

Konformitätserklärung der HYPO NOE gemäß Barrierefreiheitsgesetz

Version vom 26. Juni 2025

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.

In diesem Infoblatt beschreiben wir, wie die HYPO NOE die gesetzlichen Barrierefreiheitsanforderungen erfüllt.

Wir beschreiben zuerst unsere Dienstleistungen. Weiters beschreiben wir, wie wir die gesetzlichen Anforderungen für diese Dienstleistungen erfüllen. Die wichtigsten Gesetzesstellen dafür finden Sie in § 4 BaFG und in Anlage 1 dieses Gesetzes, und zwar in den Abschnitten 3 und 4.

Sie erfahren dadurch, dass bereits jetzt alle unsere Produkte und Dienstleistungen, die in den Anwendungsbereich des Gesetzes fallen, barrierefrei sind.

Wir sind bemüht, in Zukunft alle Produkte und Dienstleistungen barrierefrei zu gestalten.

Rechtlicher Hinweis

Die Konformitätserklärung ist eine reine Information. Rechtlich gilt, was in dem Vertrag steht, den Sie mit uns schließen.

Wenn es rechtlich notwendig ist, verwenden wir vereinzelt bestimmte, gesetzlich vorgesehene Fachbegriffe. Wir erklären dann die Begriffe.

A. Allgemeine Beschreibung unserer Dienstleistungen

Wir bieten aktuell folgende Dienstleistungen an:

- **Zahlungsgeschäft:**
Bei uns erhalten Sie ein Zahlungskonto. Auf dieses Zahlungskonto können Sie Geld einzahlen oder beheben. Über dieses Zahlungskonto können Sie auch Geld auf ein anderes Zahlungskonto überweisen.
Informationen zum Zahlungsgeschäft finden Sie im „Informationsblatt **zum Zahlungskonto und Zahlungsverkehr**“
- **Ausgabe von Debitkarten:**
Die HYPO NOE stellt Ihnen für Ihr Zahlungskonto eine Debitkarte zur Verfügung. Information zur Ausgabe von Debitkarten und wie sie Debitkarten nützen können, finden Sie im „Infoblatt Debitkartengeschäft“
- **Ausgabe von Kreditkarten:**
Die HYPO NOE gibt Kreditkarten von Card Complete und PayLife aus, z.B. Mastercard und VISA Card.
Information zur Ausgabe von Kreditkarten finden Sie im „Infoblatt Kreditkartengeschäft“
- **Anlageberatung und Wertpapiervermittlung**
Die HYPO NOE bietet folgende Wertpapierdienstleistungen an:

- Anlageberatung
 - Entgegennahme und Weiterleitung von Wertpapieraufträgen
- Informationen zur Anlageberatung und zur Wertpapiervermittlung finden Sie im „Informationsblatt zu Wertpapieren“
- Die HYPO NOE betreibt kein Depotbankengeschäft und führt selbst keine Wertpapieraufträge aus.
- **Versicherungsvermittlung**
Die HYPO NOE ist als Mehrfachagentin für drei Versicherungsunternehmen tätig. Als gebundene Agentin vertreibt sie ausschließlich Produkte ihrer ausgewählten Versicherungspartner.
Der Schwerpunkt der Bank liegt in der Beratung von Lebens-, Unfall- und Krankenversicherungen, allen Kundinnen und Kunden der HYPO NOE steht die Beratung im Rahmen eines breiten Filialnetzes durch die Kundenbetreuerinnen und –betreuer vor Ort zur Verfügung. Die Produktgruppe „Sachversicherung“ wird durch den Außendienst unseres Kooperationspartners „NV – Niederösterreichische Versicherung“ angeboten, die HYPO NOE tritt in diesem Fall als Tippgeberin auf. Die HYPO NOE ist kein Versicherer.

