

Prístupnosť služieb pre osoby so zdravotným obmedzením

Tento dokument popisuje prístupnosť našich služieb, t.j. služieb Patria Finance, a.s. (ďalej len „Patria“) pre Vás, klientov a potenciálnych klientov, v zmysle ustanovení § 14 zákona č. 424/2023 Sb. o požiadavkách na prístupnosť niektorých výrobkov a služieb (ďalej len „Zákon“). Upozorňujeme, že tento zákon sa vzťahuje len na niektoré služby. Vo vzťahu k Patrii má dopad na nižšie uvedené finančné služby a tzv. elektronické obchodovanie (t.j. uzatváranie elektronických zmlúv).

Najprv uvádzame všeobecný popis každej z dotknutých služieb a vysvetlenia potrebné na pochopenie ich fungovania. Ide o veľmi všeobecný popis a služby sú podrobne a záväzne popísané v zmluvách, obchodných podmienkach, predzmluvných informáciách a iných dokumentoch, ktoré sa priamo týkajú jednotlivých služieb.

V ďalšej časti dokumentu popisujeme, ako poskytované služby spĺňajú požiadavky na prístupnosť. Ak by ste si želali obsah dokumentu v zvukovej podobe, zavolajte prosím na našu telefonickú podporu (+420) 221 424 240. Ak máte akékoľvek návrhy na zlepšenie prístupnosti našich služieb, kontaktujte prosím našu telefonickú podporu (+420) 221 424 240.

Tento dokument bol vypracovaný k 28. 6. 2025. Pri príprave tohto prehlásenia bola použitá metóda vlastného posúdenia, ktorú vykonala Patria.

1. VŠEOBECNÝ POPIS SLUŽIEB A VYSVETLENIA POTREBNÉ NA POCHOPENIE FUNGOVANIA SLUŽIEB

1.1. Poskytovanie investičných služieb v Patria Finance, a.s.

Patria Finance, a.s., člen skupiny ČSOB, je obchodníkom s cennými papiermi, ktorý umožňuje jednotlivým investorom obchodovať na jednotlivých burzách.

Investovanie na burze znamená, že konkrétny investor si kúpi „kúsok“ nejakej firmy (napr. ČEZ, Apple, a pod.) a verí, že hodnota tohto „kúsku“ (akcie) bude časom rásť. Ak hodnota akcie stúpne, investor môže následne akciu predáť za vyššiu cenu. Samozrejme, treba spomenúť, že cena akcií môže aj klesnúť.

Aby ste mohli využívať väčšinu investičných služieb Patrie, musíte najprv uzavrieť rámcovú zmluvu o poskytovaní investičných služieb a vyplniť tiež investičný dotazník.

Po otvorení rámcovej zmluvy o poskytovaní investičných služieb Vám Patria môže poskytovať služby, ako sú:

- možnosť zadávať pokyny na nákup alebo predaj investičných nástrojov, ktoré má Patria v ponuke (spravidla cenných papierov, ako sú napr. akcie, dlhopisy, ETF - burzovo obchodované fondy),
- správa a úschova nakúpených investičných nástrojov na majetkovom účte, ktorý pre Vás Patria vedie,
- investičné poradenstvo - napr. či je pre Vás nákup alebo predaj investičných nástrojov vhodný alebo nevhodný,
- zmena mien peňažných prostriedkov v súvislosti s poskytovaním investičných služieb.

Aby sme Vám mohli uvedené služby poskytovať, musíme od Vás získať určité informácie prostredníctvom tzv. investičného dotazníka. Ide o informácie, ako sú Vaše znalosti a skúsenosti s investovaním, Vaše investičné ciele, finančné možnosti a postoj k riziku. Na základe týchto informácií Vám vytvoríme investičný profil, na základe ktorého Vám môžeme ponúknuť vhodné investície. Môžeme od Vás tiež požadovať informácie, ktoré vyžaduje zákon o niektorých opatreniach proti legalizácii príjmov z trestnej činnosti a financovaní terorizmu (ďalej len „zákon AML“).

