

Informationen über die Konformität von Dienstleistungen gemäß § 14 Abs 2 Barrierefreiheitsgesetz – Konformitätserklärung

Stand 25.06.2025

Erklärung zur Barrierefreiheit

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

Wir sind bemüht, unsere Webseiten und mobilen Anwendungen barrierefrei zugänglich zu machen. Wir möchten sicherstellen, dass alle unsere 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 Vereinbarung der Vereinigung für Internetstandards „World Wide Web Consortium (abgekürzt W3C). Diese Vorgaben („Richtlinien für barrierefreie Webinhalte“) sind auch unter dem englischen Namen „Web Content Accessibility Guidelines“ oder kurz WCAG bekannt. Wir richten uns nach den WCAG 2.2 Vorgaben mit der Konformitätsstufe AA.

Über das Unternehmen

Firma und Anschrift	Volkskreditbank AG (im Folgenden „VKB“) FN 76096g, Landesgericht Linz Rudigierstraße 5-7, 4020 Linz Telefon: +43 732 76 37-0 E-Mail: service@vkb-bank.at Homepage: www.vkb.at
----------------------------	---

Über die Dienstleistung

Wesentliche Eigenschaften der Dienstleistung	<p>Die VKB erbringt Dienstleistungen in sämtlichen Bereichen des Bankgeschäfts. Dazu zählen insbesondere:</p> <ul style="list-style-type: none">• Zahlungsverkehr einschließlich Zahlungskonto• Debitkarten• Online-Sparkonten• Wertpapiergeschäfte• Kredite• Kreditkarten <p>Kreditkarten werden durch die VKB nicht ausgegeben. Die VKB tritt hier nur als Vermittler auf.</p>
Funktionsweise digitaler Inhalte einschließlich anwendbarer technischer Schutzmaßnahmen	<p>Die digitalen Inhalte stehen in deutscher Sprache zur Verfügung. Darüber hinaus werden die digitalen Anwendungen „VKB CONNECT WEB“, „VKB CONNECT APP“ auch in englischer Sprache zur Verfügung gestellt.</p>
Interoperabilität digitaler Inhalte mit Hard- und Software	<p>Für einen reibungslosen Einsatz und größtmögliche Sicherheit von VKB CONNECT werden die aktuellsten Browser-Versionen unterstützt. Nähere Informationen zu den unterstützten Browsern finden Sie auf der VKB-Webseite unter Connect Nutzungsbedingungen - VKB sowie bei Ihrem Kundenberater.</p>
Gesamtpreis	<p>Für die genannten Bankdienstleistungen fallen unterschiedliche Entgelte an. Die Entgelte vereinbart die VKB mit dem Kunden im Vertrag und dem Preisblatt.</p>
Weitere Steuern und Kosten	<p>Die an die VKB zu zahlenden Entgelte decken nicht die Entgelte, die der Kunde an Dritte zu zahlen hat (z.B. Entgeltansprüche von Mobilfunkbetreibern).</p>
Zahlungs-, Liefer- und Leistungsbedingungen	<p>Die Zahlungs-, Liefer- und Leistungsbedingungen sind je Bankdienstleistung unterschiedlich. Sie werden im jeweiligen Vertrag vereinbart.</p>
Gewährleistungsrecht	<p>Bei der Erbringung einer mangelhaften Leistung durch die VKB haben Sie das Recht, Gewährleistungsansprüche im Rahmen der gesetzlichen Gewährleistungsbestimmungen geltend zu machen.</p>
Laufzeit und Kündigung des Vertrages	<p>Die Laufzeit und die Kündigungsmöglichkeiten sind je Bankdienstleistung unterschiedlich. Sie werden im jeweiligen Vertrag mit dem Kunden vereinbart.</p>

Rücktrittsrechte bei Fernabsatzverträgen	Über allfällige Rücktrittsrechte werden Sie rechtzeitig vor dem jeweiligen Vertragsabschluss informiert.
Kundendienst	<p>Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der VKB unterstützen Sie gerne bei Fragen und Anliegen.</p> <p>Die VKB bietet unter der Nummer +43 732 76 37-0 einen telefonischen Sofort-Service an. Sie können dieses auch unter der E-Mail-Adresse team-digital@vkb-bank.at erreichen. Weitere Informationen finden Sie auf der VKB-Webseite unter www.vkb-bank.at/team-digital.</p> <p>Die VKB hat eine Sperrhotline für Karten und Electronic Banking eingerichtet. Die Telefonnummern sind auf der VKB-Webseite unter www.vkb-bank.at/wichtige-notfallnummern abrufbar.</p>

