

## ДЕКЛАРАЦИЯ ЗА ДОСТЪПНОСТ

„Първа инвестиционна банка“ АД се ангажира да осигури достъп до мобилното си приложение в съответствие със Закона за изискванията за достъпност на продуктите и услугите (Обн. - ДВ, бр. 31 от 11.04.2025 г., в сила от 28.06.2025 г.), с който се транспонира Директива (ЕС) 2019/882 (Европейски акт за достъпност), както и с чл. 58в от Закона за електронното управление (Обн. - ДВ, бр. 46 от 12.06.2007 г.; посл. изм., ДВ, бр. 17 от 13.02.2026 г.) и чл. 39 и 39а от Наредбата за общите изисквания към информационните системи, регистрите и електронните административни услуги (Обн. - ДВ, бр. 5 от 17.01.2017 г.; посл. изм. и доп., ДВ, бр. 80 от 20.09.2024 г.)

Настоящата декларация за достъпност се отнася до Мобилното приложение My Fibank, достъпно за iOS и Android.

### Стандарт, който е спазен за осигуряване на достъпно съдържание:

[EN 301 549 V3.2.1 \(2021-03\)](#) / WCAG 2.1

### СТАТУС НА СЪОТВЕТСТВИЕ

Мобилното приложение съответства частично на изискванията на посочения стандарт поради несъответствията и изключенията, посочени по-долу.

Дата на първоначално изготвяне на декларацията:	07.10.2021 г.
Дата на последна актуализация (преразглеждане) на декларацията:	22.04.2026 г.
Метод, използван за изготвяне на декларацията:	- Самооценка; - Независим одит на достъпността, извършен от „Валантик СМЕ“ АД.

### НЕДОСТЪПНО СЪДЪРЖАНИЕ

Изискванията на стандарта, които все още не са покрити или са покрити частично, са описани в *Таблица 1* по-долу.

Таблица 1

Изискване на EN 301 549 V3.2.1 (2021-03) WCAG 2.1	Описание
5.5.2 Разпознаваемост на функционалните части	Частично съответствие. Възможно е отделни интерактивни елементи да не съдържат достатъчно описателни етикети за достъпност или да бъдат обявявани с общи наименования.

10.1.3.1 Информация и взаимовръзки	Частично съответствие. В отделни случаи структурата и семантиката на съдържанието може да не бъдат напълно интерпретируеми от помощни технологии.
10.1.3.2 Смеслова последователност	Частично съответствие. При определени сценарии логическата последователност на съдържанието и навигацията може да не бъде напълно оптимална.
10.1.4.3 Контраст (минимум)	Частично съответствие. Част от визуалните елементи може да не покриват изцяло изискванията за минимален контраст и подлежат на допълнително оптимизиране.
10.1.4.4 Преоразмеряване на текст	Частично съответствие. Поддръжката на мащабиране на шрифтовете е налична, но при специфични конфигурации могат да се наблюдават ограничения или отклонения.
10.1.4.11 Контраст на нетекстови обекти	Частично съответствие. Възможни са частични несъответствия при контраста на нетекстови елементи (напр. бутони, икони, банери).
10.2.4.3 Ред на фокусиране	Частично съответствие. В определени случаи фокусът може да не следва напълно очакваната логическа последователност при навигация с помощни технологии.
10.2.4.6 Заглавия и етикети	Частично съответствие. Възможно е част от заглавията и етикетите да не бъдат достатъчно ясни или последователни.
10.2.4.7 Видим фокус	Частично съответствие. В отделни случаи визуалната индикация за фокус може да не бъде достатъчно ясно разграничима.
10.3.1.2 Език на частите	Частично съответствие. Възможно е наличие на съдържание на различни езици, което може да доведе до непоследователност при използване на помощни технологии.
10.3.3.1 Идентифициране на грешки	Частично съответствие. Възможно е при определени сценарии грешките да не бъдат представени достатъчно ясно за всички потребители.
10.3.3.2 Етикети или инструкции	Частично съответствие. При някои форми и полета може да липсват достатъчно ясни инструкции или описания.
10.4.1.2 Наименование, роля, стойност	Частично съответствие. В отделни случаи информацията за елементите (наименование, роля, стойност) може да не бъде напълно коректно подадена

	към помощните технологии.
11.7 Потребителски предпочитания	Частично съответствие. Поддръжката на системните настройки за достъпност е налична, но може да не бъде напълно последователна при всички сценарии и устройства.

## ОБРАТНА ИНФОРМАЦИЯ И ДАННИ ЗА КОНТАКТ

За предоставяне на обратна информация и предложения относно достъпността на мобилното приложение, можете да ползвате [формата за контакт](#) или email: [my.fibank@fibank.bg](mailto:my.fibank@fibank.bg), тел. +359 700 12 777, +359 2 800 2700 в работни дни от 08:45 до 17:45 ч.

## ПРОЦЕДУРА ПО ПРИЛАГАНЕ

На основание чл. 58г от Закона за електронното управление и съгласно вътрешните процедури на „Първа инвестиционна банка“ АД, отговор по сигнал се изготвя в 30-дневен срок и се предоставя съобразно избрания канал за комуникация.

