

Přístupnost služeb pro osoby se zdravotním omezením

Tento dokument popisuje přístupnost našich služeb, tj. služeb Patria Finance, a.s. (dále jen „Patria“) vůči Vám, klientům a potenciálním klientům, ve smyslu ustanovení § 14 zákon č. 424/2023 Sb., o požadavcích na přístupnost některých výrobků a služeb (dále jen „Zákon“). Podotýkáme, že tento zákon se vztahuje jen na některé služby. Ve vztahu k Patrii dopadá na níže uvedené finanční služby a tzv. elektronické obchodování (tj. uzavírání smluv elektronicky). Nejprve uvedeme všeobecný popis jednotlivých dotčených služeb a vysvětlivky nezbytné k pochopení jejich fungování. Jedná se o velmi obecný popis a detailně a závazně jsou služby popsány ve smlouvách, obchodních podmínkách, předmluvních informacích a dalších dokumentech přímo určeným k jednotlivým službám.

V další části dokumentu pak popíšeme, jak poskytované služby splňují požadavky na přístupnost. Pokud byste preferovali obsah dokumentu ve zvukové formě, zavolejte prosím na naši telefonickou podporu (+420) 221 424 240. V případě Vašich podnětů na zlepšení přístupnosti našich služeb nás, prosím, kontaktujte na naši telefonickou podporu (+420) 221 424 240.

Tento dokument je vypracován ke dni 28.6.2025. Pro vypracování tohoto prohlášení byla použita metoda vlastního posouzení provedeného Patrií.

1. VŠEOBECNÝ POPIS SLUŽEB A VYSVĚTLIVKY NEZBYTNÉ K POCHOPENÍ FUNGOVÁNÍ SLUŽEB

1.1. Poskytování investičních služeb v Patria Finance, a.s.

Patria Finance, a.s., člen skupiny ČSOB, je obchodníkem s cennými papíry, který umožňuje jednotlivým investorům obchodovat na jednotlivých burzách.

Investování na burze znamená, že konkrétní investor si kupuje „kousek“ nějaké firmy (například ČEZu, Applu apod.), a věří, že hodnota tohoto „kousku“ (akcie) časem poroste. V případě, že hodnota akcie poroste, investor může akcii následně prodat za vyšší cenu. Samozřejmě nutno zmínit, že může rovněž dojít i k poklesu ceny akcií.

Abyste mohli využívat většinu investičních služeb v Patrii, je nutné si nejprve sjednat rámcovou smlouvu o poskytování investičních služeb a také vyplnit investiční dotazník.

Po otevření rámcové smlouvy o poskytování investičních služeb Vám Patria může poskytovat služby, které spočívají například v:

- možnosti zadávat pokyny k nákupu nebo prodeji investičních nástrojů, které má Patria v nabídce (obecně se jedná o cenné papíry jako jsou např. akcie, dluhopisy, ETF – burzově obchodovatelné fondy),
- správě a úschově nakoupených investičních nástrojů na majetkovém účtu, který pro Vás Patria povede,
- investičním poradenství – zda je např. nákup či prodej investičních nástrojů pro Vás vhodný či nevhodný,
- směně měn peněžních prostředků v souvislosti s poskytováním investičních služeb.

Abychom Vám mohli uvedené služby poskytovat, budeme od Vás potřebovat získat určité informace prostřednictvím tzv. investičního dotazníku. Jedná se o informace například o Vašich znalostech a zkušenostech v oblasti investování, Vašich cílech investování, finančních možnostech a o přístupu k riziku. Na základě těchto informací Vám vytvoříme investiční profil, na základě, kterého bychom Vám mohli nabídnout vhodné investice. Můžeme od Vás také požadovat informace nutné dle zákona o některých opatřeních proti legalizaci výnosů z trestné činnosti a financování terorismu (dále jen „AML zákon“).

