

Izjava o dostopnosti Sparkasse Pay d.o.o.

O nas

V podjetju Sparkasse Pay d.o.o., Cesta v Kleče 15, 1000 Ljubljana (v nadaljevanju: *Sparkasse Pay*), smo zavezani k zagotavljanju digitalne, storitvene in fizične dostopnosti za vse uporabnike, ne glede na njihove zmožnosti.

Naša glavna dejavnost je ponujanje plačilnih storitev, predvsem prek izdajanja kartic plačilnih shem Diners Club International in Mastercard, ter omogočanje potrošniškega kreditiranja.

Zavezanost dostopnosti

Dostopnost razumemo kot osnovno pravico in temelj kakovostne uporabniške izkušnje. Naš cilj je zagotoviti, da lahko vsak uporabnik čim bolj samostojno:

- uporablja naše digitalne rešitve,
- naroča in uporablja naše produkte in storitve,
- obišče naše poslovne prostore brez ovir.

Kadar popolna samostojnost ni mogoča, so naši zaposleni usposobljeni, da zagotovijo potrebno pomoč.

Delujemo v skladu z veljavno zakonodajo, vključno z Zakonom o dostopnosti proizvodov in storitev za invalide (ZDPSI), ter z mednarodnimi smernicami in standardi.

Pri našem poslovanju si prizadevamo zagotavljati tri vrste dostopnosti:

- **digitalna dostopnost:** dostopnost spletnih mest, aplikacij in drugih digitalnih vsebin,
- **storitvena dostopnost:** dostopnost naših produktov in storitev,
- **fizična dostopnost:** dostopnost naših poslovnih prostorov in uporabljane infrastrukture.

Način zagotavljanja dostopnosti

Digitalna dostopnost spletnih mest

Prizadevamo si, da so vsa naša spletna mesta in digitalne vsebine skladne z WCAG ter drugimi relevantnimi standardi. Skrbimo, da ustrezajo potrebam uporabnikov z različnimi oviranostmi, zlasti uporabnikom s težavami z vidom, sluhom, gibanjem in drugimi funkcionalnimi omejitvami.

Zagotavljanje dostopnosti

Sparkasse Pay upravlja z naslednjimi spletnimi mesti:

- www.sparkassepay.si
- www.izberikartico.si

Kjer je le mogoče, so na spletnih mestih vzpostavljeni ključni elementi dostopnosti, kot so:

- podpora tehnologijam za branje zaslona,
- možnost prilagoditve kontrasta in velikosti pisave,
- navigacija s tipkovnico,
- odzivnost na različnih napravah,
- alternativna besedila ter semantično ustrezno označevanje vsebin.

Vsa spletna mesta redno pregledujemo in nadgrajujemo.

Stanje dostopnosti

V nadaljevanju podajamo informacije o skladnosti posameznih spletnih mest:

www.sparkassepay.si

- **Skladnost s standardi:** Spletno mesto je popolnoma skladno z Zakonom o dostopnosti spletišč in mobilnih aplikacij (ZDSMA) ter s Smernicami za dostopnost spletnih vsebin (WCAG 2.1). Na spletnem mestu trenutno ni znanih pomanjkljivosti glede dostopnosti. Vse vsebine so dostopne v skladu z veljavnimi standardi.

www.izberikartico.si

- **Skladnost s standardi:** Spletno mesto je trenutno delno skladno z Zakonom o dostopnosti spletišč in mobilnih aplikacij (ZDSMA) zaradi spodaj navedenih izjem.
- **Znane pomanjkljivosti:** kljub prizadevanjem so lahko določene vsebine še vedno nedostopne. Možne pomanjkljivosti so trenutno:
 - nekateri interaktivni elementi niso v celoti dostopni z uporabo tipkovnice,
 - posamezni slikovni elementi nimajo ustreznih nadomestnih besedil,

- določene vsebine niso optimalno prilagojene za uporabo z asistivnimi tehnologijami.

Digitalna dostopnost aplikacij

Prizadevamo si, da bi bile naše aplikacije skladne z relevantnimi smernicami digitalne dostopnosti (WCAG 2.1). Načrtovane posodobitve bodo ustrezale potrebam uporabnikov z različnimi oviranostmi, zlasti uporabnikom s težavami z vidom, sluhom, gibanjem in drugimi funkcionalnimi omejitvami.

Zagotavljanje dostopnosti

Trudimo se zagotavljati:

- podporo bralnim tehnologijam,
- dostopnost prek tipkovnice (kjer je relevantno),
- berljive elemente in ustrezne kontraste,
- pravilno označene obrazce,
- prilagodljivost za različne naprave.

Digitalno dostopnost po najboljših prizadevanjih zagotavljamo tudi v naslednjih aplikacijah:

- **mobilna aplikacija D-Mobile**, namenjena vsem imetnikom kartic, za spremljanje porabe, upravljanje s karticami in druge funkcionalnosti,
- **spletna aplikacija Kreditni portal**, namenjena kreditnim posrednikom v pomožni funkciji in omogoča nudenje storitve D-Hitri kredit,
- **spletna aplikacija I-Merchant Portal**, namenjena prodajnim mestom za spremljanje izvršenih plačil z Diners Club karticami,
- **spletna aplikacija Online storitve**, namenjena imetnikom kartic in omogoča enake funkcionalnosti kot D-Mobile; aplikacija Online storitve se ukinja v 2026.

