

Declaração de acessibilidade.

O WiZink Portugal está empenhado em tornar os seus produtos e serviços acessíveis de acordo com a legislação aplicável, incluindo a legislação nacional espanhola (Lei 11/2023), que transpõe a Diretiva (UE) 2019/882 do Parlamento Europeu e do Conselho, bem como o Decreto-Lei português 82/2022, que também transpõe a mesma Diretiva para o direito nacional.

Esta declaração de acessibilidade aplica-se a todos os canais, produtos e serviços oferecidos pelo WiZink Portugal no âmbito das suas operações comerciais no país, incluindo, mas não se limitando às seguintes:

- Cartões.
- Centro de Atendimento ao Cliente (Centro de Contacto).
- Comunicações.
- Documentação não-web.
- Aplicações móveis.
- Website privado.
- Website público.

Estado de conformidade e conteúdos não acessíveis.

CANAIS, PRODUTOS E SERVIÇOS SOB A MARCA WIZINK

Cartões:

Os **cartões** WiZink Travel, WiZink Flex, WiZink Reward, WiZink Classic, WiZink Gold, Cartão de Crédito Benfica e Cartão de Crédito Cepsa/Moeve Gow, e os respetivos **Card Carriers** estão **parcialmente conformes** com a Diretiva (UE) 2019/882 do Parlamento Europeu e do Conselho e com a Lei 11/2023, e com o Decreto-Lei 82/2022, devido à não conformidade dos cartões físicos nos seguintes aspetos:

- Incumprimento da Lei 11/2023 (Espanha) e do Decreto-Lei 82/2022 (Portugal), e dos requisitos estabelecidos na norma técnica UNE-EN 301549:2019, conforme especificado entre parênteses retos abaixo, para os cartões Travel, Flex, Reward, Classic, Gold, Benfica e Moeve.
 - O tamanho dos caracteres utilizados nos cartões e nos porta-cartões não garante uma legibilidade adequada [Requisito 7.1.4].
 - Foi detetado um contraste insuficiente entre o texto e o fundo em elementos como o número de telefone, o website da entidade, os textos «Válido até», o código CVC, o tipo de cartão (por exemplo, «Crédito») e o texto utilizado no portador do cartão [Requisito 7.1.4].
 - Os portadores destes cartões não descrevem as características de acessibilidade disponíveis para o cartão associado [Requisito 12.1.2].

- Plano de correção para os cartões WiZink Travel, WiZink Flex, WiZink Reward, WiZink Classic, WiZink Gold, Cartão de Crédito Benfica e Cartão de Crédito Cepsa/Moeve Gow que não cumprem o regulamento.
 - A entidade continua a avançar na implementação de todos os requisitos e espera alcançar a conformidade total para os cartões WiZink Travel, WiZink Flex, WiZink Reward, WiZink Classic, WiZink Gold, Cartão de Crédito Benfica e Cartão de Crédito Cepsa/Moeve Gow e os seus respetivos Card Carriers até 15 de agosto de 2025.

Centro de Atendimento ao Cliente (Contact Center):

O **Centro de Atendimento ao Cliente (Contact Center)** sob a marca WiZink para o seu negócio em Portugal está plenamente em conformidade com a Diretiva (UE) 2019/882 do Parlamento Europeu e do Conselho e a Lei 11/2023, e o Decreto-Lei 82/2022, no que diz respeito às **diretrizes destinadas aos agentes, tanto para chamadas telefónicas como para comunicações escritas.**

Por outro lado, o sistema de **Resposta Interativa de Voz (IVR)** está parcialmente conforme com a Diretiva (UE) 2019/882 do Parlamento Europeu e do Conselho e com a Lei 11/2023, e com o Decreto-Lei 82/2022, devido ao incumprimento dos aspetos abaixo indicados:

