

Informationen über die Konformität nach dem Barrierefreiheitsgesetz (Konformitätserklärung)

Erklärung zur Barrierefreiheit

Alle Menschen sollen Produkte und Dienstleistungen ohne Einschränkungen nutzen können, zum Beispiel über digitale Kanäle (z. B. Internet-Banking, Webseite, Selbstbedienungs-Geräte). Man nennt das „barrierefreie Nutzung“. Die Regeln dafür stehen in einem Gesetz. Das Gesetz heißt in Österreich Barrierefreiheitsgesetz und wird mit BaFG abgekürzt.

Wir sind bemüht, unsere Webseiten barrierefrei zugänglich zu machen.

Wir möchten sicherstellen, dass alle unsere Produkte und Dienstleistungen, die in den Anwendungsbereich des Gesetzes fallen, barrierefrei sind.

Anforderungen an die Barrierefreiheit

Wir richten uns nach den Vorgaben der EN 301 549 (Europäische Norm über die Anforderungen an die Barrierefreiheit der Informations- und Kommunikationstechnik). Weiters berücksichtigen wir die Vorgaben der Vereinigung für Internetstandards „World Wide Web Consortium“ (abgekürzt W3C). Diese Vorgaben sind auch unter dem englischen Namen „Web Content Accessibility Guidelines“ oder kurz WCAG bekannt.

I. Informationen über das Unternehmen

Name und Anschrift der Bank

VOLKSBANK WIEN AG
Dietrichgasse 25, 1030 Wien
Tel: +43 1 401 37-0
Fax: +43 1 401 37-7600

E-Mail: kundenservice@volksbankwien.at
www.volksbankwien.at

BIC/S.W.I.F.T.-Code: VBOEATWW
Firmenbuchgericht: Handelsgericht Wien
Firmenbuchnummer: 211524s
UID-Nummer: ATU52403000

Aufsichtsbehörden: Finanzmarktaufsicht, Otto-Wagner Platz 5, 1090 Wien
Europäische Zentralbank

II. Informationen über die Dienstleistung

Wesentliche Eigenschaften der Dienstleistung

Als Universalbank erbringen wir Dienstleistungen in sämtlichen Bereichen des Bankgeschäfts. Dazu gehören insbesondere:

- Zahlungskonto und Zahlungsverkehr
- Debitkarten
- Kreditgeschäft
- Wertpapier-Geschäft
- Online-Sparen, Festgeld-Konto und sonstige Dienstleistungen im elektronischen Geschäftsverkehr

Kreditkarten geben wir keine aus. Wir treten diesbezüglich aber als Vermittler auf.

Wir erbringen Dienstleistungen im elektronischen Geschäftsverkehr (E-Commerce), das sind Dienstleistungen, die im Zusammenhang mit einem Vertragsabschluss elektronisch angeboten werden.

Weitere Informationen zu den von uns angebotenen Dienstleistungen können den Informationen über die Funktionsweise der Dienstleistungen unter Punkt 3. entnommen werden.

Funktionsweise digitaler Inhalte einschließlich anwendbarer technischer Schutzmaßnahmen

Die digitalen Inhalte stehen in deutscher Sprache zur Verfügung.

Interoperabilität digitaler Inhalte mit Hard- und Software

Zur größtmöglichen Sicherheit werden für das Online Banking und die Apps „hausbanking“ und „VB-ID“ jeweils die aktuellen Browser- bzw. Betriebssystemversionen unterstützt.

Gesamtpreis, weitere Steuern oder Kosten

Für die angeführten Bankdienstleistungen fallen unterschiedliche Entgelte an. Diese Entgelte vereinbaren wir mit unseren Kund:innen im Vertrag/Konditionenblatt.

Neben den an uns zu zahlenden Entgelten können noch weitere Entgelte anfallen, die an Dritte zu zahlen sind (zum Beispiel Entgeltansprüche von Internet- und Mobilfunkbetreibern).

