

PŘÍSTUPNOST SLUŽEB PRO OSOBY S OMEZENÍM

Tento dokument popisuje přístupnost našich služeb, tj. Československé obchodní banky, a.s. (ČSOB) vůči Vám, klientům a potenciálním klientům, ve smyslu ustanovení § 14 zákon č. 424/2023 Sb., o požadavcích na přístupnost některých výrobků a služeb. Podotýkáme, že tento zákon se vztahuje jen na některé služby. Ve vztahu k ČSOB 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 detailněji a závazně jsou služby popsány ve smlouvách, obchodních podmínkách, předsmělných informacích a dalších dokumentech přímo určeným k jednotlivým službám. Obchodní podmínky naleznete na <https://www.csob.cz/csob/obchodni-podminky>.

V další části dokumentu pak popíšeme, jak služby splňují požadavky na přístupnost. Pokud byste preferovali obsah dokumentu ve zvukové formě, můžete si kliknout na odkaz u tohoto dokumentu a záznam si poslechnout.

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

1.1 Poskytování spotřebitelských úvěrů

Když si sjednáme úvěr, znamená to, že ČSOB Vám půjčuje peníze a Vy se zavazujete, že je ve splátkách vrátíte a zaplatíte cenu úvěru (tj. úroky a další případné poplatky). Úvěry se liší například podle způsobu čerpání, splácení, doby trvání či ceny.

- **Půjčka na cokoli, půjčka na bydlení, konsolidace půjček (sloučení půjček do jedné):**

Peníze Vám ČSOB po podpisu úvěrové smlouvy převede na účet. Ve všech případech se jedná o spotřebitelský úvěr s pevně sjednanou úrokovou sazbou, přesně danou dobou splácení a s předem stanovenou výší jednotlivých splátek. Úvěr čerpáte na cokoli (půjčka na cokoli) nebo na předem stanovený účel (půjčka na bydlení) nebo může být část úvěru čerpána účelově a část na cokoli (konsolidace půjček – část úvěru splácí jiné půjčky a část může být čerpána na cokoli).

Úroková sazba se nemění po celou dobu trvání úvěru. Dalším nákladem pro Vás mohou být poplatky. Informaci o ceně úvěru Vám poskytne roční procentní sazba nákladů a celková částka, kterou je potřeba zaplatit.

Máte právo splatit spotřebitelský úvěr předčasně, a to kdykoliv, zcela nebo zčásti. ČSOB má v případě předčasného splacení nárok na náhradu nákladů, které jí vzniknou v souvislosti s předčasným splacením, pokud bude taková náhrada nákladů ve smlouvě sjednána.

Půjčku na cokoli, půjčku na bydlení či konsolidaci půjček lze sjednat online i na pobočce.

- **Úvěr ke kreditní kartě:**

Jedná se o úvěr sjednaný na dobu neurčitou, který čerpáte svými platbami kreditní kartou (to je jeden z typů platební karty). Úvěr můžete čerpat opakovaně, vždy až do výše úvěrového limitu. Úvěr můžete čerpat též převodem v rámci elektronického bankovníctví. Peníze lze čerpat, jakmile kreditní kartu aktivujete. Nejčastěji je úvěr ke kreditní kartě čerpán platbou kreditní kartou u obchodníka.

Z objektivních důvodů, zejména z důvodu prodlení se splácením, může ČSOB ukončit Vaše právo úvěr čerpat.

Úroková sazba je pohyblivá a ČSOB ji může v průběhu smluvního vztahu měnit. Dalším nákladem pro Vás jsou poplatky, jejichž výši může ČSOB v průběhu trvání úvěru měnit. Informaci o ceně úvěru k okamžiku sjednání Vám poskytne roční procentní sazba nákladů a celková částka, kterou je potřeba zaplatit. Nicméně, protože se jedná o úvěr na dobu neurčitou, jsou obě hodnoty spočítané na modelovém příkladu, nejedná se tak o skutečné částky.

Máte právo splatit úvěr předčasně, a to kdykoliv, zcela nebo zčásti, přičemž předčasné splacení je bez poplatku. Úvěr ke kreditní kartě můžete kdykoliv vypovědět, stejně tak jej může vypovědět ČSOB.

