

Obsluha klienta se zdravotním omezením na ČP v souladu se zákonem č. 424/2023 Sb., o požadavcích na přístupnost některých výrobků a služeb



Úvod

Při jednání s klienty, kteří mají zdravotní omezení, zaměstnanec postupuje vždy individuálně. Někteří klienti mohou mít několik zdravotních omezení současně, a proto je vhodné přistupovat citlivě a vnímat potřeby klienta.

Obecně je nutné rozlišit tři situace:

- a) **Osoba je schopna seznámit se s obsahem dokumentu a porozumět mu a podepsat se – pomocí vlastních pomůcek nebo třetí osoby** (v takové situaci se bude podepisovat jedno prohlášení na seznámení se s dokumentem)
- b) **Osoba je schopna seznámit se s obsahem dokumentu a porozumět mu, ale není schopná se podepsat** (v takové situaci se budou podepisovat dvě prohlášení – jedno na seznámení se s dokumentem a druhé na nahrazení podpisu vlastním znamením)
- c) **Osoba není schopna se s obsahem dokumentu seznámit** (v takovém případě zaměstnanec odkáže klienta na notáře a obchodní jednání se uskuteční formou notářského zápisu)

Při jednání s klienty se zdravotním omezením zaměstnanec vždy dbá na zachování diskrétního obchodního jednání. V případě potřeby využije pro jednání s klienty Specializovanou přepážku (SBP, SPP) pro zajištění více soukromí.

Tato Příloha se primárně zabývá **jednáním s osobou se zrakovým postižením, osobou se sluchovým postižením, osobou bez hlasových schopností, osobou s omezeným dosahem a osobou s omezenými kognitivními schopnostmi.**

1. Jednání s osobou se zrakovým postižením

1. Osoby se zrakovým postižením mohou být plně nevidomé či mohou mít zhoršený zrak. Zaměstnanec umožní těmto klientům seznámit se s dokumenty **prostřednictvím vlastních pomůcek (např. čtečky) nebo prostřednictvím třetí osoby**. Čtečky používají nevidomí ke čtení dokumentů např. ve svém Smartphonu s nainstalovanou aplikací pro čtení textu, kdy nevidomý namíří mobil na dokument, aplikace sejme obraz a rozpozná text a přečte mu ho hlasem.
2. Zaměstnanec může klientovi se zrakovým postižením doporučit využití prodeje přes aplikaci ČSOB Smart, pokud ji má klient k dispozici („chytré“ mobilní telefony automaticky obsahují čtečku).
3. V případě, že klient je schopen namísto podpisu učinit pouze **znamení rukou** či jinak (např. prostá čára, nebo razítko se jménem/ vlastní značkou, otisk úst, podpis nohou atp.), je nezbytné, aby se jednání **zúčastnili dva svědci**, viz detail níže v odstavcích a) + b). Vlastní znamení se nepoužije u platebních příkazů a složenek (u nich zaměstnanec doporučí klientovi využít aplikaci ČSOB Smart nebo Internetové bankovníctví).
4. Pokud si bude chtít klient poslechnout znění dokumentů prostřednictvím čtečky a nedisponuje vlastními sluchátky k zajištění diskrétnosti jednání, je vhodné klienta obsloužit na Specializované přepážce. Stejně tak v případě, pokud by dokumentaci klientovi nahlas předčítala třetí osoba. Pokud bude obchodní jednání probíhat na UNI přepážce a klient by požadoval větší diskrétnost při

seznamování se s dokumenty, zaměstnanec klienta informuje o nejbližší poště se Specializovanou přepážkou.

5. Zaměstnanec umožní osobě se zrakovým postižením si na poštu s sebou přivést asistenčního psa.

a) Osoba je schopna seznámit se s obsahem, porozumět mu a podepsat se:

6. Pokud je nevidomá osoba schopna se seznámit s obsahem smlouvy a dalších dokumentů **pomocí speciálních přístrojů či pomůcek** a je schopna se podepsat, zaměstnanec této osobě umožní se skutečně se všemi dokumenty řádně seznámit.