B. Allgemeine Beschreibung, wie Sie diese Dienstleistungen nützen können und wie wir dabei die Barrierefreiheitsanforderungen erfüllen (Konformitätserklärung)

1. Zahlungsgeschäft

a. Vertragsabschluss

Bevor Sie von uns ein Zahlungskonto erhalten, vereinbaren wir mit Ihnen die Rahmenbedingungen für das Zahlungsgeschäft. Die Rahmenbedingungen bestehen aus zumindest einem Kontovertrag und mehreren Dokumenten, wie die Allgemeinen Geschäftsbedingungen der HYPO NOE.

Sie vereinbaren mit uns diese Rahmenbedingungen in einer Filiale. Die Rahmenbedingungen erhalten Sie dabei vorab in Papier. Wenn Sie es wünschen, lesen wir Ihnen die Rahmenbedingungen gerne vor. Auf Wunsch stellen wir Ihnen die Rahmenbedingungen elektronisch zur Verfügung, zum Beispiel über ihr elektronisches Schließfach, per E-Mail oder über unsere Webseite. Es sind aktuell aber noch nicht alle Dokumente barrierefrei. Wir empfehlen daher jedenfalls die Rahmenbedingungen und persönlichen Informationen an einem sicheren Ort aufzubewahren.

Informationen zur Barrierefreiheit unserer Filialen finden Sie im „Infoblatt über die bauliche Umwelt“.

Aktuell können Sie diese Rahmenbedingungen nicht über das Internet mit uns vereinbaren.

b. Dienstleistung

Aktuell können Sie Zahlungsgeschäfte auf folgende Weise nützen:

- a. persönlich in einer Filiale
- b. über einen Geldautomaten mittels einer Debitkarte oder einer Kreditkarte
- c. über das Internet-Banking (Das Internet-Banking der HYPO NOE wird als „HYPO NOE Electronic Banking“ bezeichnet) mittels eines Computers oder über ein Smartphone („HYPO NOE Mobile App“)

- d. Sie können auch Zahlungen über „Google Pay“, „Apple Pay“, „Bluecode“ oder „ZOIN“ vornehmen.

Für folgende Funktionen sind spezielle Rahmenbedingungen zu vereinbaren:

- HYPO NOE Electronic Banking
- HYPO NOE Mobile App und HYPO NOE ID App
- Google Pay
- Apple Pay
- Bluecode
- ZOIN

Die speziellen Rahmenbedingungen können Sie mit uns nur in einer Filiale vereinbaren. Sie müssen dazu persönlich anwesend sein. Aktuell können Sie diese Rahmenbedingungen nicht über das Internet vereinbaren.

Informationen zur Barrierefreiheit unserer Filialen finden Sie im „Infoblatt über die bauliche Umwelt“.

Die oben bezeichneten Online-Anwendungen können Sie für Zahlungsgeschäfte barrierefrei nützen. Manche Online-Anwendungen enthalten zusätzliche Funktionen oder Dokumente, die sie nicht für das Zahlungsgeschäft benötigen. Diese Funktionen sind aktuell noch nicht zur Gänze barrierefrei.

Die technischen Anforderungen an die Barrierefreiheit dieser Online-Anwendungen finden Sie in den Konformitätserklärungen der jeweiligen Anbieter, wie zum Beispiel Apple oder Google. Die Konformitätserklärungen für unsere Webseiten, unser Online-Banking, einschließlich der HYPO NOE App finden Sie auf folgender Webseite

- a. Konformitätserklärung für das HYPO NOE 24/7 Internetbanking und die HYPO NOE Mobile App: In der App selbst.
- b. Konformitätserklärung der HYPO NOE Website:
<https://www.hyponoe.at/barrierefreiheit>
- c. Konformitätserklärung der PSA Payment Services Austria GmbH für die HYPO NOE Pay App: <https://www.hyponoe.at/barrierefreiheit>

Zur Konformität unserer Selbstbedienungsgeräte, wie zum Beispiel Geldautomaten:

Alle ab dem 27.6.2025 neu in Betrieb genommenen SB-Geräte sind barrierefrei. Alle anderen SB-Geräte sind leider aktuell nicht barrierefrei. Die aktuell bestehenden Geräte werden innerhalb der gesetzlichen Übergangsfrist bis spätestens 26.06.2040 durch barrierefreie Geräte ausgetauscht.