Úvěr ke kreditní kartě lze sjednat pouze online, na pobočkách jen velmi výjimečně, v případech, které stanoví ČSOB.

- **Kontokorent (též známý jako přečerpání k běžnému účtu):**

Jedná se o úvěr sjednaný na dobu neurčitou. Tento úvěr čerpáte a splácíte automaticky tím, jak nakládáte s penězi na běžném účtu, tj. při převodu či platbě peněz z účtu převyšujícím zůstatek na účtu dochází k čerpání úvěru a při převodu peněz na účet je nejprve splácena vyčerpaná částka úvěru. Čerpání nejčastěji probíhá platbou debetní kartou (jeden z typů platebních karet) u obchodníka.

Úroková sazba je pohyblivá a ČSOB ji může v průběhu smluvního vztahu měnit. Dalším nákladem pro Vás mohou být poplatky. Informaci o ceně úvěru ke dni sjednání Vám poskytne roční procentní sazba nákladů a celková částka, kterou je třeba zaplatit. Nicméně, protože se jedná o úvěr na dobu neurčitou, jsou obě hodnoty spočítané na modelovém příkladu, nejedná se tak o skutečné částky.

Kontokorent můžete kdykoliv vypovědět, stejně tak jej může vypovědět ČSOB.

Kontokorent lze sjednat pouze online, na pobočkách jen velmi výjimečně, v případech, které stanoví ČSOB.

V případě všech typů úvěrů platí, že dříve, než Vám ČSOB úvěr poskytne, je povinna posoudit Vaši schopnost splácet úvěr (tzv. úvěruschopnost), tj. zejména provedeme porovnání Vašich příjmů a výdajů. Na posouzení Vaší schopnosti splácet úvěr závisí výše úvěru, kterou Vám ČSOB poskytne. Při posuzování úvěruschopnosti ČSOB nahlíží do databází, které umožňují posouzení Vaší úvěruschopnosti.

U všech typů úvěrů máte též právo odstoupit od smlouvy do 14 dnů od jejího uzavření.

V případě, že nebudete platit své dohodnuté splátky řádně a včas, mohou Vám být účtovány další úroky a poplatky.

U všech typů úvěrů, kromě kontokorentu, si můžete sjednat pojištění, které Vám může pomoci v určitých životních situacích nebo se splácením úvěru.

Vysvětlení některých důležitých pojmů:

- **Celková výše spotřebitelského úvěru** je celková výše peněžních prostředků, které Vám mohou být poskytnuty na základě smlouvy.
- **Úvěrový limit** je maximální částka, kterou můžete čerpat v případě úvěru ke kreditní kartě či kontokorentu.
- **Splátky a případně způsob rozdělení splátek** určují v jaké výši, jak často a případně kolik plateb budete muset provést.

- **Celková částka, kterou je potřeba zaplatit** je součet úvěru, úroků a případně dalších nákladů související s Vaším úvěrem.
- **Úroková sazba** je procento, které určuje, kolik zaplatíte ročně navíc (nezahrnuje poplatky).
- **Roční procentní sazba nákladů (RPSN)** ukazuje, kolik skutečně souhrnně zaplatíte za úvěr za rok, nejen úrok, ale i všechny další poplatky. Účelem RPSN je pomoci Vám porovnat různé nabídky.

1.2 Poskytování investičních služeb v ČSOB

Abyste mohli využívat investičních služeb v ČSOB, musíte sjednat smlouvu o investičních službách a také vyplnit investiční dotazník.

ČSOB Vám na základě smlouvy může poskytovat služby, které spočívají například:

- v možnosti zadávat pokyny k nákupu nebo prodeji investičních nástrojů, které má ČSOB v nabídce (obecně se jedná o cenné papíry),
- v investičním poradenství ohledně toho, zda je nákup či prodej investičních nástrojů pro Vás vhodný či nevhodný,
- v úschově nakoupených investičních nástrojů na majetkovém účtu, který pro Vás ČSOB povede.

