

# INFORMACE O PŘÍSTUPNOSTI SLUŽEB

dle § 14 zákona č. 424/2023 Sb., o požadavcích na přístupnost některých výrobků a služeb (dále jen „zákon o požadavcích na přístupnost“)

## 1. PREAMBULE

- 1.1 Tyto informace o přístupnosti byly zpracovány **Volksbank Raiffeisenbank Nordoberpfalz eG**, Wörthstr. 14, 926 37 Weiden i. d. OPf., SRN, jednajícím prostřednictvím odštěpného závodu **Volksbank Raiffeisenbank Nordoberpfalz eG pobočka Cheb** se sídlem Kubelíkova 4, 350 02 Cheb, ČR, IČO 00671126 (dále jen „my“), v souladu se zákonem o požadavcích na přístupnost, který transponuje směrnici Evropského parlamentu a Rady (EU) 2019/882 ze dne 17. dubna 2019 o požadavcích na přístupnost u výrobků a služeb.
- 1.2 Naší dlouhodobou prioritou je zajištění rovného přístupu k našim službám širokému okruhu klientů, včetně klientů se zdravotním postižením či jiným funkčním omezením. Proto průběžně upravujeme a rozvíjíme naše digitální i jiné služby tak, aby odpovídaly platným právním požadavkům, evropským i českým technickým normám a zásadám dobré praxe v oblasti přístupnosti.
- 1.3 Tyto informace o přístupnosti, zpracované v souladu s § 14 zákona o požadavcích na přístupnost, popisují způsob, jakým naplňujeme požadavky na přístupnost námi poskytovaných služeb, které spadají do působnosti tohoto zákona.

## 2. INFORMACE O PLNĚNÍ POŽADAVKŮ NA PŘÍSTUPNOST SLUŽEB

- 2.1 Služby poskytujeme v souladu se zákonem o požadavcích na přístupnost za dodržení základních principů přístupnosti, tj. vnímatelnost, ovladatelnost, srozumitelnost a stabilita.
- 2.2 Informace o přístupnosti služeb společně s všeobecným popisem služeb jsou k dispozici v textové podobě na každé pobočce banky a také na webových stránkách banky. Všeobecný popis poskytovaných služeb obsahuje dokument Všeobecný popis služeb a jejich fungování. Veškeré informace jsou poskytovány vnímatelným, srozumitelným, ovladatelným a stabilním způsobem.
- 2.3 Klientské prostory banky jsou přístupné zdravotně postiženým klientům.
- 2.4 Části našich webových stránek, které slouží k poskytování služeb, které podléhají požadavkům zákona o požadavcích na přístupnost včetně prostředí internetového bankovníctví a mobilní aplikace VR-NOPF eCobra Token, která slouží k potvrzování přihlášení do internetového bankovníctví, platebních příkazů nebo jiných požadavků, byly upraveny následovně:
  - 2.4.1 byly v maximální míře v souladu s harmonizovanou normou EN 301549 odkazující na standard webového obsahu WCAG včetně využití tzv. responzivního designu (umožňuje například zvětšení textu tak, aby bylo čitelné na menších nebo větších obrazovkách), aby informace na nich uvedené byly v maximální možné míře srozumitelné, pochopitelné,
  - 2.4.2 byly jednoduše ovladatelné zejména pro osoby se zrakovým, sluchovým, mentálním nebo jiným obdobným postižením,

2.4.3 informace lze číst, nebo si nechat přečíst prostřednictvím programu,

2.4.4 jsou kompatibilní s asistenčními technologiemi,

a to s výjimkou funkcionalit pro jejich přístupnost pro osoby nevidomé a osoby s těžkým zrakovým postižením, kde k zajištění přístupnosti nepostačuje zvětšení textu (tzv. responsivní design), na které uplatňujeme zákonnou výjimku podle § 15 odst. 1 písm. b) zákona o požadavcích na přístupnost. Dostupnost našich služeb pro tyto klienty zajišťujeme na našich pobočkách, kde mohou využít asistenci našich pracovníků.

2.5 Naše služby jsou koncipovány tak, aby byly dostupné všem klientům, včetně osob se zdravotním postižením. Informace proto zpřístupňujeme v různých podobách – například prostřednictvím tištěných / textových materiálů, osobních či telefonických konzultací, zvukových záznamů nebo vizuálních materiálů, které jsou uzpůsobeny i pro osoby s různými formami zdravotního znevýhodnění. Služby poskytujeme prostřednictvím několika komunikačních kanálů, díky čemuž si uživatelé mohou zvolit způsob, který jim nejlépe vyhovuje – online, telefonicky, prostřednictvím textových dokumentů nebo osobní návštěvou na pobočce. Dbáme na to, aby byly vždy dostupné alespoň dvě alternativní cesty k využití služby (například online přístup a/nebo osobní kontakt na pobočce).

2.6 Bankomaty umístěné na našich pobočkách jsou bezbariérově přístupné.

Vzhledem k uvedení bankomatů do provozu před datem účinnosti zákona o požadavcích na přístupnost, bude tato zařízení banka nadále používat k poskytování služeb a využije přechodné ustanovení dle § 28 zákona o požadavcích na přístupnost. V uvedené lhůtě, nejpozději do 28. června 2030, uděláme vše pro to, abychom samoobslužná zařízení inovovali a rozšířili o prvky lehce vnímatelné, jednoduše ovladatelné, srozumitelné a stabilní.

2.7 V případě potřeby mohou klienti využít rovněž osobní asistenci proškolených pracovníků banky, kteří se zohledněním daného hendikepu poskytnou klientovi odbornou podporu. A to na pobočkách banky nebo prostřednictvím telefonického nebo e-mailového spojení s pracovníkem banky na níže uvedených kontaktech.

2.8 Průběžně pracujeme na dalším zpřístupnění našich služeb a produktů klientům a/nebo potenciálním zákazníkům a tuto snahu považujeme za kontinuální proces zlepšování se v této oblasti.

### **3. ZVUKOVÁ FORMA**

3.1 V souladu s § 14 zákona o požadavcích na přístupnost poskytujeme tyto informace o přístupnosti také ve zvukové formě, a to na žádost klienta. V případě zájmu o zvukovou verzi tohoto dokumentu nás prosím kontaktujte prostřednictvím níže uvedených kontaktních údajů. Zvuková forma bude poskytnuta v přiměřené lhůtě a způsobem odpovídajícím potřebám žadatele.

### **4. ZPĚTNÁ VAZBA A KONTAKT**

4.1 Pokud narazíte na překážku v přístupnosti, kontaktujte nás jedním z následujících způsobů:

4.1.1 Telefonicky na: +420 354 524 511

4.1.2 E-mailem na: info@vr-nopf.cz

## **5. ÚČINNOST**

5.1 Tyto informace jsou účinné ke dni 28.6.2025