numia

Informazioni sull'accessibilità del servizio bancario App mobile Android per consumatori MyCartaBCC

Documento predisposto ai sensi dell'art. 12 e dell'Allegato IV del D.Lgs. 27 maggio 2022, n. 82.

Ambito, finalità e base normativa

Numia S.p.A. mette a disposizione le presenti informazioni sull'accessibilità dell'app mobile MyCartaBCC, versione Android, disponibile su Google Play, in relazione ai prodotti e ai servizi offerti.
Le informazioni sono rese in un documento equivalente alle condizioni generali, ai soli fini previsti dall'Allegato IV del D.Lgs. 27 maggio 2022, n. 82. Il documento descrive il servizio e il suo funzionamento, precisa i requisiti di accessibilità applicabili, illustra le misure adottate, riporta le limitazioni note, e descrive il processo di monitoraggio e miglioramento.
L'app mobile MyCartaBCC, versione Android, rientra tra i servizi bancari destinati ai consumatori disciplinati dal D.Lgs. n. 82/2022. I relativi obblighi si applicano dal 28 giugno 2025. Le presenti informazioni sono conservate e aggiornate per tutta la durata di operatività del servizio.

Descrizione generale del servizio

MyCartaBCC è un servizio bancario digitale rivolto ai consumatori che consente ai titolari delle carte abilitate di accedere, tramite applicazione mobile Android, a informazioni e funzionalità connesse alla gestione del proprio strumento di pagamento.
Attraverso l'app, gli utenti possono consultare movimenti, transazioni, documenti e comunicazioni, gestire le impostazioni e le funzionalità della carta e utilizzare i servizi disponibili in base al proprio profilo e alle abilitazioni attive.
Le funzionalità effettivamente disponibili possono variare nel tempo in funzione della tipologia di carta, dei servizi attivati e degli aggiornamenti effettuati dal soggetto erogatore.

Funzionamento e requisiti specifici dei servizi bancari per consumatori

Il servizio è organizzato attraverso schermate e funzionalità accessibili previa autenticazione, che consentono all'utente di consultare informazioni relative alla propria carta e di utilizzare gli strumenti messi a disposizione dal soggetto erogatore.

Le informazioni, i contenuti e le funzionalità sono presentati attraverso componenti di navigazione, moduli e controlli interattivi che possono variare in funzione della tipologia di carta, del profilo dell'utente e dei servizi attivati.

Per i servizi bancari destinati ai consumatori, i requisiti applicabili comprendono in particolare:

- la disponibilità di informazioni e contenuti fruibili mediante tecnologie assistive
- l'accessibilità delle funzionalità di autenticazione, identificazione e sicurezza eventualmente previste dal servizio
- la percepibilità, utilizzabilità, comprensibilità e solidità delle funzionalità necessarie all'utilizzo del servizio da parte degli utenti
- l'accessibilità delle applicazioni web, delle applicazioni mobili, dei contenuti elettronici e della documentazione digitale necessari alla fruizione del servizio
- la disponibilità di modalità di comunicazione e assistenza accessibili agli utenti con disabilità
- la compatibilità del servizio con le principali tecnologie assistive e con le funzionalità di accessibilità offerte dai sistemi operativi e dagli strumenti di navigazione.

Riferimenti tecnici e perimetro delle verifiche

La valutazione è stata condotta rispetto ai requisiti applicabili delle sezioni III e IV dell'Allegato I del D.Lgs. n. 82/2022 e alle Linee Guida AgID sull'accessibilità dei servizi, adottate con Determinazione n. 38/2026 del 4 marzo 2026. Sono stati utilizzati, per quanto applicabili, i seguenti riferimenti tecnici:

- UNI CEI EN 301 549, versione 3.2.1 (2021-03)
- Web Content Accessibility Guidelines (WCAG) 2.1, livelli A e AA
- ISO 14289-1 (PDF/UA-1), ove applicabile ai documenti elettronici disponibili nell'ambito del servizio.

L'ultimo assessment disponibile del servizio ha compreso analisi automatiche, verifiche manuali dell'interfaccia e dei flussi di interazione e test con tecnologie assistive, secondo il perimetro di valutazione definito per il touchpoint oggetto della presente Informativa.