7. Zaměstnanec klientovi dokumenty k poskytnutí produktu/služby/servisu vytiskne (nebo je vytiskne APOST k dané žádosti). U dokumentace, která se zasílá na emailovou adresu se zaměstnanec klienta zeptá, zda nechce dokumenty zároveň vytisknout. Klient se seznámí s vytištěnou dokumentací **pomocí vlastních speciálních přístrojů či pomůcek**.

8. Poté klient podepíše dokumentaci a následně zaměstnanec vyplní **prohlášení (Prohlášení 1 – „Prohlášení klienta, který se seznámil s obsahem dokumentů pomocí speciálních přístrojů, pomůcek“)**, které vytiskne z Prodejní aplikace: ČSOB PS ► Produkty ► Ostatní ► Obsluha klienta se zdravotním omezením a předá ho klientovi k podpisu. V prohlášení klient potvrdí, že se seznámil s obsahem vytištěných nebo na e-mail zaslaných dokumentů pomocí speciálních přístrojů či pomůcek a že jim rozumí. **Výčet dokumentů**, se kterými se klient seznámil pomocí vlastních pomůcek, zaměstnanec vyplní v prohlášení. Zaměstnanec prohlášení spojí sešíváčkou ke smlouvě (žádosti či jinému dokumentu, který klient podepisuje), do APOST nic nezadáva. Dále postupuje standardně dle podmínek daného produktu. Dokumenty s Prohlášením odešle denní zásilkou na adresu: ČSOB Penzijní společnost, a.s., Collinova 573, 500 03 Hradec Králové.

9. Pokud klient nemá vlastní pomůcky, ale je schopný se seznámit s dokumentací **pomocí třetí osoby jím zvolené**, celou dokumentaci včetně podmínek daného produktu a dalších dokumentů mu přečte tato třetí osoba.

10. Poté klient podepíše dokumentaci a následně zaměstnanec vyplní **prohlášení (Prohlášení 2 – „Prohlášení klienta, který se seznámil s obsahem dokumentů s pomocí třetí osoby“)**, které vytiskne z Prodejní aplikace: ČSOB PS ► Produkty ► Ostatní ► Obsluha klienta se zdravotním omezením a předá ho klientovi a třetí osobě k podpisu. Třetí osoba v něm potvrdí, že dokumenty, se kterými klienta seznámila, jsou totožné s podepisovanými dokumenty.

11. Třetí osoba musí vždy splňovat podmínku nestrannosti (v žádném případě třetí osobou nesmí být zaměstnanec) a nemůže být osobou neslyšící, nevidomou nebo neznalou češtiny a musí být schopná se podepsat.

12. Zaměstnanec ověří totožnost třetí osoby podle platného průkazu totožnosti a zaznamená její identifikační údaje na **prohlášení klienta**. **Výčet dokumentů**, se kterými se klient seznámil s pomocí třetí osoby, zaměstnanec vyplní v prohlášení. Zaměstnanec prohlášení spojí sešíváčkou ke smlouvě (žádosti či jinému dokumentu, který klient podepisuje), do APOST nic nezadáva. Dále postupuje standardně dle podmínek daného produktu. Dokumenty s Prohlášením odešle denní zásilkou na adresu: ČSOB Penzijní společnost, a.s., Collinova 573, 500 03 Hradec Králové.

b) Osoba je schopna seznámit se s obsahem a porozumět mu, ale není schopná se podepsat:

13. Pokud se osoba se zrakovým či jiným zdravotním omezením není schopna podepsat, zákon umožňuje, aby učinila na listině rukou nebo jiným způsobem **před alespoň 2 svědky „vlastní znamení“** (např. prostá čára, nebo razítko se jménem/ vlastní značkou, otisk úst, podpis nohou atp.). Vlastní znamení se nepoužije u platebních příkazů a složenek (u nich zaměstnanec doporučí klientovi využít aplikaci ČSOB Smart nebo Internetové bankovníctví).

