

Informacja o spełnianiu wymagań dostępności

Bank Spółdzielczy w Suwałkach

Zgodnie z ustawą z dnia 26 kwietnia 2024 r. (Dz.U. 2024 poz. 731) o zapewnianiu spełniania wymagań dostępności niektórych produktów i usług przez podmioty gospodarcze, informujemy, że oferowana przez nas **usługa „Panelu klienta” w ramach bankowości elektronicznej**, w tym **panel do zarządzania finansami z poziomu strony internetowej i aplikacji mobilnej** której dostawcą technologicznym jest **SoftNet sp. z o.o.**, spełnia częściowo wymagania dostępności.

Informacja o spełnianiu wymagań dostępności	1
1. Opis oferowanej i świadczonej usługi	3
eBankNet – aplikacja webowa	3
mobileNet dla systemu IOS	4
mobileNet dla systemu Android	4
2. Informacje niezbędne do korzystania z usługi	4
Aplikacja eBankNet (przeglądarka internetowa)	5
Aplikacja mobileNet (iOS)	5
Aplikacja mobileNet (Android)	5
Uwagi wspólne dla wszystkich wersji wymienionych aplikacji:	6
3. Sposób spełniania wymagań dostępności	6
Spełnianie wymagań dostępności przez usługę eBankNet (web)	6
Elementy dostępne w usłudze	7
Elementy, które mogą ograniczać dostępność usługi	7
Podsumowanie	7
Spełnianie wymagań dostępności przez usługę mobileNet (iOS)	8
Elementy dostępne w usłudze	8
Elementy, które mogą ograniczać dostępność usługi	8
Problemy możliwe do obejścia, ale wpływające na komfort obsługi:	9
Podsumowanie	9

Spełnianie wymagań dostępności przez usługę mobileNet (Android)	9
Elementy dostępne w usłudze	10
Elementy, które mogą ograniczać dostępność usługi	10
Problemy możliwe do obejścia, ale wpływające na komfort obsługi:	10
Podsumowanie	10
 4. Informacja o planie naprawczym	11
5. Informacja o możliwości złożenia skargi dotyczącej braku spełniania wymagań dostępności	12
Sposoby złożenia skargi	12
Wymagane informacje w treści skargi	12
Termin i sposób rozpatrzenia skargi	13
Pomoc w korzystaniu z usług i informacje o dostępności	13

1. Opis oferowanej i świadczonej usługi

Aplikacje **eBankNet** oraz **mobileNet** to rozwiązania cyfrowe umożliwiające klientom banków obsługę konta osobistego, realizację przelewów, zarządzanie kartami i lokatami oraz dostęp do historii transakcji.

- **eBankNet** to aplikacja webowa (przeglądarkowa), z której można korzystać zarówno w wersji desktopowej jak i mobilnej. Jest przeznaczona głównie do użytku przez przeglądarki internetowe i oferuje pełen zakres funkcji bankowości internetowej. Obecnie dostępne są dwa interfejsy graficzne aplikacji. Pierwszy z nich, używany obecnie przez część banków, nie został poddany ocenie pod kątem dostępności i nie jest objęty niniejszym dokumentem. Nowy interfejs, którego dostępność została opisana w niniejszym dokumencie, zostanie wdrożony we wszystkich bankach do dnia 31 grudnia 2025 r i zastąpi dotychczasowy.
- **mobileNet** to aplikacja mobilna dostępna na dwa systemy operacyjne:
 - **iOS** - aplikacja przeznaczona dla użytkowników iPhone'ów, pobierana z App Store. Wykorzystuje technologię VoiceOver jako wbudowany czytnik ekranu.
 - **Android** - aplikacja przeznaczona dla urządzeń z systemem Android, dostępna w Google Play. Użytkownicy korzystają z TalkBack jako domyślnej technologii asystującej.

