

VŠEOBECNÝ POPIS SLUŽEB A INFORMACE O PLNĚNÍ POŽADAVKŮ NA PŘÍSTUPNOST

1. Úvod

Všeobecný popis služeb a jejich fungování a informace o plnění požadavků na přístupnost byly zpracovány v souladu s § 14 odst. 2 zákona č. 424/2023 Sb., o požadavcích na přístupnost některých výrobků a služeb (dále jen „zákon o požadavcích na přístupnost“ nebo „zákon“), který transponuje směrnici Evropského parlamentu a Rady (EU) 2019/882 ze dne 17. dubna 2019 o požadavcích na přístupnost u výrobků a služeb.

Dokument se skládá z několika částí. První část obsahuje všeobecný popis dotčených služeb a vysvětlivky nezbytné k pochopení jejich fungování. Jedná se o základní vymezení na účely zákona o přístupnosti a detailní informace se nachází v příslušných smlouvách a obchodních podmínkách (<https://www.kb.cz/cs/o-bance/dokumenty/kb-plus>). Druhá část obsahuje informace, jak služba splňuje požadavky na přístupnost, včetně popisu jednotlivých požadavků na přístupnost. Třetí část se týká výrobků využívaných k poskytování služeb. V závěru jsou uvedeny informace o zvukové formě a kontaktní údaje ohledně přístupnosti v bance.

Pokud z kontextu dokumentu nevyplývá něco jiného, všeobecný popis služby zahrnuje finanční služby dle § 3 odst. 1 písm. g) zákona a služby elektronického obchodování dle § 3 odst. 1 písm. i) zákona.

2. VŠEOBECNÝ POPIS DOTČENÝCH SLUŽEB

• POSKYTOVÁNÍ SPOTŘEBITELSKÝCH ÚVĚRŮ

Spotřebitelský úvěr spočívá v závazku banky poskytnout Vám finanční prostředky ve sjednaném objemu na sjednanou dobu a současně ve Vašem závazku tyto prostředky postupně bance splácet spolu s úroky ve sjednané výši a případnými dalšími poplatky. Služba je určena výlučně pro spotřebitele.

Úvěr je možné čerpat:

- i. bez účelu;
- ii. na konkrétní účel;
- iii. nebo kombinovaně – například část úvěru slouží ke splacení stávajících úvěrů a část je volně použitelná.

Výše zápujční úrokové sazby je vždy sjednána ve smlouvě a její změna je možná pouze tehdy, je-li ve smlouvě výslovně sjednána možnost a způsob její změny; v takovém případě banka informuje spotřebitele o každé změně v souladu se zákonnými požadavky.

Celkové náklady na úvěr mohou zahrnovat i poplatky. Pro lepší orientaci Vám banka poskytne informaci o roční procentní sazbě nákladů (RPSN) a o celkové částce, kterou je třeba uhradit.

Úvěr máte právo kdykoliv předčasně splatit, a to buď zcela, nebo jen částečně. Banka Vám za předčasné splacení může účtovat poplatek v závislosti na Vaší smlouvě a typu spotřebitelského úvěru.

Spotřebitelský úvěr je možné sjednat:

- i. prostřednictvím zabezpečeného internetového bankovníctví;

- ii. prostřednictvím mobilní aplikace;
- iii. prostřednictvím webového portálu;
- iv. prostřednictvím pobočky.

Sjednání spotřebitelského úvěru zpravidla předchází:

- i. výběr a konfiguraci úvěrového produktu (např. výše úvěru, splatnost);
- ii. podání žádosti včetně elektronického ověření totožnosti;
- iii. posouzení bonity klienta (posouzení schopnosti a ochoty klienta splácet úvěr – zohledňuje se např. příjem, výdaje, úvěrová historie, stabilita zaměstnaní atp.).

Služba je v online prostředí dostupná nepřetržitě, na pobočkách v obchodních dnech dle pracovní doby konkrétní pobočky. Služba může být dočasně nedostupná v důsledku pravidelné údržby, aktualizací systému nebo mimořádných technických zásahů prováděných za účelem zajištění bezpečnosti, spolehlivosti a kvality poskytovaných služeb. O plánovaných odstávkách bude banka informovat obvyklým způsobem předem, neplánované odstávky mohou nastat bez předchozího upozornění v případě technické nutnosti.

Budete-li službu sjednávat a využívat prostřednictvím mobilní aplikace či internetové banky, lze využít asistenčních technologií (např. čteček obrazovky, zvětšovacího softwaru, hlasového ovládání atp.).

Důležité vysvětlivky:

- Roční procentní sazba nákladů (RPSN) vyjadřuje celkové roční náklady spojené s úvěrem. Nezahrnuje pouze úrok, ale i veškeré související poplatky. RPSN Vám umožňuje snadno porovnat výhodnost různých úvěrových nabídek, protože víte, kolik přesně zaplatíte.