Strumenti utilizzati
- TalkBack, screen reader integrato in Android
- Accessibility Scanner per Android
- funzioni di accessibilità del sistema Android, incluse Switch Access e Voice Access, ove applicabili
- TPGi Colour Contrast Analyser
- verifiche manuali mediante navigazione gestuale, ingrandimento e ridimensionamento del testo.

Modalità adottate per soddisfare i requisiti di accessibilità

Numia S.p.A. applica un processo di verifica e miglioramento continuo volto a favorire l'accessibilità e la fruibilità dei propri servizi digitali da parte del più ampio numero possibile di utenti.
La tabella seguente descrive, per ciascun requisito di accessibilità applicabile all'applicazione mobile, le misure tecniche e organizzative previste o adottate da Numia S.p.A. ai fini del relativo soddisfacimento. Gli identificativi riportati corrispondono ai requisiti della UNI CEI EN 301 549, versione 3.2.1, inclusi nel Prospetto A.2 per le applicazioni mobili. L'indicazione delle misure non implica che ciascun requisito risulti integralmente soddisfatto. Le non conformità rilevate nell'ultimo assessment disponibile sono indicate nella sezione "Esito delle verifiche e limitazioni note" e nell'Allegato "Elenco completo delle non conformità rilevate".

Requisito UNI CEI EN 301 549 - Prospetto A.2	**Nome requisito**	**Misure previste o adottate in relazione al requisito**
11.1.1.1.1	Contenuti non testuali (funzionalità aperta)	associazione di alternative testuali alle immagini informative e attribuzione di nomi accessibili alle icone e ai controlli grafici; esclusione dalle tecnologie assistive degli elementi puramente decorativi
11.1.3.1	Informazioni e correlazioni	utilizzo di intestazioni, gruppi, elenchi, etichette e relazioni programmatiche per rappresentare struttura e correlazioni presenti visivamente
11.1.3.2	Sequenza significativa	organizzazione dei contenuti in modo che la sequenza di lettura e navigazione determinabile programmaticamente mantenga il significato e la corretta comprensione delle informazioni
11.1.3.3	Caratteristiche sensoriali	predisposizione di istruzioni che non dipendano esclusivamente da caratteristiche sensoriali quali forma, colore, dimensione, posizione visiva, orientamento o suono
11.1.3.4	Orientamento	disponibilità dei contenuti e delle funzionalità senza vincolare la visualizzazione a un unico orientamento dello schermo, salvo i casi in cui uno specifico orientamento sia essenziale
11.1.3.5	Identificare lo scopo degli input	impiego, ove applicabile, di proprietà programmatiche che consentano di identificare lo

Requisito UNI CEI EN 301 549 - Prospetto A.2	Nome requisito	Misure previste o adottate in relazione al requisito
		scopo dei campi destinati all'inserimento di dati personali
11.1.4.1	Uso del colore	affiancamento al colore di testi, icone o ulteriori indicatori visivi per comunicare informazioni, stati ed errori
11.1.4.3	Contrasto minimo	adozione di combinazioni cromatiche con rapporti di contrasto conformi per testi e immagini di testo
11.1.4.4	Ridimensionamento del testo	verifica della leggibilità e della funzionalità dei contenuti quando il testo viene ingrandito mediante le impostazioni del dispositivo
11.1.4.5	Immagini di testo	utilizzo del testo in forma testuale anziché mediante immagini di testo, salvo i casi in cui la rappresentazione grafica sia essenziale o personalizzabile
11.1.4.10	Ricalcolo del flusso	verifica del ricalcolo dei contenuti e dell'assenza di perdita di informazioni o funzionalità durante l'ingrandimento
11.1.4.11	Contrasto in contenuti non testuali	verifica del contrasto di componenti dell'interfaccia, indicatori di stato ed elementi grafici necessari alla comprensione
11.1.4.12	Spaziatura del testo	verifica della fruibilità dei contenuti quando l'utente modifica interlinea e spaziatura di caratteri, parole e paragrafi, ove supportato
11.1.4.13	Contenuto con hover o focus	predisposizione di contenuti aggiuntivi persistenti, raggiungibili e chiudibili quando compaiono al passaggio del puntatore o al focus, ove applicabile
11.2.1.1	Tastiera	verifica dell'operabilità delle funzionalità mediante un'interfaccia di tastiera o modalità di input equivalente supportata dalla piattaforma
11.2.1.2	Nessun impedimento all'uso della tastiera	gestione dell'interazione in modo che il focus possa essere spostato verso e da tutti i componenti utilizzabili senza determinare blocchi della navigazione
11.2.1.4	Tasti di scelta rapida	gestione degli eventuali tasti di scelta rapida basati su singoli caratteri mediante meccanismi che ne consentano la disattivazione, la rimappatura o l'attivazione esclusivamente quando il relativo componente ha il focus
11.2.2.1	Regolazione tempi di esecuzione	gestione degli eventuali limiti temporali, inclusi quelli connessi alla sessione autenticata, mediante meccanismi che consentano all'utente di disattivarli, regolarli o estenderli nei casi previsti dal requisito
11.2.2.2	Pausa, stop, nascondi	predisposizione di controlli per mettere in pausa, arrestare o nascondere i contenuti in movimento o aggiornati automaticamente
11.2.4.2	Titoli	attribuzione di titoli specifici e descrittivi alle schermate o viste del servizio
11.2.4.3	Ordine del focus	verifica della sequenza logica del focus e della sua corretta gestione nei menu, nelle finestre modali e nei componenti interattivi