- Incumprimento da Lei 11/2023 [Espanha] e do Decreto-Lei 82/2022 [Portugal], e dos requisitos estabelecidos na norma técnica UNE-EN 301549:2019, conforme especificado entre parênteses retos abaixo, para o sistema de Resposta Interativa de Voz (IVR) do Centro de Atendimento ao Cliente (Contact Center).
 - Os serviços de Contact Center, Banca Telefónica e Banca Comercial nem sempre garantem que os recursos de acessibilidade possam ser ativados autonomamente pelo utilizador, sem recorrer a métodos que possam ser incompatíveis com as suas necessidades específicas de acessibilidade [Requisito 5.2].
 - Em casos em que são necessárias ações manuais, nem sempre é oferecido um modo de funcionamento alternativo que permita a utilização do serviço sem depender de capacidades motoras finas [Requisitos 5.5.1 e 8.4.2.1].
 - Nas interações de software ligadas ao serviço, os limites de tempo nem sempre são ajustáveis, desativáveis ou prorrogáveis pelo utilizador. Além disso, o sistema nem sempre emite avisos antes do tempo expirar, nem garante o mínimo de 20 segundos necessários para estender a sessão [Requisito 11.2.2.1].
- Plano de correção para o sistema de Resposta Interativa de Voz (IVR) que não cumpre o regulamento.
 - Para garantir uma experiência acessível em todos os seus canais de atendimento ao cliente, a entidade está atualmente a desenvolver um novo sistema IVR. A sua implementação está prevista para o segundo semestre de 2025 e abordará as não conformidades identificadas na versão atual, alinhando-se assim com os requisitos de acessibilidade estabelecidos.

Comunicações:

As **comunicações** emitidas pelo WiZink relativamente ao seu negócio em Portugal estão **parcialmente conformes** com a Diretiva (UE) 2019/882 do Parlamento Europeu e do Conselho e com a Lei 11/2023, e com o Decreto-Lei 82/2022, devido a exceções e ao incumprimento das comunicações geradas relativamente aos seguintes aspetos:

- Exceções: O conteúdo não é abrangido pelo âmbito de aplicação da legislação aplicável.
 - Formatos de ficheiros Office publicados antes da data de entrada em vigor da Lei 11/2023.
 - Conteúdo multimédia pré-gravado baseado no tempo, publicado antes da data de entrada em vigor da Lei 11/2023.

- Incumprimento da Lei 11/2023 [Espanha], do Decreto-Lei 82/2022 [Portugal], e dos requisitos estabelecidos na norma técnica UNE-EN 301549:2019, conforme especificado entre parênteses retos abaixo, em comunicações emitidas pelo WiZink no âmbito da sua atividade em Portugal
 - Para SMS e notificações push:
 - O conteúdo não é apresentado numa linguagem equivalente ao nível B2, o que dificulta a sua compreensão [Requisito 9.3.1.5].
 - Para e-mails, declarações e cartas:
 - O tamanho da fonte de letra não corresponde aos tamanhos mínimos recomendados para os documentos que podem potencialmente ser impressos: 14 pontos para os títulos, 12 pontos para o texto normal e 10 pontos para as notas legais ou as declarações de exoneração de responsabilidade, que podem dificultar a legibilidade, especialmente para as pessoas com deficiências visuais [Requisito 7.1.4].
 - As imagens com conteúdo relevante carecem de descrições de texto adequadas e as imagens decorativas não estão corretamente marcadas, criando dificuldades aos utilizadores que dependem de tecnologias de assistência [Requisito 9.1.1.1].
 - Os cabeçalhos das tabelas não estão corretamente diferenciados ou rotulados [Requisito 9.1.3.1].
 - Não são aplicadas etiquetas únicas e adequadas para permitir uma leitura lógica e clara de cima para baixo e da esquerda para a direita, impedindo que o conteúdo seja lido na ordem visual correta [Requisito 9.1.3.2].
 - Os elementos interativos, incluindo links, não recebem corretamente o foco do teclado, impedindo uma navegação completa e funcional utilizando apenas o teclado [Requisito 9.2.1.1].
 - Os links não estão devidamente identificados ou não fornecem um contexto claro, tornando difícil para os utilizadores compreenderem que ação será tomada ou que informações serão fornecidas após a interação [Requisito 9.2.4.4].
 - O conteúdo não é apresentado numa linguagem equivalente ao nível B2, o que dificulta a sua compreensão [Requisito 9.3.1.5].
- Plano de correção das comunicações emitidas pelo WiZink no âmbito da sua atividade em Portugal
 - A entidade continua a implementar todos os requisitos aplicáveis e projeta a conformidade total para SMS, notificações push, e-mails e cartas até dezembro de 2025, e para os extratos até janeiro de 2026,