Abychom Vám mohli investiční 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 přístupu k riziku. Na základě těchto informací Vám vytvoříme investiční profil, abychom Vám mohli nabídnout pro Vás vhodné investice.

Vaše peníze můžete investovat do investičních nástrojů tak, že zadáte pokyn k nákupu investičního nástroje. Pokud takový investiční nástroj nabízíme, tak váš pokyn provedeme a obchod bude sjednán. Pár dnů po sjednání obchodů dochází k tzv. vypořádání obchodu, kdy na Váš majetkový účet budou připsány investiční nástroje (cenné papíry) a z Vámi určeného peněžního účtu odejde částka za nákup investičních nástrojů. Můžete nakupovat investiční nástroje jednorázově nebo pravidelně (zejména zadáním pravidelného pokynu). Prodej investičních nástrojů můžete zadat také, ale jednorázovým pokynem. Vypořádání prodeje probíhá obdobně, kdy několik dnů po sjednaném obchodu proběhne vypořádání.

Investovat můžete prostřednictvím našich poboček, v aplikaci Investiční portál – ČSOB Investice nebo v aplikaci ČSOB Smart

Kromě klasického investování do cenných papírů, si ke smlouvě o investičních službách můžete sjednat dvě specifické služby, konkrétně na ČSOB Drobné nebo Dlouhodobý investiční produkt.

Služba ČSOB Drobné spočívá v tom, že při platbách Vaší platební kartou budeme částku transakce zaokrouhlovat nahoru a jakmile nasbíráte požadovanou částku, dojde k jejímu zainvestování do Vámi vybraného investičního nástroje.

Dlouhodobý investiční produkt je daňově podporovaným produktem na stáří a spočívá v tom, že Vám otevřeme speciální majetkové portfolio, na kterém Vám budeme evidovat vybraný majetek, a to peněžní prostředky i investiční nástroje, které podléhají daňovému zvýhodnění.

Vysvětlení některých důležitých pojmů:

- **Investiční nástroje**, které Vám umožníme nakoupit, jsou například dluhopisy nebo podílové listy investičních fondů. Tento termín blíže vymezuje zákon č. 256/2004 Sb., o podnikání na kapitálovém trhu, ve znění pozdějších předpisů.
- **Pokynem** máme na mysli Vaši instrukci, zejména že máme provést nákup nebo prodej investičního nástroje na Váš účet.

- **Pravidelným investováním** se rozumí Váš pokyn, který budeme pravidelně se stanovenou frekvencí provádět nákup vybraných investičních nástrojů.
- **Majetkový účet** je účet, na kterém budou vedeny Vaše investiční nástroje či záznamy o nich. U nás můžete zejména nakoupit cenné papíry, které jsou vedeny ve zcela bezpečné evidenci elektronicky (tzv. zaknihované cenné papíry nebo obdobné s vedením evidence elektronicky).
- **Cílem** rozumíme Vámi stanovený cíl, kterého byste chtěli při investování dosáhnout. Ke každému cíli si můžete přiřadit majetek a produkty, tedy jakési portfolio.
- **Portfoliové nebo transakční investiční poradenství** – poskytujeme dva druhy investičního poradenství. Portfoliové poradenství poskytujeme klientům, kteří zvažují investovat větší peněžní obnos a je zde větší potřeba diversifikace. U transakčního poradenství posuzujeme nakolik je daná investice vhodná právě pro Vás bez ohledu na Vaše další investice.

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

1.3 Platební služby v ČSOB a poskytování služeb spojených s platebním účtem

ČSOB Vám nabízí různé typy platebních účtů, které se liší zejména rozsahem poskytovaných platebních služeb. Abyste mohli příslušné platební služby využívat, je třeba mít s námi sjednanou příslušnou smlouvu o platebním účtu a další smlouvy dle Vašich potřeb a Vámi požadovaného rozsahu platebních služeb. Součástí těchto smluv jsou pak i příslušné obchodní podmínky podrobněji upravující poskytování platebních služeb, dále sazebník poplatků a úrokové oznámení.

