VOLKSWAGEN
FINANCIAL SERVICES
THE KEY TO MOBILITY

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 e Landing Pages com layout das marcas do Grupo Volkswagen;
- 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/[....])

*As subsidiárias do Volkswagen AG, oferecem, sob a marca registada e licenciada "**Volkswagen Financial Services**" os seguintes serviços e produtos: **Financiamento e Seguros** através do **Volkswagen Bank GmbH – Sucursal em Portugal** | CRC Amadora, sob NUPC 980463653 | Representação Permanente de Volkswagen Bank GmbH, com sede em Gifhorner Str., 57, 38112 Braunschweig, Alemanha, CRC do Tribunal de Braunschweig sob o n.º HRB181 | Mediador de Seguros (agente) registado na ASF sob o n.º D-HNQM-UQ9MO-22 | Seguros fornecidos pelas companhias de seguros a identificar no processo de contratação. **Renting e Serviços de Mobilidade** através Volkswagen Renting Unipessoal, Lda. CRC Cascais sob NUPC 507850149, capital social 435.000,00 Euros. **Contactos:** Alfrapark, Edifício G, R/C, Estrada de Alfragide, 67, 2614-519 Amadora | Tel 210320200. Custo de uma chamada para rede fixa nacional.

- Páginas indexadas na Jornada de Manutenção (https://manutencao.vwfs.pt/[marca]
- Componente da Jornada de Aprovação acessível no que respeita os filtros, as imagens referentes às ofertas, as descrições e hierarquias;

No seguimento do trabalho desenvolvido, temos as seguintes páginas **a 100%** no assessment de acessibilidade realizado através da ferramenta Lighthouse:

Página	% Acessibilidade Antes*	% Acessibilidade Depois* - 18/11/2026
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 SEAT	**87%**	**100%**
Planos de Manutenção Online SKODA	**91%**	**100%**
Planos de Manutenção Online Volkswagen VCL	**91%**	**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%**
Seguro de Proteção ao Crédito | Volkswagen Financial Services	**92%**	**100%**
Mobilidade Elétrica | Carros Elétricos e Hibridos | 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%**

*As subsidiárias do Volkswagen AG, oferecem, sob a marca registada e licenciada "**Volkswagen Financial Services**" os seguintes serviços e produtos: **Financiamento e Seguros** através do **Volkswagen Bank GmbH – Sucursal em Portugal** | CRC Amadora, sob NUPC 980463653 | Representação Permanente de Volkswagen Bank GmbH, com sede em Gifhorner Str., 57, 38112 Braunschweig, Alemanha, CRC do Tribunal de Braunschweig sob o n.º HRB181 | Mediador de Seguros (agente) registado na ASF sob o n.º D-HNQM-UQ9MO-22 | Seguros fornecidos pelas companhias de seguros a identificar no processo de contratação. **Renting e Serviços de Mobilidade** através Volkswagen Renting Unipessoal, Lda. CRC Cascais sob NUPC 507850149, capital social 435.000,00 Euros. **Contactos:** Alfrapark, Edifício G, R/C, Estrada de Alfragide, 67, 2614-519 Amadora | Tel 210320200. Custo de uma chamada para rede fixa nacional.

Carta Social de Direitos Humanos VWFS | Volkswagen Financial Services	**98%**	**100%**
Politica 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 Bank/Volkswagen Renting encontra-se a implementar melhorias com o objetivo de tornar o website 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:

- Filtro de "Preço" associado à "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;
- Botões de acesso aos vídeos: Volkswagen Bank/Renting aguarda solução técnica que será apresentada pela equipa responsável do Head Quarter VWFS;
- FAQ's em algumas das páginas: Volkswagen Bank/Renting reportou o problema à equipa responsável do Head Quarter VWFS e aguarda solução;
- Footnotes: Volkswagen Bank/Renting aguarda solução técnica que será apresentada pela equipa responsável do Head Quarter VWFS.
- PDF's: os ficheiros em formato PDF não se encontram acessíveis.

O quadro seguinte, lista as páginas com % de acessibilidade inferior a 100% à data desta declaração, bem como o seu progresso desde o início dos trabalho no âmbito do processo de Acessibilidade:

*As subsidiárias do Volkswagen AG, oferecem, sob a marca registada e licenciada "**Volkswagen Financial Services**" os seguintes serviços e produtos: **Financiamento e Seguros** através do **Volkswagen Bank GmbH – Sucursal em Portugal** | CRC Amadora, sob NUPC 980463653 | Representação Permanente de Volkswagen Bank GmbH, com sede em Gifhorner Str., 57, 38112 Braunschweig, Alemanha, CRC do Tribunal de Braunschweig sob o n.º HRB181 | Mediador de Seguros (agente) registado na ASF sob o n.º D-HNQM-UQ9MO-22 | Seguros fornecidos pelas companhias de seguros a identificar no processo de contratação. **Renting e Serviços de Mobilidade** através Volkswagen Renting Unipessoal, Lda. CRC Cascais sob NUPC 507850149, capital social 435.000,00 Euros. **Contactos:** Alfrapark, Edifício G, R/C, Estrada de Alfragide, 67, 2614-519 Amadora | Tel 210320200. Custo de uma chamada para rede fixa nacional.