Zahlungs-, Liefer- und Leistungsbedingungen

Die Zahlungs-, Liefer- und Leistungsbedingungen unterscheiden sich je nach erbrachter Bankdienstleistung. Sie werden im jeweils abgeschlossenen Vertrag mit den Kund:innen vereinbart.

Gewährleistungsrecht

Sofern wir mangelhafte Leistungen erbringen, stehen den Kund:innen Gewährleistungsansprüche im Rahmen der gesetzlichen Gewährleistungsbestimmungen zu.

Laufzeit und Kündigung des Vertrages

Die Laufzeit und die Kündigungsmöglichkeiten unterscheiden sich je nach erbrachter Bankdienstleistung. Sie werden im jeweils abgeschlossenen Vertrag mit den Kund:innen vereinbart.

Beschwerden

Für allfällige Beschwerden stehen den Kund:innen jederzeit die Beschwerdestelle der VOLKSBANK WIEN AG per E-Mail an kundenservice@volksbankwien.at oder die Finanzmarktaufsicht, Otto-Wagner-Platz 5, 1090 Wien als zuständige Aufsichtsbehörde zur Verfügung.

III. Barrierefreiheitsanforderungen

Allgemeine Beschreibung der Dienstleistungen in einem barrierefreien Format

Auf unserer Webseite finden Sie Informationen zu den von uns angebotenen Dienstleistungen:

- Information zum Zahlungskonto und Zahlungsverkehr nach dem Barrierefreiheitsgesetz (BaFG)
- Information zur Debitkarte nach dem Barrierefreiheitsgesetz (BaFG)
- Information zu Krediten nach dem Barrierefreiheitsgesetz (BaFG)
- Information zu Dienstleistungen im Wertpapier-Geschäft nach dem Barrierefreiheitsgesetz (BaFG)
- Information zu den Dienstleistungen Online-Sparen (z.B. Save & Cash-Konto), Festgeld-Konto und sonstigen Dienstleistungen im elektronischen Geschäftsverkehr nach dem Barrierefreiheitsgesetz (BaFG)

Beschreibungen und Erläuterungen, die zum Verständnis der Durchführung der Dienstleistung erforderlich sind

Beschreibungen und Erläuterungen, die zum Verständnis der Durchführung unserer Dienstleistungen erforderlich sind, werden den Kund:innen bei Abschluss des jeweiligen Vertrages zur Verfügung gestellt.

Beschreibung, wie die Barrierefreiheitsanforderungen erfüllt werden

Wir sind bestrebt, sämtliche im Barrierefreiheitsgesetz definierten Barrierefreiheitsanforderungen zu erfüllen. Im Detail bedeutet das folgendes:

A. Allgemeine Barrierefreiheitsanforderungen für alle Dienstleistungen

1. Gewährleistung der Barrierefreiheit der zur Erbringung der Dienstleistung verwendeten Produkte

In jenen Fällen, in denen wir im Rahmen der Erbringung von Dienstleistungen Produkte im Sinne des Barrierefreiheitsgesetzes verwenden, werden nur barrierefreie Produkte eingesetzt.

2. Die Bereitstellung von Informationen über die Funktionsweise der Dienstleistung sowie für den Fall, dass für die Erbringung der Dienstleistung Produkte verwendet werden, die Bereitstellung von Informationen über deren Verbindung zu diesen Produkten sowie über deren Barrierefreiheitsmerkmale und deren Interoperabilität mit Hilfsmitteln und -einrichtungen erfolgt folgendermaßen:

