

INFORMACE O PŘÍSTUPNOSTI SLUŽEB

dle § 14 zákona č. 424/2023 Sb., o požadavcích na přístupnost některých výrobků a služeb (dále jen „zákon o požadavcích na přístupnost“)

Tento dokument popisuje přístupnost našich služeb Raiffeisenbank, a.s. (banka) vůči klientům a/nebo potenciálním zákazníkům ve smyslu ustanovení § 14 zákon č. 424/2023 Sb., o požadavcích na přístupnost některých výrobků a služeb.

1. ÚVOD

- 1.1 Tyto informace o přístupnosti byly zpracovány společností Raiffeisenbank, a.s., IČO 49240901 se sídlem Hvězdova 1716/2b, Praha 4 (dále jen „my“ nebo „banka“), v souladu se zákonem o požadavcích na přístupnost, který transponuje směrnici Evropského parlamentu a Rady (EU) 2019/882 ze dne 17. dubna 2019 o požadavcích na přístupnost u výrobků a služeb.
- 1.2 Naší dlouhodobou prioritou je zajištění rovného přístupu k našim službám širokému okruhu klientů, včetně klientů se zdravotním znevýhodněním či jiným funkčním omezením. Proto průběžně upravujeme a rozvíjíme naše digitální i jiné služby tak, aby odpovídaly platným právním požadavkům, evropským i českým technickým normám a zásadám dobré praxe v oblasti přístupnosti.
- 1.3 Tyto informace o přístupnosti, zpracované v souladu s § 14 zákona o požadavcích na přístupnost, popisují způsob, jakým naplňujeme požadavky na přístupnost námi poskytovaných služeb, které spadají do působnosti tohoto zákona.
- 1.4 Níže uvedené informace o přístupnosti se vztahují na web rb.cz a rsts.cz, bankovní mobilní aplikaci pro iOS a Android a internetové bankovníctví.

2. INFORMACE O PLNĚNÍ POŽADAVKŮ NA PŘÍSTUPNOST SLUŽEB

- 2.1 Služby poskytujeme v souladu se zákonem o požadavcích na přístupnost za dodržení základních principů přístupnosti, tj. vnímatelnost, ovladatelnost, srozumitelnost a stabilita.
- 2.2 Digitální rozhraní služeb vč. metod identifikace, elektronických podpisů, bezpečnosti a platebních služeb bylo navrženo v souladu s:
 - 2.2.1 standardem WCAG 2.2,
 - 2.2.2 harmonizovanou evropskou normou pro přístupné ICT EN 301 549 V3.2.1 v aktuálním znění.
- 2.3 V rámci implementace zákona o požadavcích na přístupnost jsme realizovali externí audit digitální přístupnosti našich hlavních služeb/prodejních kanálů. Využili jsme expertízu externího auditora a ověřili si digitální přístupnost našeho webu (rb.cz), mobilního bankovníctví a internetového bankovníctví s využitím mezinárodně certifikovaného (CPWA - Certified Professional in Web Accessibility) auditora. Následně jsme zapracovali zpětnou vazbu od auditora u nejvíce kritických zjištění. Průběžně navíc pokračujeme v dalších úpravách s cílem, aby naše služby byly co nejvíce přístupné.

2.4 Mezi nejčastější nalezené nedostatky, na které jsme zaměřili naši pozornost, patřila zejména tato auditní zjištění:

Web:

- Neovladatelnost interaktivních prvků, tlačítek, odkazů či záložek pomocí rozhraní klávesnice
- Netextovému obsahu i interaktivním prvkům chyběla přístupná jména
- Některé části obsahu nebyly oznámeny asistivní technologií
- Některé interaktivní prvky neměly viditelný fokus klávesnice
- Chybové hlášky nebyly programaticky propojeny se vstupními poli

Mobilní aplikace:

- Ikony často pojmenovány dle toho, co vyjadřují vizuálně a nikoliv dle jejich významu v daném kontextu
- Nesprávná práce s fokusem (zaměřením) odečítače obrazovky a klávesnicí
- Obsah, který významově patří k sobě nebyl programaticky seskupen
- Některé interaktivní prvky nebylo možné ovládat pomocí rozhraní připojené klávesnice
- Absence nadpisové struktury, která je důležitá pro navigaci uživatelů používajících odečítače obrazovky
- Vstupní pole a jejich popisky nebyly programaticky propojeny

Internetové bankovníctví:

- Neovladatelnost interaktivních prvků, tlačítek, odkazů či záložek pomocí rozhraní klávesnice
- Vstupní pole neměla propojené popisky a chybové hlášky
- Načítání a chybové zprávy (mimo vstupní pole) nebyly oznamovány asistivní technologií
- Nedostatečný fokus na interaktivních prvcích
- Nesprávná práce s fokusem klávesnice a jeho pozicí

Průběžně navíc pracujeme na dalším zpřístupnění našich služeb a produktů klientům a/nebo potenciálním zákazníkům a tuto snahu považujeme za kontinuální proces zlepšování se v této oblasti.

