ (наричана по-долу „ЕАА“) и предоставяни чрез дигиталния канал:

Мобилно банкиране УниКредит Булбанк: „Булбанк Мобайл“

Версия, актуализирана към 24 септември 2026 г.

1. Общо описание на канала

Мобилното приложение за банкиране е дигитален канал, чрез който клиентът осъществява достъп до и използва банкови услуги посредством мобилни устройства, като смартфони или таблети.

Каналът предоставя различни услуги дистанционно по дигитален път, включително следните услуги, релевантни за ЕАА:

1.1 Кредитни услуги

1.2 Инвестиционни и спестовни услуги и продукти

1.3 Платежни услуги

1.4 Услуги, свързани с платежна сметка

1.5 Застрахователни продукти и услуги

1.6 Допълнителни услуги, специфични за банковото обслужване

Поддръжка на потребителите

Удостоверяване и сигурност

Електронен подпис

2. Описание и работа на канала

Този раздел предоставя общ преглед на начина, по който каналът функционира в типичните етапи на използване, с цел потребителите да разберат наличните начини на взаимодействие.

2.1 Активиране

Потребителят инсталира приложението от Apple App Store или Google Play Store според операционната система на устройството, приема условията за ползване и предоставя необходимите разрешения.

При регистрация за услугата за мултиканално банкиране клиентът получава ID код за регистрация и Активационен код за достъп до услугата.

Потребителят въвежда своите данни за достъп и завършва процеса по активиране на устройството.

При първоначален достъп до услугата клиентът трябва да създаде собствен ПИН код.

2.2 Начини за достъп

Потребителят стартира успешно активираното приложение на своето устройство.

Достъпът до защитената зона може да се извършва чрез ПИН, пръстов отпечатък или лицево разпознаване.

При затруднения с достъпа потребителят може да следва инструкциите след избора на бутон „Забравен Пин“ наличен на началния екран на приложението.

Достъпност на удостоверяването

Достъпът до „Булбанк Мобайл“ се извършва чрез ПИН. Когато устройството и настройките го позволяват, за вход в приложението могат да се използват пръстов отпечатък или лицево разпознаване. Ако биометричното удостоверяване не е налично или не може да бъде използвано, достъпът се извършва чрез ПИН.

Плащанията и другите операции се потвърждават чрез мобилен код ПИН. Биометрично удостоверяване не се използва за потвърждаване на плащания и други операции.2.3 Използване

Преди стартиране на приложението клиентът следва да е активирал предпочитаните помощни технологии, например екранен четец, на своето устройство.

След успешно удостоверяване тематичните области са достъпни на началния екран и клиентът може да избере желаната област, например „Продукти “ или „ Плащания “.

Интерфейсът насочва потребителя стъпка по стъпка според избраната функция. Потребителят може по всяко време да се върне към основния екран чрез бутона „ Продукти“ или да излезе от приложението.

Преди потвърждаване на операциите винаги се показва обобщаващ екран, който:

показва всички въведени данни;

показва приложимите разходи;

позволява коригиране на допуснати грешки.

След това клиентът трябва да потвърди операцията чрез един от следните методи:

ПИН;

пръстов отпечатък;

лицево разпознаване.

2.4 Поддръжка на потребителите

Каналът предоставя следните вътрешни услуги за поддръжка:

Директна връзка с оператор за съдействие в приложението.

Телефони за контакт, форми за кандидатстване и обратна връзка, както и локатор за намиране на клонове и банкомати.

3. Достъпност

Този раздел описва как услугата изпълнява приложимите изисквания за достъпност и съвместимост с помощни технологии.

3.1 Прилагани технически стандарти и методологии

Стандарт, който е спазен за осигуряване на достъпно съдържание:

UniCredit прилага добри практики за достъпност при проектирането и разработването на софтуер в своите продукционни процеси и проверява преди пускането на нови версии в продукционна среда дали направените промени отговарят на приложимите технически стандарти, изисквани от Европейския съюз (EN 301 549 и WCAG 2.2, нива A/AA).

Метод, използван за изготвяне на декларацията:

Проверките се извършват от партньори, специализирани в услуги за достъпност, чрез широко използвани помощни технологии, включително VoiceOver и TalkBack, с цел да се оцени съвместимостта на приложението и при развитието на технологии на трети страни.

3.2 Статус на съответствието

Каналът понастоящем не предлага допълнителни функционалности за достъпност извън изискваните от приложимите технически стандарти.

