

## Informationen zur Einhaltung des österreichischen und polnischen Barrierefreiheitsgesetzes („Konformitätserklärung“)

von

**Raiffeisen Digital Bank AG ("RDB")**

### **Barrierefreiheits-Erklärung**

Alle Menschen sollten Produkte und Dienstleistungen ohne Einschränkungen nutzen können, beispielsweise über digitale Kanäle (z. B. Online-Banking, Websites, mobile Apps). Dies wird als „barrierefreie Nutzung“ bezeichnet. Die Regeln hierfür sind in einem Gesetz festgelegt. In Österreich heißt das Gesetz Barrierefreiheitsgesetz (*BaFG*). In Polen heißt das Gesetz *Ustawa o dostępności*.

Wir sind verpflichtet, unsere digitalen Kanäle (mobile Apps und Website) für alle zugänglich zu machen. Unser Ziel ist es, sicherzustellen, dass alle vom Gesetz abgedeckten Produkte und Dienstleistungen leicht zugänglich und nutzbar sind.

### **Barrierefreiheits-Anforderungen**

Wir halten uns an die Spezifikationen der [EN 301 549](#) (Europäische Norm für Barrierefreiheitsanforderungen für Informations- und Kommunikationstechnologie). Darüber hinaus berücksichtigen wir die Richtlinien des World Wide Web Consortium (abgekürzt W3C). Diese Richtlinien sind auch unter dem englischen Namen „[Web Content Accessibility Guidelines](#)“ oder kurz WCAG bekannt.

Hier finden Sie Informationen zu unseren angebotenen Produkten und Dienstleistungen:

- [Infoblatt: Zahlungskonten und Zahlungsverkehr](#)
- [Infoblatt: Debitkarten](#)
- [Infoblatt: Kredite](#)
- [Infoblatt: Sparkonten](#)
- [Infoblatt: E-Commerce](#)

Das Sprachniveau dieser Informationen überschreitet nicht B2 (obere Mittelstufe) des Gemeinsamen Europäischen Referenzrahmens für Sprachen (CEFR) des Europarats.

## Barrierefreiheitsanforderungen unserer digitalen Kanäle:

### Die Informationen werden über mehr als einen Sinneskanal bereitgestellt.

Wir stellen sicher, dass Informationen über unsere Dienstleistungen über verschiedene Sinneskanäle zugänglich sind.

- Sie können die Informationen visuell auf unserer Website betrachten, wo sie klar mit Text und Bildern organisiert sind.
- Für diejenigen, die das Zuhören bevorzugen oder auditive Unterstützung benötigen, kann die Information von einem Computer mithilfe von Bildschirmlesesoftware vorgelesen werden. Wir haben unsere mobilen Anwendungen mit *VoiceOver* auf iOS und *TalkBack* auf Android getestet, um sicherzustellen, dass sie gut mit diesen Bildschirmlesern funktionieren. Das bedeutet, dass Benutzer, die auf diese Werkzeuge angewiesen sind, die Inhalte auf ihren Geräten leicht zugreifen und verstehen können.

### Die Informationen werden in verständlicher Weise präsentiert.

Um sicherzustellen, dass die Informationen leicht verständlich sind, konzentrieren wir uns auf Klarheit und Einfachheit.

- Für wichtige Dienstleistungen, die unter das Barrierefreiheitsgesetz in nationalen Rechtsordnungen fallen, stellen wir Produkt- und Dienstleistungsinformationsblätter bereit. Diese sind auf einem B2-Sprachniveau verfasst, um sicherzustellen, dass unsere Produkte und Dienstleistungen leicht verständlich sind.
- Wir tun dies, indem wir einfache Sprache verwenden, schwierige Wörter und Fachjargon vermeiden und Inhalte klar organisieren, um den Leser logisch zu führen. Fachbegriffe, Abkürzungen und ungewöhnliche Ausdrücke werden erklärt, sodass Benutzer nicht ihre Bedeutung erraten müssen. Dieser Ansatz hilft jedem, unabhängig von Hintergrund oder Fähigkeiten, die wesentlichen Details unserer Dienstleistungen zu verstehen.