Do jednotlivých cenných papírů můžete investovat tak, že si převedete z Vámi určeného bankovního účtu peníze na tzv. evidenční účet u Patria Finance a následně zadáte pokyn na nákup cenného papíru. Pokyn se následně budeme snažit provést. Jestliže dojde k provedení pokynu, a tedy sjednání nákupu, pár dnů po něm dochází k tzv. vypořádání obchodu. V rámci vypořádání obchodu budou na Váš majetkový účet připsány konkrétní cenné papíry, z evidenčního účtu Vám následně bude stržena částka za samotný nákup cenných papírů a úhradu poplatků. Investiční nástroje můžete nakupovat jednorázově anebo pravidelně (zejména zadáním pravidelného pokynu). Investiční nástroje můžete také prodat, ale pouze jednorázovým pokynem. Vypořádání obchodů proběhne v následujících dnech.

Investovat můžete prostřednictvím naší internetové aplikace WebTrader, naší mobilní aplikace Patria Finance a telefonicky.

K rámcové smlouvě o investičních službách si můžete sjednat další produktové smlouvy, které Vám umožní využívat specifických služeb, jako je pravidelné investování do ETF, obchodování na úvěr, obchodování na krátko, anebo sjednání forwardových transakcí.

Nezapomeňte, že investice jsou z povahy věci rizikové a nemusí být vhodné pro každého. Jejich hodnota může kolísat a jejich návratnost není zaručena.

1.2. Další poskytované investiční služby:

a) dlouhodobý investiční produkt

Dále je u Patrie možné si sjednat dlouhodobý investiční produkt (dále jen „DIP“, což je daňově podporovaný produkt na stáří a spočívá v otevření separátního majetkového portfolia, na kterém bude evidován Vámi nakoupený majetek, a to peněžní prostředky i investiční nástroje, které podléhají daňovému zvýhodnění.

b) obchodování na úvěr

Základním principem úvěru na obchodování s cennými papíry je, že klient část své investice financuje z peněz půjčených od Patrie a ručí za ně nakoupenými akciemi. Po prodeji cenných papírů klient splatí úvěr včetně úroku a ponechá si výnos.

c) obchodování na krátko

Obchodování na krátko znamená, že pomocí spekulace na pokles ceny investičního nástroje (akcií), tzv. shortování anebo krátká pozice, může investor dosahovat zhodnocení při poklesu hodnoty obchodovaných akcií.

d) devizové služby

Pokud si přejete investovat v různých měnách, umožníme Vám v rámci Vašeho evidenčního účtu směnu peněžních prostředků z jedné měny do druhé. Můžete také využít službu automatické měnové konverze.

e) pravidelné investování do ETF

Pokud si přejete investovat nižší částky do ETF (burzovně obchodovaných fondů), můžete si navíc sjednat příslušnou produktovou smlouvu. Za Vaše peníze nakoupíte poměrnou část kusu ETF (tzv.

frakci). Nakupování a prodávání ETF ovšem neprobíhá přes Patrii každý den, ale jen v tzv. rozhodné dny.

f) sjednávání forwardových transakcí

Můžete s námi také uzavírat forwardové transakce. Jedná se rovněž o investiční nástroj, ale nikoli o cenný papír. Sjednáváme výhradně FX (měnové) forwardové transakce.

g) Indigo (obhospodařování majetku)

Bez ohledu na to, jestli si u nás sjednáte nebo nesjednáte další služby, můžete využívat službu Indigo.

Služba Indigo spočívá v automatizovaném poradenství a investování. Investovat můžete automaticky týdně, měsíčně, nebo třeba čtvrtletně. Vaše jediná starost je mít na účtu dostatek peněz. O zbytek se postaráme my.

Tato služba ovšem nemusí být zcela přístupná s ohledem na to, že stávající Indigo aplikace nebude aktualizována ve smyslu § 28 odst. 7 zákona č. 424/2023 Sb., o požadavcích na přístupnost některých výrobků a služeb.