eBankNet – aplikacja webowa

eBankNet to aplikacja webowa służąca do zarządzania finansami osobistymi online. Udostępnia użytkownikom szereg funkcjonalności, takich jak:

- logowanie do konta,
- przeglądanie portfela i historii transakcji,
- wykonywanie przelewów krajowych,
- zarządzanie kartami i zleceniami stałymi,
- zmianę danych profilowych, limitów i ustawień bezpieczeństwa.

mobileNet dla systemu IOS

mobileNet to aplikacja mobilna na system iOS przeznaczona do zarządzania finansami osobistymi. Umożliwia użytkownikom m.in.:

- logowanie i obsługę konta bez potrzeby fizycznej obecności w banku,
- realizację przelewów (krajowych, BLIK, doładowania telefonu),
- dostęp do rachunków, kart i lokat,
- autoryzację operacji bankowych,
- konfigurację ustawień użytkownika.

mobileNet dla systemu Android

mobileNet to aplikacja mobilna na system Android służąca do zarządzania finansami osobistymi w bankowości elektronicznej. Umożliwia użytkownikom m.in.:

- logowanie i obsługę konta,
- realizację przelewów (krajowych, BLIK, szybkie przelewy),
- generowanie i używanie kodów BLIK,
- doładowanie telefonu,
- dostęp do rachunków, kart i lokat w module „Portfel”,
- autoryzację transakcji,
- konfigurację ustawień użytkownika,

System panelu finansowego został opracowany i dostarczony bankowi przez zewnętrznego dostawcę technologicznego SoftNet Sp. z o.o.

2. Informacje niezbędne do korzystania z usługi

Poniżej przedstawiamy podstawowe informacje o tym, **co jest wymagane do korzystania z usługi bankowości elektronicznej** świadczonej za pośrednictwem aplikacji **eBankNet (web)** oraz **mobileNet (iOS i Android)**, **jak i z informacyjnej strony internetowej banku.**

Aplikacja eBankNet (przeglądarka internetowa)

- Do korzystania z usługi wymagane jest posiadanie urządzenia z dostępem do Internetu oraz aktualnej przeglądarki internetowej (np. Chrome, Firefox, Safari, Edge).
- Użytkownik loguje się za pomocą loginu i hasła, a dostęp do pełnej funkcjonalności wymaga autoryzacji (np. kod SMS lub aplikacja mobilna).
- Do obsługi możliwe jest korzystanie z myszy, klawiatury oraz technologii asystujących (np. czytniki ekranu).
- Interfejs aplikacji wymaga umiejętności nawigowania po dynamicznych widokach i formularzach, w tym umiejętności poruszania się po nagłówkach, tabelach, menu i przyciskach.

Aplikacja mobileNet (iOS)

- Do korzystania z usługi wymagany jest iPhone z zainstalowanym systemem operacyjnym iOS (wersja co najmniej 15.6).
- Aplikację należy pobrać z App Store i aktywować w ramach procesu parowania z kontem bankowym.
- Dostęp do usług wymaga zalogowania (PIN, Face ID lub Touch ID) oraz dostępu do Internetu.
- Obsługa odbywa się poprzez ekran dotykowy oraz technologię asystującą m.in. VoiceOver.
- Użytkownik powinien umieć korzystać z podstawowych gestów iOS oraz nawigować po interfejsie opartym na zakładkach, listach i formularzach.

Aplikacja mobileNet (Android)

- Do korzystania z usługi wymagane jest urządzenie z systemem Android (wymagana wersja co najmniej Android 6.0) oraz dostęp do Internetu.
- Aplikacja jest dostępna w Google Play i wymaga aktywacji konta w procesie parowania.
- Logowanie odbywa się za pomocą kodu PIN lub biometrii (jeśli dostępna).
- Obsługa odbywa się poprzez ekran dotykowy i może być wspomagana przez technologie asystującą na przykład TalkBack.