VOLKSWAGEN FINANCIAL SERVICES
THE KEY TO MOBILITY

Página	% Acessibilidade Antes*	% Acessibilidade Depois* - 18/11/2026
Financiamento, Renting, Crédito Automóvel | Volkswagen Financial Services	87%	90%
Simulador Financiamento Automóvel e Aprovação Financiamento | Volkswagen Financial Services	91%	94%
Ofertas Auto Crédito e Renting Online para Usados	90%	94%
Ofertas Auto Crédito e Renting Online para Novos	90%	91%
Auto Crédito Automóvel | Volkswagen Financial Services	92%	94%
Renting Automóvel | Volkswagen Financial Services	92%	90%
Seguro Automóvel	92%	89%
Seguro Auto Responsabilidade Civil | Volkswagen Financial Services	92%	89%
Seguro Auto Danos Próprios | Volkswagen Financial Services	92%	89%
Seguro Moto	92%	93%
Seguro Moto Responsabilidade Civil | Volkswagen Financial Services	92%	93%
Seguro Moto Danos Próprios | Volkswagen Financial Services	92%	93%
Gestão de Frotas | Volkswagen Financial Services	92%	92%
Qual a melhor solução de financiamento automóvel? | Volkswagen Financial Services	91%	93%
VWFS Portugal | Volkswagen Financial Services	86%	89%
Politica de Privacidade Candidato Externo	94%	87%
Politica de Privacidade Candidato Interno	94%	87%
Condutor | Volkswagen Financial Services	92%	87%

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

No entanto, estamos em processo continuo 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.

*As subsidiárias do Volkswagen AG, oferecem, sob a marca registada e licenciada "**Volkswagen Financial Services**" os seguintes serviços e produtos: **Financiamento e Seguros** através do **Volkswagen Bank GmbH – Sucursal em Portugal** | CRC Amadora, sob NUPC 980463653 | Representação Permanente de Volkswagen Bank GmbH, com sede em Gifhorner Str., 57, 38112 Braunschweig, Alemanha, CRC do Tribunal de Braunschweig sob o n.º HRB181 | Mediador de Seguros (agente) registado na ASF sob o n.º D-HNQM-UQ9MO-22 | Seguros fornecidos pelas companhias de seguros a identificar no processo de contratação. **Renting e Serviços de Mobilidade** através Volkswagen Renting Unipessoal, Lda. CRC Cascais sob NUPC 507850149, capital social 435.000,00 Euros. **Contactos:** Alfrapark, Edifício G, R/C, Estrada de Alfragide, 67, 2614-519 Amadora | Tel 210320200. Custo de uma chamada para rede fixa nacional.

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

*As subsidiárias do Volkswagen AG, oferecem, sob a marca registada e licenciada "**Volkswagen Financial Services**" os seguintes serviços e produtos: **Financiamento e Seguros** através do **Volkswagen Bank GmbH – Sucursal em Portugal** | CRC Amadora, sob NUPC 980463653 | Representação Permanente de Volkswagen Bank GmbH, com sede em Gifhorner Str., 57, 38112 Braunschweig, Alemanha, CRC do Tribunal de Braunschweig sob o n.º HRB181 | Mediador de Seguros (agente) registado na ASF sob o n.º D-HNQM-UQ9MO-22 | Seguros fornecidos pelas companhias de seguros a identificar no processo de contratação. **Renting e Serviços de Mobilidade** através Volkswagen Renting Unipessoal, Lda. CRC Cascais sob NUPC 507850149, capital social 435.000,00 Euros. **Contactos:** Alfrapark, Edifício G, R/C, Estrada de Alfragide, 67, 2614-519 Amadora | Tel 210320200. Custo de uma chamada para rede fixa nacional.

VOLKSWAGEN
FINANCIAL SERVICES
THE KEY TO MOBILITY

9. Data de Elaboração

Esta declaração foi elaborada em 18 de novembro de 2026, sendo a sua quinta 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.

*As subsidiárias do Volkswagen AG, oferecem, sob a marca registada e licenciada "**Volkswagen Financial Services**" os seguintes serviços e produtos: **Financiamento e Seguros** através do **Volkswagen Bank GmbH – Sucursal em Portugal** | CRC Amadora, sob NUPC 980463653 | Representação Permanente de Volkswagen Bank GmbH, com sede em Gifhorner Str., 57, 38112 Braunschweig, Alemanha, CRC do Tribunal de Braunschweig sob o n.º HRB181 | Mediador de Seguros (agente) registado na ASF sob o n.º D-HNQM-UQ9MO-22 | Seguros fornecidos pelas companhias de seguros a identificar no processo de contratação. **Renting e Serviços de Mobilidade** através Volkswagen Renting Unipessoal, Lda. CRC Cascais sob NUPC 507850149, capital social 435.000,00 Euros. **Contactos:** Alfrapark, Edifício G, R/C, Estrada de Alfragide, 67, 2614-519 Amadora | Tel 210320200. Custo de uma chamada para rede fixa nacional.