Die Informationen werden über mehr als einen sensorischen Kanal bereitgestellt:	<ul style="list-style-type: none">– Schriftlich– Vorlesbare Texte– Screenreader
Die Informationen werden in verständlicher Weise dargestellt:	<ul style="list-style-type: none">– Einfache Darstellung– Klare Inhaltsstruktur– Möglichkeit, bei Darstellungen im Vordergrund den Kontrast zu erhöhen, damit sie von Menschen mit Sehschwäche erkannt werden können– Barrierefreie PDFs in einfacher Sprache
Die Informationen werden den Nutzer:innen auf eine Weise dargestellt, die sie wahrnehmen können:	<p>Informationen werden auf unterschiedliche Weise wahrnehmbar gemacht:</p> <ul style="list-style-type: none">– Einfache Darstellung– Möglichkeit, bei Darstellungen im Vordergrund den Kontrast zu erhöhen, damit sie von Menschen mit Sehschwäche erkannt werden können

<p>Der Informationsinhalt wird in Textformaten zur Verfügung gestellt, die sich zum Generieren alternativer assistiver Formate eignen, die von Nutzer:innen in unterschiedlicher Form dargestellt werden und über mehr als einen sensorischen Kanal wahrgenommen werden können:</p>	<ul style="list-style-type: none"> – Unsere Dienstleistungen können visuell und auditiv via Screenreader wahrgenommen werden
<p>Die Informationen werden in einer Schriftart mit angemessener Schriftgröße und geeigneter Schriftform unter Berücksichtigung der vorhersehbaren Nutzungsbedingungen und mit ausreichendem Kontrast sowie anpassbarem Abstand zwischen den Buchstaben, Zeilen und Absätzen dargestellt:</p>	<p>Wir unterstützen Anpassungen der Texte in folgenden Formaten:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Der Text der Informationen hat eine leicht lesbare Schriftgröße mit ausreichend Abstand zwischen den Buchstaben, Zeilen und Absätzen. Er hat ausreichend Kontrast und ist hinsichtlich der Größe anpassbar. – Für Desktop/Tablet/Mobile werden unterschiedliche Formate & Ranges verfügbar gemacht (von 16px bis 96px)
<p>Es wird eine alternative Darstellung des Inhalts angeboten, wenn Elemente mit Nicht-Text-Inhalten enthalten sind:</p>	<ul style="list-style-type: none"> – Aussagekräftige und gleichwertige Textalternativen für Bilder und Grafiken – Strukturierung der Informationen: Überschriften sind ausgezeichnet, Aufzählungen als Listen, logische Gruppierungen in mehrteiligen Formularen
<p>Die für die Erbringung der Dienstleistung erforderlichen elektronischen Informationen werden auf kohärente und angemessene Weise bereitgestellt, indem sie wahrnehmbar, bedienbar, verständlich und robust gestaltet werden:</p>	<ul style="list-style-type: none"> – Unterscheidbarkeit von Informationen: Information wird nicht nur durch Farben allein vermittelt (z. B. durch Vorlesen von Links, Kennzeichnung von Überschriften in Listen etc.) – Seitenfunktionen und Elemente, Eingabefelder sowie Kontrollelemente können weitestgehend über die Tastatur bedient werden. Mit wenigen Ausnahmen kann jedes Element mit der Tastatur angesteuert und verlassen werden. Aktuell wird an der vollständigen Umsetzung dieser Funktionen gearbeitet. – Wir bieten Sprungmarken zum gezielten Aufruf von Navigation und Inhalten an. – Logische Reihenfolge der Links in der Navigation und im Inhalt – Kein automatischer Wechsel des Inhalts ohne vorherige Ankündigung, wenn Benutzer:innen eine Eingabe tätigen

3. Websites einschließlich der zugehörigen Online-Anwendungen und auf Mobilgeräten angebotene Dienstleistungen, einschließlich mobiler Apps, müssen auf kohärente und angemessene Weise wahrnehmbar, bedienbar, verständlich und robust gestaltet werden:

Wir richten uns bei der Gestaltung unserer Webseite (www.volksbank.at), des Online Bankings (<https://volksbank.at/hausbanking>) und der Apps „hausbanking“ und „VB-ID“ nach den Vorgaben der EN 301 549 (Europäische Norm über die Anforderungen an die Barrierefreiheit der Informations- und Kommunikationstechnik) bzw. nach den Richtlinien für barrierefreie Webinhalte (WCAG 2.2, Konformitätsstufe AA, in Bezug auf die Webseite www.volksbankwien.at, WCAG 2.1, Konformitätsstufe AA, in Bezug auf das Online Banking und die Apps „hausbanking“ und „VB-ID“).