- Użytkownik powinien znać podstawowe gesty systemu Android oraz sposób poruszania się po elementach aplikacji takich jak formularze, przyciski i komunikaty.

Uwagi wspólne dla wszystkich wersji wymienionych aplikacji:

- Korzystanie z aplikacji wymaga **umiejętności samodzielnego poruszania się po interfejsie użytkownika**, w tym znajomości obsługi urządzenia, wprowadzania danych, autoryzacji operacji oraz interakcji z dynamicznymi komponentami (menu, listy, formularze).
- W przypadku korzystania z technologii asystujących (np. czytników ekranu), użytkownik musi posiadać wiedzę na temat ich obsługi.
- Do wykonania pełnych operacji finansowych konieczne jest **uwierzytelnienie i autoryzacja** za pomocą kodów SMS lub aplikacji mobilnej.

3. Sposób spełniania wymagań dostępności

Spełnianie wymagań dostępności przez usługę eBankNet (web)

Niniejsza informacja została przygotowana przez dostawcę systemu eBankNet na podstawie audytu dostępności cyfrowej przeprowadzonego w dniach 12.05–05.06.2025r.

Ocena objęła aplikację webową dostępną przez przeglądarkę internetową i miała na celu sprawdzenie, w jakim stopniu spełnia ona wymagania określone w **ustawie z dnia 26 kwietnia 2024 r. o zapewnianiu spełniania wymagań dostępności niektórych produktów i usług przez podmioty gospodarcze (Dz.U. 2024 poz. 731)**, w tym szczególne wymagania dotyczące usług bankowych.

Audyt przeprowadzono zgodnie z wytycznymi WCAG 2.2 na poziomie AA oraz przy udziale testera z niepełnosprawnością wzroku, przy użyciu czytnika ekranu VoiceOver na systemie macOS.

Elementy dostępne w usłudze

Aplikacja jest dostępna przez popularne przeglądarki internetowe i możliwa do obsługi przy użyciu klawiatury.

Podstawowa struktura treści i nawigacja po stronie są rozpoznawalne dla użytkowników technologii asystujących.

Część informacji tekstowych i opisów nagłówków odczytywana jest poprawnie przez czytniki ekranu.

W aplikacji zastosowano częściowo język o charakterze specjalistycznym, przy czym część komunikatów zostało sformułowanych w sposób zrozumiały i przystępny dla użytkownika. W celu precyzyjnej oceny poziomu zrozumiałości zostanie przeprowadzony audyt języka prostego.

Elementy, które mogą ograniczać dostępność usługi

Problemy o charakterze blokującym:

- Brakuje nazw lub ról opisujących funkcję wybranych przycisków,
- Kolejność przechodzenia po elementach interfejsu jest w wybranych miejscach zaburzona. Może to prowadzić do dezorientacji użytkownika.
- Podczas nawigacji po elementach menu przy pomocy klawiatury, użytkownik może trafić w pułapkę klawiaturową, która blokuje dostęp do pozostałych elementów strony.

Problemy możliwe do obejścia, ale wpływające na komfort obsługi:

- Niektóre grafiki i elementy dekoracyjne są odczytywane przez czytnik ekranu mimo braku istotnych treści. Może to utrudniać zrozumienie kontekstu.
- Część linków (np. „Tutaj”) nie informuje jednoznacznie o celu działania.

Podsumowanie

Na podstawie przeprowadzonego audytu stwierdzono, że aplikacja eBankNet w obecnej formie nie w pełni spełnia wymagania dostępności określone w ustawie z dnia 26 kwietnia 2024 r. o zapewnianiu spełniania wymagań dostępności niektórych produktów i usług przez podmioty gospodarcze.

W szczególności wyzwania dotyczą dostępności procesów logowania, zatwierdzania operacji oraz realizacji przelewów dla osób korzystających z czytników ekranu lub nawigacji klawiaturowej.

