

Informacje dotyczące zgodności z Austriacką i Polską Ustawą o Dostępności ("Deklaracja Zgodności") przez Raiffeisen Digital Bank AG ("RDB")

Oświadczenie o Dostępności

Wszyscy ludzie powinni mieć możliwość korzystania z produktów i usług bez ograniczeń, na przykład poprzez kanały cyfrowe (np. bankowość online, strony internetowe, aplikacje mobilne). Nazywa się to "dostępnym użytkowaniem". Zasady tego procesu są określone w ustawie. W Austrii ustawa ta nazywa się Austriacką Ustawą o Dostępności (*Barrierefreiheitsgesetz* lub *BaFG*). W Polsce ustawa ta nazywa się Polską Ustawą o Dostępności (*Ustawa o dostępności*).

Zobowiązujemy się do udostępnienia naszych kanałów cyfrowych (aplikacji mobilnych i strony internetowej) wszystkim użytkownikom. Naszym celem jest zapewnienie, że wszystkie produkty i usługi objęte ustawą są łatwo dostępne i użyteczne.

Wymagania dotyczące dostępności

Przestrzegamy specyfikacji [EN 301 549](#) (Europejski Standard dotyczący wymagań dostępności dla technologii informacyjnej i komunikacyjnej). Ponadto, uwzględniamy wytyczne od World Wide Web Consortium (W3C). Te wytyczne są również znane pod angielską nazwą "[Web Content Accessibility Guidelines](#)" (WCAG).

Tutaj można znaleźć informacje o naszych oferowanych produktach i usługach:

- [Arkusz informacyjny: Rachunki płatnicze i transakcje płatnicze](#)
- [Arkusz informacyjny: Karty debetowe](#)
- [Arkusz informacyjny: Pożyczki](#)
- [Arkusz informacyjny: Konta oszczędnościowe](#)
- [Arkusz informacyjny: Usługi w e-commerce](#)

Poziom językowy tych informacji nie przekracza B2 (średnio zaawansowany) według Europejskiego Systemu Opisu Kształcenia Językowego (CEFR) Rady Europy.

Wymagania dotyczące dostępności naszych kanałów cyfrowych:

Informacje są dostarczane poprzez więcej niż jeden kanał sensoryczny.

Dbamy o to, aby informacje o naszych usługach były dostępne poprzez różne kanały sensoryczne.

- Informacje można przeglądać wizualnie na naszej stronie internetowej, gdzie są zorganizowane w przejrzysty sposób za pomocą tekstu i obrazów.
- Dla osób preferujących słuchanie lub potrzebujących wsparcia dźwiękowego, informacje mogą być odczytywane przez komputer za pomocą oprogramowania do czytania ekranu. Testowaliśmy nasze aplikacje mobilne z *VoiceOver* na iOS i *TalkBack* na Androidzie, aby zapewnić ich dobrą współpracę z tymi czytnikami ekranu. Oznacza to, że użytkownicy polegający na tych narzędziach mogą łatwo uzyskać dostęp do treści na swoich urządzeniach i ją zrozumieć.

Informacje są przedstawiane w sposób zrozumiały.

Aby upewnić się, że informacje są łatwe do zrozumienia, koncentrujemy się na jasności i prostocie.

- Dla ważnych usług objętych ustawą o dostępności w krajowych jurysdykcjach, dostarczamy broszury informacyjne o produktach i usługach. Są one napisane na poziomie językowym B2, co zapewnia ich dostępność dla użytkowników, ułatwiając zrozumienie naszych produktów i usług.
- Używamy prostego języka, unikając trudnych słów i żargonu, oraz organizujemy treści w sposób przejrzysty, który logicznie prowadzi czytelnika. Wyjaśniamy terminy techniczne, skróty i nietypowe wyrażenia, aby użytkownicy nie musieli zgadywać ich znaczenia. Takie podejście pomaga wszystkim, niezależnie od ich tła czy umiejętności, uzyskać dostęp do kluczowych informacji o naszych usługach i je zrozumieć.

Informacje są prezentowane użytkownikom w sposób, który mogą postrzegać.

Dbamy o to, aby informacje były przedstawiane w sposób percepcyjny.

- Nasze aplikacje mobilne zostały przetestowane pod kątem współpracy z czytnikami ekranu, takimi jak *TalkBack* i *VoiceOver*, pomagając użytkownikom z wadami wzroku uzyskać dostęp do treści.
- Dodajemy alternatywny tekst do obrazów tam, gdzie jest to potrzebne, co pomaga użytkownikom zrozumieć obrazy podczas korzystania z czytników ekranu.
- Używamy przejrzystego układu do logicznego organizowania treści, co ułatwia nawigację.