2.5 Některé části služeb nemusí být plně v souladu s požadavky na přístupnost dle výše uvedených technických norem. V případech, kdy nelze zajistit přístupnost dané části služby v souladu s požadavky těchto norem, je přístupnost zajištěna alternativním způsobem, který umožňuje rovnocenný přístup ke službě. Zde je obecný přehled

těchto částí služeb a popis, jakým alternativním způsobem je zajištěno splnění požadavků na přístupnost:

2.5.1 Naše služby jsou navrženy tak, aby byly přístupné pro všechny uživatele, včetně osob se zdravotním znevýhodněním. Informace proto poskytujeme v různých formátech, jako jsou textové dokumenty, osobní nebo telefonické rozhovory, audio nahrávky a vizuální materiály, které jsou přístupné také pro osoby s různými typy zdravotních postižení. Naše služby fungují na principu poskytování informací a podpory prostřednictvím různých komunikačních kanálů. Uživatelé mohou přistupovat k námi poskytovaným službám buď v online prostředí, telefonicky, s využitím textových dokumentů, nebo osobně na pobočkách. Snažíme se, aby byly k dispozici vždy alespoň dva kanály, kterými mohou naši klienti ke službě přistupovat (například online prostředí a/nebo pobočka).

3. DOBROVOLNÁ PŘÍSTUPNOST DALŠÍCH ČÁSTÍ SLUŽBY

3.1 Přestože některé části našich webových stránek a mobilních aplikací neseznamují se službou poskytovaní spotřebitelského úvěru přímo nebo nejsou výslovně zahrnuty do rozsahu zákona o požadavcích na přístupnost, věnujeme jejich přístupnosti zvýšenou pozornost. Naším cílem je, aby i tyto doplňkové funkce a obsah byly dostupné co nejširšímu okruhu klientů, včetně osob se zdravotním nebo jiným funkčním omezením.

3.2 Mezi takové oblasti patří například:

3.2.1 uživatelské profily a nastavení, které nesouvisí přímo se službou (např. změna jazykového nastavení atp.);

3.2.2 zpětná vazba a hodnocení spokojenosti se službou, které má nepovinný charakter;

3.2.3 vzdělávací nebo informační sekce (např. články o finanční gramotnosti, kybernetické bezpečnosti atp.).

3.3 Tyto komponenty postupně upravujeme a rozšiřujeme tak, aby byly v co největší míře v souladu s principy přístupnosti. Usilujeme o sjednocený přístup napříč celou digitální platformou bez ohledu na to, zda se jedná o zákonnou povinnost.

4. ZVUKOVÁ FORMA

4.1 V souladu s § 14 zákona o požadavcích na přístupnost poskytujeme tyto informace o přístupnosti také ve zvukové formě, a to na žádost klienta. V případě zájmu o zvukovou verzi tohoto dokumentu nás prosím kontaktujte prostřednictvím níže uvedených kontaktních údajů. Zvuková forma bude poskytnuta v přiměřené lhůtě a způsobem odpovídajícím potřebám žadatele.

5. SLUŽBA PODPORY

5.1 Naše služby podpory poskytují informace o přístupnosti služeb a jejich kompatibilitě s podpůrnými technologiemi. Následující služby podpory jsou přístupné i pro osoby se zdravotním postižením:

- 5.1.1 Blokační linka pro urgentní situace a infolinka: +420 412 446 402 nebo 844 112 233; klient se zde může setkat s hlasovým asistentem
- 5.1.2 Stránka podpory pro klienty - [Centrum pomoci a podpory | Raiffeisenbank](#)
- 5.1.3 Kontaktní formulář dostupný zde - [rb.cz/podpora/kontakty](#)
- 5.1.4 Ombudsman pro klienty - [Ombudsman - podněty klientů | Raiffeisenbank](#)
- 5.1.5 Chatbot v rámci mobilní aplikace

6. ZPĚTNÁ VAZBA A KONTAKT

- 6.1 Pokud narazíte na překážku v přístupnosti, kontaktujte nás prosím jedním z následujících způsobů:
 - 6.1.1 Telefonicky na: +420 412 440 000;
 - 6.1.2 E-mailem na: sustainability.management@rb.cz;
 - 6.1.3 jakýmkoliv jiným způsobem uvedeným v předchozí kapitole číslo 5.

7. ÚČINNOST

- 7.1 Tyto informace jsou účinné ke dni 27.června 2025.