Website (www.volksbankwien.at)

Im Detail haben wir zur Gewährleistung der Barrierefreiheit in Bezug auf unsere Webseite folgende Maßnahmen getroffen:

- Wir gestalten unsere Webseite so, dass diese assistive Technologien unterstützt, damit Inhalte und Bedienelemente für alle Nutzer:innen unabhängig von möglichen Sinneseinschränkungen zugänglich bleiben. Wir versehen Nicht-Text-Inhalte mit aussagekräftigen Alternativtexten. Wir verwenden Farbe nie als einziges visuelles Mittel, um Informationen zu transportieren und sehen ausreichende Kontraste und flexible Schriftgrößen vor. Dadurch verbessern wir die **Wahrnehmbarkeit** unserer Webseite.
- Zur Verbesserung der **Bedienbarkeit** achten wir darauf, dass alle Funktionalitäten und Inhalte per Tastatur bedien- und erreichbar sind. Dabei ist der Tastaturfokus deutlich sichtbar und es treten keine Tastaturfallen auf. Darüber hinaus sorgen wir dafür, dass Inhalte nicht blinken oder flackern und achten außerdem darauf, dass die Nutzer:innen genügend Zeit für Aktionen haben.
- Unsere Webseite soll **verständlich** sein. Wir achten darauf, dass die Inhalte sprachlich klar sind und sorgen für eine konsistente Navigation. Weder bei Eingaben durch die Nutzer:innen noch beim Fokus auf bestimmte Elemente lösen wir Kontextänderungen aus. Weiters helfen wir den Nutzer:innen dabei, Fehler zu vermeiden und zu korrigieren.
- Wir achten auf die **Adaptivität** unserer Webseite. Sie soll mit möglichst vielen Browsern, Geräten und Hilfstechnologien kompatibel sein.
- Wir können nicht gewährleisten, dass Inhalte von Dritten auf unserer Webseite, die von uns weder finanziert oder entwickelt werden noch unserer Kontrolle unterliegen, vollständig barrierefrei sind.

Online Banking (<https://banking.volksbankwien.at/banking/login.xhtml?m=44>) und Apps „hausbanking“ und „VB-ID“

In Bezug auf das Online Banking (<https://banking.volksbankwien.at/banking/login.xhtml?m=44>) und die Apps „hausbanking“ und „VB-ID“ haben wir Folgendes unternommen:

Wirksamkeit am 09.07.25 (technische Bereitstellung mit 28.06.25) wurde das Online-Banking dahingehend optimiert, dass es der europäischen Norm EN 301 549 V3.2.1 (2021-03) gemäß der Richtlinie (EU) 2016/2102 des Europäischen Parlaments für digitale Barrierefreiheit entspricht. Folgende Anpassungen wurden vorgenommen:

- Hochkontrastmodus
Die Option, den Hochkontrastmodus zu aktivieren, ist jetzt durchgängig auf allen Seiten der Webanwendung verfügbar. Auf den Seiten des Online-Bankings wurde der Button im Footer hinzugefügt.
- Alternative Texte
Alle informativen Bilder (außer benutzerspezifischen Inhalten wie hochgeladenen Profilbildern) sind mit aussagekräftigen Alternativtexten versehen. Dekorative Bilder verwenden leere alt="" Attribute.
- Leere alt-Attribute
Layout- oder dekorative Grafiken sind korrekt mit alt="" gekennzeichnet, um unnötige Unterbrechungen durch Screenreader zu vermeiden.
- Überspringbare Bereiche
Ein Überspring-Link ist oben auf der Seite verfügbar und wird sichtbar, wenn er fokussiert wird. Er ermöglicht es den Nutzer:innen, wiederholte Elemente wie Kopfzeilen zu umgehen und direkt zum Hauptinhalt der Seite zu navigieren.
- Tastaturzugänglichkeit und Fokus-Sichtbarkeit
Alle interaktiven Elemente, wie Buttons, Links etc. einschließlich Überlagerungen, wurden optimiert, um ausschließlich mit der Tastatur bedienbar zu sein. Der Tastaturfokus wurde verbessert, um deutlich sichtbar zu sein und die Benutzerorientierung in der gesamten Benutzeroberfläche zu unterstützen.
- Textvergrößerung
Text kann auf bis zu 200% vergrößert werden, ohne dass Inhalte oder Funktionen auf den meisten Plattformen verloren gehen.