### Die Informationen werden den Benutzern in einer Weise präsentiert, die sie wahrnehmen können.

Wir stellen sicher, dass Informationen auf wahrnehmbare Weise präsentiert werden.

- Unsere mobilen Apps wurden getestet, um mit Bildschirmlesern wie *TalkBack* und *VoiceOver* zu funktionieren, damit Benutzer mit Sehbehinderungen auf Inhalte zugreifen können.
- Wir fügen alternativen Text zu Bildern hinzu, wo nötig, um Benutzern beim Verständnis von Bildern mit Bildschirmlesern zu helfen.
- Wir verwenden ein klares Layout, um Inhalte logisch zu organisieren und die Navigation zu erleichtern.
- Unsere Website verwendet ein responsives Design, das sich an verschiedene Geräte und Bildschirmgrößen anpasst und die Zugänglichkeit auf verschiedenen Plattformen sicherstellt.

- Im Internet können Informationen mit größerer Schriftgröße und gutem Kontrast angezeigt werden. Der Text ist leicht lesbar, mit ausreichendem Abstand zwischen Buchstaben, Zeilen und Absätzen. Er hat starken Kontrast und kann in der Größe verändert werden.

Die Informationsinhalte werden in Textformaten bereitgestellt, die für die Erstellung alternativer unterstützender Formate geeignet sind, die den Benutzern in verschiedenen Formen präsentiert und über mehr als einen Sinneskanal wahrgenommen werden können.

Die Informationsinhalte werden in Textformaten bereitgestellt, die speziell für die Erstellung alternativer unterstützender Formate entwickelt wurden. Dies ermöglicht Benutzern den Zugriff auf Informationen über verschiedene Sinneskanäle.

- **Bildschirmleserkompatibilität:** Unsere mobilen Apps wurden gründlich mit Bildschirmlesern wie *TalkBack* für Android und *VoiceOver* für iOS getestet. Dies stellt sicher, dass alle Textinhalte in Sprache umgewandelt werden können, sodass Benutzer mit Sehbehinderungen die Informationen hören können.
- **Alternativer Text für Bilder:** Wir fügen alternative Textbeschreibungen für alle wesentlichen Bilder in unseren digitalen Inhalten hinzu. Dieser Text ist speziell darauf ausgelegt, die Bedeutung und den Kontext von Bildern zu vermitteln, sodass Benutzer, die auf Bildschirmleser angewiesen sind, visuelle Inhalte auditiv verstehen können.
- **Responsives Design:** Unsere Website verwendet responsive Designtechniken, die sicherstellen, dass sich Textinhalte automatisch an verschiedene Bildschirmgrößen und -auflösungen anpassen. Benutzer können leicht Textgröße und Kontrasteinstellungen ändern, um ihre visuellen Präferenzen zu verbessern.
- **Klare Inhaltsstruktur:** Text ist mit Überschriften, Listen und logischem Ablauf organisiert, was es Bildschirmlesern erleichtert, Informationen kohärent zu interpretieren und zu präsentieren. Diese Struktur unterstützt Benutzer mit kognitiven Behinderungen, indem sie ein vorhersehbares und leicht zu verfolgendes Format bietet.

Die Informationen werden in einer Schriftart mit geeigneter Größe und passendem Schriftbild präsentiert, wobei die vorhersehbaren Nutzungsbedingungen berücksichtigt werden, mit ausreichendem Kontrast und einstellbarem Abstand zwischen Buchstaben, Zeilen und Absätzen.