Requisito UNI CEI EN 301 549 - Prospetto A.2	Nome requisito	Misure previste o adottate in relazione al requisito
11.2.4.4	Scopo del collegamento nel contesto	definizione dei collegamenti in modo che il relativo scopo sia comprensibile dal testo o dal relativo contesto determinabile programmaticamente
11.2.4.6	Intestazioni ed etichette	uso di intestazioni ed etichette descrittive rispetto al contenuto o alla funzione associata
11.2.4.7	Focus visibile	visualizzazione di un indicatore del focus chiaramente percepibile sui componenti interattivi quando è utilizzata un'interfaccia di tastiera
11.2.5.1	Movimenti del puntatore	disponibilità di modalità di interazione alternative ai gesti basati su percorsi o movimenti multipunto, salvo quando tali gesti siano essenziali
11.2.5.2	Cancellazione delle azioni del puntatore	gestione delle funzionalità azionate tramite puntatore o tocco in modo da evitare attivazioni involontarie e consentire, nei casi previsti, l'annullamento dell'azione
11.2.5.3	Etichetta nel nome	corrispondenza del nome accessibile dei componenti dell'interfaccia con il testo dell'etichetta visibile, includendone le parole significative
11.3.1.1	Lingua del software	identificazione programmatica della lingua principale dell'interfaccia e dei contenuti del software
11.3.1.2	Parti in lingua	identificazione programmatica dei cambiamenti di lingua presenti nei contenuti, salvo nomi propri, termini tecnici e altre eccezioni previste dal requisito
11.3.2.1	Al focus	gestione del focus in modo che il suo ricevimento da parte di un componente non determini cambiamenti di contesto inattesi
11.3.2.2	All'input	gestione dell'inserimento o della modifica di dati e impostazioni senza determinare cambiamenti di contesto inattesi, salvo preventiva informazione all'utente
11.3.2.3	Navigazione coerente	mantenimento di un ordine relativo coerente dei meccanismi di navigazione ripetuti nelle diverse schermate del servizio
11.3.2.4	Identificazione coerente	identificazione coerente dei componenti che svolgono la stessa funzione all'interno delle diverse schermate del servizio
11.3.3.1	Identificazione degli errori	identificazione degli errori di inserimento rilevati automaticamente e comunicazione all'utente mediante una descrizione testuale comprensibile
11.3.3.2	Etichette o istruzioni	associazione ai controlli di etichette e istruzioni sufficienti per comprendere i dati richiesti e completare le operazioni
11.3.3.3	Suggerimenti per gli errori	fornitura, quando possibile e pertinente, di indicazioni utili alla correzione degli errori di inserimento rilevati
11.3.3.4	Prevenzione degli errori legali, finanziari, dati	predisposizione, per operazioni con conseguenze legali o finanziarie e per la modifica o cancellazione di dati controllabili dall'utente, di meccanismi che consentano la reversibilità, la verifica dei dati o la conferma prima dell'invio definitivo
11.4.1.2	Nome, ruolo, valore	esposizione programmatica di nome, ruolo, stato e

Requisito UNI CEI EN 301 549 - Prospetto A.2	Nome requisito	Misure previste o adottate in relazione al requisito
		valore dei componenti interattivi alle tecnologie assistive
11.4.1.3	Messaggi di stato	esposizione programmatica dei messaggi di stato e di errore affinché possano essere annunciati dalle tecnologie assistive

I documenti elettronici eventualmente messi a disposizione nell'ambito del servizio sono verificati rispetto ai requisiti di accessibilità applicabili. Qualora un documento non sia ancora pienamente accessibile, Numia S.p.A. può fornire, su richiesta, informazioni alternative equivalenti in forma scritta o orale.