Vysvětlení některých důležitých pojmů:

- Investiční nástroje, které Vám Patria umožní nakoupit, jsou například akcie, dluhopisy nebo podílové listy investičních fondů nebo ETF.
- ETF je zkratkou pro exchange-traded fund a jedná se o investiční fondy, které se veřejně obchodují na burze. Svým složením většinou kopírují různě zaměřené akciové nebo dluhopisové indexy.
- Pokynem máme na mysli Vaši instrukci, tedy instrukci k samotnému nákupu nebo prodeji investičního nástroje na Váš evidenční účet.
- Pravidelným investováním se rozumí Váš pokyn, který budeme po Vámi určenou dobu se stanovenou frekvencí a Vámi zvolenými investičními nástroji provádět.
- Evidenční účet je účet, na kterém budou vedeny Vaše investiční nástroje či záznamy o nich a záznamy o peněžních prostředcích, které pro Vás vedeme na účtech u bank.

1.3. Elektronické obchodování

Elektronickým obchodováním se rozumí služby poskytované na dálku prostřednictvím internetových stránek nebo mobilních zařízení, elektronickými prostředky a na individuální žádost spotřebitele s cílem podepsat rámcovou smlouvu.

Elektronické obchodování není jen způsobem sjednání smlouvy a není samostatnou finanční službou. Přístupnost finančních služeb je popsána výše.

Elektronické obchodování, tj. sjednání smlouvy elektronicky nad rámec finančních služeb probíhá u následujících služeb:

- Portál Patria.cz – poskytování zpravodajství v oblasti kapitálových trhů
- Real time data – umožní Vám mít zcela aktuální informace o vývoji hodnoty investičních nástrojů

2. PROHLÁŠENÍ O PLNĚNÍ POŽADAVKŮ NA PŘÍSTUPNOST

2.1. Elektronické kanály

Za současné situace, kdy dosud nebyly vydány technické normy, které v budoucnu upřesní požadavky Zákona, se Patria domnívá, že její webové stránky splňují povinnosti uložené Zákonem.

Nad rámec povinností ze Zákona platí, že webové stránky jsou plně v souladu se standardem WCAG 2.1 s výjimkami dále níže uvedenými.

Níže popisujeme následující internetové stránky a aplikace

Patria.cz
Patria.finance.cz
WebTrader 1.0
WebTrader 2.0
Indigo.cz
AlphaTrader.cz
MobileTrader (IOS)
MobileTrader (Android)

2.1.1. WebTrader 2.0

Nepřístupný obsah dle WCAG 2.2

Prvek	Level	Popis	Sekce/část
2.1.1	A	Některé navigační prvky nejsou zaměřitelné klávesnicí.	navigace, vyhledávač, dashboard, portfolio, obchodování, money and transfers
2.4.4	A	Tlačítko zpět by mělo být odkazem s aria-label, který popisuje cílovou stránku.	navigace, vyhledávač, dashboard
2.4.1	A	Není zde odkaz na přeskočení na hlavní obsah.	navigace, vyhledávač
2.4.3	A	Obal loga způsobuje zastavení tabulátoru.	navigace, vyhledávač, boční panel, obchodování
2.4.3/2.1.2	A	Zaměření uniká dialogům; není uzamčen.	navigace, vyhledávač
2.4.2	A	Stránka <nadpis> neodráží aktuální obsah.	navigace, vyhledávač
2.4.5	AA	Pouze jedna navigační metoda.	navigace, vyhledávač