Investovať do jednotlivých cenných papierov môžete prevodom peňazí z Vami určeného bankového účtu na tzv. evidenčný účet v Patria Finance a následným zadaním pokynu na nákup cenného papiera. Následne sa budeme snažiť pokyn uskutočniť. Ak sa pokyn vykoná, t.j. dohodne sa nákup, niekoľko dní po vykonaní pokynu dochádza k tzv. vyrovnaniu (vysporiadaniu) obchodu. V rámci vyrovnania obchodu budú konkrétne cenné papiere pripísané na Váš majetkový účet a z Vášho evidenčného účtu bude odpísaná suma za samotný nákup cenných papierov a úhradu poplatkov. Investičné nástroje môžete nakupovať jednorazovo alebo pravidelne (najmä zadaním pravidelného pokynu). Investičné nástroje môžete aj predávať, ale iba prostredníctvom jednorazového príkazu. Vyrovnanie obchodu sa uskutoční v nasledujúcich dňoch.

Investovať môžete prostredníctvom našej internetovej aplikácie WebTrader, našej mobilnej aplikácie Patria Finance a telefonicky.

Okrem rámcovej zmluvy o investičných službách si môžete dohodnúť ďalšie produktové zmluvy, ktoré Vám umožnia využívať špecifické služby, napríklad pravidelné investovanie do ETF, obchodovanie na úver, predaj nakrátko alebo dohoda o forwardových transakciách.

Nezabudnite, že investície sú vo svojej podstate rizikové a nemusia byť vhodné pre každého. Ich hodnota môže kolísať a ich návratnosť nie je zaručená.

1.2. Ďalšie poskytované investičné služby:

a) dlhodobý investičný produkt

S Patriou je tiež možné dohodnúť si aj dlhodobý investičný produkt (ďalej len „DIP“), čo je daňovo podporovaný produkt na starobu a spočíva v otvorení samostatného majetkového portfólia, v ktorom bude evidovaný Vami nakúpený majetok, a to peňažné prostriedky aj investičné nástroje, na ktoré sa vzťahuje daňové zvýhodnenie.

b) obchodovanie na úver

Základný princíp úveru na obchodovanie s cennými papiermi spočíva v tom, že klient financuje časť svojej investície peniazmi požičanými od Patrie a ručí nakúpenými akciami. Po predaji cenných papierov klient splatí úver vrátane úrokov a ponechá si výnos.

c) predaj nakrátko

Predaj nakrátko znamená, že pomocou špekulácie o poklese ceny investičného nástroja (akcií), ktorá sa nazýva tiež shortovanie alebo krátka pozícia, môže investor dosiahnuť zhodnotenie pri poklese hodnoty obchodovaných akcií.

d) devízové služby

Ak si želáte investovať v rôznych menách, umožníme Vám v rámci Vášho evidenčného účtu zmenu peňažných prostriedkov z jednej meny na druhú. Môžete tiež využiť službu automatickej menovej konverzie.

e) pravidelné investovanie do ETF

Ak chcete investovať nižšie čiastky do ETF (burzovo obchodovaných fondov), môžete si dodatočne dohodnúť príslušnú produktovú zmluvu. Za Vaše peniaze nakúpíte pomernú časť kusu ETF (tzv.

frakciu). Nákup a predaj ETF sa však prostredníctvom Patrie nevykonáva každý deň, ale len v tzv. rozhodujúce dni.

f) dohoda o forwardových transakciách

Môžete s nami tiež uzatvárať forwardové transakcie. Ide tiež o investičný nástroj, ale nie cenný papier. Dohadujeme výlučne FX (menové) forwardové transakcie.

g) Indigo (obhospodarovanie majetku)

Bez ohľadu na to, či si u nás dohodnete ďalšie služby alebo nie, môžete využívať službu Indigo.

Služba Indigo pozostáva z automatizovaného poradenstva a investovania. Investovať môžete automaticky týždenne, mesačne alebo dokonca štvrťročne. Vašou jedinou starosťou je mať na účte dostatok peňazí. O zvyšok sa postaráme my.

Táto služba však nemusí byť plne prístupná vzhľadom na skutočnosť, že existujúca aplikácia Indigo nebude aktualizovaná v súlade s § 28 ods. 7 zákona č. 424/2023 Sb. o požiadavkách na prístupnosť niektorých výrobkov a služieb.