Barrierefreiheitsanforderungen

Allgemeine Beschreibung der Dienstleistungen in einem barrierefreien Format	<p>Eine barrierefreie Beschreibung der Dienstleistungen der VKB finden Sie auf der VKB-Webseite unter www.vkb-bank.at/barrierefreiheit sowie bei Ihrem Kundenberater.</p> <p>Informationsblätter zu folgenden Dienstleistungen werden in gedruckter Form und digital zur Verfügung gestellt:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Zahlungskonto und Zahlungsverkehr • Debitkarten • Online-Sparkonto • Wertpapiere • Kredite • Kreditkarten
Beschreibungen und Erläuterungen, die zum Verständnis der Dienstleistung erforderlich sind	<p>Beschreibungen und Erläuterungen, die zum Verständnis der Durchführung unserer Dienstleistungen erforderlich sind, werden dem Kunden im Rahmen der vorvertraglichen Beratung jedenfalls bis zum Abschluss des Vertrages zur Verfügung gestellt.</p> <p>Gebärdendolmetscher sowie Vertrauens- und Assistenzpersonen können zur Beratung hinzugezogen werden. Sofern es sich dabei nicht um Vertragsparteien oder gesetzliche Vertreter handelt, (z.B. Elternteile oder Erwachsenenvertreter) ist eine schriftliche Entbindung vom Bankgeheimnis erforderlich.</p>
Erfüllung der Barrierefreiheitsanforderungen:	Die VKB achtet darauf, sämtliche im Barrierefreiheitsgesetz definierten Barrierefreiheitsanforderungen zu erfüllen. Im Detail bedeutet das:

<p>A. Allgemeine Barrierefreiheitsanforderungen für alle Dienstleistungen</p> <p>1. Gewährleistung der Barrierefreiheit der zur Erbringung der Dienstleistung verwendeten Produkte</p> <p>2. Die Bereitstellung von Informationen über die Funktionsweise der Dienstleistung, (gegebenenfalls) die Bereitstellung von Informationen über deren Verbindung zu diesen Produkten sowie über deren Barrierefreiheitsmerkmale und deren Interoperabilität mit Hilfsmitteln erfolgt folgendermaßen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Die Informationen werden über mehr als einen sensorischen Kanal bereitgestellt, • sie werden in verständlicher Weise dargestellt, • sie werden den Nutzern und Nutzerinnen auf eine Weise dargestellt, die sie wahrnehmen können, 	<p>Sollte die VKB im Rahmen der Dienstleistungserbringung Produkte verwenden, die dem BaFG unterliegen, werden barrierefreie Produkte eingesetzt. Das gilt insbesondere für Selbstbedienungsterminals, die von der VKB erstmals ab 28. Juni zu Erbringung von Dienstleistungen eingesetzt werden.</p> <p>Informationen über die bauliche Umwelt und Ausstattung unserer jeweiligen Bankfilialen finden Sie auf der VKB-Website unter www.vkb-bank.at.</p> <p>Die VKB hat in Zusammenarbeit mit der Docolution GmbH einerseits Standards entwickelt, nach denen Dokumente von Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern der VKB zu erstellen sind. Es wurden Formatvorlagen, Mindestschriftgrößen und Kontrastverhältnisse festgelegt. Andererseits wird die VKB bei der barrierefreien Aufbereitung besonders umfangreicher Dokumente durch die Docolution GmbH unterstützt.</p> <p>Im Detail wird die Erfüllung der Anforderungen wie folgt sichergestellt:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Die oben genannten Produktinformationsblätter, in denen die Funktionsweise der Dienstleistung erläutert wird, können visuell auf der Webseite eingesehen bzw. über einen Computer mit Screenreader („Bildschirmvorleser“) vorgelesen werden. Darüber hinaus stellt die VKB ihren Kunden auch Verträge und vorvertragliche Informationen im PDF/UA Format zur Verfügung. Informationen auf Papier liest der Kundenberater gerne vor. • Die von der VKB zur Verfügung gestellten Produktinformationsblätter übersteigen das Sprachniveau B2 GERS nicht. Bitte beachten Sie, dass die rechtlich verbindlichen Verträge dieses Sprachniveau übersteigen können. Die dort verwendeten Fachbegriffe und Abkürzungen erklären wir Ihnen gerne. Unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter stehen nach Terminvereinbarung von Montag bis Freitag von 08:00 bis 20:00 für persönliche oder telefonische Beratungsgespräche zur Verfügung. • Informationen werden über mindestens zwei Sinneskanäle dargestellt. Die Darstellung in Textform unterstützt einen Screenreader. <p>Informationen werden mit vergrößerter Schriftgröße und ausreichendem Kontrast dargestellt. Sie sind hinsichtlich der Größe anpassbar.</p>
---	--