– Screenreader-Optimierung

Die folgenden Elemente wurden implementiert, um die Benutzerfreundlichkeit mit Screenreadern zu verbessern:

- Programmgesteuerte Formularelementbeschriftungen:
Alle Formularfelder sind mit HTML-Label-Elementen oder ARIA-Attributen beschriftet, sodass Screenreader die Eingabefelder mit den entsprechenden Beschriftungen verknüpfen können.
- Logische Lesereihenfolge:
Die Struktur und Reihenfolge der Elemente im DOM entspricht dem visuellen Layout, was logische Lesesequenzen für Screenreader-Nutzer gewährleistet.
- Richtige Verwendung von HTML-Elementen:
Listen verwenden semantische HTML-Tags (,) und die Inhaltsstruktur folgt den Prinzipien zugänglicher Markup.
- Richtige Syntax und ARIA-Nutzung:
Das Markup ist syntaktisch korrekt und folgt den besten ARIA-Praktiken, um die Kompatibilität mit unterstützenden Technologien sicherzustellen.

Die nachstehend angeführten Punkte sind derzeit nicht vollständig barrierefrei umgesetzt:

– Textvergrößerung in den Apps mit iOS-Betriebssystem:

Die iOS WebView unterstützt die dynamische Schriftartgröße (Systemfontvergrößerung) nicht vollständig. Als Workaround können Nutzer:innen in den Systemeinstellungen „Größerer Text“ aktivieren oder die Pinch-to-Zoom-Funktion nutzen.

– Textvergrößerung in den Apps mit Android-Betriebssystem:

Obwohl der Text über die Systemeinstellungen auf bis zu 200% skaliert werden kann, kann die Layoutbewahrung beeinträchtigt sein. Alle Inhalte und Funktionen bleiben zugänglich, aber das Layout ist möglicherweise nicht visuell optimal. Die Pinch-to-Zoom-Funktion wird derzeit nicht unterstützt.

– PDF-Dokumente:

PDF-Dokumente wurden noch nicht barrierefrei gestaltet. Für sehbehinderte Nutzer:innen steht mit dem Kontoauszug im txt-Format eine spezielle Form des eKontoauszugs zur Verfügung, welche von entsprechender Unterstützungssoftware verarbeitet werden kann. Der speziell codierte pdf-Auszug ist dafür nicht geeignet. Diese Variante des Kontoauszugs kann über das Online Banking heruntergeladen werden.

App „Volksbanken Wallet“ (Pay-App)

Die Wallet ist teilweise mit den gesetzlichen Anforderungen an die Barrierefreiheit gemäß BaFG vereinbar. Sie entspricht teilweise den Richtlinien für barrierefreie Webinhalte (WCAG 2.1, Konformitätsstufe AA) sowie dem Europäischen Standard EN 301 549. Die teilweise Vereinbarkeit ergibt sich aus den nachstehend angeführten Unvereinbarkeiten und Ausnahmen.

Verbesserungsarbeiten dazu sind laufend in Entwicklung.