Vysvetlenie niektorých dôležitých pojmov:

- Investičné nástroje, ktoré Vám Patria umožní nakúpiť, sú napríklad akcie, dlhopisy alebo podielové listy investičných fondov alebo ETF.
- ETF je skratka pre exchange-traded fund a ide o investičné fondy, s ktorými sa verejne obchoduje na burze. Svojím zložením zvyčajne kopírujú rôzne zamerané akciové alebo dlhopisové indexy.
- Pod pokynom rozumieme Váš pokyn, t.j. inštrukciu na samotný nákup alebo predaj investičného nástroja na Váš evidenčný účet.
- Pravidelné investovanie znamená Váš pokyn, ktorý budeme vykonávať počas Vami určeného obdobia s určenou frekvenciou a Vami zvolenými investičnými nástrojmi.
- Evidenčný účet je účet, na ktorom budú uložené Vaše investičné nástroje alebo ich záznamy o nich a záznamy o peňažných prostriedkoch, ktoré pre Vás vedieme na účtoch v bankách.

1.3. Elektronické obchodovanie

Elektronickým obchodovaním sa rozumejú služby poskytované na diaľku prostredníctvom internetových stránok alebo mobilných zariadení, elektronickými prostriedkami a na individuálnu žiadosť spotrebiteľa s cieľom podpísať rámcovú zmluvu.

Elektronické obchodovanie nie je len spôsob dohodnutia zmluvy a nie je samostatnou finančnou službou. Prístupnosť finančných služieb je popísaná vyššie.

Elektronické obchodovanie, t.j. elektronické dohodnutie zmlúv nad rámec finančných služieb, sa uskutočňuje v prípade týchto služieb:

- Portál Patria.cz - poskytuje spravodajstvo z oblasti kapitálových trhov,
- Real time data - umožňujú získať aktuálne informácie o vývoji hodnoty investičných nástrojov.

2. PREHLÁSENIE O PLNENÍ POŽIADAVIEK NA PRÍSTUPNOSŤ

2.1. Elektronické kanály

V súčasnej situácii, keď ešte neboli vydané žiadne technické normy, ktoré by v budúcnosti špecifikovali požiadavky Zákona, sa Patria domnieva, že jej webové stránky spĺňajú povinnosti uložené Zákomom.

Okrem povinností vyplývajúcich zo Zákona platí, že webové stránky sú plne v súlade s WCAG 2.1 s nižšie uvedenými výnimkami.

Nižšie sú popísané nasledujúce internetové stránky a aplikácie

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

Neprístupný obsah podľa WCAG 2.2

Prvok	Level	Popis	Sekcia/časť
2.1.1	A	Niektoré navigačné prvky nie sú zamerateľné klávesnicou.	navigácia, vyhľadávač, dashboard, portfólio, obchodovanie, money and transfers
2.4.4	A	Tlačidlo späť by malo byť odkazom s aria-label, ktorý popisuje cieľovú stránku.	navigácia, vyhľadávač, dashboard
2.4.1	A	Neexistuje žiadny odkaz na prechod na hlavný obsah.	navigácia, vyhľadávač
2.4.3	A	Obal loga spôsobuje zastavenie tabulátora.	navigácia, vyhľadávač, bočný panel, obchodovanie
2.4.3/2.1.2	A	Zameranie uniká dialógom, nie je uzamknuté.	navigácia, vyhľadávač
2.4.2	A	Stránka <nadpis> neodráža aktuálny obsah.	navigácia, vyhľadávač

