

**Pomůcka - Obsluha klienta se zdravotním omezením
k PPS - Příloha 27 - Obsluha klienta se zdravotním omezením na ČR**

Typ zdravotního omezení	Možné situace	Způsoby obsluhy zaměstnancem	Prohlášení	Způsob odeslání do banky
Zrakové postižení	klient má čtečku/jiné vlastní pomůcky a dokáže se podepsat	- výtiskne dokumenty/klientovi budou zaslány do ELB/na e-mail - umožní přečíst dokumenty čtečkou/jinou pomůckou - vyplní Prohlášení	Prohlášení 1	1. vyplnit Prohlášení 2. v Prohlášení uvést výčet všech dokumentů, se kterými se klient seznamuje pomocí vlastních pomůček/třetí osoby/na kterých činí vlastní znamení
	klient přijde s třetí osobou a dokáže se podepsat	- výtiskne dokumenty/klientovi budou zaslány do ELB/na e-mail - umožní přečíst dokumenty třetí osobou - vyplní Prohlášení	Prohlášení 2	3. Prohlášení SEŠÍT k žádosti/smlouvě/jinému dokumentu, který se podepisuje 4. v APOST zadat kód 951 (do Poznámky "Prohlášení") 5. zaslat denní zásilkou do banky
	klient má vlastní pomůcky/přivede třetí osobu, ale nedokáže se podepsat	- výtiskne dokumenty/klientovi budou zaslány do ELB/na e-mail - umožní vlastní znamení klienta namísto podpisu (např. prostá čára, razítko se jménem/vlastní značkou, otisk úst, podpis nohou atp.) před 2 svědky - vyplní Prohlášení (2x)	Prohlášení 1 <u>nebo</u> Prohlášení 2 + Prohlášení 3	
	klient přijde sám a bez pomůcek a nedokáže se s obsahem dokumentu seznámit	- doporučí přivést si třetí osobu/pomůcky - doporučí přivést notáře, který učiní notářský zápis	-	1. notářský zápis SEŠÍT k žádosti/smlouvě 2. v APOST zadat kód 951 (do Poznámky "Notář") 3. zaslat denní zásilkou do banky
Sluchové postižení	klient má vlastní pomůcky nebo tlumočníka	-zvýší hlas (využije indukční smyčky, kde jsou k dispozici) - obslouží klienta na SBP, SPP, nebo doporučí nejbližší poštu s SBP, SPP kvůli diskretnosti - komunikace probíhá prostřednictvím tlumočnicka znakového jazyka	Prohlášení 1 nebo Prohlášení 2	1. vyplnit Prohlášení 2. v Prohlášení uvést výčet všech dokumentů, se kterými se klient seznamuje pomocí vlastních pomůček/tlumočnicka 3. Prohlášení SEŠÍT k žádosti/smlouvě/jinému dokumentu, který se podepisuje 4. v APOST zadat kód 951 (do Poznámky "Prohlášení") 5. zaslat denní zásilkou do banky
	klient přijde bez pomůcek a tlumočníka	-zaměstnanec píše na papír - odkáže na pobočku ČSOB	-	-
Bez hlasových schopností + hluchoněmí	klient má vlastní pomůcky nebo tlumočníka *hluchoněmí mohou používat např. aplikace v mobilu pro překlad mezi mluvenou řečí a znakovým jazykem	- komunikace probíhá prostřednictvím tlumočnicka znakového jazyka nebo písemně na papíře/klientově tabletu	Prohlášení 1 nebo Prohlášení 2	1. vyplnit Prohlášení 2. v Prohlášení uvést výčet všech dokumentů, se kterými se klient seznamuje pomocí vlastních pomůček/tlumočnicka 3. Prohlášení SEŠÍT k žádosti/smlouvě/jinému dokumentu, který se podepisuje 4. v APOST zadat kód 951 (do Poznámky "Prohlášení") 5. zaslat denní zásilkou do banky
	klient přijde bez pomůcek a tlumočníka	- komunikace probíhá písemně na papíře	-	-
Omezená motorika/síla	klient má vlastní pomůcky nebo přivede třetí osobu	- komunikace probíhá písemně na papíře - umožní seznámit se s dokumenty pomocí vlastních pomůček nebo třetí osoby	Prohlášení 1 nebo Prohlášení 2	1. vyplnit Prohlášení 2. v Prohlášení uvést výčet všech dokumentů, se kterými se klient seznamuje pomocí vlastních pomůček/třetí osoby 3. Prohlášení SEŠÍT k žádosti/smlouvě/jinému dokumentu, který se podepisuje 4. v APOST zadat kód 951 (do Poznámky "Prohlášení") 5. zaslat denní zásilkou do banky
	klient se nedokáže podepsat	- umožní klientovi učinit vlastní znamení před 2 svědky	Prohlášení 3	1. vyplnit Prohlášení 2. v Prohlášení uvést výčet všech dokumentů, na kterých klient činí vlastní znamení 3. Prohlášení SEŠÍT k žádosti/smlouvě/jinému dokumentu, který se podepisuje 4. v APOST zadat kód 951 (do Poznámky "Prohlášení") 5. zaslat denní zásilkou do banky
	klient není schopen učinit ani vlastní znamení	- doporučí přivést notáře, který učiní notářský zápis	-	1. notářský zápis SEŠÍT k žádosti/smlouvě 2. v APOST zadat kód 951 (do Poznámky "Notář") 3. zaslat denní zásilkou do banky
Omezený dosah	klient např. na invalidním vozíku	- pomůže překonat bariéru - informuje o nejbližší bezbariérové poště nebo pobočce ČSOB	-	-
Omezené kognitivní (rozpznávací) schopnosti	klient nerozumí sdělení zaměstnance (např. osoba s poruchou vnímání, s demencí, Alzheimerovou chorobou apod.)	- uzpůsobí rychlost řeči - zjednoduší svá sdělení, použije kratší věty, atd.) - doporučí přivést rodinného příslušníka/třetí osobu	Prohlášení 2	1. vyplnit Prohlášení 2. v Prohlášení uvést výčet všech dokumentů, se kterými se klient seznamuje pomocí vlastních pomůček/třetí osoby 3. Prohlášení SEŠÍT k žádosti/smlouvě/jinému dokumentu, který se podepisuje