В случай че Банката не се произнесе по сигнала в посочения срок или не предприеме мерки за отстраняване на нарушението на достъпността, посочено в сигнала, може да бъде подаден сигнал до компетентен надзорен орган както следва:

- 1.) Относно предоставянето на потребителски банкови услуги във връзка с платежни услуги по чл. 4 от Закона за платежните услуги и платежните системи (ЗПУПС), услуги, свързани с платежната сметка съгласно § 1, т. 60 от допълнителните разпоредби на ЗПУПС, и електронни пари съгласно чл. 34 от ЗПУПС – до Българската народна банка (БНБ):
  - на електронен адрес: [BNB-Delovodstvo@bnbank.org](mailto:BNB-Delovodstvo@bnbank.org);
  - на хартиен носител на адреса на БНБ: пл. „Княз Александър I“ № 1, София 1000.
- 2.) Относно предоставянето на потребителски банкови услуги във връзка договори за кредит, обхванати от Закона за потребителския кредит или Закона за кредитите за недвижими имоти на потребители – до Комисията за защита на потребителите (КЗП):
  - чрез онлайн формата за подаване на жалби/сигнали на КЗП: <https://kzp.bg/>;
  - на хартиен носител в офис на КЗП. Пълен списък на офисите в страната: <https://kzp.bg/bg/kontakti>.
- 3.) Относно предоставянето на потребителски банкови услуги във връзка с услуги по чл. 6, ал. 2, т. 1, 2, 4 и 5 и ал. 3, т. 1, 2, 4 и 5 от Закона за пазарите на финансови инструменти – до Комисията за финансов надзор (КФН) и заместник-председателя на КФН, ръководещ управление „Надзор на инвестиционната дейност“:
  - на електронен адрес: [delovodstvo@fsc.bg](mailto:delovodstvo@fsc.bg) или чрез онлайн формата за подаване на жалба/сигнал/запитване: <https://eis.fsc.bg/>;
  - на хартиен носител чрез деловодството на КФН или чрез пощенска услуга на адреса

на КФН: ул. „Будапеща“ № 16, София 1000.

„Първа инвестиционна банка“ АД се ангажира постоянно да осигурява висока степен на достъпност, да отстранява констатираните несъответствия в изискванията за достъпност на мобилното приложение и да осигурява постоянно високо ниво на достъпност на публикуваната информация.

## **НЕЗАДЪЛЖИТЕЛНО СЪДЪРЖАНИЕ**

В рамките на текущите дейности по поддръжка и развитие на мобилното приложение (Android и iOS), обхващащи основни функционалности като вход и автентикация (включително биометрични методи и многофакторна автентикация), преглед на сметки, трансакции и извлечения, преводи и плащания, управление на карти, настройки, както и обработка на грешки, динамично съдържание и известия, са предприети мерки за постигане и поддържане на съответствие с приложимите изисквания за достъпност.

Практиките по именуване и етикетирание на интерактивните елементи се прилагат в съответствие с утвърдени стандарти и вътрешни насоки. Възможно е в отделни случаи определени елементи да не съдържат изчерпателни или достатъчно описателни етикети за достъпност, както и част от контролите да бъдат обявявани с общи наименования. Подобни хипотези се разглеждат в контекста на текущите процеси по поддръжка и не изключват предприемането на последващи действия при необходимост.

Логиката на фокусиране и навигация се реализира съобразно добрите практики за достъпност. Възможно е при определени сценарии или конфигурации фокусът да не се позиционира автоматично върху първия логически елемент при зареждане на екран, като такива случаи подлежат на преценка и последващо оптимизиране в рамките на планираните подобрения.

По отношение на цветовия контраст се прилагат насоки, съобразени с приложимите стандарти (включително WCAG 2.1 AA), като въпреки това не може да се изключи наличието на отделни елементи, при които съответствието е частично или подлежи на допълнително оптимизиране.

Функционалностите, свързани с мащабиране на шрифтовете (Dynamic Type) и адаптиране към системните настройки на устройството, се поддържат в рамките на техническите възможности на съответните платформи. Възможни са отделни ограничения или отклонения в поведението при специфични конфигурации, които се разглеждат като част от процеса по текущо развитие.

Езиковата локализация на съдържанието се осъществява с оглед осигуряване на последователност и яснота за потребителите. Възможно е в отделни случаи да се наблюдава несъответствие или наличие на текст на различен език, което не следва да се тълкува като съществено ограничение на функционалността.

Предприетите мерки за подобрене се реализират поэтапно, в съответствие с вътрешни приоритети, техническа приложимост и ресурсна обезпеченост. Настоящото описание не представлява изчерпателна гаранция за пълно съответствие във всеки момент, нито създава задължение за незабавно отстраняване на всички потенциални несъответствия.

В съответствие с ангажимента за непрекъснато подобрене, усилията са насочени към:

- Допълнително оптимизиране на цветовете съотношения и контраста;
- Осигуряване на пълна и последователна поддръжка на системните настройки за размер на шрифта;
- Уеднаквяване и прецизиране на етикетите за достъпност;
- Финално усъвършенстване на логиката на фокусиране и навигацията при използване на екранни четци.

Процесът по подобряване на достъпността се разглежда като непрекъснат и систематичен ангажимент, интегриран във всички етапи от жизнения цикъл на разработка и поддръжка на приложението. Това включва регулярно преглеждане и актуализиране на функционалностите спрямо приложимите стандарти и добри практики, проследяване на потребителската обратна връзка, както и прилагане на вътрешни механизми за контрол на качеството. Чрез този подход се цели устойчиво повишаване на нивото на достъпност, навременно адресиране на възникващи несъответствия и гарантиране на последователно и приобщаващо потребителско изживяване.