Za izboljšanje dostopnosti naših vsebin smo aplikacije oblikovali tako, da podpirajo tehnologije za branje zaslona (npr. NVDA) ter omogočajo prilagoditev velikosti pisave in kontrasta za lažjo berljivost. Vsebine dopolnjujemo z alternativnimi opisi za slike, infografike in druge medijske elemente, hkrati pa skrbimo, da je navigacija mogoča tudi brez miške, kjer je to relevantno.

Kjer je mogoče, so aplikacije tehnično optimizirane za uporabo na različnih napravah in operacijskih sistemih ter zasnovane tako, da ustrezajo raznolikim vrstam pomožnih tehnologij (npr. bralniki zaslona, povečevalniki zaslona in drugi pripomočki). Redno izvajamo notranje preglede in po potrebi sodelujemo tudi z zunanji strokovnjaki. Aplikacije stalno posodabljam in nadgrajujemo, tudi z namenom izboljševanja dostopnosti.

Stanje dostopnosti

V nadaljevanju podajamo informacije o skladnosti posameznih aplikacij:

D-Mobile

- **Skladnost s standardi:** aplikacija je trenutno **delno skladna** z WCAG standardi.
- **Znane pomanjkljivosti:** kljub prizadevanjem so lahko določene vsebine še vedno nedostopne. Možne pomanjkljivosti so trenutno:
 - Naslovi in oznake DELNO POKRITO
 - Viden fokus DELNO POKRITO
 - Fokusni red DELNO POKRITO
 - Tipkovnica MINIMALNO POKRITO
 - Možnost povečave DELNO POKRITO
 - Ime, vloga, vrednost DELNO POKRITO

Online storitve

- Online storitve se **ukinjajo** v letu 2026. Funkcionalnosti bodo nadomeščene z **mobilno aplikacijo D-Mobile**.

Storitvena dostopnost

Prizadevamo si, da so vse naše storitve in produkti skladni z ZDPSI, ZIMI ter drugimi predpisi, splošno sprejetimi standardi in dobrimi poslovnimi običaji s področja dostopnosti. Skrbimo, da ustrezajo potrebam uporabnikov z različnimi oviranostmi, zlasti uporabnikom s težavami z vidom, sluhom, gibanjem in drugimi funkcionalnimi omejitvami.

Zagotavljanje dostopnosti

Izdajamo več vrst osebnih in poslovnih ter dodatnih družinskih kartic Diners Club – Mastercard (Klasična, Style, Exclusive, Golf, StartUp), ki omogočajo odložena plačila ter nakupe na obroke. Izdajamo tudi osebne in dodatne družinske kartice Revolving. Nudimo tudi posebno virtualno poslovno plačilno kartico Business Travel Account. Prodajnim mestom nudimo sprejemanje Diners Club in Discover kartic za plačilo blaga in storitev.

Uporabnikom zagotavljamo jasne in razumljive informacije o delovanju storitev ter o uporabljenih produktih. Te informacije so predstavljene prek več zaznavnih kanalov, kot so spletne vsebine, mobilne aplikacije, elektronski dokumenti in tiskani materiali, kjer je to potrebno. Prizadevamo si, da so informacije podane na razumljiv način ter z ustreznimi tehničnimi prilagoditvami.

Na voljo so podporne storitve, vključno s službo za pomoč uporabnikom, tehnično podporo in možnostjo komunikacije prek dostopnih kanalov (e-pošta, telefon, osebno v prostorih družbe). Naše osebje je usposobljeno za podporo uporabnikom z oviranostmi, informacije o dostopnosti storitev pa so na voljo na zahtevo in po več komunikacijskih poteh.

Stanje dostopnosti

Na podlagi opravljene sistematične presoje dostopnosti smo preverili, v kolikšni meri so naši produkti in storitve – predvsem s področja plačilnih kartic in potrošniškega kreditiranja – dostopni za uporabnike z različnimi oblikami oviranosti ter prek različnih komunikacijskih kanalov.

Preverjanje smo izvedli z vidika več vrst funkcionalnih oviranosti (okvare sluha, govora, vida, gibalne oviranosti) in za posamezne kanale, kot so spletna stran, mobilna aplikacija, telefonski pogovor, pošta, SMS in osebni obisk.

Ugotovili smo, da je večina naših storitev dostopna za uporabnike z oviranostmi, saj so na voljo prek več kot enega komunikacijskega kanala. Uporabniki lahko izberejo tistega, ki je zanje najprimernejši – na primer klasična pošta, elektronska pošta, mobilna aplikacija ali obisk v poslovalnici.