<ul style="list-style-type: none"> • der Informationsinhalt wird in Textformaten zur Verfügung gestellt, die sich zum Generieren alternativer assistiver Formate eignen, die von Nutzerinnen und Nutzern in unterschiedlicher Form dargestellt werden und über mehr als einen sensorischen Kanal wahrgenommen werden können, • sie 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, • es wird eine alternative Darstellung des Inhalts angeboten, wenn Elemente mit Nicht-Text-Inhalten enthalten sind und • 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. 	<ul style="list-style-type: none"> • Der Informationsinhalt wird in Textformaten zur Verfügung gestellt. Dieser kann gelesen oder über assistive Systeme wahrgenommen werden. Damit ist er beispielsweise visuell am Computerbildschirm einsehbar über Screenreader vorlesbar, über Brailledrucker ausdrückbar oder über eine Braillezeile (Ausgabegerät das Texte in Brailleschrift darstellt) ertastbar. • Der Informationstext hat eine leicht lesbare Schriftgröße und Schriftform mit ausreichend Abstand zwischen den Buchstaben, Zeilen und Absätzen. Er hat ausreichend Kontrast und ist hinsichtlich der Größe anpassbar. • Für Bilder und Grafiken existieren aussagekräftige und gleichwertige Textalternativen. Schaubilder (informative Grafiken) sind durch eine Textbeschreibung, in der die wichtigsten Elemente genannt oder zentrale Vorgänge beschrieben werden, ergänzt. • Die für die Dienstleistung erforderlichen elektronischen Informationen werden barrierefrei bereitgestellt. Wir richten uns dabei nach den technischen Vorgaben des europäischen Standards EN 301 549, bzw. nach der Richtlinie für barrierefreie Web-Inhalte WCAG 2.2., Konformitätsstufe AA. Die VKB achtet bei der Erstellung sämtlicher Informationen auf eine möglichst klare Struktur, die im Rahmen des Prinzips „Ein Design für alle“ für alle Formen der Wiedergabe bestmöglich geeignet ist.
---	--

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.

Anlässlich des Relaunches der Webseite der VKB wurde die Cyberhouse GmbH & Co KG beauftragt, die Website entsprechend den Vorgaben zur Barrierefreiheit zu gestalten. Gemäß Prüfbericht vom 12.06.2025 entspricht die Webseite dem Konformitätsziel der EN 301 549 und der WCAG 2.2, Konformitätsstufe AA. Die Webseite ist somit allen Nutzerinnen und Nutzern voll zugänglich.

Im Detail hat die VKB zur Gewährleistung der Barrierefreiheit in Bezug auf Websites und Online Anwendungen folgende Maßnahmen getroffen:

Die VKB gestaltet Websites und Online-Anwendungen derart, dass diese assistive Technologien unterstützen. Menschen mit unterschiedlichen Einschränkungen haben so die Möglichkeit, Inhalte auf den Anwendungen wahrzunehmen und mit ihnen zu interagieren.

Wir stellen für Nicht-Text-Inhalte eine Textalternative bereit, verwenden Farbe nie als einziges visuelles Mittel um Informationen zu transportieren und setzen immer ausreichend Kontrast ein. Dadurch unterstützen wir die Wahrnehmbarkeit der Online-Anwendungen.

Zur Optimierung der Bedienbarkeit achten wir darauf, dass alle Funktionalitäten per Tastatur bedienbar sind. Dabei ist die Fokussierung sichtbar und in einer logischen und bedienbaren Reihenfolge anwählbar. Wir achten darauf, dass keine Tastaturfallen auftreten. Darüber hinaus achten wir darauf, dass Nutzer: innen genügend Zeit zum Wahrnehmen und Bedienen der Online Anwendungen haben.

