

PŘÍSTUPNOST SLUŽEB PRO OSOBY S OMEZENÍM

Tento dokument popisuje přístupnost našich služeb, tj. hypotečních úvěrů poskytovaných ČSOB Hypoteční bankou, a. s. (dále jen „ČSOB HB“ nebo „Banka“) a Hypoteční zóny ČSOB Hypoteční banky, a.s. (dále jen „Hypoteční zóna“ či „HZ“) 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 Hypoteční zóně dopadá na níže uvedené tzv. elektronické obchodování (tj. uzavírání smluv elektronicky).

Nejprve vždy uvedeme všeobecný popis dotčené služby a vysvětlivky nezbytné k pochopení jejího fungování. Jedná se o velmi obecný popis a detailněji a závazně je služba popsána ve smlouvách, obchodních podmínkách, předmluvních informacích a dalších dokumentech přímo určených k této službě. Veškeré tyto dokumenty naleznete na <https://www.csobhypotecni.cz/dokumenty-ke-stazeni>.

V další části dokumentu pak popíšeme, jak služba splňuje požadavky na přístupnost.

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

1.1 Hypoteční úvěr

Když si s ČSOB HB sjednáte úvěr platí, že Vám ČSOB HB půjčí peníze a Vy se zavazujete, že je ve splátkách vrátíte a zaplatíte cenu úvěru (cenu úvěru tvoří úroky a poplatky). Úvěr bude zajištěn nemovitostí.

Hypoteční úvěr s Vámi sjednáme na pobočce ČSOB, s pomocí našich zprostředkovatelů nebo online. Úvěry se liší podle toho, zda jsou čerpány účelově nebo neúčelově. Hypoteční úvěr je splácen stejně vysokými měsíčními splátkami (anuitní splátka) s tím, že je v průběhu platnosti smlouvy průběžně splácena jistina spolu s úroky.

Úroková sazba je sjednávána jako pevná na určité období. Před jeho uplynutím Vám sdělíme její novou výši a dobu platnosti podle obvyklé úrovně úrokových sazeb pro daný typ úvěru v bance a vyhodnocení Vaší osobní a finanční situace a dalších objektivních skutečností.

Po dobu čerpání budete platit pouze úroky z vyčerpané části úvěru. Po dočerpání úvěru se Vaše splátky zvýší. Dále budete hradit jednorázové poplatky, například náklady na ocenění nemovitosti, kterou bude úvěr zajištěn.

Informaci o ceně úvěru Vám poskytne roční procentní sazba nákladů a celková částka, kterou je potřeba zaplatit. Vzhledem k tomu, že je sjednávána pevná úroková sazba jen na určité období, jsou obě hodnoty spočítané na modelovém příkladu, nejedná se tak o skutečné částky, které by zohledňovaly celou dobu trvání úvěru. Některé náklady též nejsou v době podpisu smlouvy známy, a proto nejsou zahrnuty do celkové částky, kterou je potřeba zaplatit ani do RPSN.

Ještě, než Vám ČSOB HB úvěr poskytne, je povinna posoudit Vaši schopnost splácet úvěr (tzv. úvěruschopnost), a to zejména na základě vašich příjmů a výdajů. Na posouzení Vaší schopnosti splácet úvěr závisí výše úvěru, kterou Vám ČSOB HB poskytne. Při posuzování úvěruschopnosti ČSOB HB nahlíží do databází, které umožňují posouzení Vaší úvěruschopnosti.

Úvěr máte právo předčasně splatit, v takovém případě bude mít ČSOB HB právo na náhradu účelně vynaložených nákladů, které jí vzniknout v souvislosti s předčasným splacením. Ty po Vás ČSOB HB nebude vyžadovat, pokud tak stanoví zákon o spotřebitelském úvěru.

Vaší povinností bude plnit Vaše závazky ze smlouvy řádně a včas. Pokud své závazky nebudete plnit řádně

nebo je nebudete plnit včas, mohou být vůči Vám uplatněny sankce, které jsou sjednané ve smlouvě. Pokud byste nehradili splátky, je ČSOB HB oprávněna Vaši nemovitost prodat a z částky, za kterou se nemovitost prodá, uhradit úvěr.

Vysvětlení některých důležitých pojmů:

- Celková výše spotřebitelského úvěru na bydlení – celková výše peněžních prostředků, které Vám mohou být poskytnuty na základě smlouvy.
- Splátky a případně způsob rozdělení splátek (Plán úvěru) - v jaké výši, jak často a případně kolik plateb budete muset provést.
- Celková částka, kterou je potřeba zaplatit – 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 půjčku za rok, nejen úrok, ale i všechny další poplatky. Účelem RPSN je pomoci Vám porovnat různé nabídky.

1.2 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.