Documentação não-web:

Os documentos não-web publicados e emitidos pelo WiZink relativamente ao seu negócio em Portugal estão parcialmente conformes com a Diretiva (UE) 2019/882 do Parlamento Europeu e do Conselho e com a Lei 11/2023, e com o Decreto-Lei 82/2022, devido a exceções e ao incumprimento para Cartões conforme detalhado abaixo:

- Exceções: O conteúdo não é abrangido pelo âmbito de aplicação da legislação aplicável.
 - Formatos de ficheiros Office publicados antes da data de entrada em vigor da Lei 11/2023.
 - Conteúdo criado por terceiros que não é financiado, desenvolvido ou controlado pela entidade responsável pelas aplicações móveis.
 - Conteúdo multimédia pré-gravado baseado no tempo publicado antes da data de entrada em vigor da Lei 11/2023.

- Incumprimento da Lei 11/2023 [Espanha]¹, do Decreto-Lei 82/2022 [Portugal], e dos requisitos estabelecidos na norma técnica UNE-EN 301549:2019, conforme detalhado abaixo relativamente a documentos não-web publicados e emitidos pelo WiZink no âmbito da sua atividade em Portugal:
 - Algumas imagens do documento não têm texto alternativo ou não estão corretamente etiquetadas, impedindo os utilizadores de leitores de ecrã de compreenderem a sua finalidade [Requisito 10.1.1.1].
 - O documento não tem uma estrutura de etiquetas, o que impede as tecnologias de assistência de identificarem corretamente títulos, parágrafos ou listas [Requisito 10.1.3.1].
 - A ordem de leitura das tecnologias de assistência não segue a sequência lógica do conteúdo [Requisito 10.1.3.2].
 - Alguns elementos textuais têm níveis de contraste inferiores ao mínimo exigido [Requisito 10.1.4.3].
 - Foram utilizadas imagens de texto onde poderia ter sido utilizado texto real, afetando a escalabilidade e a legibilidade do conteúdo [Requisito 10.1.4.5].
 - Alguns elementos gráficos não textuais não cumprem o rácio de contraste mínimo de 3:1 [Requisito 10.1.4.11].
 - Existem links no documento que não podem ser acedidos através de um teclado, o que os torna inacessíveis a utilizadores com mobilidade reduzida [Requisito 10.2.1.1].
 - Os títulos definidos nos metadados do documento não descrevem com exatidão a sua finalidade, afetando a identificação do conteúdo [Requisito 10.2.4.2].
 - A ordem de foco quando se navega com um teclado não corresponde à ordem do conteúdo visual, causando confusão aos utilizadores [Requisito 10.2.4.3].
 - Os links são escritos como URL completas sem texto descritivo, o que os torna difíceis de compreender quando são lidos por um leitor de ecrã [Requisito 10.2.4.4].
 - Na ausência de uma estrutura semântica com etiquetas, os elementos interativos não podem ser corretamente reconhecidos ou navegados por tecnologias de assistência [Requisito 10.4.1.2].
- Plano de correção para documentos não-web publicados e emitidos pelo WiZink no âmbito da sua atividade em Portugal.
 - A entidade continua a fazer progressos na implementação de todos os requisitos e espera atingir a conformidade para os documentos, até 1 de outubro de 2025.

Aplicações móveis:

As aplicações móveis sob a marca WiZink relativamente ao seu negócio em Portugal estão parcialmente conformes com a Diretiva [UE] 2019/882 do Parlamento Europeu e do Conselho e com a Lei 11/2023, e com o Decreto-Lei 82/2022, bem como com os requisitos estipulados na norma técnica UNE-EN 301549:2019, devido a exceções e ao incumprimento nas funcionalidades, relativamente aos seguintes aspetos:

- Exceções: O conteúdo não é abrangido pelo âmbito de aplicação da legislação aplicável
 - Formatos de ficheiros Office publicados antes da data de entrada em vigor da Lei 11/2023.