- Nasza strona internetowa korzysta z responsywnego projektowania, co oznacza, że dostosowuje się do różnych urządzeń i rozmiarów ekranów, zapewniając dostępność na różnych platformach.
- Na stronie internetowej informacje mogą być wyświetlane z większym rozmiarem czcionki i dobrym kontrastem. Tekst jest łatwy do odczytania, z odpowiednią przestrzenią między literami, liniami i akapitami. Ma mocny kontrast i można go powiększyć.

Treści informacyjne są dostarczane w formatach tekstowych odpowiednich do generowania alternatywnych formatów wspomagających, które mogą być prezentowane użytkownikom w różnych formach i postrzegane przez więcej niż jeden kanał sensoryczny.

Treści informacyjne są dostarczane w formatach tekstowych, które są specjalnie zaprojektowane do generowania alternatywnych formatów wspomagających. Umożliwia to użytkownikom dostęp do informacji i ich postrzeganie poprzez różne kanały sensoryczne.

- **Kompatybilność z czytnikami ekranu:** Nasze aplikacje mobilne zostały dokładnie przetestowane z czytnikami ekranu, takimi jak *TalkBack* dla Androida i *VoiceOver* dla iOS. Zapewnia to, że cała treść tekstowa może być przekształcona w mowę, umożliwiając użytkownikom z wadami wzroku odsłuchanie informacji.
- **Alternatywny tekst dla obrazów:** Dodajemy opisy alternatywne dla wszystkich istotnych obrazów w naszych treściach cyfrowych. Ten tekst jest specjalnie opracowany, aby przekazywać znaczenie i kontekst obrazów, umożliwiając użytkownikom korzystającym z czytników ekranu zrozumienie wizualnych treści za pomocą środków dźwiękowych.
- **Responsywne projektowanie:** Nasza strona internetowa wykorzystuje techniki responsywnego projektowania, zapewniając, że treść tekstowa automatycznie dostosowuje się do różnych rozmiarów ekranów i rozdzielczości. Użytkownicy mogą łatwo modyfikować rozmiar tekstu i ustawienia kontrastu, aby dostosować je do swoich preferencji wizualnych, poprawiając czytelność.
- **Przejrzysta struktura treści:** Tekst jest zorganizowany z użyciem nagłówków, list i logicznego przepływu, co ułatwia czytnikom ekranu interpretację i prezentację informacji w spójny sposób. Ta struktura wspiera użytkowników z niepełnosprawnościami poznawczymi, oferując przewidywalny i łatwy do śledzenia format.

Informacje są prezentowane w czcionce o odpowiednim rozmiarze i odpowiednim kroju, uwzględniając przewidywalne warunki użytkowania, z wystarczającym kontrastem i regulowaną przestrzenią między literami, liniami i akapitami.

- **Rozmiar czcionki:** Używamy minimalnego rozmiaru czcionki dla tekstu głównego na naszej stronie internetowej i w aplikacjach mobilnych. Ten rozmiar jest wybrany tak, aby zapewnić czytelność na różnych urządzeniach, umożliwiając użytkownikom wygodne czytanie bez potrzeby nadmiernego powiększania.
- **Wybór kroju pisma:** Używamy kroju pisma Amalia, który łączy strukturę geometryczną z subtelnymi elementami humanistycznymi. Ten wybór projektowy zapewnia przejrzystość i prostotę, pomagając użytkownikom z dysleksją lub innymi trudnościami w czytaniu, oferując czysty i prosty tekst, który jest zarówno funkcjonalny, jak i atrakcyjny wizualnie.
- **Poziomy kontrastu:** Utrzymujemy wysoki współczynnik kontrastu między tekstem a kolorami tła, aby zapewnić łatwą do rozróżnienia treść, szczególnie dla użytkowników z niską ostrością wzroku lub daltonizmem.

Alternatywna reprezentacja treści jest dostarczana, gdy zawarte są elementy o treści nietekstowej.

Zapewniamy alternatywne reprezentacje dla treści nietekstowych, takich jak obrazy i grafiki:

- **Alternatywy tekstowe dla obrazów:** Dodajemy znaczące opisy tekstowe dla wszystkich obrazów w naszych treściach cyfrowych. Te teksty są zaprojektowane tak, aby użytkownicy korzystający z czytników ekranu otrzymali te same informacje i kontekst co elementy wizualne, dzięki czemu mogą zrozumieć treść bez oglądania obrazów.
- **Szczegółowe opisy:** Dla skomplikowanych grafik lub diagramów oferujemy szczegółowe wyjaśnienia, które jasno opisują wizualne informacje. To pomaga użytkownikom z wadami wzroku zrozumieć istotne szczegóły przedstawiane wizualnie.

Dzięki dostarczaniu tych alternatyw tekstowych, RDB zapewnia, że wszyscy użytkownicy, niezależnie od ich zdolności do postrzegania treści wizualnych, mogą uzyskać dostęp do informacji i je zrozumieć. To nie tylko spełnia standardy dostępności, ale także czyni nasze treści bardziej dostępnymi dla większej liczby osób.