ČSOB Vám na základě smlouvy o platebním účtu a v souvislosti s jeho vedením poskytne zejména tyto **platební služby**:

- vložení hotovosti na účet,
- výběr hotovosti z účtu,
- provádění převodů peněžních prostředků na účet / z účtu,
- vydávání a správa platebních prostředků.

ČSOB si za bankovní služby účtuje poplatky dle sazebníku poplatků. Zůstatek peněžních prostředků na platebních účtech se úročí úrokovou sazbou uvedenou v příslušném úrokovém oznámení.

V rámci nabídky platebních účtů nabízí ČSOB **běžné a spořicí účty** vedené v českých korunách i v jiných měnách.

Nabízíme Vám tři typy běžných účtů vedených v českých korunách:

- **Základní účet** umožňuje provádění všech základních platebních transakcí, přičemž na zřízení takového účtu má právo osoba oprávněně pobývající v Evropské unii a ČSOB je oprávněna zřízení tohoto účtu odmítnout jen ze zákonných důvodů.,
- **Plus Konto a Poštovní účet** (sjednávány na České poště) jsou určeny pro širokou klientelu a umožňují využívání veškerých standardních platebních služeb,
- **Premium konto** je účet určený pro náročnější klienty, který poskytuje nadstandardní výhody a služby.

Ke všem běžným účtům je poskytována příslušná platební karta a služby ČSOB Elektronického bankovníctví s ČSOB Identitou.

Pokud byste chtěli Vaše finance zhodnotit a hledali odpovídající účet vedený v českých korunách, pro tyto účely nabízíme spořicí účet s názvem **Spoření s bonusem**. Úroková sazba je u tohoto produktu vyšší než u běžných účtů. Peníze máte i u tohoto spořicího účtu kdykoliv k dispozici a můžete je převést na kterýkoliv běžný účet.

Vklady na běžných i spořicíh účtech jsou pojištěny dle zákona v rámci systému pojištění vkladů.

Běžné a spořicí účty si s námi můžete sjednat nejen na našich pobočkách, případně poštách, ale některé z nich i prostřednictvím on-line služeb buď v mobilní aplikaci ČSOB Smart nebo přes webový formulář, popřípadě si o ně zažádat na Klientském centru.

V souvislosti s Vaším běžným účtem nás můžete požádat o vydání platební karty. Platební karta je platebním prostředkem, jehož prostřednictvím nám dáváte platební příkaz k převodu peněžních prostředků z účtu, ke kterému byla poskytnuta, příp. k hotovostnímu výběru z takového účtu. Platební karta může mít buď fyzickou podobu (klasický plast) nebo může existovat jen virtuálně v podobě bezpečnostních údajů, které si zobrazíte ve svém internetovém bankovníctví. Ty jsou samy o sobě dostatečné k tomu, abyste mohli platit na internetu. Jak fyzickou, tak virtuální platební kartu si také můžete digitalizovat do Vašeho mobilního zařízení. Platit pak můžete telefonem nebo třeba hodinkami jak na internetu, tak v kamenných obchodech.

Díky použití platební karty a jejích bezpečnostních prvků víme, že nám platební příkaz dává skutečně oprávněná osoba, proto je nezbytné jak platební kartu, tak její bezpečnostní prvky (např. PIN) pečlivě chránit.

Námi poskytované platební karty jsou již bezkontaktní, tzn. že při placení na platebním terminálu nebo při výběru z bankomatu není vždy nutné kartu vkládat do terminálu/bankomatu. Při transakcích s nižší hodnotou zpravidla není vyžadováno zadání PIN, takže k zaplacení stačí kartu k terminálu opravdu pouze přiložit.

Služby ČSOB Elektronického bankovníctví si zřídíte na základě smlouvy o poskytování služeb ČSOB Elektronického bankovníctví. Službami ČSOB Elektronického bankovníctví (dále jen „ELB“) se rozumí služba, pomocí které můžete zadávat do banky vybrané pokyny, např. k provedení platební transakce nebo k využití produktů a služeb poskytovaných ČSOB a dalšími členy Skupiny ČSOB. ČSOB Elektronické bankovníctví zahrnuje internetové bankovníctví a mobilní aplikaci ČSOB Smart a dále možnost zadávat vybrané pokyny telefonicky.