Spełnianie wymagań dostępności przez usługę mobileNet (iOS)

Niniejsza informacja została przygotowana przez dostawcę aplikacji mobileNet na podstawie audytu dostępności cyfrowej przeprowadzonego w dniach 10.03. 2025 r – 22.04.2025 r.

Ocena objęła mobilną wersję aplikacji przeznaczoną dla systemu iOS i miała na celu sprawdzenie, w jakim stopniu spełnia ona wymagania określone w ustawie z dnia 26 kwietnia 2024 r. o zapewnianiu spełniania wymagań dostępności niektórych produktów i usług przez podmioty gospodarcze (Dz.U. 2024 poz. 731), w tym szczególne wymagania dotyczące usług bankowych.

Audyt przeprowadzono zgodnie z wytycznymi WCAG 2.2 na poziomie AA oraz na podstawie testów z udziałem użytkownika niewidomego korzystającego z czytnika ekranu VoiceOver na urządzeniu iPhone.

Elementy dostępne w usłudze

Aplikacja może być obsługiwana za pomocą VoiceOver, w tym z wykorzystaniem podstawowych gestów dostępności systemu iOS.

Część przycisków i komunikatów systemowych została opisana prawidłowo i umożliwia użytkownikowi orientację w strukturze niektórych ekranów.

Interfejs w języku polskim jest dostępny i zasadniczo zgodny z oczekiwaniami językowymi użytkowników.

W aplikacji zastosowano częściowo język o charakterze specjalistycznym, przy czym część komunikatów zostało sformułowanych w sposób zrozumiały i przystępny dla użytkownika. W celu precyzyjnej oceny poziomu zrozumiałości zostanie przeprowadzony audyt języka prostego.

Elementy, które mogą ograniczać dostępność usługi

Problemy o charakterze blokującym:

- Przyciski i pola formularzy nie posiadają odpowiednich etykiet dostępnych dla czytnika ekranu, co utrudnia wykonanie operacji takich jak logowanie, przelew czy zatwierdzanie transakcji.
- Część przycisków posiada nieczytelne lub mylące nazwy, które nie informują jednoznacznie o swoim działaniu.
- Fokus ekranowy nie jest przenoszony automatycznie do pojawiających się elementów interfejsu (np. komunikatów modalnych lub list rozwijanych), co może powodować ich pominięcie przez użytkownika korzystającego z VoiceOver.

- Użytkownik nie ma możliwości przedłużenia czasu sesji oraz nie zostaje poinformowany o tym, iż czas ten za chwilę upłynie i zostanie wylogowany.
- Wybrane komunikaty, które pojawiają się w interfejsie na określony czas, nie są odczytywane użytkownikowi przez czytnik ekranu.

Problemy możliwe do obejścia, ale wpływające na komfort obsługi:

- Występują trudności z lokalizacją i identyfikacją niektórych ikon i grafik, które nie są oznaczone alternatywnym opisem lub zawierają opis nieadekwatny do funkcji.
- Wiele elementów tekstowych nie spełnia wymaganego, minimalnego współczynnika kontrastu.
- Występują niespójności w poruszaniu się pomiędzy sekcjami ekranu, co może wpływać na płynność i zrozumiałość obsługi.

Podsumowanie

Na podstawie przeprowadzonego audytu stwierdzono, że aplikacja mobileNet w wersji na iOS nie w pełni spełnia wymagania dostępności określone w ustawie z dnia 26 kwietnia 2024 r. o zapewnianiu spełniania wymagań dostępności niektórych produktów i usług przez podmioty gospodarcze.

Największe ograniczenia dotyczą obsługi aplikacji przy użyciu czytnika ekranu VoiceOver w procesach logowania, autoryzacji operacji oraz realizacji płatności.

Spełnianie wymagań dostępności przez usługę mobileNet (Android)

Niniejsza informacja została przygotowana przez dostawcę aplikacji mobileNet na podstawie audytu dostępności cyfrowej przeprowadzonego w dniach 10.03.2025 r – 08.05.2025 r.