2. Debitkarten

a. *Vertragsabschluss:*

Bevor Sie von uns eine Debitkarte erhalten, vereinbaren wir mit Ihnen die Rahmenbedingungen für das Debitkartengeschäft. Die Rahmenbedingungen bestehen aus zumindest einem Vertrag und mehreren Dokumenten, wie zum Beispiel die Bedingungen für das Debitkartengeschäft.

Sie vereinbaren mit uns diese Rahmenbedingungen in einer Filiale. Die Rahmenbedingungen erhalten Sie dabei von unserem Kundenbetreuer oder unserer Kundenbetreuerin in Papier.

Wenn Sie es wünschen, lesen wir Ihnen die Rahmenbedingungen gerne vor. Auf Wunsch stellen wir Ihnen die Rahmenbedingungen elektronisch zur Verfügung, zum Beispiel über ihr elektronisches Schließfach, per E-Mail oder über unsere Webseite. Es sind aktuell aber noch nicht alle Dokumente barrierefrei. Wir empfehlen daher jedenfalls, die Rahmenbedingungen an einem sicheren Ort aufzubewahren.

Informationen zur Barrierefreiheit unserer Filialen finden Sie im „Infoblatt über die bauliche Umwelt“.

Aktuell können Sie diese Rahmenbedingungen nicht über das Internet mit uns vereinbaren.

b. Dienstleistung

Die Ausgabe von Debitkarten erfolgt entweder persönlich in einer Filiale oder per Post.

Unsere Debitkarten erhalten Sie in einem barrierefreien Design. Mit der Debitkarte können Sie die Selbstbedienungsgeräte der HYPO NOE oder auch andere marktgängige Selbstbedienungsgeräte nutzen.

Informationen zur Barrierefreiheit unserer Filialen und unserer Selbstbedienungsgeräte finden Sie im „Infoblatt über die bauliche Umwelt“.

3. Kreditkarten

a. Vertragsabschluss:

Bevor Sie eine Kreditkarte erhalten, sind mit uns und dem Kreditkartenausgeber die Rahmenbedingungen für das Kreditkartengeschäft zu vereinbaren. Die Rahmenbedingungen bestehen aus zumindest einem Vertrag und mehreren Dokumenten, wie zum Beispiel die Bedingungen für das Kreditkartengeschäft.

Sie vereinbaren mit uns diese Rahmenbedingungen in einer Filiale. Die Rahmenbedingungen erhalten Sie dabei von unserem Kundenbetreuer bzw. unserer Kundenbetreuerin in Papier bzw. elektronisch auf ihr Smartphone.

Wenn Sie es wünschen, lesen wir Ihnen die Rahmenbedingungen gerne vor. Auf Wunsch stellen wir Ihnen die Rahmenbedingungen elektronisch zur Verfügung, zum Beispiel über ihr elektronisches Schließfach, per E-Mail oder über unsere Webseite. Es sind aktuell aber noch nicht alle Dokumente barrierefrei. Wir empfehlen daher jedenfalls die Rahmenbedingungen an einem sicheren Ort aufzubewahren.

Informationen zur Barrierefreiheit unserer Filialen und unserer Selbstbedienungsgeräte finden Sie im „Infoblatt über die bauliche Umwelt“.

Aktuell können Sie diese Rahmenbedingungen nicht über das Internet mit uns vereinbaren.

b. Dienstleistung

Die Ausgabe von Kreditkarten erfolgt entweder persönlich in einer Filiale oder per Post.

Die Kreditkarten erhalten Sie in einem barrierefreien Design. Mit der Kreditkarte können Sie die Selbstbedienungsgeräte der HYPO NOE oder auch andere marktgängige Selbstbedienungsgeräte nutzen.

Informationen zur Barrierefreiheit unserer Filialen und unserer Selbstbedienungsgeräte finden Sie im „Infoblatt über die bauliche Umwelt“.

