

Declaração de Acessibilidade Volkswagen Bank/Renting

1. Compromisso com a Inclusão Digital

O Volkswagen Bank/Volkswagen Renting, está firmemente comprometido com a acessibilidade digital. A sua atividade é desenvolvida em conformidade com o Decreto-Lei n.º 82/2022, de 6 de dezembro, e a Portaria n.º 220/2023, de 20 de julho. Adicionalmente, segue as normas técnicas da EN 301 549 e as diretrizes WCAG 2.1 AA (Web Content Accessibility Guidelines), promovendo o acesso igualitário à informação para todos os utilizadores, incluindo pessoas com deficiência ou limitações funcionais.

2. Estado de Conformidade

À data da presente declaração, a maioria dos conteúdos do site já foi adaptada às normas de acessibilidade, incluindo:

- Hierarquia das páginas estruturada corretamente em todas as páginas - programaticamente identificáveis;
- Imagens fundamentais com texto alternativo descritivo;
- Vídeos acompanhados de descrição textual;
- Textos e botões com linguagem clara e descritiva;
- Botões de download identificados de forma acessível;
- Incorporação da tradução de estrangeirismos;
- Contraste adequado nas páginas do website Volkswagen Financial Services;
- Logótipos das marcas do grupo presentes em algumas das páginas acessíveis através de texto alternativo explicativo;
- Funcionalidade de leitura em voz alta a funcionar corretamente, seguindo a hierarquia definida em cada página, bem como as traduções de estrangeirismos;
- Formulários de Contacto acessíveis;
- Campo de pesquisa realçado;
- Todas as Jornadas Online com checkout incorporados têm a acessibilidade implementada a 100%:
 - Páginas indexadas na Jornada de Aprovação([https://aprovacao.vwfs.pt/\[....\]](https://aprovacao.vwfs.pt/[....]))
 - Páginas indexadas na Jornada de Manutenção([https://manutencao.vwfs.pt/\[marca\]](https://manutencao.vwfs.pt/[marca]))

No seguimento do trabalho desenvolvido, temos as seguintes páginas a 100% no assessment de acessibilidade feita pela ferramenta Lighthouse:

Página	% Acessibilidade Inicial*	% Acessibilidade 12/11/2025*
Planos Manutenção Online	95%	100%
Planos de Manutenção Automóvel Volkswagen Financial Services	90%	100%
Planos de Manutenção Online Volkswagen	98%	100%
Planos de Manutenção Online Audi	95%	100%
Planos de Manutenção Online CUPRA	93%	100%
Financiamento Automóvel Comprar Carro Volkswagen Financial Services	96%	100%
Crédito Automóvel Volkswagen Financial Services	95%	100%
Leasing Automóvel Volkswagen Financial Services	98%	100%
ALD Aluguer Longa Duração Volkswagen Financial Services	98%	100%
Precario Planos Online	98%	100%
Seguro Automóvel e Moto Volkswagen Financial Services	92%	100%
Mobilidade Elétrica Carros Elétricos e Híbridos Volkswagen Financial Services	96%	100%
A Empresa Volkswagen Financial Services	92%	100%
Grupo Volkswagen Volkswagen Financial Services	92%	100%
As nossas marcas Volkswagen Financial Services	92%	100%
Recursos Humanos Volkswagen Financial Services	89%	100%
Código de conduta Volkswagen Financial Services	93%	100%
Regime Geral de Prevenção de Corrupção Volkswagen Financial Services	93%	100%
Carta Social de Direitos Humanos VWFS Volkswagen Financial Services	98%	100%
Política Privacidade VWFS	98%	100%
Contactos Volkswagen Financial Services	93%	100%
Apoio ao Cliente Volkswagen Financial Services	98%	100%
Portal do Cliente	92%	100%
Frota Verde Volkswagen Financial Services	93%	100%
A nossa equipa Volkswagen Financial Services	92%	100%
Renting Empresas Volkswagen Financial Services	98%	100%
Vantagens Gestão de Frotas Volkswagen Financial Services	98%	100%
Plataforma de Leilões de Usados	88%	100%
Parceiros VWFS	94%	100%

**Avaliação da Acessibilidade de cada página realizada através da ferramenta Lighthouse.*

O Volkswagen Ban/Volkswagen Renting encontra-se a implementar melhorias com o objetivo de tornar a aplicação o mais acessível possível para todos os utilizadores. Abaixo estão listadas as não conformidades, para as quais estão a ser encontradas, para implementar com a maior brevidade possível, soluções técnicas:

- Páginas ligadas ao processo de “Aprovação Online”/”Advanced Car Search”, devido a utilização de tecnologia própria: Volkswagen Bank/Renting aguarda solução técnica que será apresentada pela equipa responsável do Head Quarter VWFS;
- Contraste em páginas associadas a marcas do grupo é baixo, ao contrário do que acontece com todas as restantes páginas do website. Aguardamos solução a disponibilizar pelo Head Quarte VWFS.