Zlasti postopki, povezani z izdajo kartic, zamenjavo, spremembo limita, vklopom SMS obveščanja, izpisi obvestil in podobnim, so dostopni in omogočajo samostojno uporabo tudi uporabnikom z okvarami sluha, vida ali gibalnimi oviranostmi.

Nekatere izjeme pa še ostajajo:

- spletno potrjevanje plačil se izvaja izključno prek mobilne aplikacije D-Mobile, brez alternativnih možnosti (npr. prek spletne strani ali drugega fizičnega medija),
- uporaba letaliških salonov, ki je vezana izključno na fizično prisotnost na določenem kraju, ni dostopna za nepokretne uporabnike, saj ni na voljo alternativne oblike storitve,
- storitev D-Hitri kredit je trenutno na voljo le prek izbranih prodajnih mest; spletna ali mobilna izvedba je še v razvoju,
- določene funkcionalnosti (npr. sodelovanje v nagradnih igrah ali udeležba v akciji »član priporoči člana«) sicer lahko potekajo prek spleta ali v poslovalnici, vendar niso povsem dostopne uporabnikom z gibalnimi oviranostmi, če je zahtevan osebni obisk (npr. za prevzem nagrade).

Kljub tem omejitvam ostaja večina naših produktov in storitev široko dostopna. Kjer izvedba prek enega samega kanala ni mogoča, omogočamo izvedbo prek alternativnih poti, pogosto z možnostjo asistENCE zaposlenih. Prav tako si prizadevamo, da še nedostopne storitve v prihodnje prilagodimo – bodisi z uvedbo novih kanalov (kot v primeru D-Hitri kredit) bodisi z izboljšavami obstoječih tehničnih rešitev.

Fizična dostopnost

Skrbimo tudi za fizično dostopnost naših poslovnih prostorov ter podajamo informacije o njihovi dostopnosti. Obiskovalcem z oviranostmi omogočamo samostojen dostop, kjer to ni mogoče, pa jim je na voljo pomoč usposobljenega osebja. S temi ukrepi uresničujemo obveznosti iz zakonodaje in si prizadevamo, da dostopnost ni razumljena kot dodatna možnost, temveč kot standard, ki omogoča vključenost vseh uporabnikov.

Zagotavljanje dostopnosti

Obiskovalcem z oviranostmi omogočamo samostojen dostop, kjer to ni mogoče, pa zagotovimo pomoč usposobljenega osebja. Ob tem spremljamo stanje, izvajamo presoje in ukrepe prilagajamo tako, da se dostopnost postopno izboljšuje.

Stanje dostopnosti

Naši poslovni prostori se nahajajo v Ljubljani, v Banki Sparkasse, na naslovu Cesta v Kleče 15, 1000 Ljubljana, ki so prenovljeni v skladu z najnovejšimi smernicami fizične dostopnosti poslovnih in drugih javnih prostorov.

Preverili smo, da so na zunanjih površinah zagotovljene dovolj široke, ustrezno urejene in neovirane poti, namenjene pešcem, pri čemer je dostop do objekta omogočen tudi uporabnikom z oviranostmi. Vhod v poslovne prostore je mogoč prek dvigala, ki je nameščeno v bližini glavnega vhoda.

Notranji prostori omogočajo samostojno gibanje in orientacijo. Ni grajenih ali premičnih ovir, vsi ključni prehodi so ustrezno široki, stopnišča in dvigala pa so opremljena z držali, vizualnimi označbami ter svetlobnimi in zvočnimi signali. Dostop do vseh etaž je omogočen z dvigali.

V prostorih za stranke smo zagotovili protihrupni sedalni prostor in sejno sobo, kjer lahko po potrebi zagotovimo miren in zaseben sprejem. Nameščena je tudi indukcijska slušna zanka za uporabnike z okvaro sluha. Poslovni prostori so ustrezno označeni.

V primerih, kjer sprememb ne moremo izvesti neposredno, sodelujemo z najemodajalcem in ga aktivno obveščamo o potrebnih prilagoditvah, ki bodo zagotovile še boljšo dostopnost našega okolja.

Povratne informacije

Veseli bomo vaših povratnih informacij in predlogov za izboljšanje naše digitalne, storitvene ali prostorske dostopnosti. Dosegljivi smo:

- po elektronski pošti: **info@sparkassepay.si**,
- po telefonu: **01 561 78 00** (vsak delavnik od **8:00** do **16:00**),
- po pošti: **Sparkasse Pay d.o.o., Cesta v Kleče 15, 1000 Ljubljana**,
- osebno: med delovnim časom poslovalnice:
 - ponedeljek–torek: 08:30–12:00, 13:00–16:00
 - sreda: 09:30–12:00, 13:00–17:30
 - četrtek: 08:30–12:00, 13:00–16:00
 - petek: 08:00–12:00, 13:00–15:00
 - sobota–nedelja: zaprto

Priprava te izjave o dostopnosti

Ta izjava o dostopnosti je bila prvič pripravljena dne **1. 1. 2026**. Zadnja posodobitev izjave je bila izvedena dne **20. 5. 2026**.