Die nachstehend angeführten Inhalte und Funktionen sind derzeit nicht vollständig barrierefrei umgesetzt:

– Info und Beziehungen (WCAG 1.3.1):

Bestimmte Informationen und Beziehungen zwischen Inhalten sind für assistive Technologien möglicherweise nicht in vollem Umfang erkennbar.

– Sinnvolle Reihenfolge (WCAG 1.3.2):

Die Reihenfolge der Inhalte ist möglicherweise nicht in allen Bereichen so gestaltet, dass sie von assistiven Technologien immer sinnvoll wiedergegeben wird.

– Ausrichtung (WCAG 1.3.4):

Inhalte oder Funktionen sind aktuell nur im Hochformat nutzbar.

– Eingabefeldzweck (WCAG 1.3.5):

Der Zweck von bestimmten Eingabefeldern ist für unterstützende Technologien möglicherweise nicht immer eindeutig erkennbar. So sind beispielsweise nicht alle Checkboxen als solche erkennbar.

- Kontrast (WCAG-Kriterium 1.4.3):
In einigen Bereichen weisen Texte und Bedienelemente möglicherweise nicht den erforderlichen Mindestkontrast zum Hintergrund auf. Dies ist beispielsweise bei einigen Buttons der Fall, solange diese nicht bestätigt werden dürfen.
- Textgröße anpassen (WCAG 1.4.4):
Die Inhalte sind möglicherweise nicht in allen Bereichen uneingeschränkt nutzbar, wenn die Textgröße vergrößert wird. Zum Beispiel können die Texte der Menüführung aktuell nicht vergrößert werden.
- Bilder von Text (WCAG 1.4.5):
In einigen Bereichen werden Informationen möglicherweise ausschließlich über Bilder von Text dargestellt. Dies betrifft zum Beispiel einige Darstellungen im Bereich Kundenkarten.
- Nicht-Text-Kontrast (WCAG-Kriterium 1.4.11):
Grafische Bedienelemente und visuelle Informationen weisen möglicherweise nicht in allen Bereichen den erforderlichen Kontrast zum Hintergrund auf.
- Textabstand (WCAG 1.4.12):
In einigen Bereichen kann es vorkommen, dass Anpassungen des Textabstands (z. B. Zeilen-, Absatz- oder Buchstabenabstand) nicht unterstützt werden.
- Tastaturbedienbarkeit (WCAG 2.1.1):
Einige Funktionen oder Inhalte sind möglicherweise nicht vollständig über die Tastatur bedienbar.
- Keine Tastaturfalle (WCAG 2.1.2):
In einigen Bereichen kann es vorkommen, dass Nutzer:innen mit der Tastatur bestimmte Inhalte nicht verlassen oder erreichen können.
- Fokus-Reihenfolge (WCAG 2.4.3):
In einigen Bereichen kann die Reihenfolge der Tastatur-Navigation vom logischen oder erwarteten Ablauf abweichen.
- Alternative Zugangswege (WCAG 2.4.5):
Es stehen nicht für alle Inhalte mehrere Navigationsmöglichkeiten (z. B. Suchfunktion, Menü, Sitemap) zur Verfügung.
- Überschriften und Beschriftungen (WCAG 2.4.6):
In einigen Bereichen sind Überschriften oder Beschriftungen möglicherweise nicht ausreichend aussagekräftig.
- Zeiger-Gesten (WCAG 2.5.1):
In einigen Bereichen, zum Beispiel um längere Texte wie Datenschutzerklärung oder Nutzungsbedingungen vollständig zu lesen, sind Funktionen möglicherweise nur durch komplexe Zeigergesten (z. B. Wischen oder Mehrfingergersten) bedienbar und nicht durch einfache Einzelfunktionen ersetzbar.
- Beschriftung im Namen (WCAG 2.5.3):
In einigen Bereichen stimmen sichtbare Beschriftungen und programmatische Namen von Bedienelementen möglicherweise nicht überein.
- Ziehbewegungen (WCAG 2.5.7):
In einigen Bereichen können Funktionen ausschließlich durch Ziehbewegungen bedient werden, ohne dass eine alternative Bedienmöglichkeit zur Verfügung steht.
- Zielgröße (Erweiterung) (WCAG 2.5.8):
In einigen Bereichen sind interaktive Ziele möglicherweise nicht groß genug, um sie komfortabel und zuverlässig bedienen zu können.
- Sprache von Teilen (WCAG 3.1.2):
In einigen Bereichen sind Abschnitte oder Wörter in einer anderen Sprache möglicherweise nicht korrekt ausgezeichnet, was die Nutzung mit unterstützenden Technologien erschweren kann.
- Verhalten bei Eingabe (WCAG 3.2.2):
In einigen Bereichen kann es vorkommen, dass sich Inhalte oder Funktionen unerwartet ändern, sobald eine Eingabe erfolgt, ohne dass Nutzer:innen vorher darauf hingewiesen werden.