1.3.1	A	Podnabídka pod obchodováním nepoužívá správnou strukturu seznamu.	navigace, vyhledávač, dashboard, boční panel, portfolio, obchodování
1.3.1/1.3.5	A/AA	Horizontální navigace není zabalena do <hlavičky>.	navigace, vyhledávač
3.1.2	AA	Výběr jazyka je příliš složitý.	hlavní menu, vyhledávač
1.1.1	A	Dekoratивní navigační ikony nejsou skryté před asistenční technologií.	navigace, vyhledávač, dashboard, boční panel, obchodování
4.1.2/2.4.3	A	Pop-up menu nemají aria-popis, zamykání zaostření a ARIA označování.	navigace, vyhledávač
1.3.1/4.1.2	A	Akce v menu by měly obsahovat ARIA atributy pro dialogy.	navigace, vyhledávač, dashboard, boční panel
4.1.2	A	Tlačítko nastavení účtu potřebuje popisnou aria-label s iniciály uživatele a účelem.	navigace, vyhledávač, dashboard, boční panel, obchodování, money and transfers
4.1.2/4.1.3	A/AA	Tlačítko pro kopírování potřebuje přístupný název a živou oblast pro zpětnou vazbu.	navigace, vyhledávač
2.4.6	AA	Vizuálně skrytý text chybí, aby bylo jasné, co tlačítko pro obnovení dělá.	navigace, vyhledávač, obchodování
1.4.13	AA	Nástrojová bublina s názvem není k dispozici na malých obrazovkách, kde dochází k oříznutí.	navigace, vyhledávač
2.1.1/4.1.2	A	Nápovědy nejsou přístupné prostřednictvím klávesnice, nelze je zavřít pomocí klávesy ESC.	dashboard, boční panel
3.3.1/4.1.2	A	Vstup ceny musí používat aria-required, aria-invalid a aria-describedby pro chybové zprávy.	boční panel
4.1.3	AA	Chybová zpráva pro výběr metody oznámení by měla být v oznámit alert u čtečky obrazovky.	boční panel, obchodování, money and transfers
1.3.1/3.3.2	A	Volitelné pole poznámky potřebuje programově přiřazenou značku.	boční panel

3.3.1/4.1.3	A/AA	Zobrazit chybu a přiřadit ji k poli, když je jméno kolekce	boční panel
2.4.7	AA	Některé viditelné indikátory zaostření pro tlačítka posuvníku cenového rozsahu chybí.	Obchodování
3.3.2	A	Některé vizuálně skryté popisky pro vyhledávací pole na jméno/ISIN chybí.	Obchodování

Na nápravě těchto nedostatků stále pracujeme.

2.1.2. Mobile Trader

Nepřístupný obsah dle WCAG 2.2

Prvek	Level	Popis	Sekce/Část (Android)	Sekce/Část (IOS)
1.1.1	A	Veškerý netextový obsah, který je uživateli prezentován, má textovou alternativu, která slouží stejnému účelu.	overview, detail cenného papíru	přehled, detail cenného papíru
1.3.1	A	Informace, struktura a vztahy zprostředkované prezentací mohou být určeny programově nebo jsou k dispozici v textu.	kontakty, autorizační kód, settings, pravidelné investice	kontakty, autorizační kód, settings, pravidelné investice
1.4.3	AA	Vizuální prezentace textu a obrazů textu má kontrastní poměr nejméně 4,5:1	může se vyskytnout napříč aplikací	může se vyskytnout napříč aplikací

1.4.5	AA	Pokud lze pomocí použitých technologií dosáhnout vizuální prezentace, používá se k předávání informací spíše text, než obraz textu, s výjimkou následujících případů: obraz textu lze vizuálně přizpůsobit požadavkům uživatele; konkrétní prezentace textu je pro předávanou informaci zásadní.	přehled	přehled
2.4.11	AA	Zajistěte, aby při získání klávesnicového fokusu byl prvek alespoň částečně viditelný.	novinky	novinky
2.4.7	AA	Každé uživatelské rozhraní ovládané klávesnicí má režim provozu, ve kterém je viditelný indikátor zaměření klávesnice.	login screen, přehled, graf, transakce, spodní menu, detail akce, investiční typy, správa, nastavení	graf, přehled, spodní menu, investiční typy
2.5.8	AA	Zajistěte, aby interaktivní prvky měly minimální velikost cíle.	dip, login, investiční typy, přehled, nastavení, oblíbené, notifikace, novinky	dip, investiční typy, přehled, nastavení, novinky

3.2.1	A	Když některá komponenta uživatelského rozhraní získá fokus, neinicuje změnu kontextu.	transakce, nastavení, investiční typy, přehled, portfolio	transakce
3.2.6	A	Zajistěte, aby byla k dispozici konzistentní pomoc na všech stránkách.	Částečně zajištěno	částečně zajištěno
3.3.8	AA	Zajistěte, aby ověřovací procesy byly přístupné a snadno použitelné.	autorizační sms	autorizační sms

Na nápravě těchto nedostatků pracujeme.

