

# 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 § 6 ods. 1 písm. b) zákona č. 351/2022 Z.z., zákon o prístupnosti výrobkov a služieb pre osoby so zdravotným postihnutím a o zmene a doplnení niektorých zákonov (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 (+421) (2) 32 203 222. Ak máte akékoľvek návrhy na zlepšenie prístupnosti našich služieb, kontaktujte prosím našu telefonickú podporu (+421) (2) 32 203 222 .

Tento dokument bol vypracovaný k 6. 10. 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., organizačná zložka

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 ochrane pred legalizáciou príjmov z trestnej činnosti a o ochrane pred financovaním terorizmu a o zmene a doplnení niektorých zákonov (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 SK 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.

**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) 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.

### **b) 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.

### **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              |
| patriafinance.sk       |
| WebTrader              |
| MobileTrader (IOS)     |
| MobileTrader (Android) |
| Marketing.Patria.cz    |

#### 2.1.1. WebTrader

### Neprístupný obsah Fpodľa WCAG 2.2

| Prvok       | Level | Popis                                                                                    | Sekcia/časť                                                                   |
|-------------|-------|------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------|
| 2.1.1       | A     | Niektoré navigačné prvky nie sú zamerateľné klávesnicou.                                 | navigácia, vyhľadávač, dashboard, portfólio, obchodovanie, vklady a prevody   |
| 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    | Iba 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, vklady a prevody |
| 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, vklady a prevody |
| 1.3.1/3.3.2 | A    | Voliteľné pole poznámky potrebuje programovo priradenú značku.                                        | bočný panel                                 |
| 3.3.1/4.1.3 | A/AA | Zobraziť chybu a priradiť ju k poľu, keď je názov kolekcie.                                           | 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 | Uistite sa, že pri získaní klávesnicového fokusu bol 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 | Uistite sa, aby interaktívne prvky mali minimálnu veľkosť cieľa.                | dip, login, investičné typy, prehľad, nastavenia, obľúbené, notifikácie, novinky | 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  | Uistite sa, aby bola na všetkých stránkach k dispozícii konzistentná pomoc.     | častočne zabezpečené                                                             | častočne zabezpečené                          |
| 3.3.8 | AA | Uistite sa, aby boli overovacie procesy prístupné a ľahko použiteľné.           | autorizačné sms                                                                  | autorizačné sms                               |

Na odstránení týchto nedostatkov pracujeme.

## 2.2. Marketingový web

### Neprístupný obsah podľa WCAG 2.2

| Prvok | Level | Popis                                                                                                                                                          | Sekcia/časť                                       |
|-------|-------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------|
| 2.1.1 | A     | Všetky funkcie obsahu je možné ovládať prostredníctvom klávesnicového rozhrania, bez toho aby bolo nutné špecifické časovanie jednotlivých stiskov klávesnice. | domovská stránka, navigácia, niektoré menu sekcie |
| 2.4.1 | A     | K dispozícii je mechanizmus pre obchádzanie blokov obsahu, ktoré sa opakujú na viacerých webových stránkach.                                                   | domovská stránka, navigácia, niektoré menu sekcie |
| 2.4.7 | AA    | Každé užívateľské rozhranie ovládané klávesnicou má režim prevozu, v ktorom je viditeľný indikátor zamerania klávesnice.                                       | domovská stránka, navigácia, niektoré menu sekcie |