- Konsistente Hilfsmittelunterstützung (WCAG 3.2.6):
Es kann sein, dass die Unterstützung durch assistive Technologien oder alternative Eingabemethoden nicht durchgängig konsistent ist.
- Beschriftungen oder Anweisungen (WCAG 3.3.2):
In einigen Bereichen werden erforderliche Eingabefelder oder Bedienhinweise möglicherweise nicht ausreichend klar beschriftet oder erklärt.
- Fehlerhinweise (WCAG 3.3.3):
In einigen Bereichen erhalten Nutzer:innen bei Eingabefehlern möglicherweise keine ausreichenden Hinweise bzw. Empfehlungen zur Korrektur der Fehler.
- Fehlervermeidung (WCAG 3.3.4):
In einigen Bereichen werden keine oder nur eingeschränkte Mechanismen zur Vermeidung von Rechtschreibfehlern bei wichtigen Eingaben angeboten. Dies betrifft beispielsweise Transaktionen mittels ZÖIN.
- Name, Rolle, Wert (WCAG 4.1.2):
In einigen Bereichen sind Name, Rolle oder Wert von Benutzeroberflächenkomponenten für assistive Technologien möglicherweise nicht korrekt oder vollständig verfügbar.

Die Bewertung der Barrierefreiheit basiert auf einer Selbstbewertung der PSA Payment Services Austria GmbH (FN 370048), Handelskai 92, Gate 2, 6. OG, 1200 Wien sowie auf qualitativen Usability-Tests mit Nutzer:innen unterschiedlicher Unterstützungsbedarfe.

Die Angebote und Services in der Volksbanken-Wallet werden laufend verbessert, ausgetauscht und ausgebaut. Dabei ist uns die Bedienbarkeit und Zugänglichkeit ein großes Anliegen.

4. Wenn Unterstützungsdienste (Help-Desk, Call-Center, technische Unterstützung, Relaisdienste und Einweisungsdienste) verfügbar sind, müssen Informationen über die Barrierefreiheit mit barrierefreien Kommunikationsmitteln bereitgestellt werden:

Das telefonisch erreichbare Kunden-Servicecenter hilft gerne bei Fragen zur Barrierefreiheit unserer Webseite, des Online Bankings sowie der Apps „hausbanking“ und „VB-ID“ weiter.

Wir unterstützen Kund:innen bei Fragen zur Barrierefreiheit wie folgt:

- **Telefonische Unterstützung**
Auskunft zur Barrierefreiheit der Webseite, des Online Bankings und der Apps „hausbanking“ und „VB-ID“ sowie Unterstützung bei der Nutzung einzelner Funktionen.
- **Unterstützung für hörbeeinträchtigte oder taube Personen**
Anfragen können schriftlich (z.B. per E-Mail) gestellt werden; Antworten erfolgen ebenfalls schriftlich und bei Bedarf in klarer, leicht verständlicher Sprache.
- **Unterstützung für sehbeeinträchtigte oder blinde Personen**
Inhalte und Bedienwege werden telefonisch mündlich erläutert (z.B. Aufbau der Seite, Navigationsschritte, Bezeichnungen von Schaltflächen).
- **Allgemeine Unterstützung**
Bei Bedarf nehmen wir uns zusätzliche Zeit für eine Schritt-für-Schritt-Erklärung und wiederholen Informationen auf Nachfrage.