2.1.3. Další webové stránky a aplikace

Patria.cz	Bude nahrazeno novou verzí	Částečně přístupná
Patria.finance.cz	Neaktualizovaná aplikace, bude nahrazena novou verzí	Částečně přístupná
WebTrader 1.0 (starý)	Již nahrazeno (WebTrader 2.0)	Částečně přístupná
Indigo	Neaktualizovaná aplikace, bude nahrazena novou verzí	Částečně přístupná

Tyto služby nemusí být zcela přístupná s ohledem na to, že stávající aplikace nebude aktualizována ve smyslu § 28 odst. 7 zákona č. 424/2023 Sb., o požadavcích na přístupnost některých výrobků a služeb. Tyto služby budou v nadcházejícím období ukončeny a plně nahrazeny novými službami a přístupnými aplikacemi, které klient bude moci využít.

2.1.4. Odkazovaný obsah

Na Patria webech jsou používány odkazy, které je možné prohlížet nebo stáhnout do počítače. Na webových stránkách jsou obecně publikovány soubory v PDF formátu, který lze otevřít ve volně dostupných aplikacích, např. Adobe Reader nebo jiném alternativním prohlížeči PDF souborů.

Prohlížeč souborů PDF volně ke stažení: Formát PDF

2.1.5. Hardwarové a softwarové nároky

Webové stránky Patrie je možné prohlížet na stolním počítači, notebooku nebo mobilním zařízení s připojením k internetu. Pro prohlížení webových stránek na počítači je ideální některý z nejpoužívanějších webových prohlížečů v nejnovější verzi – Internet Explorer, MS Edge, Mozilla

Firefox, Google Chrome, Safari. Pro prohlížení na mobilních zařízeních je doporučen Google Chrome a Safari.

2.2. Telefonická linka

Telefonická linka Patrie je v souladu se Zákonem. V případě Vašich dotazů, anebo pro objednání osobní schůzky nás prosím kontaktujte na tel. číse (+420) 221 424 240. Pokud máte sluchové omezení, obsloužíme Vás prostřednictvím e-mailové adresy patria@patria.cz.

2.3. Fyzická obsluha na pobočce Patria a pobočkách ČSOB

Pobočka Patrie na adrese Výmolova 353/3, Praha 5, 150 27 je přístupná pro všechny druhy omezení vyjmenované v Zákoně a pobočka je rovněž bezbariérová. Pro Vaši maximální spokojenost doporučujeme domluvení individuální schůzky s jedním z našich pracovníků, který se Vám bude plně věnovat.

Dále je možné otevřít obchodní účet na pobočkách ČSOB, které jsou rovněž přístupné pro všechny druhy omezení vyjmenované v Zákoně a převážná část poboček je bezbariérová. Pokud si přejete navštívit některou z poboček ČSOB, je potřeba kontaktovat konkrétní pobočku.

V případě, že k seznámení se s dokumenty potřebujete technické pomůcky, je třeba si je vzít s sebou na pobočku. Pokud se s dokumenty seznamujete s pomocí osoby, které důvěřujete, je nezbytné takovou osobu vzít s sebou (např. rodinný příslušník, asistent, či svědci). V obou případech doporučujeme si vyžádat zaslání dokumentů předem tak, abyste měli více času se s dokumenty seznámit.

Na pobočku Patrie, případně na některou z poboček ČSOB si můžete přivést asistenčního psa.

S sebou si, prosím, nezapomeňte svůj doklad totožnosti (občanský průkaz, nebo pas).

Při jednání s klienty, kteří mají zdravotní omezení, postupujeme vždy individuálně.

Níže naleznete jednotlivá zdravotní nebo jiná omezení a popis možnosti spolupráce s potenciálním klientem.

a) Jednání s nevidomou osobou, osobou se zhoršeným zrakem

Osoby se zrakovým postižením mohou být plně nevidomí, či mohou mít zhoršený zrak. Pokud má osoba zhoršený zrak, pracovníci oddělení Péče o zákazníky přizpůsobí komunikaci s klientem dle potřeby.