Podmínkou pro to, abyste mohl využívat službu ELB, je zřízení účtu u ČSOB a zřízení ČSOB Identity, kterou se budete přihlašovat neboli autentizovat se do služeb ELB. ČSOB Identitu si zřídíte na základě Dohody o ČSOB Identitě. Prostřednictvím ČSOB Identity se můžete přihlásit také do dalších vybraných služeb ČSOB, služeb některých členů skupiny ČSOB a také se přihlásit ke třetím stranám, pokud splníte určité podmínky.

Při přihlášení do ČSOB Identity zadáváte prvky ČSOB Identity, které jste si sjednal s ČSOB pro přihlášení do dané služby. Prvkem ČSOB Identity je např. uživatelské heslo, Smart klíč. Je třeba, abyste chránil své prvky ČSOB Identity, zejména je nesděloval, nepředával je třetí osobě, aby nedošlo k jejich zneužití. Vaší povinností též je sledovat aktuální bezpečnostní upozornění na webu ČSOB.

Vysvětlení některých důležitých pojmů:

- **Autorizace** znamená potvrzení určitého Vašeho právního jednání (úkonů) v dané službě.
- **Autentizace** znamená prokázání Vaší totožnosti v dané službě.
- **Peněžní prostředky** jsou bankovky, mince, bezhotovostní peněžní prostředky a elektronické peníze.
- **Platební prostředek** je soubor zařízení a postupů dohodnutých mezi bankou a klientem, kterými klient dává platební příkaz např. platební karta, internetové bankovníctví.
- **Platební transakce** je vložení peněžních prostředků na platební účet, výběr peněžních prostředků z platebního účtu nebo převod peněžních prostředků (včetně platby platební kartou).
- **Platební účet** je účet, který slouží k provádění platebních transakcí.

1.4 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 uzavřít spotřebitelskou smlouvu.

Smlouvu s ČSOB na vybrané produkty a služby si můžete zřídit na webu ČSOB, v mobilní aplikaci ČSOB Smart, na <https://skupina.csob.cz/> a ve službě ČSOB Elektronického bankovníctví <https://online.csob.cz/>.

Web ČSOB a mobilní aplikace ČSOB Smart:

Na webu ČSOB <https://www.csob.cz/> nebo v aplikaci ČSOB Smart si můžete zřídit vybrané bankovní produkty a služby, i když nejste zatím klient ČSOB, a to účet, platební kartu, služby ČSOB Elektronického bankovníctví, ČSOB Identitu. Před zřízením produktu či služby nejdříve ověříme Vaši totožnost. Tu můžete prokázat třeba prostřednictvím bankovní identity u jiné banky.

ČSOB Identita:

ČSOB Identitu si zřídíte na základě Dohody o ČSOB Identitě. ČSOB Identitou se můžete hlásit do vybraných služeb ČSOB a dalších členů Skupiny ČSOB. ČSOB Identitu také můžete využít, pokud splníte určité podmínky, pro ověření své totožnosti u třetích stran. Tuto službu elektronické identifikace nazýváme ČSOB eID. Pokud byste si službu ČSOB eID nepřál využívat, můžete si ji vypnout na mojeidentita.csob.cz (po přihlášení ČSOB Identitou).

Smlouvy s ČSOB o vybraných bankovních produktech, např. účet, platební kartu, spořicí účet, spotřebitelský úvěr, kontokorent (známý též jako přečerpání účtu), úvěr ke kreditní kartě, investice, případně související pojištění k účtu, k platební kartě nebo ke spotřebitelskému úvěru můžete uzavírat na skupina.csob.cz po přihlášení ČSOB Identitou. Smlouvu s ČSOB podepíšete elektronickým podpisem, v závislosti na typu sjednávaného produktu či služby, se bude jednat o elektronický podpis na bázi SMS klíče, certifikátu stanoveného ČSOB, příp. potvrdíte souhlas s jejím obsahem tzv. odklikem. ČSOB s Vámi podepíše smlouvu naskenovaným podpisem oprávněného zástupce ČSOB a opatří ji elektronickou pečeti a kvalifikovaným časovým razítkem.