Die technische Konformität der Kreditkarten finden Sie auf der Webseite der Kartenausgeberinnen:

- Card Complete: <https://www.cardcomplete.com>
- PayLife: <https://www.paylife.at/paylife/privat>

Die technische Konformität der Selbstbedienungsgeräte anderer Banken finden Sie auf der Webseite der jeweiligen Geräteanbieterinnen und -anbieter.

4. Wertpapiere

a. Vertragsabschluss

Bevor Sie von uns eine Wertpapierdienstleistung erhalten, vereinbaren wir mit Ihnen die Rahmenbedingungen für das Wertpapiergeschäft. Die Rahmenbedingungen bestehen aus zumindest einem Vertrag und mehreren Dokumenten, wie die Wertpapierbedingungen der HYPO NOE.

Sie vereinbaren mit uns diese Rahmenbedingungen in einer Filiale. Die Rahmenbedingungen erhalten Sie dabei von unserem Kundenbetreuer bzw. unserer Kundenbetreuerin in Papier.

Nach jedem Beratungsgespräch oder Auftragserteilung erhalten Sie von Ihrem Kundenberater bzw. Ihrer -beraterin auch persönliche Informationen. Eine solche persönliche Information ist zum Beispiel ein Protokoll über die Beratung oder bestimmte Warnhinweise.

Wenn Sie es wünschen, lesen wir Ihnen die Rahmenbedingungen gerne vor. Auf Wunsch stellen wir Ihnen die Rahmenbedingungen elektronisch zur Verfügung, zum Beispiel über ihr elektronisches Schließfach, per E-Mail oder über unsere Webseite. Es sind aktuell aber noch nicht alle Dokumente barrierefrei. Wir empfehlen daher jedenfalls die Rahmenbedingungen und persönlichen Informationen an einem sicheren Ort aufzubewahren.

Informationen zur Barrierefreiheit unserer Filialen finden Sie im „Infoblatt über die bauliche Umwelt“

Aktuell können Sie diese Rahmenbedingungen nicht über das Internet mit uns vereinbaren.

b. Dienstleistung

Die Anlageberatung und die Entgegennahme von Aufträgen erfolgen entweder persönlich oder telefonisch. Eine elektronische Beratung oder eine elektronische Erteilung von Aufträgen, z.B. über unser Electronic-Banking, ist aktuell nicht möglich.

Informationen zur Barrierefreiheit unserer Filialen finden Sie im „Infoblatt über die bauliche Umwelt“.

Aktuell können Sie diese Rahmenbedingungen nicht über das Internet mit uns vereinbaren.

5. Versicherungsvermittlung

a. Beratungsgeschäft / Vertragsabschluss

Die HYPO NOE erstellt im Zuge des Beratungsprozesses gemäß IDD (Versicherungsvertriebsrichtlinie) einen umfassenden Test Ihrer Wünsche & Bedürfnisse. Das Ergebnis aus dieser Analyse, insbesondere die hierbei für Sie angemessenen bzw. geeigneten Produkte, wird in einem Beratungsprotokoll festgehalten, welches Ihnen ausgehändigt wird.

Sie entscheiden im Anschluss, ob die identifizierten Risiken und Bedürfnisse im Rahmen des Beratungsgesprächs versichert werden sollen.

Bei Versicherungsanlageprodukten (klassisch oder fondsgebunden) erfolgt die Beratung auf Basis einer Geeignetheitsprüfung. Sie entspricht Ihren Angaben, die Sie in Ihrem Geldanlageprofil (GAP) gemacht haben.

Im Rahmen der Erstellung des GAP (Geldanlageprofil) wird erhoben, ob bei der Versicherungsveranlagung für Sie bestimmte Präferenzen in Bezug auf Nachhaltigkeit berücksichtigt werden sollen oder nicht. Die Informationen unserer Kooperationspartner und Produkthersteller zu den Nachhaltigkeitspräferenzen und Nachhaltigkeitsrisiken fließen dann in die Versicherungsberatung mit ein.

