# Informacja o spełnianiu wymagań dostępności

**Bank Spółdzielczy w Słomnikach**

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**, 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..... 6

Elementy, które mogą ograniczać dostępność usługi ..... 7

Podsumowanie ..... 7

Spełnianie wymagań dostępności przez usługę mobileNet (iOS)..... 7

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..... 9

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

## 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 30 sierpnia 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.

Strona internetowa banku zawiera informacje o ofercie, usługach, placówkach i kontakcie z bankiem. Jest dostępna publicznie – nie wymaga logowania. To główne źródło informacji dla klientów i osób zainteresowanych ofertą banku.

### 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.

## 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 12.05–05.06.2025 r.

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 nagłówków 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 niepełnosprawnością 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 w perspektywie roku 2026 (drugi kwartał),
- 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.