Към момента са налични следните функционалности за достъпност:

Поддръжка на VoiceOver

Поддръжка на TalkBack

Поддръжка на динамично увеличаване на размера на текста

Достъпност на формулярите

Управление на фокуса

Поддръжка на цветови контраст

Адаптивни оформления

Поддържани помощни технологии:

VoiceOver

TalkBack

Поддържани операционни системи:

iOS

Android

Разбираем език

UniCredit се ангажира да представя основната информация, свързана с банковите услуги, на ясен и разбираем език, като по възможност ограничава употребата на необяснена техническа терминология.

Достъпност на документите

3.3 Недостъпно съдържание

Към момента каналът „Булбанк Мобайл“ не изпълнява напълно следните приложими изисквания за достъпност:

10.1.1.1 - Нетекстово съдържание: Някои изображения, например логото, нямат алтернативен текст, което възпрепятства помощните технологии да опишат съдържанието им.

10.1.3.1 - Информация и взаимовръзки: Някои документи нямат правилна семантична структура с подходящи маркери за заглавия, абзаци, изображения, списъци и бележки, което затруднява достъпността и разбирането на съдържанието.

10.2.1.1 - Клавиатура: Навигацията с клавиатура не е възможна поради липса на правилна семантична структура на документа.

10.2.4.2 - Заглавие на страница: В повечето анализирани документи не е посочено заглавие.

10.3.1.1 - Език на страницата: Не всички документи посочват езика в своите свойства, което може да затрудни правилното интерпретиране на съдържанието от помощните технологии.

11.1.1.1 - Нетекстово съдържание (отворена функционалност): За някои изображения и бутони не е предоставен алтернативен текст, който да ги описва или да пояснява действието, което трябва да бъде извършено.

11.1.3.1 - Информация и взаимовръзки (отворена функционалност): Някои заглавия не са правилно вложени и/или йерархично структурирани.

11.1.3.2 - Смислена последователност (отворена функционалност): Някои обекти нямат подходящ логичен ред на навигация.

11.1.3.4 - Ориентация: Съдържанието не се адаптира спрямо ориентацията на екрана - от портретна към пейзажна или обратно.

11.1.3.5 - Определяне на предназначението на полетата за въвеждане (отворена функционалност): При някои полета за въвеждане не може да бъде определено тяхното предназначение.

11.1.4.4 - Преоразмеряване на текст (отворена функционалност): При преоразмеряване на екрана част от съдържанието престава да бъде видимо.

11.2.4.3 - Ред на фокуса: Редът на фокуса невинаги съответства на логичната последователност на навигация.

11.2.4.4 - Предназначение на връзката в контекст: В някои случаи потребителят не е информиран, че връзката ще бъде отворена в нов прозорец.

11.3.2.2 - При въвеждане: Има елементи, които при взаимодействие извършват действия, без да информират потребителя.

11.4.1.2 - Име, роля, стойност (отворена функционалност): Някои елементи не могат да бъдат управлявани чрез екранен четец поради недостатъчна семантична информация.

11.7 - Потребителски предпочитания: Интерфейсът невинаги спазва настройките на платформата, като висок контраст, цветове, размер на шрифта или индикатори за фокус, което води до непоследователно и по-малко достъпно потребителско изживяване.

3.4 План за адаптиране

По-голямата част от проблемите, посочени в раздел 3.3, вече са коригирани и включени в последните версии на приложението. Проблемите като 11.4.1.2 Име, роля, стойност и други, ще бъдат отстранявани поетапно с новите версиите на приложението.

До август на 2027 г. се планират нови версии на мобилното приложение с цел отстраняване на част от посочените ограничения.

4. Налични алтернативи

За да се осигури непрекъснат достъп до услугите, потребителите могат да използват и други канали или методи, различни от описания в настоящия документ.

Алтернативните канали могат да предлагат различни начини на взаимодействие, например обслужване или съдействие от служители, които могат да бъдат по-подходящи за конкретни потребности. Нивото на достъпност на всеки алтернативен канал е описано в съответната декларация или информация за достъпност.

Основните налични алтернативни канали са:

Онлайн банкиране, достъпно през интернет всеки ден, 24 часа в денонощието.

Клоновете на „УниКредит Булбанк“ в рамките на работното им време.

Определени платежни операции могат да бъдат извършвани и чрез банкомати с разширена функционалност.

Кол център на национален телефон +359 700 1 84 84.

5. Обратна информация и данни за контакт

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

6. 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/

- 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.