14. Klient se seznámí s vytištěnými/zaslanými dokumenty pomocí vlastních speciálních přístrojů či pomůcek, nebo mu obsah podepisovaných dokumentů přečte jeden ze svědků (zaměstnanec postupuje podle bodu 8 v případě, že se klient seznamuje s dokumenty pomocí vlastních pomůcek, podle bodu 10-12 v případě, že se seznamuje s dokumenty pomocí třetí osoby).

15. Po tomto úkonu klient může před 2 svědky odsouhlasit „vlastním znamením“, že s uvedenou smluvní/servisní dokumentací souhlasí. Jeden ze svědků připsí k vlastnímu znamení klienta čitelně jméno a příjmení klienta. Následně zaměstnanec vytiskne z Prodejní aplikace: ČSOB PS ► Produkty ► Ostatní ► Obsluha klienta se zdravotním omezením **prohlášení (Prohlášení 3 – „Prohlášení svědků v případě klienta, který činí na dokumentu vlastní znamení namísto podpisu“)** a vyplní ho s oběma svědky, kteří jej podepíší.
16. Svědkové musí splňovat podmínku nestrannosti (zaměstnanec nesmí vystupovat v roli svědka) a nemohou být osobou neslyšící, nevidomou, nebo neznalou češtiny.
17. Zaměstnanec ověří totožnost svědků podle platného průkazu totožnosti a zaznamená jejich identifikační údaje na prohlášení. **Výčet dokumentů**, na kterých klient činí vlastní znamení namísto podpisu, zaměstnanec vyplní v prohlášení. Zaměstnanec prohlášení spojí sešivačkou ke smlouvě (žádosti či jinému dokumentu, který klient podepisuje), do APOST nic nezadáva. Dále postupuje standardně dle podmínek daného produktu. Dokumenty s Prohlášením odešle denní zásilkou na adresu: ČSOB Penzijní společnost, a.s., Collinova 573, 500 03 Hradec Králové.

c) Osoba není schopna se s obsahem dokumentu seznámit:

18. Není-li možné použít žádný z výše uvedených postupů (nevidomý klient přijde sám a bez vlastních pomůcek), zaměstnanec doporučí klientovi, aby pro seznámení se s dokumenty si přivedl třetí osobu, které důvěřuje, nebo si přinesl vlastní pomůcky, prostřednictvím kterých se s dokumenty bude moci seznámit.
Případně je nutné uzavřít právní jednání formou notářského zápisu. V takovém případě by si musel klient přivést notáře na poštu, který by určil detailní postup jednání. Zaměstnanec notářský zápis přijme, spojí sešivačkou ke smlouvě (žádosti), do APOST nic nezadáva. Odešle denní zásilkou na adresu: ČSOB Penzijní společnost, a.s., Collinova 573, 500 03 Hradec Králové.

2. Jednání s osobou se sluchovým postižením

19. Pokud se na poštu dostaví nedoslýchavý nebo neslyšící klient, zaměstnanec je povinen mu umožnit způsob dorozumívání, který si zvolí. V případě nedoslýchavého klienta přizpůsobí komunikaci konkrétní míře zdravotního omezení, např. **zvýší dle potřeby hlas**. V takovém případě je nutné zvážit, zda-li pro zachování diskretnosti jednání neobsloužit klienta na Specializované přepážce.
20. Na přepážkách, kde jsou k dispozici **indukční smyčky** pro zvýšení hlasitosti, zaměstnanec nabídne klientovi jejich využití.
21. Pokud si neslyšící klient zvolí komunikaci prostřednictvím vlastního **tlumočnicka znakového jazyka**, zaměstnanec musí klientovi tuto variantu umožnit.
22. Pokud se na poštu dostaví neslyšící klient, který není schopen odezírat a nemá s sebou tlumočnicka, zaměstnanec může pro komunikaci s tímto klientem využít komunikaci **prostřednictvím papíru a tužky**, anebo odkázat klienta na pobočku ČSOB, kde mají aplikaci CallScribe (tj. aplikace pro přepis mluvené řeči).
23. Pro seznámení se s dokumenty platí vše výše uvedené – jestliže se klient seznamuje s dokumenty prostřednictvím vlastního zařízení, anebo třetí osoby/tlumočnicka, sepíše se prohlášení dle bodu 8 a 10-12 (Prohlášení 1 nebo Prohlášení 2).