Web Hypoteční zóny ČSOB Hypoteční banky, a. s.:

Web Hypoteční zóna <https://hypotecnizona.csobhypotecni.cz> je informační, obchodní a servisní zabezpečený internetový prostor banky dostupný pro Zájemce o hypoteční úvěry a Klienty, který plní roli trvalého nosiče dat.

1. Vstup do Hypoteční zóny

Uživatel vstupuje do HZ vyplněním svého Přihlašovacího jména a zvoleného Hesla. Při prvním vstupu navíc Uživatel zadává Ověřovací SMS klíč, který obdrží na Telefonní číslo pro ověřování.

Do HZ může Uživatel vstupovat také po přihlášení do elektronického bankovníctví ČSOB, v takovém případě není zadání přihlašovacích údajů v HZ potřeba, protože ověření Uživatele převezme Banka od ČSOB.

2. Služby Hypoteční zóny

Informační HZ umožňuje informativně modelovat hypoteční úvěr, o kterém není dosud uzavřena Smlouva o úvěru, a zobrazuje Uživatelům tyto modely. Modely jsou pouze informativní a mohou se od konečných hodnot v následné Smlouvě o úvěru lišit. Nejedná se o závaznou nabídku na uzavření Smlouvy o úvěru.

HZ poskytuje Klientům ucelený informační přehled o jejich hypotečních úvěrech poskytnutých na základě Smlouvy o úvěru a všech souvisejících záležitostech. Dále zobrazuje Klientům jejich smluvní dokumentaci a písemnosti obdržené skrze HZ.

3. Právní jednání

Klient a Banka mohou prostřednictvím HZ činit právní jednání, zejména předkládat návrhy na úpravy existujících vzájemných smluvních vztahů a tyto návrhy přijímat. Taková právní jednání splňují náležitosti právního jednání v písemné formě.

Není-li stanoveno něco jiného, účinky právního jednání prostřednictvím HZ nastávají okamžikem, kdy Klient takové jednání v HZ elektronicky potvrdí.

Některé aktivní operace na HZ mohou být podmíněny Ověřovacím SMS klíčem. Pokud se jedná o takový případ, bude Uživatel před odesláním svého požadavku k vyplnění klíče vyzván. Klíč je automaticky zaslán na Telefonní číslo pro ověřování. Ověřovací SMS klíč lze připojit k jiným datům a použít jako elektronický podpis, pokud to Banka v HZ umožní.

4. Doručování

Doručování vybraných písemností může probíhat jejich doručením do HZ. V případě, že s těmito Podmínkami HZ souhlasil jakožto Uživatel jediný úvěrový dlužník, nebo v případě vícero dlužníků v daném úvěru ten z nich, který je ve smyslu úvěrové smlouvy zmocněncem pro doručování, budou se písemnosti týkající se daného úvěru doručovat výhradně prostřednictvím HZ. Pokud účast takového Uživatele v daném úvěrovém vztahu zanikne, zanikne i výhradní doručování písemností týkajících se daného úvěru prostřednictvím HZ.

Písemnosti Klienta se považují za doručené Bance, bez ohledu na to, zda se s jejich obsahem adresát skutečně seznámil, okamžikem, kdy byla odeslána z HZ, pokud Banka ve stanovené lhůtě 10 dnů nepožádala o doručení také i jiným způsobem.

Písemnosti Banky budou doručeny uložením do vyhrazeného datového prostoru v HZ, kam bude mít Uživatel přístup po přihlášení do HZ, tento prostor bude Banka spravovat jako Trvalý nosič dat (ujednání o záruce Trvalého nosiče dat). Uložením dokumentu do HZ tak bude Uživateli doručeno se všemi účinky z doručení vyplývajících. Uživatel bere na vědomí, že i když bude Banka o uložení zasílat krátký informační e-mail (dále jen „notifikace“), zaslání nebo doručení notifikace nemá vliv na účinky doručení dokumentu, který je považován za doručený uložením dokumentu v HZ.

Dokumenty uložené v HZ Banka ponechá uložené po přiměřeně dlouhou dobu i po vypořádání všech práv a povinností ze Smlouvy o úvěru, kterého se dokumenty týkají. Klient je povinen si nejpozději přede dnem ukončení používání HZ uložit do jiného úložiště Smlouvu o úvěru a další dokumenty uložené v HZ.

Banka může ke standardní komunikaci s Klientem používat i další způsoby komunikace upravené v Obchodních podmínkách. Zákonné právo Klienta po dobu trvání smluvního vztahu s Bankou změnit způsob komunikace s Bankou není dotčeno.

5. Bezpečnost Hypoteční zóny

Uživatel je povinen chránit svoje Heslo, Přihlašovací jméno a Telefonní číslo pro ověřování, nesdělovat je třetím osobám, zamezit třetím osobám přístup k Přihlašovacímu jménu a SMS klíčům zasílaným na Telefonní číslo pro ověřování a v případě jejich ztráty či podezření na zneužití ihned informovat Banku.