Ocena objęła mobilną wersję aplikacji przeznaczoną dla systemu Android i miała na celu sprawdzenie, w jakim stopniu spełnia ona wymagania określone w ustawie z dnia 26 kwietnia 2024 r. o zapewnianiu spełniania wymagań dostępności niektórych produktów i usług przez podmioty gospodarcze (Dz.U. 2024 poz. 731), w tym szczególne wymagania dotyczące usług bankowych.

Audyt przeprowadzono zgodnie z wytycznymi WCAG 2.2 na poziomie AA oraz na podstawie testów z udziałem użytkownika niewidomego korzystającego z czytnika ekranu TalkBack na urządzeniu z systemem Android.

Elementy dostępne w usłudze

Aplikacja umożliwia korzystanie z podstawowych funkcji bankowości mobilnej na urządzeniach z systemem Android.

Część przycisków i widoków może być dostępna dla użytkowników TalkBack, pod warunkiem dobrej znajomości interfejsu.

Interfejs aplikacji jest dostępny w języku polskim w większości zrozumiałym dla Użytkownika.

W aplikacji zastosowano częściowo język o charakterze specjalistycznym, przy czym część komunikatów zostało sformułowanych w sposób zrozumiały i przystępny dla użytkownika. W celu precyzyjnej oceny poziomu zrozumiałości zostanie przeprowadzony audyt języka prostego.

Elementy, które mogą ograniczać dostępność usługi

Problemy o charakterze blokującym:

- Znacząca liczba przycisków, pól formularzy oraz elementów interaktywnych nie posiada poprawnych etykiet, co uniemożliwia ich identyfikację przez czytnik ekranu.
- Istotne dla użytkownika przyciski w interfejsie (np. "Aktywuj", "Zastrzeż", "Limity") są niedostępne dla czytnika ekranu.
- Fokus ekranowy nie przechodzi automatycznie do pojawiających się elementów, takich jak okna potwierdzeń czy rozwijane menu, co może prowadzić do ich pominięcia.

Problemy możliwe do obejścia, ale wpływające na komfort obsługi:

- Wiele elementów tekstowych nie spełnia minimalnego, wymaganego współczynnika kontrastu.
- Kolejność przechodzenia między elementami interfejsu może być niespójna.
- Część treści nie posiada odpowiedniego wyróżnienia semantycznego, w tym nagłówek co utrudnia szybkie poruszanie się po aplikacji.

Podsumowanie

Na podstawie przeprowadzonego audytu stwierdzono, że aplikacja mobileNet w wersji dla systemu Android nie spełnia w pełni wymagań dostępności określonych w ustawie z dnia 26 kwietnia 2024 r. o zapewnianiu spełniania wymagań dostępności niektórych

produktów i usług przez podmioty gospodarcze.

Najistotniejsze bariery dotyczą dostępności przycisków, komunikatów, procesów logowania, zatwierdzania oraz wykonywania przelewów dla osób korzystających z czytnika ekranu TalkBack.

4. Informacja o planie naprawczym

Dostawca usług cyfrowych, obejmujących aplikację webową eBankNet oraz mobilne aplikacje mobileNet (iOS i Android), prowadzi prace mające na celu dostosowanie tych rozwiązań do wymagań dostępności określonych w ustawie z dnia 26 kwietnia 2024 r. o zapewnianiu spełniania wymagań dostępności niektórych produktów i usług przez podmioty gospodarcze (Dz.U. 2024 poz. 731).

Na podstawie przeprowadzonych audytów dostępności zidentyfikowano szereg barier, które obecnie ograniczają samodzielne korzystanie z usług przez osoby z niepełnosprawnościami i użytkowników technologii asystujących.