3. Jednání s osobou bez hlasových schopností

24. Klient bez hlasových schopností může předat svůj pokyn/ (ne)souhlas/ požadavek/ atd. zaměstnanci písemně **formou papír a tužka, či na vlastním digitálním zařízení** (např. tablet), na které bude klient psát a ukazovat zaměstnanci, co potřebuje/ požaduje.

25. Zaměstnanec umožní klientovi bez hlasových schopností komunikaci prostřednictvím **tlumočnicka znakového jazyka**.
26. Tento postup lze aplikovat i **pro osoby hluchoněmé**.
27. Pro seznámení se s dokumenty platí vše výše uvedené – jestliže se klient seznamuje s dokumenty prostřednictvím vlastního zařízení, anebo tlumočnicka znakového jazyka, sepíše se prohlášení dle bodu 8 a 10-12 (Prohlášení 1 nebo Prohlášení 2).

4. Jednání s osobou s omezenou motorikou nebo silou

28. Osoby s omezenou motorikou/silou mohou být částečně či úplně fyzicky neschopné se podepsat. Zaměstnanec s klienty s tímto omezením komunikuje **písemně formou papír a tužka**.
29. Pro seznámení se s dokumenty platí vše výše uvedené – jestliže se klient seznamuje s dokumenty prostřednictvím vlastního zařízení, anebo třetí osoby, sepíše se prohlášení dle bodu 8 a 10-12 (Prohlášení 1 nebo Prohlášení 2).
30. Pokud je klient schopen provést vlastní znamení rukou či jinak (např. prostá čára, nebo razítko se jménem/ vlastní značkou, otisk úst, podpis nohou atp.) jako souhlas s předloženou dokumentací, je potřeba, aby se obchodního jednání zúčastnili 2 svědci. Jeden ze svědků připiše k vlastnímu znamení klienta čitelně jméno a příjmení klienta. Následně zaměstnanec vytiskne z Prodejní aplikace: ČSOB PS ► Produkty ► Ostatní ► Obsluha klienta se zdravotním omezením prohlášení (**Prohlášení 3 – „Prohlášení svědků v případě klienta, který činí na dokumentu vlastní znamení namísto podpisu“**) a vyplní ho s oběma svědky, kteří jej podepíší. **Výčet dokumentů**, na kterých klient činí vlastní znamení namísto podpisu, zaměstnanec vyplní v prohlášení. Zaměstnanec prohlášení spojí sešivačkou ke smlouvě (žádosti či jinému dokumentu, který klient podepisuje), do APOST nic nezadává. Dále postupuje standardně dle podmínek daného produktu. Dokumenty s Prohlášením odešle denní zásilkou na adresu: ČSOB Penzijní společnost, a.s., Collinova 573, 500 03 Hradec Králové.
31. Svědkové musí splňovat podmínku nestrannosti (zaměstnanec nesmí vystupovat v roli svědka) a nemohou být osobou neslyšící, nevidomou, nebo neznalou češtiny.
32. Zaměstnanec provede ověření totožnosti svědků podle platného průkazu totožnosti a zaznamená jejich identifikační údaje na prohlášení dle bodu 15-17 (Prohlášení 3).
33. 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. V takovém případě by si musel klient přivést notáře na poštu, který by určil detailní postup jednání. Zaměstnanec notářský zápis přijme, spojí sešivačkou ke smlouvě (žádosti), dp APOST nic nezadává. Odešle denní zásilkou na adresu: ČSOB Penzijní společnost, a.s., Collinova 573, 500 03 Hradec Králové.

