



# **INFORMATIONEN ÜBER DIE ZUGÄNGLICHKEIT 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" genannt)*

## **1. PRÄAMBEL**

- 1.1 Diese Zugänglichkeitsinformation wurde erstellt von der **Volksbank Raiffeisenbank Nordoberpfalz eG**, Wörthstr. 14, 926 37 Weiden i. d. OPf, Deutschland, handelnd durch eine Zweigstelle der **Volksbank Raiffeisenbank Nordoberpfalz eG, Zweigstelle Cheb**, mit Sitz in Kubelíkova 4, 350 02 Cheb, Tschechische Republik, Registernummer 00671126 (im Folgenden "**wir**"), gemäß dem Gesetz über die Anforderungen an die Barrierefreiheit, das die Richtlinie (EU) 2019/882 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 17. April 2019 über Anforderungen an die Barrierefreiheit von Produkten und Dienstleistungen umsetzt.
- 1.2 Unser langfristiges Ziel ist es, den gleichberechtigten Zugang zu unseren Dienstleistungen für ein breites Spektrum von Kunden zu gewährleisten, einschließlich Kunden mit Behinderungen oder anderen funktionellen Einschränkungen. Daher passen wir unsere digitalen und anderen Dienste kontinuierlich an und entwickeln sie weiter, um die geltenden rechtlichen Anforderungen, die europäischen und tschechischen technischen Normen und die Grundsätze der guten Praxis für die Barrierefreiheit zu erfüllen.
- 1.3 Diese Zugänglichkeitsinformationen, die gemäß Abschnitt 14 des Gesetzes über die Zugänglichkeitsanforderungen erstellt wurden, beschreiben, wie wir die Anforderungen an die Zugänglichkeit der von uns angebotenen Dienste, die in den Geltungsbereich des Gesetzes fallen, erfüllen.

## **2. INFORMATIONEN ÜBER DIE EINHALTUNG DER ZUGÄNGLICHKEITSANFORDERUNGEN**

- 2.1 Wir erbringen unsere Leistungen nach dem Gesetz über die Anforderungen an die Barrierefreiheit unter Beachtung der Grundprinzipien der Barrierefreiheit, d.h. Wahrnehmbarkeit, Bedienbarkeit, Übersichtlichkeit und Stabilität.
- 2.2 Informationen über die Zugänglichkeit von Dienstleistungen zusammen mit einer allgemeinen Beschreibung der Dienstleistungen sind in Textform in jeder Filiale der Bank und auch auf der Website der Bank erhältlich.
- 2.3 Die Kundenräume der Bank sind für behinderte Kunden zugänglich.
- 2.4 Die Website der Bank wurde wie folgt umgestaltet:
  - 2.4.1 in Übereinstimmung mit der harmonisierten Norm EN 301549, die sich auf die WCAG-Norm für Webinhalte bezieht,
  - 2.4.2 Die Website wurde so gestaltet, dass die Informationen so klar, verständlich und übersichtlich wie möglich sind, insbesondere für Menschen mit Seh-, Hör-, geistigen oder ähnlichen Behinderungen,

2.4.3 Sie können die Informationen über das Programm lesen oder sich vorlesen lassen,

2.4.4 mit unterstützenden Technologien kompatibel sind.

2.5 Die Geldautomaten in unseren Filialen sind für Rollstuhlfahrer zugänglich.

Da die Geldautomaten vor dem Inkrafttreten des Gesetzes über die Anforderungen an die Barrierefreiheit in Betrieb genommen wurden, wird die Bank diese Geräte weiterhin für die Erbringung von Dienstleistungen verwenden und die Übergangsbestimmung gemäß Abschnitt 28 des Gesetzes über die Anforderungen an die Barrierefreiheit nutzen. Innerhalb dieses Zeitrahmens, spätestens bis zum 28. Juni 2030, werden wir unser Bestes tun, um die Selbstbedienungsgeräte mit einfach zu bedienenden, leicht verständlichen und stabilen Funktionen aufzurüsten und zu verbessern.

2.6 Bei Bedarf können die Kunden auch die persönliche Hilfe der Bankmitarbeiter in Anspruch nehmen, die ihnen unter Berücksichtigung der jeweiligen Behinderung professionelle Unterstützung bieten.

### **3. KLANGGESTALT**

3.1 Gemäß Abschnitt 14 des Gesetzes über Zugänglichkeitsanforderungen (Accessibility Requirements Act) stellen wir diese Zugänglichkeitsinformationen auf Wunsch des Kunden auch in Audioform zur Verfügung. Wenn Sie eine Audioversion dieses Dokuments wünschen, setzen Sie sich bitte mit uns in Verbindung (siehe unten). Die Audioform wird innerhalb eines angemessenen Zeitraums und in einer Weise bereitgestellt, die den Bedürfnissen des Antragstellers entspricht.

### **4. FEEDBACK UND KONTAKT**

4.1 Sollten Sie auf eine Barriere stoßen, kontaktieren Sie uns bitte auf eine der folgenden Arten:

4.1.1 Telefonisch unter: +420 354 524 511

4.1.2 Per E-Mail an: [info@vr-nopf.cz](mailto:info@vr-nopf.cz)

### **5. WIRKUNGSGRAD**

5.1 Diese Informationen sind ab dem 28.6.2025 gültig.