¹ Os incumprimentos foram identificados com base num diagnóstico realizado a uma amostra representativa de documentos não-web. A partir desta amostra, foi extrapolado que os requisitos de acessibilidade não satisfeitos também seriam violados nos restantes documentos anteriormente identificados como não conformes. Esta extrapolação não exclui a possibilidade de rever os requisitos inicialmente considerados conformes. Os resultados da análise completa dos restantes documentos permitirão confirmar ou ajustar esta extrapolação.

- Conteúdo criado por terceiros que não é financiado, desenvolvido ou controlado pela entidade responsável pelas aplicações móveis.
- Conteúdo multimédia pré-gravado baseado no tempo, publicado antes da data de entrada em vigor da Lei 11/2023.
- Conteúdo de websites e aplicações móveis considerados como ficheiros, no sentido em que contêm apenas material que não é atualizado ou editado após 28 de junho de 2025.
- Incumprimento da Lei 11/2023 (Espanha)²³, do Decreto-Lei 82/2022 (Portugal), e dos requisitos estabelecidos na norma técnica UNE-EN 301549:2019, indicados abaixo entre parênteses retos.
 - Foram identificadas imagens decorativas com atributos ALT incorretos ou desnecessários e elementos sem nomes acessíveis ou com descrições incorretas, impedindo os leitores de ecrã de comunicarem claramente a sua finalidade [Requisito 11.1.1.1].
 - Alguns elementos relacionados não apresentam informações de forma estruturada ou não indicam claramente a sua relação [Requisito 11.1.3.1].
 - A aplicação não suporta mudanças de orientação do ecrã sem perda de informação [Requisito 11.1.3.4].
 - Foram detetadas combinações de contraste de cor insuficientes no conteúdo textual [Requisito 11.1.4.3].
 - O dimensionamento do texto na aplicação foi revisto, tendo-se detetado que a maioria dos elementos não suporta o dimensionamento dinâmico do texto, fazendo com que algumas informações sejam inacessíveis a utilizadores com deficiências visuais [Requisito 11.1.4.4].
 - Foram detetadas combinações de contraste de cor insuficientes em elementos não textuais [Requisito 11.1.4.11].
 - Alguns elementos não recebem o foco quando se navega com um teclado físico [Requisito 11.2.1.1].
 - Alguns elementos não mostram o foco visual quando se navega pelo teclado [Requisito 11.2.4.7].
 - O leitor de ecrã não interpreta corretamente certos elementos especiais como datas ou fórmulas [Requisito 11.2.5.3].
 - Por vezes, os campos obrigatórios não são adequadamente identificados por símbolos visíveis ou tecnologias de assistência, impedindo os utilizadores de saberem quais os campos obrigatórios [Requisito 11.3.3.2].
 - Alguns elementos acionáveis não têm funções corretamente atribuídas, impedindo os leitores de ecrã de os identificarem como links ou botões, a tecnologia de assistência não informa se um elemento está selecionado ou se um menu pendente está expandido e alguns botões têm nomes acessíveis não claros, como a utilização de rótulos genéricos («Switcher») [Requisito 11.4.1.2].

² Os incumprimentos foram identificados com base num diagnóstico realizado a uma amostra representativa de funcionalidades. A partir desta amostra, foi extrapolado que os requisitos de acessibilidade não satisfeitos também seriam violados nas restantes funcionalidades identificadas como não corrigidas. Esta extrapolação não exclui a possibilidade de rever os requisitos inicialmente considerados conformes. Os resultados da análise completa das restantes funcionalidades permitirão confirmar ou ajustar esta extrapolação.

³ Os incumprimentos detetados na amostra foram consolidados, abrangendo os sistemas operativos Android e iOS.