• **POSKYTOVÁNÍ INVESTIČNÍCH SLUŽEB**

Sjednáte-li si s bankou smlouvu týkající se investičních služeb, budete moci v závislosti na konkrétní typ smlouvy moci (i) zadávat pokyny k nákupu nebo prodeji finančních nástrojů, které banka nabízí, (ii) využívat služby investičního poradenství; (iii) nechat profesionálního portfolio manažera spravovat Váš majetek; a (iv) ponechat Vaše finanční nástroj v úschově či opatrovnictví u banky.

Než Vám budeme moci poskytovat investiční služby, je nutné, aby banka vyhodnotila Váš rizikový profil a zdali je pro Vás daná investice vhodná a přiměřená. Toto zjišťujeme prostřednictvím investičního dotazníku. Pomocí něj zhodnotíme Vaše zkušenosti s investováním, znalosti finančních produktů, cíle, kterých chcete investováním dosáhnout, Vaši finanční situaci i míru rizika, kterou jste ochotni přijmout. Na základě odpovědí sestavíme Váš investiční profil.

Investování probíhá tak, že zadáte pokyn k nákupu vybraného investičního nástroje, a banka Váš pokyn zpracuje a obchod uzavře. Finální převod cenných papírů a odpovídajících peněžních prostředků proběhne při vypořádání obchodu, které obvykle nastává během několika pracovních dní po sjednání.

Vyberete-li si službu profesionální správy Vašeho portfolia portfolio manažérem, vyberete si pouze jednu z nabízených strategií a zbytek již obstará banka.

Investiční služby jsou poskytovány:

- i. prostřednictvím zabezpečeného internetového bankovníctví;
- ii. prostřednictvím specifických investičních aplikací;

- iii. prostřednictvím mobilní aplikace;
- iv. prostřednictvím pobočky.

Služba je dostupná nepřetržitě. Služba může být dočasně nedostupná v důsledku pravidelné údržby, aktualizací systému nebo mimořádných technických zásahů prováděných za účelem zajištění bezpečnosti, spolehlivosti a kvality poskytovaných služeb. O plánovaných odstávkách bude banka informovat obvyklým způsobem předem, neplánované odstávky mohou nastat bez předchozího upozornění v případě technické nutnosti.

Budete-li službu sjednávat a využívat prostřednictvím mobilní aplikace či internetové banky, lze využít asistenčních technologií (např. čteček obrazovky, zvětšovacího softwaru, hlasového ovládání atp.).

Důležité vysvětlivky:

- Investiční nástroje jsou akcie, dluhopisy, podílové listy, deriváty a některé jiné nástroje, o kterých tak stanoví zákon č. 256/2004 Sb., o podnikání na kapitálovém trhu.
- Pokynem se rozumí Váš příkaz bance provést nákup nebo prodej investičního nástroje.
- Majetkový účet je účet, na kterém budou vedeny Vaše investiční nástroje či záznamy o nich.
- Portfolio je souhrnné označení Vašeho investičního majetku, které pro Vás evidujeme či obhospodařujeme.
- Obhospodařování se rozumí činnost banky či jiného subjektu spočívající ve správě Vašeho majetku, včetně výběru konkrétních investičních nástrojů a jejich nákupů a prodejů bez potřeby Vašeho pokynu s cílem zhodnocení takového majetku.
- Investiční poradenství spočívá v konzultaci s našimi investičními poradci, kteří Vám ukáží a vysvětlí všechny možnosti, které máte, aby Vám s výběrem investic pomohli tak, aby Vámi sestavené portfolio odpovídalo Vašim zkušenostem.

• **POSKYTOVÁNÍ PATEBNÍCH SLUŽEB A SLUŽEB SPOJENÝCH S PATEBNÍM ÚČTEM**

Na základě smlouvy o zřízení platebního účtu, případně také dalších smluv Vám banka poskytuje řadu tzv. platebních služeb (viz níže). Podmínky poskytování platebních služeb jsou vždy uvedeny v příslušných sjednávaných smlouvách, jakož i v souvisejících obchodních podmínkách a dalších dokumentech, které jsou součástí smluv.

Banka poskytuje tyto platební služby:

- i. službu umožňující vložení hotovosti na platební účet vedený poskytovatelem;
- ii. službu umožňující výběr hotovosti z platebního účtu vedeného poskytovatelem;
- iii. provedení převodu peněžních prostředků z platebního účtu, k němuž dává platební příkaz plátce, příjemce, nebo plátce prostřednictvím příjemce, jestliže poskytovatel neposkytuje uživateli převáděné peněžní prostředky jako úvěr;
- iv. provedení převodu peněžních prostředků z platebního účtu, k němuž dává platební příkaz plátce, příjemce, nebo plátce prostřednictvím příjemce, jestliže poskytovatel poskytuje uživateli převáděné peněžní prostředky jako úvěr;
- v. vydávání a správa platebních prostředků a, je-li uživatel příjemcem, předávání platebního příkazu a zpracování platebních transakcí;

- vi. provedení převodu peněžních prostředků, při němž plátce ani příjemce nevyužívají platební účet u poskytovatele plátce (poukazování peněz);
- vii. služba nepřímého dání platebního příkazu;
- viii. služba informování o platebním účtu.

