

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 do ELB/ na e-mail, se zaměstnanec zeptá klienta, jestli souhlasí s jejím zasláním do ELB/na e-mail, v opačném případě mu dokumenty vytiskne. 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 Informačního portálu Bodovka ► Prodejní nástroje ► Tiskopisy a formuláře ► 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 zaslanych 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), v APOST zadá **kód 951**, pole „Kód“ „Id. údaj“ přeskočí a **do pole „Poznámka“ uvede "Prohlášení"**. Dále postupuje standardně dle podmínek daného produktu. Dokumenty s Prohlášením odešle denní zásilkou do banky dle p. př. 7050-7052 Díl I. Všeobecná ustanovení.
9. Pokud klient nemá vlastní pomůcky, ale je schopný se seznámit s dokumentací **pomocí třetí osoby jim 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 Informačního portálu Bodovka ► Prodejní nástroje ► Tiskopisy a formuláře ► 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), v APOST zadá **kód 951**, pole „Kód“ „Id. údaj“ přeskočí a **do pole „Poznámka“ uvede "Prohlášení"**. Dále postupuje standardně dle podmínek daného produktu. Dokumenty s Prohlášením odešle denní zásilkou do banky dle p. př. 7050-7052 Díl I. Všeobecná ustanovení.

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 podepsovaných 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 přepíše k vlastnímu znamení klienta čitelně jméno a příjmení klienta. Následně zaměstnanec vytiskne z [Informačního portálu Bodovka](#) ► [Prodejní nástroje](#) ► [Tiskopisy a formuláře](#) ► 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 sešíváčkou ke smlouvě (žádosti či jinému dokumentu, který klient podepisuje), v APOST zadá **kód 951**, pole „Kód“ „Id. údaj“ přeskochí a **do pole „Poznámka“ uvede „Prohlášení“**. Dále postupuje standardně dle podmínek daného produktu. Dokumenty s Prohlášením odešle denní zásilkou do banky dle p. př. 7050-7052 Díl I. Všeobecná ustanovení.

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 sešíváčkou ke smlouvě (žádosti), v APOST zadá kód 951, pole „Kód“ „Id. údaj“ přeskochí a **do pole „Poznámka“ uvede „Notář“** a odešle denní zásilkou do banky dle p. př. 7050-7052 Díl I. Všeobecná ustanovení.

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 Informačního portálu Bodovka ► Prodejní nástroje ► Tiskopisy a formuláře ► 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 sešíváčkou ke smlouvě (žádosti či jinému dokumentu, který klient podepisuje), v APOST zadá **kód 951**, pole „Kód“ „Id. údaj“ přeskočí a **do pole „Poznámka“ uvede „Prohlášení“**. Dále postupuje standardně dle podmínek daného produktu. Dokumenty s Prohlášením odešle denní zásilkou do banky dle p. př. 7050-7052 Díl I. Všeobecná ustanovení.
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 sešíváčkou ke smlouvě (žádosti), v APOST zadá kód 951, pole „Kód“ „Id. údaj“ přeskočí a **do pole „Poznámka“ uvede „Notář“** a odešle denní zásilkou do banky dle p. př. 7050-7052 Díl I. Všeobecná ustanovení.

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 - Obsluha klienta se zdravotním omezením v Informačním portálu Bodovka ► Prodejní nástroje ► Tiskopisy a formuláře**, 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 *(uved'te 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 (*uved'te 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

- na žádosti (*uved'te kód tiskopisu*):

- na jiném dokumentu (*doplňte čitelně název dokumentu nebo kódy tiskopisů, které Klient podepsal vlastním znamením*):

V

dne

První svědek

Druhý svědek