Pokud si klient bude chtít poslechnout znění předkládaných dokumentů (klientský formulář, obchodní podmínky, rámcová smlouva) prostřednictvím jeho čtečky, není potřeba, aby disponoval sluchátky, jelikož schůzka bude probíhat diskrétně v zasedací místnosti. Stejně tak v případě, pokud by klient s sebou na osobní schůzku přivedl svého asistenta / svědka. Asistenti / svědci mohou klientovi dokumentaci nahlas v zasedací místnosti předčítat.

Osoby se zrakovým postižením si na pobočku Patrie mohou s sebou přivést asistenčního psa.

V případě, že je klient schopen na dokumentaci namísto podpisu učinit pouze vlastní znamení rukou, či jiným způsobem (např. prostá čára atd.), je nezbytné, aby se jednání zúčastnili dva svědci.

b) Jednání s osobou nevnímající barvy

Pro sjednání rámcové smlouvy a následné poskytování služeb není v tomto případě žádné omezení.

c) Jednání s neslyšící osobou, osobou nedoslýchavou

V případě nedoslýchavého klienta pracovníci oddělení Péče o zákazníky zvýší dle potřeby hlas v zasedací místnosti.

Neslyšící klient si může zvolit komunikaci prostřednictvím tlumočnicka znakového jazyka, kterého si vezme s sebou jako doprovod na osobní schůzku.

V případě potřeby je možné psát některé informace do monitoru, ze kterého by potenciální klient mohl informace číst.

d) Jednání s osobou bez hlasových schopností

Klient bez hlasových schopností může předat svůj pokyn / (ne)souhlas / požadavek / atd. písemně formou papír + tužka, či je možné využít klientovo vlastní digitální zařízení (např. tablet), na které by mohl psát a zároveň ukazovat příslušnému pracovníkovi oddělení Péče o zákazníky.

Klient bez hlasových schopností může s sebou mít tlumočnicka znakového jazyka. Tento postup lze aplikovat i pro osoby hluchoněmé.

e) Jednání s osobou s omezenou motorikou nebo silou

Pokud je klient schopen provést rukou nebo jiným způsobem vlastní znamení na dokumentaci namísto svého podpisu, je potřeba, aby se osobní schůzky zúčastnili dva svědci. Namísto podpisu klient před dvěma svědky opatří dokument tzv. „vlastním znaméním“. Následně bude se dvěma svědky sepsáno tzv. prohlášení klienta.

Klient rovněž může „vlastní znamení“ provést formou otisku vlastního razítka. Razítko musí klienta dostatečně identifikovat, tzn. minimálně obsahovat jméno a příjmení klienta.

Pokud osoba s omezenou motorikou/silou není fyzicky schopna provést žádné vlastní znamení či využít možnosti razítka, je nutné uzavřít právní jednání formou notářského zápisu.

f) Jednání s osobou s omezeným dosahem

Na pobočku Patrie na adresu Výmolova 353/3, Praha 5 je z hlavní ulice Radlická bezbariérový přístup.

Aktuálně je v procesu stavba nového vstupu do stanice metra Radlická, která dále zahrnuje vybudování eskalátorů, výtahu, bezbariérového podchodu pod ulicí Radlická a zpřístupnění jižních svahů Radlic. Hotovo by mělo být ke konci roku 2026.

Rovněž jsou bezbariérové téměř všechny pobočky ČSOB, které můžete navštívit.

g) Jednání s osobou s omezenými kognitivními schopnostmi

V případě vzájemného nepochopení s klientem pracovník Péče o zákazníky uzpůsobí rychlost řeči a způsob vyjadřování tak, aby měl klient možnost všemu porozumět. Pokud klient i nadále nebude schopen porozumět sdělení příslušného pracovníka, poradíme klientovi, aby si s sebou na pobočku přivedl asistenta / rodinného příslušníka atd., který klientovi pomůže plně porozumět sdělení pracovníka Patrie.