Im Zuge der Beratung erhalten Sie mehrere Dokumente wie z.B. die Vermittlerinformation gem. IDD der HYPO NOE.

Die Versicherungsvermittlung sowie Antragsunterzeichnung findet in einer HYPO NOE Filiale statt. Sämtliche Informationen sind in Papierform erhältlich, wobei vorvertragliche Informationen bei Kundenzustimmung auch auf elektronischem Weg erhältlich sind.

Es sind aktuell noch nicht alle Dokumente barrierefrei. Wir empfehlen daher jedenfalls die im Rahmen der Beratung ausgehändigten Dokumente an einem sicheren Ort aufzubewahren.

Informationen zur Barrierefreiheit unserer Filialen finden Sie im „Infoblatt über die bauliche Umwelt“.

Aktuell kann die Versicherungsvermittlung nicht über das Internet gemacht werden.

b. Dienstleistung

Die Beratung und Versicherungsvermittlung erfolgen persönlich. Eine elektronische Beratung und Versicherungsvermittlung, z.B. über unser Electronic-Banking, ist aktuell nicht möglich.

Informationen zur Barrierefreiheit unserer Filialen finden Sie im „Infoblatt über die bauliche Umwelt“

A. Allgemeine Beschreibung, wie wir die Barriereanforderungen auf unseren Webseiten erfüllen (Konformitätserklärung)

Wir verwenden folgende Webseite:

Firmenwebseite der HYPO NOE: www.hyponoe.at

Einige unserer Informationen und Dienstleistungen für Sie befinden sich auf Unterseiten (Subdomains), die aber alle auf hyponoe.at enden.

Wir haben die Informationen auf unseren Webseiten verständlich gestaltet. Sollten Sie eine Textinformation nicht verstehen, melden Sie sich einfach bei uns.

Sie können mit uns barrierefrei Kontakt aufnehmen. Unsere Erklärung über die Barrierefreiheit unserer Kontaktmöglichkeiten finden weiter unten im Dokument.

Alle Webseiten der HYPO NOE sind auch technisch barrierefrei lesbar; Die Normen und technischen Spezifikationen finden Sie in der Konformitätserklärung unter folgenden Link:

- Konformitätserklärung für die Website: <https://www.hyponoe.at/barrierefreiheit>

Informationen über die Barrierefreiheit unseres Kundendienstes

Wir bieten Ihnen folgende Kundendienste:

- Service-Hotline per Telefon +43 (0) 5 90910-0 oder per e-Mail an landesbank@hyponoe.at
- Internetbanking-Hotline per Telefon +43 (0) 590 910-6000 oder per e-Mail an internetbanking@hyponoe.at
- Feedback an die Ombudsstelle: <https://www.hyponoe.at/kontakt/ombudsstelle> (per Telefon, e-Mail oder Web-Formular)
- Whistleblowingstelle: <https://www.hyponoe.at/meldung-gem-hschg>

Unsere Kundendienste können Sie entweder telefonisch, über unsere Webseite oder per E-Mail kontaktieren. Außerdem können Sie uns Ihr Anliegen in jeder Filiale mitteilen. Unsere Filial-Öffnungszeiten finden Sie auf der Webseite unter <https://www.hyponoe.at/filialen>.

Der Kontakt über unsere Webseite ist barrierefrei; Die Normen und technischen Spezifikationen finden Sie in der Konformitätserklärung für die Webseite: <https://www.hyponoe.at/barrierefreiheit>

Zu jedem Anliegen erhalten Sie von uns eine Rückmeldung entweder telefonisch, per Post oder gegebenenfalls per E-Mail. Wir bemühen uns um eine rasche Rückmeldung.

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 über unsere Ombudsstelle mitzuteilen.

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

Kontakt zur Ombudsstelle:

- Per Post:
HYPO NOE Landesbank
Ombudsstelle
Hypogasse 1
3100 – St. Pölten
- Telefon:
05 90 910 – 0
- e-Mail: ombudsstelle@hyponoe.at