Esito delle verifiche e limitazioni note

Alla data dell'ultimo aggiornamento, il servizio MyCartaBCC non soddisfa ancora integralmente tutti i requisiti di accessibilità applicabili. Le limitazioni indicate di seguito derivano dall'ultimo assessment disponibile e possono variare in seguito a interventi correttivi o modifiche del servizio successivi alla presente Informativa.

App mobile Android

- Alcune icone decorative o informative non sono nascoste correttamente o non espongono un nome accessibile, con conseguente perdita di informazioni per chi utilizza uno screen reader
- la struttura logica, le intestazioni e le relazioni tra i contenuti non sono sempre esposte programmaticamente in modo corretto
- l'app non supporta entrambe le orientazioni dello schermo
- l'aumento della dimensione del testo dalle impostazioni del dispositivo non determina sempre un ridimensionamento adeguato dei contenuti
- la sessione può scadere senza preavviso e senza la possibilità di disattivare o prolungare il limite temporale
- la lingua italiana dei contenuti non è dichiarata programmaticamente
- la sequenza di lettura e l'ordine del focus non seguono sempre l'ordine visivo e logico delle schermate
- alcuni testi e componenti dell'interfaccia presentano un contrasto insufficiente
- alcune funzionalità e alcuni controlli non risultano pienamente utilizzabili mediante tecnologie assistive
- alcune intestazioni ed etichette non sono sufficientemente descrittive, coerenti o correttamente localizzate
- alcuni campi non presentano etichette visibili e persistenti o istruzioni sufficientemente chiare
- alcuni componenti non espongono correttamente nomi accessibili, ruoli, stati o proprietà
- alcuni messaggi di stato o di errore non sono esposti programmaticamente e non vengono annunciati dallo screen reader.

L'elenco completo delle non conformità rilevate, con la relativa classificazione di gravità, è riportato nell'Allegato tecnico al termine del presente documento.

Azioni correttive e monitoraggio continuo

Le non conformità rilevate sono gestite secondo un processo di analisi e miglioramento continuo basato sulla gravità delle problematiche riscontrate e sul relativo impatto per gli utenti.
Le attività di adeguamento possono comprendere, a seconda della tipologia di rilievo:

- la rimozione delle barriere che limitano o impediscono l'utilizzo del servizio mediante tastiera o tecnologie assistive

- la correzione di componenti condivisi e pattern ricorrenti dell'interfaccia
- la revisione della struttura semantica dei contenuti e delle relazioni tra controlli, etichette e istruzioni
- l'adeguamento dei contrasti cromatici e degli elementi di interazione
- la progressiva correzione dei documenti elettronici eventualmente resi disponibili nell'ambito del servizio.

Il processo di monitoraggio può comprendere:

- verifiche in occasione di modifiche rilevanti del servizio
- controlli automatici e manuali periodici
- verifiche di regressione a seguito degli interventi correttivi
- riesame periodico delle presenti informazioni al fine di mantenerne la coerenza rispetto alle caratteristiche effettive del servizio e ai requisiti normativi applicabili.

Per le non conformità eventualmente rilevate rispetto ai requisiti applicabili al servizio, Numia adotta le misure correttive ritenute necessarie per il progressivo miglioramento dell'accessibilità del servizio, secondo le priorità e le modalità definite nell'ambito dei propri processi organizzativi e di sviluppo.

Documenti e informazioni in formato alternativo

Qualora un documento non risponda ancora ai requisiti di accessibilità applicabili, o sia disponibile soltanto in un formato non pienamente accessibile, Numia S.p.A.:

- mette a disposizione, ove possibile, informazioni equivalenti in formato accessibile
- fornisce, su richiesta, informazioni alternative equivalenti in forma scritta o orale
- valuta la possibilità di fornire una versione accessibile del documento richiesto.

Le richieste possono essere inviate attraverso il canale indicato nel paragrafo "**Segnalazioni, richieste e informazioni in forma orale**", specificando il documento o l'informazione interessata, il formato di risposta preferito, e un recapito per essere ricontattati.
Le presenti informazioni sull'accessibilità sono disponibili in forma scritta. È possibile richiederne la fornitura in forma orale attraverso il medesimo canale, indicando anche una fascia oraria indicativa per il ricontatto.

