

INFORMATIONEN ZUR BARRIEREFREIHEIT VON DIENSTLEISTUNGEN

gemäß § 14 des Gesetzes Nr. 424/2023 Slg. über die Anforderungen an die Zugänglichkeit bestimmter Produkte und Dienstleistungen (im Folgenden „Gesetz über die Anforderungen an die Zugänglichkeit“)

1. PRÄAMBEL

- 1.1 Diese Informationen zur Barrierefreiheit wurden von der **Volksbank Raiffeisenbank Nordoberpfalz eG**, Wörthstr. 14, 926 37 Weiden i. d. OPf., BRD, vertreten durch die Zweigstelle **Volksbank Raiffeisenbank Nordoberpfalz eG, Cheb**, mit Sitz in Kubelíkova 4, 350 02 Cheb, Tschechische Republik, ID-Nr. 00671126 (im Folgenden „Volksbank Raiffeisenbank Nordoberpfalz eG, Cheb“ genannt), „wir“, in Übereinstimmung mit dem Gesetz über Barrierefreiheit, das die Richtlinie (EU) 2019/882 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 17. April 2019 über die Anforderungen an die Barrierefreiheit von Produkten und Dienstleistungen umsetzt.
- 1.2 Es ist unser langfristiges Ziel, einem breiten Kundenkreis, einschließlich Kunden mit Behinderungen oder anderen funktionellen Einschränkungen, einen gleichberechtigten Zugang zu unseren Dienstleistungen zu gewährleisten. Aus diesem Grund passen wir unsere digitalen und sonstigen Dienstleistungen kontinuierlich an und entwickeln sie weiter, damit sie den geltenden gesetzlichen Anforderungen, den europäischen und tschechischen technischen Normen und den Grundsätzen der guten Praxis im Bereich der Barrierefreiheit entsprechen.
- 1.3 Diese Informationen zur Barrierefreiheit, die gemäß § 14 des Gesetzes über Anforderungen an die Barrierefreiheit erstellt wurden, beschreiben, wie wir die Anforderungen an die Barrierefreiheit der von uns angebotenen Dienste erfüllen, die unter dieses Gesetz fallen.

2. INFORMATIONEN ZUR ERFÜLLUNG DER ANFORDERUNGEN AN DIE BARRIEREFREIHEIT VON DIENSTLEISTUNGEN

- 2.1 Die Dienste werden von gemäß dem Gesetz über die Anforderungen an die Barrierefreiheit unter Einhaltung der Grundprinzipien der Barrierefreiheit, d. h. Wahrnehmbarkeit, Bedienbarkeit, Verständlichkeit und Stabilität, bereitgestellt.
- 2.2 Informationen über die Barrierefreiheit der Dienstleistungen zusammen mit einer allgemeinen Beschreibung der Dienstleistungen sind in Textform in jeder Filiale der Bank sowie auf der Website der Bank verfügbar. Eine allgemeine Beschreibung der angebotenen Dienstleistungen enthält das Dokument Allgemeine Beschreibung der Dienstleistungen und ihrer Funktionsweise. Alle Informationen werden in wahrnehmbarer, verständlicher, bedienbarer und stabiler Form bereitgestellt.
- 2.3 Die Kundenräume der Bank sind für Kunden mit Behinderungen zugänglich.
- 2.4 Die Teile unserer Website, die zur Erbringung von Dienstleistungen dienen, die den Anforderungen des Gesetzes über Barrierefreiheit unterliegen, einschließlich der Internet-Banking-Umgebung und der mobilen Anwendung VR-NOPF eCobra Token, die zur Bestätigung der Anmeldung beim Internet-Banking, von Zahlungsaufträgen oder anderen Anforderungen dient, wurden wie folgt angepasst:
 - 2.4.1 Sie wurden so weit wie möglich an die harmonisierte Norm EN 301549 angepasst, die sich auf den Standard für Webinhalte WCAG bezieht, einschließlich der Verwendung des sogenannten responsiven Designs (ermöglicht beispielsweise die Vergrößerung des Textes, damit er auf kleineren oder größeren Bildschirmen lesbar ist), damit die darin enthaltenen Informationen so weit wie möglich verständlich und nachvollziehbar sind.
 - 2.4.2 sie sind insbesondere für Menschen mit Seh-, Hör-, geistigen oder ähnlichen Behinderungen einfach zu bedienen,