5. Jednání s osobou s omezeným dosahem (např. osoby na invalidním vozíku)

34. Budovy, které nejsou bezbariérové, **disponují venkovním tlačítkem**, pomocí kterého si osoby s omezenou mobilitou mohou přivolat pomoc zaměstnanců pošty.
35. Pokud zaměstnanec nebude schopen pomoci klientovi překonat bariéru, informuje ho o nejbližší možné bezbariérové poště nebo pobočce ČSOB.
36. V případě, že klient není schopen z důvodu zdravotního omezení dostavit se fyzicky na poštu, lze využít alternativních cest obsluhy – využití Klientského centra ČSOB, vzdálené obsluhy či digitálních kanálů ČSOB.

6. Jednání s osobou s omezenými kognitivními schopnostmi

37. V případě obsluhy klienta se sníženými kognitivními schopnostmi (tj. rozpoznávacími schopnostmi, se zhoršeným vnímáním) zaměstnanec zahájí prodejní/servisní činnost standardním způsobem. V případě neporozumění klienta **uzpůsobí rychlost řeči a způsob vyjadřování** (tj. např. jazykově zjednoduší svá sdělení, použije kratší věty, atd.) tak, aby měl klient možnost porozumět. Pokud klient i nadále nebude schopen porozumět sdělení zaměstnance, zaměstnanec doporučí klientovi, aby si s sebou na poštu přivedl asistenta/ rodinného příslušníka, atd., který klientovi pomůže plně porozumět sdělení zaměstnance.
38. Pro seznámení se s dokumenty platí vše výše uvedené – jestliže se klient seznamuje s dokumenty prostřednictvím vlastního zařízení, anebo třetí osoby, sepíše se prohlášení dle bodu 8 a 10-12 (Prohlášení 1 nebo Prohlášení 2).
39. Případně pro podpis vlastním znamením je nutná součinnost 2 svědků a podpis prohlášení podle bodu 15-17 (Prohlášení 3).
40. Je nutné upozornit, že osoba s omezenými kognitivními schopnostmi není osobou zbavenou svéprávnosti.

K této Příloze 27 je vytvořena **Pomůcka v Prodejní aplikaci: ČSOB PS ► Produkty ► Ostatní ►** Obsluha klienta se zdravotním omezením, kde je k dispozici přehledný souhrn jednotlivých zdravotních omezení osob a postup zaměstnance při jejich obsluze.

Prohlášení 1

Prohlášení klienta, který se seznámil s obsahem dokumentů pomocí speciálních přístrojů, pomůcek

učiněného v souladu s ust. § 563 zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku v platném znění:

pan/paní:
rodné číslo:
trvale bytem:
(dále jen „**Klient**“)

činí právní jednání vůči (*označte křížkem společnost, o jejíž klientskou dokumentaci se jedná*):

- Československé obchodní bance, a.s., IČ: 0001350, se sídlem Radlická 333/150, 150 57 Praha 5
- ČSOB Stavební spořitelně, a.s., IČ: 49241397, se sídlem Radlická 333/150, Radlice, 150 00 Praha 5
- ČSOB Penzijní společnosti, a.s., IČ: 61859265, se sídlem Radlická 333/150, 150 57 Praha 5

(dále jen „**Společnost**“).

Protože je Klient osoba nevidomá, neslyšící či s jiným smyslovým postižením, zvolil si v souladu s platnými právními předpisy možnost seznámit se s obsahem smlouvy nebo jiných dokumentů pomocí speciálních přístrojů, pomůcek.