Uživatel bere na vědomí, že v případě podezření ze strany Banky na zneužití HZ může být jeho účet dočasně blokován a HZ nedostupná.

Klient bere na vědomí, že v případě nesplácení jeho závazku či neplnění smluvních podmínek vůči Bance, nebo v případě zhoršení finanční situace či podstatné změny osobní povahy u některého z úvěrových dlužníků či osob poskytujících zajištění závazku, které by ohrožovaly splacení závazku vůči bance, může být jeho účet omezen a HZ částečně nedostupná; přístup k ukládaným dokumentům však bude umožněn. Klient bere na vědomí, že pro obnovení přístupu k účtu po odpadnutí důvodů jeho blokace je třeba o aktivaci přístupu Banku požádat.

Za účelem zlepšování kvality a bezpečnosti HZ může Banka na dobu nezbytně nutnou omezit dostupnost některých nebo všech služeb HZ nebo naplánovat její technickou odstávku.

Vysvětlení některých důležitých pojmů:

- Trvalý nosič dat – je prostředek, který umožňuje Uživateli uchování jemu určených informací tak, aby mohly být k dispozici během doby přiměřené účelu informace, a reprodukci těchto informací v nezměněné podobě.
- Uživatel – Zájemce nebo Klient.
- Zájemce – osoba, která smluvní vztah s Bankou zvažuje a poskytl za tím účelem Bance své identifikační a kontaktní údaje.
- Klient – osoba, která je ve smluvním vztahu k Bance a poskytl za tím účelem Bance své identifikační a kontaktní údaje.
- Telefonní číslo pro ověřování – číslo mobilního telefonu předaného Bance, na který je Uživateli doručován ověřovací SMS klíč.
- Ověřovací SMS klíč – jedinečný bezpečnostní kód zasláný na Telefonní číslo pro ověřování.
- Přihlašovací jméno – e-mail Uživatele předaný Bance za účelem přístupu a používání HZ.
- Heslo – heslo zvolené Uživatelem.
- Smlouva o úvěru – smlouva o úvěru (hypotéce), kterou uzavřel Klient s Bankou, nebo jejíž uzavření Uživatel HZ zvažuje.
- Obchodní podmínky – obchodní podmínky pro poskytování hypotečních úvěrů vztahující se k dané Smlouvě o úvěru dle data jejího uzavření.
- „Aplikace ČSOB Smart“, „ČSOB Identita“, „Portál Skupiny ČSOB“, „Přihlašovací stránka“, „Prvky ČSOB Identity“ a „Služby“ - jsou definovány v Obchodních podmínkách pro ČSOB Identitu, které jsou součástí Dohody o ČSOB Identitě sjednané mezi Klientem a Československou obchodní bankou, a.s. (dále jen „ČSOB“).
- „Autentizace Klienta v ČSOB“ - je Autentizace Klienta podle Obchodních podmínek pro ČSOB Identitu.

2. POŽADAVKY NA PŘÍSTUPNOST

2.1 Elektronické kanály

- **Webové stránky**

ČSOB HB 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 HB 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 HB:

Adresa stránky na internetu
www.csobhypotecni.cz, hypotecnizona.csobhypotecni.cz

2.2 Klientské centrum – vzdálená obsluha klientů prostřednictvím telefonu a e-mailu.

Na lince klientského servisu (dostupnost pracovní dny: 8–17 h) Vám poskytneme informace o vašem hypotečním úvěru nebo provedeme vybrané servisní úkony.

Na lince pro nové klienty (dostupnost: pracovní dny: 8-17 h) Vám sdělíme vše nezbytné pro sjednání nového úvěru. Můžete si takto sjednat schůzku s hypotečním specialistou ve Vámi zvolené oblasti.

Stejně informace jako po telefonu zjistí klient nebo zájemce o úvěr také prostřednictvím e-mailového dotazu zaslaném na adresu: klient@csobhypotecni.cz.

2.3 Dokumenty

Dokumenty poskytované ze strany ČSOB HB jsou obecně přístupné, s výhradami některých částí, které jsou hůře čitelné pro čtečky (např. tabulky).

2.4 Fyzická obsluha na pobočkách

Všechny pobočky ČSOB, které ČSOB HB využívá pro poskytování svých služeb, jsou přístupné pro všechny druhy omezení vyjmenované v Zákoně a převážná část poboček je bezbariérová.

V případě, že k seznámení se s dokumenty 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.

Vypracování tohoto prohlášení o přístupnosti

Toto prohlášení bylo vypracováno dne 23.06.2025.

Pro vypracování tohoto prohlášení byla použita metoda vlastního posouzení provedeného ČSOB Hypoteční bankou a.s.

Zpětná vazba a kontaktní údaje

ČSOB HB 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:

ČSOB Hypoteční banka, a.s. Radlická 333/150, 150 57 Praha 5

Telefon: 224 116 333

Datová schránka: 5azegu5

Email: klient@csobhypotecni.cz