- A utilização correta dos serviços de acessibilidade não é garantida [Requisito 11.5.2.3].
 - Alguns componentes de texto nos modos de edição e leitura não cumprem os requisitos de acessibilidade [Requisito 11.5.2.10].
 - As tecnologias de assistência não notificam adequadamente as alterações de estado de certos elementos (por exemplo, selecionado/não selecionado) [Requisito 11.5.2.15].
 - A aplicação não responde a alterações de atributos de texto definidos pelo utilizador, como negrito ou sublinhado, comprometendo a personalização da experiência [Requisito 11.7].
 - Não há recursos de acessibilidade disponíveis [Requisito 12.1.1].
- Plano de correção para a app do WiZink no âmbito da sua atividade em Portugal.
 - A entidade continua a fazer progressos na implementação de todos os requisitos e espera atingir a conformidade total da aplicação durante o primeiro trimestre de 2026, coincidindo com o lançamento da nova versão deste ambiente.

Web privada:

Os **websites privados** sob a marca WiZink relativamente ao seu negócio em Portugal estão **parcialmente conformes** com a Diretiva [UE] 2019/882 do Parlamento Europeu e do Conselho e com a Lei 11/2023, e com o Decreto-Lei 82/2022, devido a exceções e ao incumprimento nas funcionalidades, conforme detalhado abaixo:

- Exceções: O conteúdo não é abrangido pelo âmbito de aplicação da legislação aplicável.
 - Formatos de ficheiros Office publicados antes da data de entrada em vigor da Lei 11/2023.
 - Conteúdo criado por terceiros que não é financiado, desenvolvido ou controlado pela entidade responsável pelas aplicações móveis.
 - Conteúdo multimédia pré-gravado baseado no tempo, publicado antes da data de entrada em vigor da Lei 11/2023.
 - Conteúdo de websites e aplicações móveis considerados como ficheiros, no sentido em que contêm apenas material que não é atualizado ou editado após 28 de junho de 2025.
- Incumprimento da Lei 11/2023 (Espanha)⁴, do Decreto-Lei 82/2022 (Portugal), e dos requisitos estabelecidos na norma técnica UNE-EN 301549:2019, conforme indicado abaixo entre parênteses retos.
 - Foram identificadas imagens decorativas com atributos ALT incorretos e alguns ícones carecem de texto alternativo e de atributos ARIA [Requisito 9.1.1.1].
 - As listas não são reconhecidas pelas tecnologias de assistência; alguns títulos estão incorretamente codificados e o mesmo elemento é lido de forma fragmentada pelas tecnologias de assistência [Requisito 9.1.3.1].
 - O campo de entrada carece de um rótulo representativo e de instruções associadas [Requisito 9.1.3.5].
 - Ocasionalmente, a cor é utilizada como único meio de transmitir informações [Requisito 9.1.4.1].
 - O texto não cumpre o rácio de contraste mínimo de 4,5:1 [Requisito 9.1.4.3].

⁴ Os incumprimentos foram identificados com base numa avaliação realizada a uma amostra representativa de funcionalidades. A partir desta amostra, foi extrapolado que os requisitos de acessibilidade não satisfeitos provavelmente também seriam violados nas restantes funcionalidades identificadas como não corrigidas. Esta extrapolação não exclui a possibilidade de rever os requisitos inicialmente considerados conformes. Os resultados da análise completa das restantes funcionalidades permitirão confirmar ou ajustar esta extrapolação.

- O espaçamento do texto não é corretamente aplicado em todos os elementos [Requisito 9.1.4.12].
 - Falta um mecanismo para evitar blocos de conteúdo repetidos [Requisito 9.2.4.1].
 - Os elementos que funcionam com o teclado não têm um foco visível [Requisito 9.2.4.7].
 - Por vezes, as instruções não são transmitidas pelas tecnologias de assistência [Requisito 9.3.3.2].
 - O leitor de ecrã não anuncia o estado de alguns elementos interativos, alguns elementos têm funções incorretamente definidas e os elementos com deficiência não são lidos pelas tecnologias de assistência [Requisito 9.4.1.2].
 - O leitor de ecrã não fornece alertas quando o ecrã muda [Requisito 9.4.1.3].
 - Não há recursos de acessibilidade disponíveis [Requisito 12.1.1].
- Plano de correção para o website privado do WiZink no âmbito da sua atividade em Portugal.
 - A entidade continua a fazer progressos na implementação de todos os requisitos e espera atingir a conformidade para o website privado no primeiro trimestre de 2026, coincidindo com o lançamento da nova versão deste ambiente.