- **Schriftgröße:** Wir verwenden eine Mindestschriftgröße für Fließtext auf unserer Website und mobilen Apps. Diese Größe wird gewählt, um die Lesbarkeit über verschiedene Geräte hinweg sicherzustellen, sodass Benutzer bequem lesen können, ohne übermäßig zoomen zu müssen.
- **Schriftartauswahl:** Wir verwenden die Schriftart Amalia, die eine geometrische Struktur mit subtilen humanistischen Elementen kombiniert. Diese Designwahl gewährleistet Klarheit und

**Barrierefreiheit-Konformitätserklärung**

Zuletzt aktualisiert 16.07.2025

Einfachheit und hilft Benutzern mit Legasthenie oder anderen Leseschwierigkeiten, indem sie einen klaren und unkomplizierten Text bietet, der sowohl funktional als auch optisch ansprechend ist.

- **Kontrastverhältnisse:** Wir halten ein hohes Kontrastverhältnis zwischen Text und Hintergrundfarben aufrecht, um sicherzustellen, dass der Text leicht unterscheidbar ist, was besonders Benutzern mit Sehschwäche oder Farbenblindheit zugutekommt.

## Eine alternative Darstellung des Inhalts wird bereitgestellt, wenn Elemente mit nicht-textuellen Inhalten enthalten sind.

Wir bieten alternative Darstellungen für nicht-textuelle Inhalte wie Bilder und Grafiken:

- **Textalternativen für Bilder:** Wir fügen sinnvolle Textbeschreibungen für alle Bilder in unseren digitalen Inhalten hinzu. Diese Texte sind so gestaltet, dass Benutzer, die Bildschirmleser verwenden, die gleichen Informationen und den Kontext wie die visuellen Elemente erhalten, sodass sie den Inhalt verstehen können, ohne die Bilder zu sehen.
- **Detaillierte Beschreibungen:** Für komplexe Grafiken oder Diagramme bieten wir detaillierte Erklärungen, die die visuellen Informationen klar beschreiben. Dies hilft Benutzern mit Sehbehinderungen, die wichtigen Details zu verstehen, die visuell dargestellt werden.

Durch Bereitstellung dieser Textalternativen stellt RDB sicher, dass alle Benutzer, unabhängig von ihrer Fähigkeit, visuelle Inhalte zu sehen, auf die Informationen zugreifen und sie verstehen können. Dies erfüllt nicht nur die Barrierefreiheitsstandards, sondern macht unsere Inhalte auch für mehr Menschen zugänglich.

## Die elektronischen Informationen, die für die Bereitstellung des Dienstes erforderlich sind, werden in kohärenter und angemessener Weise bereitgestellt, indem sie so gestaltet sind, dass sie wahrnehmbar, bedienbar, verständlich und robust sind.

RDB folgt den Barrierefreiheitsrichtlinien, um sicherzustellen, dass unsere elektronischen Informationen wahrnehmbar, bedienbar, verständlich und robust sind. Wir tun dies, indem wir anerkannte Standards einhalten:

- **Wahrnehmbar:** Wir stellen sicher, dass elektronische Informationen für Benutzer mit unterschiedlichen sensorischen Bedürfnissen zugänglich sind. Dazu gehört die Bereitstellung von Textalternativen für Bilder und die Sicherstellung, dass Inhalte mit Bildschirmlesern funktionieren. Durch die Einhaltung der europäischen Norm EN 301 549 und WCAG 2.2, Level AA, können Benutzer Inhalte visuell oder auditiv wahrnehmen.
- **Bedienbar:** Unsere digitalen Schnittstellen sind leicht zu navigieren und zu bedienen. Benutzer können sie mit verschiedenen Eingabemethoden wie Tastaturen oder unterstützenden Technologien bedienen. Wir bieten Funktionen wie Tastaturnavigation, um Benutzer mit motorischen Einschränkungen zu unterstützen.

