Декларация за достъпност

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

„Булбанк Онлайн“: https://bulbankonline.bg/

Версия, актуализирана към 15 октомври 2026 г.

1. Общо описание на канала

Интернет банкирането за физически лица е част от услугата за мултиканално банкиране и позволява извършването на онлайн операции по свързаните банкови отношения. Чрез този канал клиентът може да достъпва основна информация за разплащателни сметки, карти, инвестиции и кредити и може да извършва, без изброяването да е изчерпателно, операции като плащания, преводи и търговия с ценни книжа.

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

1.1 Кредитни услуги

1.2 Инвестиционни услуги

1.3 Платежни услуги

1.4 Услуги, свързани с платежна сметка

1.5 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

Услугата „Булбанк Онлайн“ може да бъде активирана дистанционно чрез квалифициран електронен подпис (КЕП) или на място в клон на „УниКредит Булбанк“.

След успешна регистрация клиентът получава необходимите данни и инструкции за активиране на първоначалния достъп до услугата.

За потвърждаване на плащания и заявки в „Булбанк Онлайн“ клиентът може да използва М-токен, който е част от приложението „Булбанк Мобайл“. М-токен може да се използва и без регистрация за услугата мобилно банкиране.

2.2 Начини за достъп

Достъпът до„Булбанк Онлайн“ се извършва чрез потребителско име и парола, предоставени или създадени при регистрацията за услугата.

За допълнително удостоверяване при вход, както и за потвърждаване на плащания и заявки, клиентът използва еднократна парола и кодове за подпис, генерирани чрез М-токен.

Услугата е достъпна 24 часа в денонощието чрез уебсайта https://bulbankonline.bg/ .

2.2.1 Достъпност на механизмите за удостоверяване

Механизмите за удостоверяване на услугата са проектирани така, че да могат да бъдат използвани с основните помощни технологии. Ако даден метод за удостоверяване не може да бъде използван от потребителя, са налични алтернативни начини за вход или потвърждаване на операции.

Достъпът до „Булбанк Онлайн“ се извършва чрез потребителско име и парола. При забравена парола потребителят може да използва наличния процес за нейното възстановяване.

За допълнително удостоверяване при вход се използва еднократна парола, генерирана чрез М-токен. За потвърждаване на плащания и заявки се използва код за подпис, също генериран чрез М-токен.

2.3 Използване

След успешно удостоверяване тематичните области са достъпни на началната страница и клиентът може да избере желаната област, например „Плащания“, „ Инвестиции и спестявания “ и др.

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

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

показва всички въведени данни;

показва приложимите разходи;

позволява коригирането на допуснати грешки.

След това клиентът трябва да потвърди операцията чрез:

М-Токен;

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, с помощта на инструменти като WAVE, Axe DevTools и Lighthouse Accessibility. Те се извършват с актуалните версии на широко използваните браузъри Chrome, Edge и Safari, както и чрез широко използвани помощни технологии, включително екранните четци NVDA, JAWS, VoiceOver и TalkBack, с цел да се оцени съвместимостта и при развитието на технологии на трети страни.

3.2 Допълнителни функционалности за достъпност

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

Към момента са налични следните функционалности за достъпност:

Съвместимост с екранни четци

Навигация с клавиатура

Увеличаване чрез браузъра

Преоразмеряване на текста

Поддръжка на висок контраст

Идентифициране на грешки

Достъпни формуляри

Техническа съвместимост

Поддържани браузъри:

Chrome

Edge

Firefox

Safari

Поддържани помощни технологии:

NVDA

JAWS

VoiceOver

TalkBack

Поддържани операционни системи:

Windows

macOS

iOS

Android (при използване на браузър)

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.

3.3 Недостъпно съдържание

Към момента каналът за интернет банкиране на физически лица на UniCredit не изпълнява напълно следните приложими изисквания за достъпност:

9.1.1.1 - Нетекстово съдържание: Някои елементи, като усъвършенствани графики, таблици и икони, нямат подходящ текст или описателни алтернативи.

