

INFORMACE O PŘÍSTUPNOSTI SLUŽEB BANKY CREDITAS

Tyto informace o přístupnosti služeb společnosti Banka CREDITAS a.s. („**Banka CREDITAS**“) jsme připravili na základě § 14 zákona č. 424/2023 Sb., o požadavcích na přístupnost některých výrobků a služeb, ve znění pozdějších předpisů („**zákon o přístupnosti**“).

Banka CREDITAS zajišťuje rovný přístup ke svým službám všem klientům, včetně klientů se zdravotním postižením nebo jiným funkčním omezením. Banka CREDITAS tak uzpůsobuje a vyvíjí své služby za účelem, aby byly vnímatelné, ovladatelné, srozumitelné a stabilní. Cílem Banky CREDITAS je přitom zajistit, aby naše služby byly plně dostupné všem osobám a aby jejich výhod mohli využívat všichni, bez ohledu na svá případná omezení.

Níže naleznete základní informace o tom, jakým způsobem Banka CREDITAS naplňuje požadavky na přístupnost v souladu se zákonem o přístupnosti. Tyto informace se vztahují na:

- Internetové stránky www.creditas.cz
- Internetové bankovníctví CREDITAS Banking
- Mobilní aplikace CREDITAS Banking Mobile
- Mobilní aplikace CREDITAS Invest App
- Internetové a mobilní bankovníctví CREDITAS One

Tyto informace o přístupnosti jsou účinné od 25. 8. 2026. Banka CREDITAS tento dokument průběžně aktualizuje tak, aby reflektoval aktuální stav přístupnosti poskytovaných služeb.

Stav souladu

Digitální rozhraní našich služeb, včetně metod identifikace, elektronických podpisů, bezpečnosti a platebních služeb je navrženo v souladu s:

- standardem WCAG 2.1 - úroveň AA
- harmonizovanou normou EN 301 549 v aktuálním znění

Některé stávající digitální služby Banky CREDITAS nemusí být v současnosti plně v souladu s požadavky na přístupnost dle výše uvedených standardů a norem. Tyto jsou postupně nahrazovány novým bankovním řešením CREDITAS One, které je navrhováno, vyvíjeno a testováno s důrazem na plnění požadavků zákona o přístupnosti, standardu WCAG 2.1 na úrovni AA a harmonizované normy EN 301 549.

Některé služby jsou v současnosti poskytované s následujícími omezeními:

- Na webech a v aplikacích se vyskytují textové prvky s nedostatečným kontrastním poměrem.
- Některé obrázky neobsahují alternativní text.
- Na webech a v aplikacích se vyskytují situace, kdy není podporováno zvětšení písma na 200 %.
- Některé interaktivní prvky nejsou ovladatelné pouze pomocí rozhraní klávesnice.
- Některé obrazovky nejsou strukturovány pomocí nadpisů, což může komplikovat orientaci uživatelům odečítačů obrazovky.
- V některých místech dochází při přiblížení obsahu na 400 % ke změnám informací nebo funkcí.
- Některé důležité změny v obsahu, které proběhly, nejsou uživateli asistivní technologie oznámeny.
- Některé tabulky nejsou uživatelsky přívětivé pro uživatele asistivních technologií.
- Weby a aplikace obsahují odkazy, u kterých nelze jednoznačně určit jejich účel.

Služba podpory

Prostřednictvím služeb podpory poskytujeme informace o přístupnosti všech služeb Banky CREDITAS, a to včetně informací o jejich kompatibilitě s podpůrnými technologiemi. Následující služby jsou přístupné i pro osoby se zdravotním postižením nebo jiným funkčním omezením:

- Bezplatná linka: 800 888 009
- Zpráva zaslaná prostřednictvím internetového bankovníctví CREDITAS Banking nebo mobilní aplikace CREDITAS Banking Mobile
- Zpráva zaslaná prostřednictvím internetového nebo mobilního bankovníctví CREDITAS One
- Zpráva e-mailem na info@creditas.cz

Zvuková forma

Na Vaši žádost Vám tento dokument rádi poskytneme také ve zvukové formě. V případě zájmu nás prosím kontaktujte prostřednictvím kontaktů níže. Zvukovou formu Vám poskytneme přiměřeným způsobem odpovídajícím Vaším potřebám a v přiměřené lhůtě.

Zpětná vazba a kontaktní údaje

Banka CREDITAS má za cíl spravovat své internetové stránky tak, aby byly přístupné všem jejím uživatelům, a to na základě uvedených principů přístupnosti (vnímatelnost, ovladatelnost, srozumitelnost a stabilita). Vaše podněty na zlepšení uvítáme na adrese info@creditas.cz.

V případě potřeby nás také můžete kontaktovat jedním z těchto způsobů:

- Bezplatná linka: 800 888 009 (nonstop)
- Korespondenční adresa: Banka CREDITAS a.s., tř. Svobody 1194/12, 779 00 Olomouc

Postupy pro prosazování práva

Pokud se domníváte, že jste neobdrželi odpověď nebo poskytnutá odpověď byla neuspokojivá v souvislosti s Vaší žádostí či oznámením ohledně přístupnosti internetových stránek nebo webové aplikace, upozorněte nás prosím na tuto skutečnost.

Případně se obraťte na příslušný orgán pro prosazování práva, kterým je:

Česká obchodní inspekce
Gorazdova 1969/24
120 00 Praha 2
datová schránka: x7cab34
e-mail: podatelna@coi.gov.cz