Elektroniczne informacje wymagane do świadczenia usługi są dostarczane w spójny i odpowiedni sposób, projektowane tak, aby były percepcyjne, operacyjne, zrozumiałe i solidne.

RDB stosuje wytyczne dotyczące dostępności, aby zapewnić, że nasze elektroniczne informacje są percepcyjne, operacyjne, zrozumiałe i solidne.

- **Percepcyjne:** Zapewniamy, że elektroniczne informacje są dostępne dla użytkowników o różnych potrzebach sensorycznych. Obejmuje to dostarczanie alternatyw tekstowych dla obrazów i zapewnienie, że treść działa z czytnikami ekranu. Przestrzegając europejskiego standardu EN 301 549 i WCAG 2.2, poziom AA, użytkownicy mogą odbierać treści zarówno w formie wizualnej, jak i dźwiękowej.
- **Operacyjne:** Nasze interfejsy cyfrowe są łatwe do nawigacji i interakcji. Użytkownicy mogą używać różnych narzędzi, takich jak klawiatura czy technologie wspomagające. Dodajemy funkcje, takie jak nawigacja klawiaturą, aby pomóc użytkownikom z niepełnosprawnościami ruchowymi.
- **Zrozumiałe:** Przekazujemy informacje w sposób jasny i uporządkowany. Używamy prostego języka i czytelnej struktury, aby ułatwić zrozumienie treści osobom o różnych potrzebach poznawczych. Spójna nawigacja i przewidywalne działanie strony również pomagają w korzystaniu z serwisu.
- **Solidne:** Nasze treści cyfrowe działają na szerokim zakresie urządzeń i technologii wspomagających, zapewniając długoterminową dostępność. Przestrzegając EN 301 549 i WCAG 2.2, poziom AA, zapewniamy, że nasze treści pozostają dostępne, nawet gdy technologia się zmienia.

Stosując te standardy, RDB zapewnia, że wszyscy użytkownicy mogą skutecznie uzyskać dostęp do naszych usług i z nich korzystać.

Dodatkowo, nasza dostępność została (zewnętrznie) oceniona w następujący sposób:

- RDB zlecił zewnętrzną ocenę dostępności swoich aplikacji mobilnych (iOS i Android) w grudniu 2024 roku za pośrednictwem *Visa Consulting & Analytics*.

Celem tej inicjatywy było wsparcie Europejskiej Ustawy o Dostępności oraz odpowiadających jej krajowych ustaw (*BaFG* w Austrii, *Ustawa o dostępności* w Polsce) poprzez kompleksową ocenę standardów dostępności, identyfikację barier oraz dostarczenie strategicznych rekomendacji dla ulepszeń. Przegląd wykazał nasze zaangażowanie w promowanie inkluzywności oraz zgodność z odpowiednimi standardami dostępności.

Przegląd został przeprowadzony w pierwszym kwartale 2025 roku, a faza wdrażania miała miejsce w drugim kwartale 2025 roku. Z powodzeniem wdrożyliśmy kluczowe ulepszenia zidentyfikowane podczas tego przeglądu, aby podnieść nasze standardy dostępności i pozostajemy zaangażowani w ciągłe doskonalenie naszych usług w tej dziedzinie. Nasze ciągłe wysiłki zapewniają, że nieustannie rozwijamy nasze praktyki dostępności.

⚠ Ograniczona dostępność aplikacji internetowej web.raiffeisendigital.com służąca do rejestracji: Prosimy pamiętać, że nasza aplikacja internetowa służąca do rejestracji, dostępna pod linkiem web.raiffeisendigital.com, nie była częścią przeglądu dostępności. Oznacza to, że nie możemy zagwarantować jej pełnej współpracy z technologią czytania ekranu. Zalecamy korzystanie z naszych aplikacji mobilnych na Androida i iOS, które zostały dokładnie przetestowane pod kątem dostępności i dobrze współpracują z czytnikami ekranu.

Opinie, Skargi i Informacje Kontaktowe

Nieustannie rozwijamy i ulepszymy nasze dostępne usługi. Nasze produkty i usługi powinny być łatwe w użyciu i dostępne dla wszystkich.

Jeśli zauważysz jakiegokolwiek bariery utrudniające korzystanie z naszych aplikacji mobilnych lub strony internetowej, takie jak problemy niewymienione w tym oświadczeniu lub braki w zakresie zgodności z wymaganiami dotyczącymi dostępności, prosimy o skorzystanie z poniższych danych kontaktowych.

Odbiorca	Dział Obsługi Klienta RDB
Email	contact.pl@raiffeisendigital.com
Temat	Opinie na temat dostępności
Treść wiadomości	Prosimy o opisanie problemu i dostarczenie (jeśli dotyczy): <ul style="list-style-type: none">• adresu internetowego (URL) strony lub dokumentu, którego dotyczy problem.• zrzutu ekranu aplikacji mobilnej, którego dotyczy problem.

Deklaracja Zgodności

Ostatnia aktualizacja: 16.07.2025