Ke zřízení produktu či služby je třeba, abyste se nejdříve ČSOB Identitou přihlásil neboli se autentizoval. To učiníte zadáním prvků ČSOB Identity, které si sjednáte s ČSOB. Prvkem ČSOB Identity je např. uživatelské heslo, Smart klíč. Je třeba, abyste prvky ČSOB Identity chránil, tedy nesděloval, nepředával je třetím osobám a podobně, aby nedošlo k jejich zneužití. Je třeba si dát také pozor, abyste nepovolil jiné osobě přístup k zařízení, které používáte při využívání ČSOB Identity, pomocí vzdálené správy. Vaší povinností též je sledovat aktuální bezpečnostní upozornění na webu ČSOB.

ČSOB Elektronické bankovníctví:

ČSOB Elektronické bankovníctví si zřídíte na základě Smlouvy o poskytování služeb ČSOB Elektronického bankovníctví. Službami ČSOB Elektronického bankovníctví (dále jen „ELB“) se rozumí služba, pomocí které můžete zadávat do banky vybrané pokyny, např. k provedení platební transakce nebo k využití produktů a služeb poskytovaných ČSOB a dalšími členy Skupiny ČSOB. ČSOB Elektronické bankovníctví zahrnuje internetové bankovníctví a mobilní aplikaci ČSOB Smart a dále možnost zadávat vybrané pokyny telefonicky.

S ČSOB můžete sjednat vybrané produkty a služby v aplikaci internetového bankovníctví a v aplikaci ČSOB Smart. Jedná se např. o účet, platební kartu, spořicí účet, spotřebitelský úvěr, kontokorent (známý též jako

přečerpání účtu), úvěr ke kreditní kartě, investice, případně související pojištění k účtu, k platební kartě nebo ke spotřebitelskému úvěru.

Při přihlášení do ELB je třeba, abyste prokázal svou totožnost, tedy autentizoval se. V ELB se autentizujete prostřednictvím ČSOB Identity. Smlouvu na bankovní produkt podepíšete elektronickým podpisem na bázi SMS klíče nebo certifikátu ČSOB, příp. potvrdíte souhlas s jejím obsahem pouhým klikem. ČSOB smlouvu podepíše naskenovaným podpisem oprávněného zástupce ČSOB, opatří ji elektronickou pečetí a kvalifikovaným časovým razítkem.

Aplikace DoKapsy od ČSOB:

Tato mobilní aplikace Vám nabízí celou řadu užitečných služeb a vychytávek. S aplikací můžete, mimo jiné, snadno zaplatit parkovné, koupit si vlakovou či MHD jízdenku, zaplatit tankování či dálniční známku.

Vysvětlení některých důležitých pojmů:

- **Autorizace** znamená potvrzení určitého Vašeho právního jednání v dané službě,
- **Autentizace** znamená prokázání Vaší totožnosti v dané službě,
- **Elektronickým obchodováním** se rozumí služby poskytované na dálku prostřednictvím internetových stránek nebo mobilních zařízení, elektronickými prostředky a na individuální žádost spotřebitele s cílem uzavřít spotřebitelskou smlouvu.

2. POŽADAVKY NA PŘÍSTUPNOST

2.1 Elektronické kanály

- **Webové stránky**

Československá obchodní banka, a.s. (ČSOB) se zavazuje ke zpřístupnění svých webových stránek v souladu se zákonem č. 424/2023 Sb., o požadavcích na přístupnost některých výrobků a služeb (dále jen „Zákon“).