- 2.4.3 die Informationen gelesen oder über ein Programm vorlesen lassen werden können,
- 2.4.4 mit assistiven Technologien kompatibel sind,

Ausgenommen sind Funktionen für die Barrierefreiheit für blinde und stark sehbehinderte Menschen, bei denen eine Vergrößerung des Textes (sog. responsives Design) nicht ausreicht, um die Barrierefreiheit zu gewährleisten. Hierfür gilt eine gesetzliche Ausnahme gemäß § 15 Abs. 1 Buchstabe b) des Gesetzes über Barrierefreiheit. Die Zugänglichkeit unserer Dienstleistungen für diese Kunden gewährleisten wir in unseren Filialen, wo sie die Unterstützung unserer Mitarbeiter in Anspruch nehmen können.

- 2.5 Unsere Dienstleistungen sind so konzipiert, dass sie für alle Kunden zugänglich sind, auch für Menschen mit Behinderungen. Deshalb stellen wir Informationen in verschiedenen Formen zur Verfügung – beispielsweise in Form von gedruckten/textlichen Materialien, persönlichen oder telefonischen Beratungen, Audioaufzeichnungen oder visuellen Materialien, die auch für Menschen mit verschiedenen Formen von gesundheitlichen Beeinträchtigungen geeignet sind. Wir bieten unsere Dienstleistungen über mehrere Kommunikationskanäle an, sodass die Nutzer die für sie am besten geeignete Methode wählen können – online, telefonisch, über Textdokumente oder durch einen persönlichen Besuch in einer Filiale. Wir achten darauf, dass immer mindestens zwei alternative Möglichkeiten zur Nutzung der Dienstleistung zur Verfügung stehen (z. B. Online-Zugang und/oder persönlicher Kontakt in einer Filiale).

- 2.6 Die Geldautomaten in unseren Filialen sind barrierefrei zugänglich.

Da die Geldautomaten vor Inkrafttreten des Gesetzes über Barrierefreiheit in Betrieb genommen wurden, wird die Bank diese Geräte weiterhin für die Erbringung von Dienstleistungen nutzen und die Übergangsbestimmung gemäß § 28 des Gesetzes über Barrierefreiheit in Anspruch nehmen. Innerhalb der genannten Frist, spätestens bis zum 28. Juni 2030, werden wir alles tun, um die Selbstbedienungsgeräte zu modernisieren und um leicht wahrnehmbare, einfach zu bedienende, verständliche und stabile Elemente zu erweitern.

- 2.7 Bei Bedarf können Kunden auch die persönliche Unterstützung durch geschulte Bankmitarbeiter in Anspruch nehmen, die unter Berücksichtigung der jeweiligen Behinderung fachliche Unterstützung leisten. Dies ist in den Filialen der Bank oder per Telefon oder E-Mail über die unten angegebenen Kontaktdaten möglich.
- 2.8 Wir arbeiten kontinuierlich daran, unsere Dienstleistungen und Produkte für Kunden und/oder potenzielle Kunden weiter zugänglich zu machen, und betrachten diese Bemühungen als einen kontinuierlichen Prozess der Verbesserung in diesem Bereich.

3. AUDIOFORM

- 3.1 In Übereinstimmung mit § 14 des Gesetzes über Barrierefreiheit stellen wir folgende Informationen zur Verfügung
auf Anfrage auch in Audioform verfügbar. Bei Interesse an einer Audioversion dieses Dokuments interessiert sind, kontaktieren Sie uns bitte über die unten angegebenen Kontaktdaten. Die Audioversion wird innerhalb einer angemessenen Frist und in einer Weise bereitgestellt, die den Bedürfnissen des Antragstellers entspricht.

4. FEEDBACK UND KONTAKT

- 4.1 Wenn Sie auf ein Hindernis in Bezug auf die Barrierefreiheit stoßen, kontaktieren Sie uns bitte auf einem der folgenden Wege:
 - 4.1.1 Telefonisch unter: +420 354 524 511

4.1.2 Per E-Mail: info@vr-nopf.cz

5. WIRKSAMKEIT

5.1 Diese Informationen sind ab dem 28.6.2025 gültig.