2.4.5	AA	Existuje len jedna metóda navigácie.	navigácia, vyhľadávač
1.3.1	A	Podponuka v časti obchodovanie nepoužíva správnu štruktúru zoznamu.	navigácia, vyhľadávač, dashboard, bočný panel, portfólio, obchodovanie
1.3.1/1.3.5	A/AA	Horizontálna navigácia nie je zabalená do <hlavičky>.	navigácia, vyhľadávač
3.1.2	AA	Výber jazyka je príliš zložitý.	navigácia, vyhľadávač
1.1.1	A	Dekoratívne navigačné ikony nie sú skryté pred asistenčnou technológiou.	navigácia, vyhľadávač, dashboard, bočný panel, obchodovanie
4.1.2/2.4.3	A	Pop-up menu nemajú aria-popis, uzamknutie zaostrenia a ARIA označenie.	navigácia, vyhľadávač
1.3.1/4.1.2	A	Akcie v menu by mali obsahovať atribúty ARIA pre dialógové okná.	navigácia, vyhľadávač, dashboard, bočný panel
4.1.2	A	Tlačidlo nastavenie účtu potrebuje popisný aria-label s iniciálami používateľa a účelom.	navigácia, vyhľadávač, dashboard, bočný panel, obchodovanie, money and transfers
4.1.2/4.1.3	A/AA	Tlačidlo na kopírovanie potrebuje prístupný názov a živú oblasť pre spätnú väzbu.	navigácia, vyhľadávač
2.4.6	AA	Chýba vizuálne skrytý text, aby bolo jasné, čo robí tlačidlo obnovenia.	navigácia, vyhľadávač, obchodovanie
1.4.13	AA	Nástrojová bublina s názvom nie je k dispozícii na malých obrazovkách, kde dochádza k orezaniu.	navigácia, vyhľadávač
2.1.1/4.1.2	A	Nápovedy nie sú prístupné prostredníctvom klávesnice a nie je možné ich zatvoriť pomocou klávesu ESC.	dashboard, bočný panel
3.3.1/4.1.2	A	Vstup ceny musí pre chybové hlásenia používať aria-required, aria-invalid a aria-describedby.	bočný panel
4.1.3	AA	Chybové hlásenie pre výber spôsobu oznámení by malo byť pri čítačke obrazovky v oznámení alert.	bočný panel, obchodovanie, money and transfers
1.3.1/3.3.2	A	Voliteľné pole poznámky potrebuje programovo priradenú značku.	bočný panel

3.3.1/4.1.3	A/AA	Zobrazenie chyby a jej priradenie k poľu.	bočný panel
2.4.7	AA	Chýbajú niektoré viditeľné indikátory zaostrenia pre tlačidlá posuvníka cenového rozsahu.	obchodovanie
3.3.2	A	Chýbajú niektoré vizuálne skryté popisy pre vyhľadávacie pole s názvom/ISIN.	obchodovanie

Na odstránení týchto nedostatkov stále pracujeme.

2.1.2. Mobile Trader

Neprístupný obsah podľa WCAG 2.2

Prvok	Level	Popis	Sekcia/časť (Android)	Sekcia/časť (IOS)
1.1.1	A	Všetok netextový obsah, ktorý je používateľovi prezentovaný, má textovú alternatívu, ktorá slúži na rovnaký účel.	overview, detail cenného papiera	overview, detail cenného papiera
1.3.1	A	Informácie, štruktúra a vzťahy sprostredkované prezentáciou môžu byť programovo určené alebo sú k dispozícii v texte.	kontakty, autorizačný kód, settings, pravidelné investície	kontakty, autorizačný kód, settings, pravidelné investície
1.4.3	AA	Vizuálna prezentácia textu a textových obrázkov má kontrastný pomer najmenej 4,5:1.	môže sa vyskytnúť naprieč aplikáciou	môže sa vyskytnúť naprieč aplikáciou

1.4.5	AA	Ak je možné pomocou použitých technológií dosiahnuť vizuálnu prezentáciu, na sprostredkovanie informácií sa používa skôr text ako textové obrázky, s výnimkou nasledujúcich prípadov: textový obrázok možno vizuálne prispôbiť požiadavkám používateľa; konkrétna prezentácia textu je pre sprostredkované informácie zásadná.	prehľad	prehľad
2.4.11	AA	Pri získaní klávesnicového fokusu nebol prvok aspoň čiastočne viditeľný.	novinky	novinky
2.4.7	AA	Každé používateľské rozhranie ovládané klávesnicou má režim prevádzky, v ktorom je viditeľný indikátor zamerania klávesnice.	login screen, prehľad, graf, transakcie, spodné menu, detail akcie, investičné typy, správa, nastavenia	graf, prehľad, spodné menu, investičné typy
2.5.8	AA	Niektoré interaktívne prvky nemajú minimálnu veľkosť cieľa.	dip, login, investičné typy, prehľad, nastavenia, obľúbené, notifikácie, novinky	dip, investičné typy, prehľad, nastavenia, novinky
3.2.1	A	Keď komponent používateľského rozhrania získa fokus, neiniciuje zmenu kontextu.	transakcie, nastavenia, investičné typy, prehľad, portfólio	transakcie
3.2.6	A	Konzistentná pomoc na všetkých stránkach je k dispozícii.	čiastočne zabezpečené	čiastočne zabezpečené

3.3.8	AA	Overovacie procesy sú prístupné a ľahko použiteľné.	autorizačné sms	autorizačné sms
-------	----	---	-----------------	-----------------

Na odstránení týchto nedostatkov pracujeme.