Wir gestalten die Online-Anwendungen verständlich. Dazu setzen wir möglichst konsistente Navigationsmöglichkeiten ein und lösen keine Änderungen des Kontextes bei Eingaben der Nutzer: innen aus. Dadurch werden die Anwendungen vorhersehbarer und verständlicher. Auch helfen wir Nutzer: innen durch unterschiedliche Maßnahmen dabei, Fehler bei Interaktionen zu vermeiden und zu korrigieren.

Wir achten auch auf die Robustheit von Webseiten und Online-Anwendungen.

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.

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

Das Telefon Sofort-Service der VKB hilft Ihnen gerne bei Fragen im Hinblick auf die Barrierefreiheit von unterstützenden Technologien weiter. Diese Informationen werden auch barrierefrei bereitgestellt.

**B. Zusätzliche
Barrierefreiheitsanforderungen
bei Bankdienstleistungen für
Verbraucher und
Verbraucherinnen:**

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

**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**

**3. Selbstbedienungsterminals
(z.B. Geldautomaten)**

Die Identifizierungsmethoden, elektronische Signaturen und Zahlungsdienste werden ab dem 30.09.2025 – soweit angeboten – barrierefrei bereitgestellt. Sie unterstützen etwa eine Vorlesefunktion, können mit der Tatstatur bedient werden und es besteht ausreichend Zeit zum Lesen. Inhalte werden stets in vorhersehbarer Weise dargestellt und funktionieren in vorhersehbarer Weise.

Bei den Informationen über die Funktionsweise der Dienstleistung, erreichbar unter dem Link www.vkb-bank.at/barrierefreiheit, achtet die VKB darauf, dass diese auf Sprachniveau B2 sind. Auch bei anderen Vertragsdokumenten und weiteren gesetzlichen Informationsblättern wird soweit möglich auf eine verständliche Sprache geachtet.

SB-Geräte die ab dem 28.06.2025 erstmalig in Betrieb genommen werden:

- sind unter anderem mit Sprachausgabetechnologie ausgestattet,
- ermöglichen die Benutzung von Einzelkopfhörern,
- weisen Nutzer und Nutzerinnen über mehr als einen sensorischen Kanal darauf hin, wenn eine zeitlich begrenzte Eingabe erforderlich ist,
- ermöglichen die Verlängerung der gegebenen Zeit,
- sind so gestaltet, dass, wenn sie mit Tasten und Bedienelementen ausgestattet sind, zwischen diesen ein ausreichender Kontrast besteht und sie taktil erkennbar sind,
- erfordern keine Aktivierung von Barrierefreiheitsfunktionen, damit das Gerät von Nutzern und Nutzerinnen, die auf entsprechende Funktionen angewiesen sind, eingeschaltet werden kann,
- verwenden, wenn Audiosignale oder akustische Signale verwendet werden, Signale, die mit auf Unionsebene verfügbaren Hilfsmitteln und Technologien, etwa mit Hörhilfetechnik (z.B. Hörgeräten, Telefonspulen, Cochlea-Implantaten und technischen Hörhilfen), kompatibel sind.

Vor dem 28. Juni 2025 eingesetzte Selbstbedienungs-Terminals dürfen bis zum Ende ihrer wirtschaftlichen Nutzungsdauer, aber nicht länger als 20 Jahre nach ihrer Ingebrauchnahme eingesetzt werden. Ab dem 28. Juni 2040 müssen alle Selbstbedienungs-Terminals barrierefrei sein (§ 37 Abs. 3 BaFG). Die VKB leistet ihren Beitrag zu mehr Barrierefreiheit und erneuert daher bereits vor Ablauf der Übergangsfrist anlassbezogen Selbstbedienungs-Terminals.

Feedback, Beschwerdemöglichkeiten 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 und Bankdienstleistungen 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.

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

Kontakt: barrierefreiheit@vkb-bank.at

Zeitpunkt der Erstellung dieser Erklärung

Wir haben diese Erklärung zuletzt am 25.06.2025 aktualisiert.

IMPRESSUM

Zentrale, Medieninhaberin und Herausgeberin: Volkskreditbank AG, Rudigierstraße 5-7, 4020 Linz,
E-Mail: service@vkb-bank.at, www.vkb.at, Telefon: +43 732 76 37-0, Fax: +43 732 76 37-1484,
BIC VKBLAT2L, Firmenbuch-Nr.: 76096g, Firmenbuchgericht: Landesgericht Linz,
UID-Nr.: ATU23004503, GIIN YL48A1.99999.SL.040, Verlags- und Herstellungsort: Linz,
Druck: Eigenvervielfältigung