O quadro abaixo lista as páginas com % de acessibilidade inferior a 100% à data desta declaração, bem como o seu progresso:

Página	% Acessibilidade Antes*	% Acessibilidade 12/11/2025*
Gestão de Frotas Volkswagen Financial Services	92%	98%
Financiamento, Renting, Crédito Automóvel Volkswagen Financial Services	87%	97%
Planos de Manutenção Online SEAT	87%	96%
Planos de Manutenção Online SKODA	91%	96%
Política de Privacidade Candidato Externo	94%	96%
Política de Privacidade Candidato Interno	94%	96%
Simulador Financiamento Automóvel e Aprovação Financiamento Volkswagen Financial Services	91%	95%
Auto Crédito Automóvel Volkswagen Financial Services	92%	95%
Renting Automóvel Volkswagen Financial Services	92%	95%
Seguro Automóvel	92%	95%
Seguro Auto Responsabilidade Civil Volkswagen Financial Services	92%	95%
Seguro Auto Danos Próprios Volkswagen Financial Services	92%	95%
Seguro Moto Responsabilidade Civil Volkswagen Financial Services	92%	95%
Seguro Moto Danos Próprios Volkswagen Financial Services	92%	95%
Seguro de Proteção ao Crédito Volkswagen Financial Services	92%	95%
Qual a melhor solução de financiamento automóvel? Volkswagen Financial Services	91%	95%
VWFS Portugal Volkswagen Financial Services	86%	95%
Condutor Volkswagen Financial Services	92%	95%
Planos de Manutenção Online Volkswagen VCL	91%	93%
Ofertas Auto Crédito e Renting Online para Usados	90%	92%
Ofertas Auto Crédito e Renting Online para Novos	90%	92%

**Avaliação da Acessibilidade de cada página realizada através da ferramenta Lighthouse.*

No entanto, estamos em processo contínuo de implementação de melhorias, tendo por base a auditoria realizada e estamos fortemente empenhados em corrigir as lacunas identificadas num período tão curto quanto possível e já previamente calendarizado.

3. A análise de acessibilidade e dos ajustes necessários foi realizada através das seguintes ferramentas:

- Lighthouse (Microsoft Edge);
- Status AccessMonitor;
- Wave.

Foram realizados testes automáticos e manuais.

4. As tecnologias utilizadas no desenvolvimento do website são:

- *HTML*
- *Javascript*
- *Bronson*

5. A análise foi realizada com foco em critérios como:

- Info e Relacionamentos (Nível A): estrutura e relações programaticamente identificáveis;
- Contraste Mínimo (Nível AA): contraste mínimo de 4.5:1 para texto e imagens de texto.

7. Denúncia e Contactos

Nos termos do Decreto-Lei n.º 82/2022, qualquer pessoa com deficiência que se sinta discriminada pode apresentar denúncia ao abrigo do Decreto-Lei n.º 34/2007. O Volkswagen Bank compromete-se a corrigir com celeridade qualquer desconformidade identificada.

Adicionalmente, sempre que se verifique qualquer desconformidade nos serviços prestados face aos requisitos legais em matéria de acessibilidade, o Volkswagen Bank/Renting compromete-se a implementar, com a devida celeridade, as medidas corretivas necessárias, assegurando o cumprimento integral da legislação aplicável.

8. Sugestões, reclamações ou pedidos de informação sobre acessibilidade:

Para efeitos de sugestões, apresentação de reclamações ou solicitação de informações adicionais relativas aos conteúdos e acessibilidades disponibilizados no site do Volkswagen Bank/Renting poderá utilizar os seguintes meios de comunicação:

- Email: Quality.management@vwfs.com
- Telefone: 210 320 200
- Website: www.vwfs.pt

9. Data de Elaboração

Esta declaração foi elaborada em 12 de novembro de 2025, sendo a sua terceira versão, com base no modelo de autoavaliação previsto no Decreto-Lei n.º 82/2022.

Estamos empenhados em garantir que todos os utilizadores, independentemente das suas capacidades, possam aceder e utilizar os nossos serviços digitais de forma plena, segura e autónoma.