

FICHA APLICACIONES MÓVILES

1. Datos generales

- **Nombre APP:** Twyp – Pago móvil para todo y para todos
- **Descripción:** aplicación que permite enviar y recibir dinero, pagar o sacar dinero en comercios adheridos con solo enseñar el móvil
- **Versión:** 3.7.0
- **Fecha actualización:** 12/08/2019
- **Idioma:** Español, Inglés, Italiano
- **Desarrollador:** ING
- **Coste:** Gratuita
- **Requisitos hardware/software:** Android 5.0 y versiones posteriores
- **Enlaces relacionados:**
<https://play.google.com/store/apps/details?id=com.ing.twyp&hl=es>

2. Entorno de pruebas

- **Plataforma:** Samsung Galaxy S9
- **Sistema Operativo y versión:** Android 9
- **Ayuda técnica utilizada (versión):** Android Accessibility Suite 7.3.0.239841594, BrailleBack 0.97.0.260434933 y Focus 40 BT 5G

3. Accesibilidad/Usabilidad

La aplicación Twyp de ING presenta varios problemas de accesibilidad.

- Autenticación (conéctate a Twyp): no comunica al usuario de lector de pantalla si un ítem ha sido seleccionado.

Además, si la opción elegida es acceder como cliente de ING, el usuario de lector de pantalla encontrará un teclado no estándar y no accesible como único medio para teclear la “Fecha de nacimiento”.

- Se presentan elementos sin etiquetar o mal etiquetados, como botones y gráficos. Se recuerda que el lector de pantalla permite etiquetar los botones/gráficos abriendo el menú contextual local (gesto con un dedo hacia arriba y hacia la derecha) teniendo el elemento a etiquetar seleccionado.
- Información visual: indica elementos seleccionados sólo con cambio de color. Los usuarios de lector de pantalla no reciben esta información por voz y los usuarios que tienen problemas con la discriminación de colores tampoco son informados adecuadamente.
- La tarjeta virtual Twyp para compras virtuales o compras en aplicaciones, presenta los datos (número de tarjeta y código CCV) en una imagen sin texto y sin etiquetar, por lo que no pueden ser leídos por un usuario que emplee el lector de pantalla.

- Comercios disponibles: no se presentan de forma accesible para usuarios que emplean el lector de pantalla (deberán conocer los comercios adheridos a Twyp de antemano para realizar las operaciones ya que no podrán consultarlo a través de la aplicación)
- Ventanas de ayuda: contienen una capa con mensajes que guían al usuario la primera vez que accede a la aplicación después de instalarla. Sólo contienen texto y un botón (no etiquetado) para cerrarlo. El problema que presentan es que permiten navegar por debajo, creando confusión en el usuario que emplea el lector de pantalla ya que no sabrá qué elementos pertenecen al mensaje y cuáles a la ventana que está debajo.

El comportamiento con línea Braille es correcto, sigue el foco del sistema y no se observan diferencias con el lector de pantalla, salvo que cuando éste encuentra un elemento no etiquetado (como el botón Recargar), la línea Braille no muestra ninguna información sobre el mismo.

No se han llevado a cabo operaciones en las que se recarga o mueve dinero desde o hacia el Saldo Twyp o la tarjeta Twyp.

4. Funcionalidad

Twyp es una aplicación creada por ING, pero puede ser usada independientemente del banco donde se tenga la cuenta o incluso si no dispone de cuenta bancaria. Es gratis y sin comisión.

Funciones principales:

- ✓ Enviar y pedir dinero
- ✓ Tarjeta Twyp virtual con la que pagar compras online y en la APP
- ✓ Permite sacar dinero al comprar en comercios

5. Conclusiones

Twyp es una aplicación de ING que permite pagar en tiendas adheridas desde el móvil (generando un código de barras que se debe mostrar en el comercio), enviar o recibir dinero, comprar online con la tarjeta virtual y en casi cualquier comercio a través del datáfono (sólo para usuarios de Android).

Como se indica en el documento de valoración, la aplicación presenta diferentes problemas de accesibilidad que no afectan en gran medida a las operaciones principales que los usuarios llevan a cabo en Twyp, como pagar las compras realizadas en tiendas adheridas y retirar efectivo. Sin embargo, sí les impide poder utilizar todas las funcionalidades que la aplicación ofrece, como por ejemplo hacer recargas (al no estar etiquetado el botón), o registrarse con los datos de cliente ING para acceder a la aplicación.

Fecha evaluación

28/08/2019