- **Verständlich:** Wir präsentieren Informationen klar und einfach, verwenden einfache Sprache und eine logische Inhaltsstruktur. Dies hilft Benutzern mit allen kognitiven Fähigkeiten, die Informationen zu verstehen. Konsistente Navigation und vorhersehbare Funktionalität erleichtern auch die Nutzung.
- **Robust:** Unsere elektronischen Informationen funktionieren mit einer Vielzahl von Geräten und unterstützenden Technologien, um langfristige Barrierefreiheit zu gewährleisten. Durch die Einhaltung von EN 301 549 und WCAG 2.2, Level AA, stellen wir sicher, dass unsere Inhalte zugänglich bleiben, während sich die Technologie weiterentwickelt.

Durch die Anwendung dieser Standards stellt RDB sicher, dass alle Benutzer unsere Dienstleistungen effektiv nutzen können.

### Zusätzlich wurde unsere Barrierefreiheit wie folgt (extern) überprüft:

- RDB beauftragte im Dezember 2024 eine externe Überprüfung der Barrierefreiheit seiner mobilen Anwendungen (iOS und Android) über *Visa Consulting & Analytics*.

Diese Initiative zielte darauf ab, den Europäischen Barrierefreiheitsakt und die entsprechenden nationalen Gesetze (*BaFG* in Österreich, *Ustawa o dostępności* in Polen) durch eine umfassende Bewertung der Barrierefreiheitsstandards zu unterstützen, Barrieren zu identifizieren und strategische Empfehlungen für Verbesserungen zu geben. Die Überprüfung zeigte unser Engagement für Inklusivität und die Einhaltung relevanter Barrierefreiheitsstandards.

Die Überprüfung wurde im ersten Quartal 2025 durchgeführt, gefolgt von einer Implementierungsphase im zweiten Quartal 2025. Wir haben die kritischen Verbesserungen, die während dieser Überprüfung identifiziert wurden, erfolgreich umgesetzt, um unsere Barrierefreiheitsstandards zu erhöhen und bleiben weiterhin verpflichtet, unsere Dienstleistungen in diesem Bereich kontinuierlich zu verbessern. Unsere laufenden Bemühungen stellen sicher, dass wir unsere Barrierefreiheitspraktiken konsequent weiterentwickeln.

**⚠️ Eingeschränkte Barrierefreiheit für Web-Onboarding-App:** Bitte beachten Sie, dass unsere Webanwendung für das Onboarding unter dem Link [web.raiffeisendigital.com](https://web.raiffeisendigital.com) nicht Teil unserer Barrierefreiheitsüberprüfung war. Das bedeutet, dass wir nicht garantieren können, dass sie vollständig mit Bildschirmlesetechnologie funktioniert. Wir empfehlen Ihnen, stattdessen unsere mobilen Apps auf Android und iOS zu verwenden, da diese sorgfältig auf Barrierefreiheit getestet wurden und gut mit Bildschirmlesern funktionieren.

## Feedback, Beschwerden und Kontaktinformationen

Wir erweitern und verbessern kontinuierlich unsere barrierefreien Dienstleistungen. Unsere Produkte und Dienstleistungen sollten einfach zu nutzen und leicht zugänglich sein.

Wenn Sie Barrieren bemerken, die Ihre Nutzung unserer mobilen Apps oder unserer Website behindern, wie Probleme, die in dieser Erklärung nicht beschrieben sind, oder Mängel hinsichtlich der Einhaltung von Barrierefreiheitsanforderungen, verwenden Sie bitte die untenstehenden Kontaktdaten.

<b>Empfänger</b>	Raiffeisen Digital Bank
<b>E-Mail</b>	<a href="mailto:office@raiffeisendigital.com">office@raiffeisendigital.com</a>
<b>Betreff</b>	Barrierefreiheits-Feedback
<b>Nachricht</b>	Bitte beschreiben Sie das Problem und geben Sie (falls zutreffend) Folgendes an: <ul style="list-style-type: none"><li>• die Internetadresse (URL) der betroffenen Website oder des Dokuments.</li><li>• einen Screenshot des betroffenen Bildschirms der mobilen App.</li></ul>