Stav souladu

Za současné situace, kdy dosud nebyly vydány technické normy, které v budoucnu upřesní požadavky Zákona, se ČSOB 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 (zahrnuty jen nálezy které se vyskytují ve více než 1 % stránek):

Název	Podíl (%)	Český popis
duplicate-id	20.30 %	Duplicitní hodnoty id atributů na stránce
color-contrast	16.18 %	Nedostatečný kontrast mezi textem a pozadím
html-has-lang	15.16 %	Chybějící atribut lang v značce <html>
label	11.07 %	Formulářové prvky bez viditelného popisku
link-name	10.42 %	Odkazy bez srozumitelného textového popisu

image-alt	9.73 %	Obrázky bez alternativního textu (alt)
aria-required-attr	3.36 %	Chybějící povinný atribut ARIA
aria-allowed-attr	2.50 %	Nepovolený atribut v rámci dané ARIA role
frame-title	2.29 %	<iframe> bez atributu title, který by popisoval jeho obsah
aria-hidden-focus	1.92 %	Elementy se aria-hidden="true" obsahují focusovatelné prvky
meta-viewport	1.36 %	Chybějící nebo nevhodně nastavený meta viewport pro responzivní design
link-in-text-block	1.20 %	Odkazy uvnitř odstavců nejsou vizuálně dostatečně odlišené

Na nápravě těchto nedostatků stále pracujeme.

Toto prohlášení o přístupnosti se vztahuje na internetové stránky ČSOB a dceřiných společností:

Adresa stránky na internetu
csob.cz
online.csob.cz
ceb.csob.cz
identita.csob.cz , mojeidentita.csob.cz
csobpb.cz
csobpremium.cz
investice.csob.cz
advisory.csob.cz
csobfaktoring.cz
pruvodcepodnikanim.cz
www.csobleasing.cz , klientskazona.csobleasing.cz , autosalon.csobleasing.cz , www.csobpm.cz
www.csobpoj.cz , moje.csobpoj.cz
www.csobhypotecni.cz , hypotecnizona.csobhypotecni.cz
www.csobstavebni.cz , moje.csobstavebni.cz
www.csob-penze.cz
green0meter.com
www.patria.cz , finance.patria.cz , webtrader.patria.cz
www.ownest.cz
skippay.cz
usetreno.cz , toppojisteni.cz
igluu.cz

Odkazovaný obsah

Na webu jsou používány odkazy, které směřují na webové stránky [Skupiny ČSOB](#) nebo na obecné soubory, které je možné prohlížet nebo stáhnout do počítače. Na webových stránkách ČSOB jsou obecně publikovány soubory v PDF formátu, který lze otevřít ve volně dostupných aplikacích, např. Adobe Reader nebo jiném alternativním prohlížeči PDF souborů.

- **Aplikace SMART, aplikace Investiční portál – ČSOB Investice**

Československá obchodní banka, a.s. (ČSOB) se zavazuje k zpřístupnění svých aplikací v souladu se Zákonem.

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

Nad rámec požadavků Zákona jsou aplikace plně v souladu se standardem WCAG 2.1 s některými výjimkami, například:

- Chybové hlášky – v řadě případů se klient chybové hlášky vůbec nedozví.
- Editace – občas nelze editovat nebo přepsat údaj v editační řádce.
- Orientace na stránce – posloupnost pro čtečku neodpovídá logickému pořadí – umístění na stránce.
- Dashboard – pro čtečky je hlavní menu umístěno na konci obrazovky.

Na nápravě těchto nedostatků stále pracujeme.

Toto prohlášení o přístupnosti se vztahuje na mobilní aplikace:

- ČSOB SMART,
- ČSOB CEB Mobile,
- DoKapsy od ČSOB,
- Investiční portál – Patria Finance MobileTrader.

2.2 Klientské centrum – Telefonická linka ČSOB

Klientské centrum – vzdálená obsluha klientů prostřednictvím telefonu, chatu, e-mailu i přes sociální sítě.

Poté, co vás autentizujeme Smart klíčem, poskytneme vám některé informace nebo provedeme vybrané servisní úkony prostřednictvím chatu dostupném na public webu.

S využitím speciálního chatu dostupném na webu, podstránce pro neslyšící, mohou klienti se sluchovým omezením požádat v režimu 24x7 o zablokování služeb Elektronické bankovníctví ČSOB, bezpečnostních prvků ČSOB Identity a platebních karet vydaných ČSOB v případě obav ze zneužití, odcizení nebo neoprávněného použití platebních prostředků.