B. Zusätzliche Barrierefreiheitsanforderungen bei Bankdienstleistungen für Verbraucher:innen

1. Bereitstellung von Identifizierungsmethoden, elektronischen Signaturen, Sicherheit und Zahlungsdiensten, die wahrnehmbar, bedienbar, verständlich und robust sind:

Identifizierungsmethoden, elektronischen Signaturen und Zahlungsdienste werden – soweit wir sie anbieten – barrierefrei bereitgestellt. Das Online Banking und die Apps „hausbanking“ und „VB-ID“ unterstützen Screenreader, sodass Inhalte vorgelesen werden können, und sie lassen den Nutzer:innen ausreichend Zeit zum Lesen. Das Online

Banking und die Apps „hausbanking“ und „VB-ID“ können zudem mit der Tastatur bedient werden. Für den Login und die Zeichnung stehen Alternativen zur biometrischen Identifizierung (zum Beispiel mittels Benutzername und Passwort und Short-PIN) zur Verfügung. Inhalte werden stets in vorhersehbarer Weise dargestellt und funktionieren in vorhersehbarer Weise.

2. Gewährleistung, dass die Informationen verständlich sind und ihr Schwierigkeitsgrad nicht über dem Sprachniveau B2 (Höhere Mittelstufe) des Gemeinsamen europäischen Referenzrahmens für Sprachen (GERS) des Europarats liegt:

Bei der Gestaltung der Informationen über die Funktionsweise der Dienstleistung (oben unter Punkt III. Barrierefreiheitsanforderungen, Allgemeine Beschreibung der Dienstleistungen in einem barrierefreien Format) wurde darauf geachtet, dass das Sprachniveau dieser Informationen nicht über B2 (Höhere Mittelstufe) des Gemeinsamen europäischen Referenzrahmens für Sprachen (GERS) des Europarats liegt.

3. Selbstbedienungsgeräte (zum Beispiel Bankomaten):

Selbstbedienungsgeräte, die wir ab dem 28.06.2025 erstmalig zum Angebot oder zur Erbringung von Bankdienstleistungen neu einsetzen, erfüllen die Barrierefreiheitsanforderungen des Barrierefreiheitsgesetzes.

Feedback, Beschwerdemöglichkeit und Kontaktangaben

Wir erweitern und verbessern unsere barrierefreien Dienstleistungen laufend. Unsere Produkte, Dienstleistungen und Selbstbedienungs-Geräte (SB-Geräte) sollen einfach zu bedienen und leicht zugänglich sein.

Wenn Ihnen Barrieren auffallen, die Sie an der Benutzung unserer Webseite behindern, etwa Probleme, die in dieser Erklärung nicht beschrieben sind oder Mängel in Bezug auf die Einhaltung der Barrierefreiheits-Anforderungen, so bitten wir Sie, uns diese mitzuteilen.

Dabei können Sie unser Kontaktformular verwenden:

<https://www.volksbankwien.at/kundenservice>

Bitte beschreiben Sie das Problem und führen Sie die Internet-Adresse (URL) der betroffenen Webseite oder des Dokuments an.

Kontakt:

E-Mail: kundenservice@volksbankwien.at

Zeitpunkt der Erstellung dieser Erklärung

Wir haben diese Erklärung zuletzt am 21.11.2025 aktualisiert.

IMPRESSUM:

Medieninhaber und Hersteller: VOLKSBANK WIEN AG, Dietrichgasse 25, 1030 Wien

Tel.: +43 1 401 37-0, kundenservice@volksbankwien.at, www.volksbankwien.at

Verlags- und Herstellungsort: Wien, Stand 21.11.2025