Klient prohlašuje, že se seznámil s veškerou dokumentací, tedy (*označte křížkem a doplňte konkrétní údaje*):

- se smlouvou ev. č. _____, uzavíranou dne _____, včetně všech souvisejících dokumentů
- s žádostí (*uvedte kód tiskopisu*): _____

- s jinými dokumenty (*doplňte čitelně název dokumentu nebo kódy tiskopisů, které Klient podepisuje*):

Klient potvrzuje, že obsahu výše uvedené dokumentace plně rozumí, že s tímto obsahem souhlasí a že níže uvedeného dne, měsíce a roku jedná na základě své svobodné vůle.

V _____ dne _____

Klient

Prohlášení 2

Prohlášení klienta, který se seznámil s obsahem dokumentů s pomocí třetí osoby

učiněného v souladu s ust. § 563 zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku v platném znění:

pan/paní:
rodné číslo:
trvale bytem:
(dále jen „**Klient**“)

činí právní jednání vůči (*označte křížkem společnost, o jejíž klientskou dokumentaci se jedná*):

- Československé obchodní bance, a.s., IČ: 0001350, se sídlem Radlická 333/150, 150 57 Praha 5
- ČSOB Stavební spořitelně, a.s., IČ: 49241397, se sídlem Radlická 333/150, Radlice, 150 00 Praha 5
- ČSOB Penzijní společnosti, a.s., IČ: 61859265, se sídlem Radlická 333/150, 150 57 Praha 5

(dále jen „**Společnost**“).

Protože je Klient osoba nevidomá, neslyšící či s jiným omezením, zvolil si v souladu s platnými právními předpisy možnost seznámit se s obsahem smlouvy nebo jiných dokumentů s pomocí třetí osoby (osoby, kterou si zvolí).

Klient prohlašuje, že se seznámil s veškerou dokumentací, tedy (*označte křížkem a doplňte konkrétní údaje*):

- se smlouvou ev. č. _____, uzavíranou dne _____, včetně všech souvisejících dokumentů
- s žádostí (*uvedte kód tiskopisu*): _____
- s jinými dokumenty (*doplňte čitelně název dokumentu nebo kódy tiskopisů, které Klient podepisuje*): _____

Klient potvrzuje, že obsahu výše uvedené dokumentace plně rozumí, že s tímto obsahem souhlasí, a že jedná níže uvedeného dne, měsíce a roku na základě své svobodné vůle.

Třetí osoba:

pan/paní

rodné číslo

trvale bytem

potvrzuje, že dokumenty, se kterými se Klient seznámil, se shodují s dokumenty podepisovanými.

V

dne

Klient

Třetí osoba

Prohlášení 3

Prohlášení svědků v případě klienta, který činí na dokumentu vlastní znamení namísto podpisu.

učiněného v souladu s ust. § 563 zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku v platném znění:

pan/paní:
rodné číslo:
trvale bytem:
(dále jen „**Klient**“)

činí právní jednání vůči (*označte křížkem společnost, o jejíž klientskou dokumentaci se jedná*):

- Československé obchodní bance, a.s., IČ: 0001350, se sídlem Radlická 333/150, 150 57 Praha 5
- ČSOB Stavební spořitelně, a.s., IČ: 49241397, se sídlem Radlická 333/150, Radlice, 150 00 Praha 5
- ČSOB Penzijní společnosti, a.s., IČ: 61859265, se sídlem Radlická 333/150, 150 57 Praha 5

(dále jen „**Společnost**“).

Protože je Klient osobou, která není schopna se podepsat, činí na dokumentu vlastní znamení namísto podpisu.

První svědek:

pan/paní
rodné číslo
trvale bytem
který současně rukou čitelně k vlastnímu znamení Klienta na podepisované dokumentaci připsal klientovo jméno

a druhý svědek:

pan/paní
rodné číslo
trvale bytem

společně prohlašují, že Klient provedl namísto podpisu vlastní znamení na podepisované dokumentaci, tedy (*označte křížkem a doplňte konkrétní údaje*):

- na smlouvě ev. č. _____, uzavírané dne _____, včetně všech souvisejících dokumentů