<https://www.csob.cz/informace-pro-neslysici>

Pro zodpovězení obecných dotazů lze využít službu eScribe dostupnou na webu, podstránce pro neslyšící. Jedná se o volání s textovým přepisem řeči. Mluvené slovo uživatele služby a bankéře KC je přepisováno na text, kterou vidí všichni účastníci hovoru, tj. uživatel služby – přepisovatel – bankéř.

Linka pro seniory využívá speciálně upraveného voicebota. Hlasový automat komunikuje na této lince s klienty pomaleji a hlasitěji, některé servisní požadavky předává ihned na bankéře.

Toto prohlášení o přístupnosti se vztahuje na tyto telefonní linky:

- Linku pro hlášení internetových podvodů, podezřelých telefonátů nebo neznámých plateb z účtu,

- Infolinku nonstop (poznámka: funguje pro veškeré dotazy pouze v pracovní dny 8-20, pak je již komunikace pouze s voicebotem),
- Linku pro seniory,
- Linku pro podporu elektronického bankovníctví a platebních karet.

2.3 Dokumenty

Dokumenty poskytované ze strany ČSOB jsou obecně přístupné, s výhradami některých částí, které jsou hůře čitelné pro čtečky (např. tabulky). Dále mají některé čtečky problémy s interpretací podtržených a přeškrtnutých textů.

2.4 Fyzická obsluha na pobočkách a na České poště

Všechny pobočky ČSOB jsou přístupné pro všechny druhy omezení vyjmenované v Zákoně a převážná část poboček je bezbariérová.

V případě, že k seznámení se s dokumenty ČSOB potřebujete technické pomůcky, je třeba si je vzít s sebou na pobočku. Pokud se s dokumenty seznamujete s pomocí osoby, které důvěřujete, je nezbytné, aby se taková osoba dostavila na pobočku s Vámi. V obou těchto případech doporučujeme si vyžádat zaslání dokumentů předem tak, abyste měli případně více času se s nimi seznámit.

V případě, že se nejste schopni podepsat, ale namísto podpisu činíte vlastní znamení na dokumentu a jednáte s pomocí dvou nestranných svědků, prosíme, abyste si tyto svědky přivedli s sebou.

V případě, že máte sluchové omezení, můžeme pro komunikaci s vámi využít interní aplikaci CallScribe. Aplikace zajistí přepis mluvené řeči pracovníka banky na monitor počítače, kde si budete moci přečíst, co říká pracovník banky. Službu CallScribe lze využít při potřebě přepisu mluvené řeči pracovníka pobočky nejen pokud máte sluchové omezení, ale např. i v případě, kdy vám z nějakého důvodu může být zobrazený text nápomocný. Komunikace s využitím CallScribe probíhá tak, že budete na pracovníka mluvit, naproti tomu pracovníkova řeč se vám zobrazí v psané formě na monitoru.

Na pobočku si s sebou můžete přivést asistenčního psa.

Na pobočkách České pošty Vás obsloužíme obdobně, pouze zde nemáme aplikaci CallScribe.

2.5 Výrobky

Výrobky, které využíváme při poskytování služeb, splňují požadavky Zákona.

VYPRACOVÁNÍ TOHOTO PROHLÁŠENÍ O PŘÍSTUPNOSTI

Toto prohlášení bylo vypracováno dne 28.6.2025.

Pro vypracování tohoto prohlášení byla použita metoda vlastního posouzení provedeného ČSOB.

ZPĚTNÁ VAZBA A KONTAKTNÍ ÚDAJE

Zpětná vazba a kontaktní údaje Československá obchodní banka, a.s. má za cíl spravovat své služby tak, aby byly přístupné všem jejím uživatelům, a to na základě principů přístupnosti (vnímatelnost, ovladatelnost, srozumitelnost a stabilita).

Vaše podněty na zlepšení uvítáme. Kontakt je:

Československá obchodní banka, a. s. Radlická 333/150, 150 57 Praha 5

Telefon: + 420 495 300 300

Datová schránka: 8qvdK3s

Webový formulář: <https://www.csob.cz/portal/kontakty/napiste-nam>