9.1.3.1 - Информация и взаимовръзки: Част от информацията, например списъци, някои заглавия и етикети на полета за въвеждане, не е представена програмно по подходящ начин за помощните технологии.

9.1.4.3 - Контраст (минимум): В някои раздели на сайта съотношението на контраста между текста и фона не достига минималните стойности, изисквани от WCAG 2.1.

9.1.4.4 - Преоразмеряване на текст: Текстът невинаги може да бъде увеличен до 200% без загуба на съдържание или функционалност.

9.1.4.5 - Изображения на текст: Поради изисквания за сигурност и защита от автоматизиран достъп (ботове) съобщението се визуализира като изображение, а не като семантично структуриран текст. Това прави съдържанието недостъпно директно за помощни технологии, включително екранни четци.

9.1.4.10 - Преоформяне на съдържанието: При определени размери на прозореца или високи нива на увеличение до 400% съдържанието не се побира напълно без загуба на информация или необходимост от двупосочно превъртане.

9.1.4.11 - Контраст на нетекстови компоненти: Някои компоненти, като превключватели, не осигуряват необходимия цветови контраст във всички състояния.

9.1.4.12 - Разстояние между текстовите елементи: При промяна на разстоянието между текстовите елементи някои графики може да не се преоразмерят правилно, което може да доведе до проблеми с оформлението или четливостта на представената информация.

9.2.1.1 - Клавиатура: Някои интерактивни компоненти не могат да бъдат използвани изцяло само с клавиатура.

9.2.4.2 - Заглавие на страница: Страниците на сайта имат общо заглавие, което не се различава според показаното съдържание. Липсата на еднозначни и описателни заглавия може да затрудни идентифицирането и навигацията между страниците, особено за потребители на помощни технологии.

9.2.4.3 - Ред на фокуса: В някои раздели на сайта редът на клавиатурния фокус не следва логичната последователност на съдържанието.

9.2.4.4 - Предназначение на връзката: В някои раздели на сайта предназначението на определени връзки не е достатъчно ясно от текста на връзката или заобикалящия я контекст.

9.2.4.7 - Видим фокус: При някои интерактивни елементи индикаторът за фокус не е достатъчно ясно видим, което може да затрудни навигацията с клавиатура.

9.2.5.8 - Размер на целта: Някои интерактивни елементи, например бутони в определени графики, имат активна зона, по-малка от минимално препоръчителния размер.

9.3.2.2 - При въвеждане: Някои компоненти на интерфейса променят състоянието или поведението си в резултат на взаимодействие, без очакваният резултат да бъде ясно съобщен. По-специално, използваните икони и текстове невинаги описват еднозначно извършеното действие или получения резултат, което може да затрудни разбирането.

9.3.3.3 - Предложения при грешка: Някои съобщения за грешка не са достатъчно ясни или описателни, което затруднява разбирането на проблема и начина за неговото отстраняване.

9.4.1.2 - Име, роля, стойност: Някои елементи на интерфейса не предават правилно своето име, роля, състояние или стойност на помощните технологии. Това може да затрудни разбирането и използването на функционалностите и съдържанието.

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.

11.7 - Потребителски предпочитания: Сайтът не се адаптира напълно към системните предпочитания на потребителя, като светъл/тъмен режим, размер на текста, висок контраст, намаляване на движенията и други настройки, които могат да подобрят достъпността и потребителското 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 9.1.1.1 - Нетекстово съдържание и други, ще бъдат отстранявани поетапно в следващи версии на услугата.
До август на 2027 г. се планират нови версии на версии на услугата 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 специална декларация или информация за достъпност.

Основните налични алтернативни канали са:

Мобилното приложение „Булбанк Мобайл“, което предлага същите услуги и може да бъде изтеглено от магазините за приложения на Apple, Android.

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 уебсайта 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.