Website público:

O **website público** sob a marca WiZink em Portugal está **parcialmente conforme** com a Diretiva [UE] 2019/882 do Parlamento Europeu e do Conselho e com a Lei 11/2023, e com o Decreto-Lei 82/2022, devido a exceções e ao incumprimento nas funcionalidades do website, conforme detalhado abaixo:

- Exceções: O conteúdo não é abrangido pelo âmbito de aplicação da legislação aplicável.
 - Formatos de ficheiros Office publicados antes da data de entrada em vigor da Lei 11/2023.
 - Conteúdo criado por terceiros que não é financiado, desenvolvido ou controlado pela entidade responsável pelas aplicações móveis.
 - Conteúdo multimédia pré-gravado baseado no tempo, publicado antes da data de entrada em vigor da Lei 11/2023.
 - Conteúdo de websites e aplicações móveis considerados como ficheiros, no sentido em que contêm apenas material que não é atualizado ou editado após 28 de junho de 2025.
- Incumprimento da Lei 11/2023 [Espanha]⁵, do Decreto-Lei 82/2022 [Portugal], e dos requisitos estabelecidos na norma técnica UNE-EN 301549:2019, conforme indicado abaixo entre parênteses retos, para as funcionalidades do website.
 - As imagens decorativas não têm um atributo ALT vazio ou adequado [Requisito 9.1.1.1].
 - As listas não são corretamente anunciadas pelas tecnologias de assistência, os títulos não são corretamente definidos, alguns elementos são lidos separadamente ou duas vezes e as tabelas não são lidos corretamente [Requisito 9.1.3.1].
 - Os campos de formulário não têm rótulos visíveis ou acessíveis [Requisito 9.1.3.5].

⁵ Os incumprimentos foram identificados com base numa avaliação realizada a uma amostra representativa de funcionalidades. A partir desta amostra, foi extrapolado que os requisitos de acessibilidade não satisfeitos provavelmente também seriam violados nas restantes funcionalidades identificadas como não corrigidas, correspondendo às funcionalidades do website. Esta extrapolação não exclui a possibilidade de rever os requisitos inicialmente considerados conformes. Os resultados da análise completa das restantes funcionalidades permitirão confirmar ou ajustar esta extrapolação.

- Quando o espaçamento do texto é aplicado, perde-se informação ou ocorrem sobreposições [Requisito 9.1.4.12].
 - Não existe um mecanismo para saltar blocos repetitivos [Requisito 9.2.4.1].
 - Os links não fornecem contexto suficiente sobre o seu objetivo [Requisito 9.2.4.4].
 - Os elementos que funcionam com o teclado não apresentam um foco visível [Requisito 9.2.4.7].
 - Os campos obrigatórios não são identificados ou anunciados e os campos especiais não têm instruções compreensíveis [Requisito 9.3.3.2].
 - Os elementos interativos não têm a função associada correta, o seu estado (seleccionado, expandido, etc.) não é anunciado, alguns elementos têm funções incorretas (por exemplo, botões identificados como links), os elementos desativados não são lidos por tecnologias de assistência e os elementos não têm um nome acessível associado [Requisito 9.4.1.2].
 - O leitor de ecrã não anuncia quando ocorre uma mudança de ecrã [Requisito 9.4.1.3].
 - Não há recursos de acessibilidade disponíveis [Requisito 12.1.1].
- Plano de correção para o website público do WiZink no âmbito da sua atividade em Portugal.
 - A entidade continua a fazer progressos na implementação de todos os requisitos e espera atingir a conformidade para o website privado, até 29 de agosto de 2025.

Redação desta Declaração de Acessibilidade.

Esta declaração foi preparada a 28 de junho de 2025.

O método utilizado para preparar a declaração foi uma avaliação realizada por um terceiro.

Última revisão da declaração: 28 de junho de 2025.

Feedback e Informações de Contacto.

Pode contactar-nos através dos canais habituais para quaisquer comunicações relacionadas com os requisitos de acessibilidade, tais como:

- Comunicar qualquer potencial incumprimento.
- Comunicar quaisquer outras dificuldades de acesso.
- Enviar quaisquer outras questões ou sugestões de melhoria relativamente à acessibilidade da entidade.