Aktualnie trwają prace projektowe i rozwojowe mające na celu sukcesywne wdrażanie poprawek technicznych, optymalizację doświadczenia użytkownika oraz zapewnienie zgodności z wytycznymi WCAG 2.2.

Rezultaty tych działań będą wdrażane etapami i udostępniane użytkownikom na bieżąco w ramach kolejnych aktualizacji systemów.

Na obecnym etapie zakłada się, że:

- pełna dostępność aplikacji eBankNet zostanie zapewniona do dnia 31 grudnia 2025 r.,
- prace związane z dostosowaniem aplikacji mobilnych mobileNet (iOS i Android) mogą potrwać do dwóch lat.

Harmonogram prac może ulec zmianie w zależności od złożoności technicznej oraz tempa realizacji wdrożeń. Aktualizacje statusu będą publikowane wraz z kolejnymi wersjami oprogramowania.

5. Informacja o możliwości złożenia skargi dotyczącej braku spełniania wymagań dostępności

Staramy się, aby nasza usługa cyfrowa była dostępna dla wszystkich. Obecnie realizujemy plan naprawczy, o którym wcześniej informowaliśmy. Plan ten ma pomóc usunąć zauważone problemy z dostępnością.

Masz jednak prawo do złożenia skargi, jeśli uważasz, że wskazana usługa cyfrowa nie spełnia wymagań dostępności określonych w ustawie z dnia 26 kwietnia 2024 r. o zapewnianiu spełniania wymagań dostępności niektórych produktów i usług przez podmioty gospodarcze (Dz.U. 2024 poz. 731).

Sposoby złożenia skargi

Skargę możesz złożyć:

1. listownie, przesyłając korespondencję na adres:
Bank Spółdzielczy w Suwałkach
ul. Utrata 4
16-400 Suwałki
2. ustnie (telefonicznie), dzwoniąc na numer wskazany na stronie internetowej:
www.bssuwalki.pl/kontakt
3. za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres:
sekretariat@bssuwalki.pl

Wymagane informacje w treści skargi

Aby skarga mogła zostać rozpatrzona, powinna zawierać:

1. imię i nazwisko osoby składającej skargę,
2. dane kontaktowe – adres do korespondencji, adres e-mail lub numer telefonu – wraz ze wskazaniem preferowanego sposobu kontaktu,
3. nazwę lub opis usługi, której dotyczy skarga,
4. wskazanie konkretnego wymagania dostępności, które – zdaniem osoby składającej skargę – nie zostało spełnione, wraz z żądaniem zapewnienia jego spełnienia,
5. (opcjonalnie) propozycję preferowanego sposobu zapewnienia dostępności tej usługi.

Skargi, które nie zawierają informacji wymienionych w punktach 1–4, mogą zostać pozostawione bez rozpatrzenia.

Termin i sposób rozpatrzenia skargi

Skarga zostanie rozpatrzona w terminie 30 dni od jej otrzymania. Odpowiedź zostanie udzielona w sposób wskazany przez osobę składającą skargę jako preferowany.

W przypadkach szczególnie skomplikowanych, które uniemożliwiają rozpatrzenie skargi w tym terminie, dostawca usługi poinformuje o przyczynie opóźnienia oraz wskaże nowy termin odpowiedzi – nie dłuższy niż 60 dni od dnia otrzymania skargi.

Jeśli dostawca nie udzieli odpowiedzi w powyższych terminach, skarga zostanie uznana za rozpatrzoną zgodnie z żądaniem, które będzie musiało zostać zrealizowane w terminie nie dłuższym niż 6 miesięcy od dnia otrzymania skargi.

W przypadku pytań lub wątpliwości prosimy o kontakt – chętnie udzielimy wyjaśnień.

Pomoc w korzystaniu z usług i informacje o dostępności

W przypadku pytań dotyczących dostępności aplikacji i strony internetowej lub jeśli potrzebujesz wsparcia w korzystaniu z usług, możesz skontaktować się z nami.

(87) 565 00 77