2.1.3. Ďalšie webové stránky a aplikácie

Patria.cz	Bude nahradené novou verziou	Čiastočne prístupné
Patria.finance.cz	Aplikácia nie je aktualizovaná, bude nahradená novou verziou	Čiastočne prístupné
WebTrader 1.0 (starý)	Už nahradené (WebTrader 2.0)	Čiastočne prístupné
Indigo	Aplikácia nie je aktualizovaná, bude nahradená novou verziou	Čiastočne prístupné

Tieto služby nemusia byť plne prístupné z dôvodu, že existujúca aplikácia nebude aktualizovaná v zmysle § 28 ods. 7 zákona č. 424/2023 Sb. o požiadavkách na prístupnosť niektorých výrobkov a služieb. Tieto služby budú v nadchádzajúcom období ukončené a plne nahradené novými službami a prístupnými aplikáciami, ktoré bude môcť klient využívať.

2.1.4. Odkazovaný obsah

Webové stránky Patria používajú odkazy, ktoré si môžete prezerať alebo stiahnuť do svojho počítača. Na webových stránkach sa spravidla publikujú súbory vo formáte PDF, ktoré možno otvoriť vo voľne dostupných aplikáciách, ako je napríklad Adobe Reader alebo iné alternatívne prehliadače súborov PDF.

Zdarma stiahnuteľný prehliadač súborov PDF: Formát PDF

2.1.5. Požiadavky na hardvér a softvér

Webové stránky Patrie si môžete prezerať na stolnom počítači, notebooku alebo mobilnom zariadení s pripojením na internet. Na zobrazenie webových stránok v počítači je ideálne používať niektorý z najpoužívanejších webových prehliadačov v najnovšej verzii - Internet Explorer, MS Edge, Mozilla Firefox, Google Chrome, Safari. Na prezeranie na mobilných zariadeniach sa odporúča používať prehliadače Google Chrome a Safari.

2.2. Telefonická linka

Telefonická linka Patrie je v súlade so Zákonom. V prípade otázok, alebo ak si chcete dohodnúť osobné stretnutie, nás kontaktujte na telefónnom čísle (+420) 221 424 240. Ak máte sluchové obmedzenie, obslúžime Vás prostredníctvom e-mailovej adresy patria@patria.cz.

2.3. Fyzická obsluha na pobočke Patria a pobočkách ČSOB

Pobočka Patrie na adrese Výmolova 353/3, Praha 5, 150 27 je prístupná pre všetky druhy obmedzení uvedené v Zákone a pobočka je tiež bezbariérová. Pre Vašu maximálnu spokojnosť Vám odporúčame dohodnúť si individuálne stretnutie s jedným z našich pracovníkov, ktorý sa Vám bude naplno venovať.

Obchodný účet je možné otvoriť aj v pobočkách ČSOB, ktoré sú prístupné aj pre všetky druhy obmedzení uvedené v Zákone a prevažná časť pobočiek je bezbariérová. Ak chcete navštíviť niektorú z pobočiek ČSOB, je potrebné kontaktovať konkrétnu pobočku.

V prípade, že na oboznámenie sa s dokumentmi potrebujete technické pomôcky, je potrebné si ich priniesť so sebou na pobočku. Ak sa s dokumentmi oboznamujete s pomocou osoby, ktorej dôverujete, je nevyhnutné, aby ste si túto osobu vzali so sebou (napr. člena rodiny, asistenta alebo svedkov). V oboch prípadoch odporúčame požiadať o zaslanie dokumentov vopred, aby ste mali viac času sa s nimi oboznámiť.

Do pobočky Patrie alebo do pobočiek ČSOB si môžete priviesť asistenčného psa.

Nezabudnite si so sebou priniesť preukaz totožnosti (občiansky preukaz alebo cestovný pas).

Pri práci s klientmi, ktorí majú zdravotné obmedzenia, postupujeme vždy individuálne.

Nižšie nájdete jednotlivé zdravotné alebo iné obmedzenia a popis možnosti spolupráce s potenciálnym klientom.

a) Konanie s nevidiacou osobou alebo osobou so zhoršeným zrakom

Ľudia so zrakovým postihnutím môžu byť úplne nevidiaci alebo majú zhoršený zrak. Ak má osoba zhoršený zrak, pracovníci oddelenia Starostlivosti o zákazníkov podľa potreby upravia komunikáciu s klientom.