|             |    |                                                                                                                                                                 |                                                   |
|-------------|----|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------|
| 2.4.3       | A  | Vzhľad fokusu je jasne viditeľný a ľahko rozpoznateľný.                                                                                                         | domovská stránka, navigácia, niektoré menu sekcie |
| 1.4.3       | AA | Vizuálna prezentácia textu a obrazov textu má kontrastný pomer najmenej 4,5:1                                                                                   | domovská stránka, navigácia, niektoré menu sekcie |
| 1.3.1       | A  | Informácia, štruktúra a vzťahy sprostredkované prezentáciou môžu byť určené programovo alebo sú k dispozícii v texte.                                           | domovská stránka, navigácia, niektoré menu sekcie |
| 2.4.5       | AA | Pre vyhľadávanie webovej stránky v sade webových stránok je k dispozícii viac než jeden spôsobov, s výnimkou prípadov, kedy je webová stránka krokom v procese. | domovská stránka, navigácia, niektoré menu sekcie |
| 1.1.1       | A  | Všetok netextový obsah, ktorý je užívateľovi prezentovaný, má textovú alternatívu, ktorá slúži rovnakému účelu.                                                 | domovská stránka, navigácia, niektoré menu sekcie |
| 2.2.2       | AA | Pre každý časový limit, ktorý je nastavený podľa obsahu, môže užívateľ časový limit vypnúť, upraviť alebo predĺžiť.                                             | domovská stránka, navigácia, niektoré menu sekcie |
| 3.1.1       | A  | Jazyk každej webovej stránky je možné určiť programovo.                                                                                                         | domovská stránka, navigácia, niektoré menu sekcie |
| 2.1.1,4.1.2 | A  | Všetky funkcie obsahu je možné ovládať prostredníctvom klávesnicového rozhrania, bez toho aby bolo nutné špecifické časovanie jednotlivých stiskov kláves.      | niektoré menu sekcie, detail niektorých sekcií    |
| 1.1.1,1.3.1 | A  | Všetok netextový obsah, ktorý je užívateľovi prezentovaný, má textovú alternatívu, ktorá slúži rovnakému účelu.                                                 | domovská stránka, navigácia, niektoré menu sekcie |
| 1.2.2       | A  | Titulky sú k dispozícii pre všetok predom nahraný zvukový obsah v synchronizovaných médiách.                                                                    | niektoré menu sekcie, detail niektorých sekcií    |
| 1.4.1       | A  | Farba sa nepoužíva ako jediný vizuálny prostriedok pre predanie informácií, označenie akcie, vyvolanie reakcie alebo odlíšenie vizuálneho prvku.                | niektoré menu sekcie, detail niektorých sekcií    |

|             |   |                                                                                                                                                                                                                |                                                |
|-------------|---|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------|
| 1.3.1,2.4.8 | A | Informácie, štruktúra a vzťahy sprostredkované prezentáciou môžu byť určené programovo alebo sú k dispozícii v texte.                                                                                          | niektoré menu sekcie, detail niektorých sekcií |
| 4.1.2       | A | V obsahu implementovanom pomocou značkových jazykov majú prvky úplné začiatkové a koncové značky, prvky sú ponorené podľa svojich špecifikácií, prvky neobsahujú duplicitné atribúty a všetky ID sú jedinečné. | niektoré menu sekcie, detail niektorých sekcií |

Na odstránení týchto nedostatkov pracujeme.

### 2.2.1. Ďalšie webové stránky a aplikácie

|           |                              |                     |
|-----------|------------------------------|---------------------|
| Patria.cz | Bude nahradené novou verziou | Čiastočne prístupné |
|-----------|------------------------------|---------------------|

Tieto služby nemusia byť plne prístupné z dôvodu, že existujúca aplikácia nebude aktualizovaná v zmysle § 12 ods. 2 písm. c) zákona č. 351/2022 Z.z., z ákon o prístupnosti výrobkov a služieb pre osoby so zdravotným postihnutím a o zmene a doplnení niektorých zákonov. Tieto služby budú v nadchádzajúcom období ukončené a plne nahradené novými službami a prístupnými aplikáciami, ktoré bude môcť klient využívať.

### 2.2.2. 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

### 2.2.3. 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.

## 2.3. Telefonická linka

Telefonická linka Patrie je v súlade so Zákomom. V prípade otázok, alebo ak si chcete dohodnúť osobné stretnutie, nás kontaktujte na telefónnom čísle (+421) (2) 32 203 222. Ak máte sluchové obmedzenie, obslužíme Vás prostredníctvom e-mailovej adresy info@patriafinance.sk.

## 2.4. Fyzická obsluha na pobočkách ČSOB SK a na pobočke Patrie

Obchodný účet je možné otvoriť 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 ČSOB 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 Námestie SNP 29, Bratislava je bezbariérová.

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 prispôbi 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.