Tutela rispetto al tracciamento delle condizioni di disabilità

Numia dichiara di non ricorrere, nell'ambito del servizio MyCartaBCC, a tecniche di tracciamento dalle quali sia possibile desumere eventuali condizioni di disabilità dell'utente, comprese tecniche finalizzate a rilevare l'utilizzo di tecnologie assistive o specifiche impostazioni di accessibilità.

Segnalazioni, richieste e informazioni in forma orale

Per segnalare una barriera di accessibilità, richiedere un documento o un'informazione in formato accessibile, oppure richiedere che le presenti informazioni siano fornite in forma orale, è possibile scrivere a accessibilita@numia.com indicando nell'oggetto "**Accessibilità MyCartaBCC**".

Per consentire una gestione efficace della richiesta, è utile indicare:

- la pagina, il documento o l'operazione interessata
- una descrizione chiara del problema riscontrato
- il browser, il dispositivo e l'eventuale tecnologia assistiva utilizzata
- il formato di risposta preferito e un recapito per essere ricontattati; per la forma orale, anche una fascia oraria indicativa.

Le informazioni sul trattamento dei dati personali sono disponibili nell'Informativa Privacy CartaBCC.

Reclami relativi all'accessibilità

Ogni persona può presentare un reclamo all'Agenzia per l'Italia Digitale per eventuali problemi di accessibilità riscontrati nei servizi digitali disciplinati dal D.Lgs. n. 82/2022. Le modalità aggiornate sono disponibili nella sezione dedicata all'accessibilità e all'usabilità del sito AgID: pagina AgID dedicata all'accessibilità e all'usabilità.

Redazione e aggiornamento delle informazioni

Data di redazione e ultimo aggiornamento: 17 settembre 2026.
Le presenti informazioni si basano sull'ultimo assessment disponibile relativo al servizio. Il documento è riesaminato periodicamente e in occasione di modifiche rilevanti del servizio, ed è conservato per tutta la durata di operatività dell'app mobile MyCartaBCC, versione Android.

Riferimenti

- D.Lgs. 27 maggio 2022, n. 82
- Linee Guida AgID sull'accessibilità dei servizi, versione 1.0 del 4 marzo 2026
- UNI CEI EN 301 549, versione 3.2.1 (2021-03) - .pdf scaricabile
- WCAG 2.1, livelli A e AA, richiamate dai requisiti applicabili della UNI CEI EN 301 549
- ISO 14289-1 (PDF/UA-1) - sito in lingua inglese.

Elenco completo delle non conformità rilevate

Il presente Allegato riporta integralmente i requisiti della UNI CEI EN 301 549, inclusi nel Prospetto A.2, risultati non conformi nell'ultimo assessment disponibile relativo all'app mobile MyCartaBCC, versione Android. Per gli esempi, gli impatti e le evidenze di dettaglio si rinvia al report di assessment:

Requisito UNI CEI EN 301 549 - Prospetto A.2	Gravità	Metodo di verifica
11.1.3.1 - Informazioni e correlazioni (A)	Critica	Automatico e Manuale
11.1.4.3 - Contrasto (minimo) (AA)	Critica	Automatico e Manuale
11.2.2.1 - Regolazione tempi di esecuzione (A)	Critica	Manuale
11.3.1.1 - Lingua della pagina (A)	Critica	Automatico e Manuale
11.4.1.3 - Messaggi di stato (AA)	Critica	Manuale
11.1.1.1.1 - Contenuti non testuali (A)	Importante	Automatico e Manuale
11.1.3.2 - Sequenza significativa (A)	Importante	Manuale
11.1.3.4 - Orientamento (AA)	Importante	Manuale
11.1.4.4 - Ridimensionamento del testo (AA)	Importante	Manuale
11.2.1.1 - Tastiera (A)	Importante	Automatico e Manuale
11.2.4.3 - Ordine del focus (A)	Importante	Manuale
11.2.4.6 - Intestazioni ed etichette (AA)	Importante	Automatico e Manuale
11.3.3.2 - Etichette o istruzioni (A)	Importante	Automatico e Manuale
11.4.1.2 - Nome, ruolo, valore (A)	Importante	Automatico e Manuale