Ak si klient želá vypočuť text predkladaných dokumentov (klientsky formulár, obchodné podmienky, rámcová zmluva) prostredníctvom svojej čítačky, nie je potrebné, aby mal slúchadlá, pretože stretnutie sa uskutoční diskkrétne v zasadacej miestnosti. To isté platí, ak si klient na osobné stretnutie privedie svojho asistenta/svedka. Asistenti/svedkovia môžu klientovi v zasadacej miestnosti nahlas prečítať dokumentáciu.

Ľudia so zrakovým postihnutím si môžu do pobočky Patrie priviesť asistenčného psa.

Ak je klient schopný namiesto podpisu urobiť v dokumentácii iba znak rukou alebo iným spôsobom (napr. jednoduchú čiaru, atď.), je potrebné, aby sa na konaní zúčastnili dvaja svedkovia.

b) Konanie s osobou, ktorá nevníma farby

V tomto prípade neexistuje žiadne obmedzenie týkajúce sa procesu uzatvárania rámcovej zmluvy a následného poskytovania služieb.

c) Konanie s nepočujúcou alebo nedoslýchavou osobou

V prípade klienta so sluchovým postihnutím zamestnanci oddelenia Starostlivosti o zákazníkov v prípade potreby zvýšia v zasadacej miestnosti hlas.

Nepočujúci klient si môže zvoliť komunikáciu prostredníctvom tlmočníka posunkového jazyka, ktorého si vezme so sebou ako sprievod na osobné stretnutie.

V prípade potreby je možné písať niektoré informácie do monitora, z ktorého by si ich potenciálny klient mohol informácie prečítať.

d) Konanie s osobou bez hlasových schopností

Klient bez hlasových schopností môže svoj pokyn / (ne)súhlas / požiadavku / atď. odovzdať písomne formou papier + ceruzka, prípadne môže použiť vlastné digitálne zariadenie (napr. tablet), na ktorom by mohol písať a zároveň ho ukázať príslušnému pracovníkovi oddelenia Starostlivosti o zákazníkov.

Klient bez hlasových schopností môže mať so sebou tlmočníka do posunkovej reči. Tento postup sa dá uplatniť aj v prípade hluchonemých osôb.

e) Konanie s osobou s obmedzenou motorikou alebo silou

Ak je klient schopný namiesto podpisu urobiť na dokumentácii rukou alebo iným spôsobom znak, je potrebné, aby sa na osobnom stretnutí zúčastnili dvaja svedkovia. Namiesto podpisu klient opatrí pred dvoma svedkami dokument tzv. „vlastným znakom“. Následne sa s dvoma svedkami vypracuje tzv. prehlásenie klienta.

Klient si tiež môže vytvoriť „vlastný znak“ vo forme odtlačku vlastnej pečiatky. Pečiatka musí klienta dostatočne identifikovať, t.j. musí obsahovať aspoň jeho meno a priezvisko.

Ak osoba s obmedzenou motorikou/silou nie je fyzicky schopná sama urobiť akýkoľvek znak alebo využiť možnosť pečiatky, je potrebné uzavrieť právny úkon vo forme notárskej zápisnice.

f) Konanie s osobou s obmedzeným dosahom

Pobočka Patrie na adrese Výmolova 353/3, Praha 5 je bezbariérová z hlavnej ulice Radlická.

V súčasnosti prebieha výstavba nového vstupu do stanice metra Radlická, ktorá zahŕňa aj výstavbu eskalátorov, výťahu, bezbariérového podchodu pod ulicou Radlická a sprístupnenie južných svahov Radlic. Mal by byť hotový do konca roka 2026.

Takmer všetky pobočky ČSOB, ktoré môžete navštíviť, sú rovnako bezbariérové.

g) Konanie s osobou s obmedzenými kognitívnymi schopnosťami

V prípade vzájomného neporozumenia s klientom pracovník oddelenia Starostlivosti o zákazníkov prispôsobí rýchlosť reči a spôsob vyjadrovania tak, aby mal klient možnosť všetkému porozumieť. Ak klient naďalej nerozumie komunikácii príslušného pracovníka, odporúčime mu, aby si na pobočku priviedol asistenta/člena rodiny a pod., ktorý mu pomôže plne porozumieť informáciám od pracovníka Patrie.