Služba spojená s platebním účtem je zejména služba otevření a vedení platebního účtu, včetně překročení a možnosti přečerpání.

Banka si za bankovní služby účtuje poplatky dle ceníku poplatků. Zůstatek peněžních prostředků na platebních účtech se úročí úrokovou sazbou uvedenou v příslušném úrokovém oznámení.

Banka Vám na základě příslušné smlouvy zřídí běžné a spořicí účty vedené v českých korunách, anebo v jiné měně podle nabídky banky.

Banka běžný účet nabízí různých tarifech, a to Tarif Start, Tarif Standard, Tarif Komfort a Tarif Exclusive.

Platební služby a služby spojené s platebním účtem lze sjednat:

- prostřednictvím zabezpečeného internetového bankovníctví (prostřednictvím mobilní aplikace či webového portálu);
- prostřednictvím pobočky.

Služba je dostupná v online prostředí nepřetržitě, prostřednictvím pobočky jen v Obchodních dnech v pracovní době stanovené pobočkou. Služba může být dočasně nedostupná v důsledku pravidelné údržby, aktualizací systému nebo mimořádných technických zásahů prováděných za účelem zajištění bezpečnosti, spolehlivosti a kvality poskytovaných služeb. O plánovaných odstávkách bude banka informovat obvyklým způsobem předem, neplánované odstávky mohou nastat bez předchozího upozornění v případě technické nutnosti.

Budete-li službu sjednávat a využívat prostřednictvím internetového bankovníctví v mobilní nebo webové aplikaci, lze využít asistenčních technologií (např. čteček obrazovky, zvětšovacího softwaru, hlasového ovládání atp.).

Důležité vysvětlivky:

- Platební účet je účet určený k platebním transakcím.
- Platební transakcí je vložení peněžních prostředků na platební účet, výběr peněžních prostředků z platebního účtu nebo převod peněžních prostředků, je-li prováděna v rámci platební služby.
- Debetní karta je platební karta, která je přímo propojena s běžným (platebním) účtem klienta. Umožňuje držiteli provádět bezhotovostní platby, výběry hotovosti z bankomatů nebo vkládat peníze prostřednictvím bankomatů, a to až do výše disponibilního zůstatku na účtu.

• **SLUŽBY ELEKTRONICKÉHO OBCHODOVÁNÍ**

Služby elektronického obchodování zahrnují služby poskytované na dálku prostřednictvím internetových stránek nebo mobilních zařízení, elektronickými prostředky a na individuální žádost spotřebitele s cílem uzavřít spotřebitelskou smlouvu.

Elektronické bankovníctví

Služba funguje ve formě webového internetového bankovníctví a mobilního internetového bankovníctví, u kterého je nutné stáhnout a nainstalovat příslušnou aplikaci. Díky této službě

Vám banka poskytuje online přístup k Vašemu platebnímu účtu a možnost nakládat s prostředky na něm prostřednictvím internetového či mobilního bankovníctví.

Služba elektronických podpisů

Metody k elektronickým podpisům poskytujeme 3. Jsou to (i) KB Klíč, (ii) Certifikát na čipové kartě a (iii) Bezpečnostní heslo (jedná se o jméno, heslo a sms). Prostřednictvím těchto metod se lze elektronicky identifikovat, autorizovat platební transakce a elektronicky podepisovat dokumentaci s námi.

Bankovní identita KB

Bankovní identita KB je tvořena sadou vašich identifikačních údajů evidovaných u nás ve spojení s metodou k elektronickým podpisům. Bankovní identita KB je váš elektronický průkaz totožnosti, díky kterému můžeme vaši totožnost v určitých případech ověřovat na dálku.

Služba elektronického obchodování je přístupná prostřednictvím mobilní či webové aplikace. Služba je dostupná nepřetržitě. Služba může být dočasně nedostupná v důsledku pravidelné údržby, aktualizací systému nebo mimořádných technických zásahů prováděných za účelem zajištění bezpečnosti, spolehlivosti a kvality poskytovaných služeb. O plánovaných odstávkách bude banka informovat obvyklým způsobem předem, neplánované odstávky mohou nastat bez předchozího upozornění v případě technické nutnosti.

Budete-li službu sjednávat a využívat prostřednictvím mobilní aplikace či internetové banky, lze využít asistenčních technologií (např. čteček obrazovky, zvětšovacího softwaru, hlasového ovládání atp.).

3. VÝROBKÝ VYUŽÍVANÉ K POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB

Banka zajišťuje, aby fyzické ovládání a softwarové rozhraní výrobků využívaných pro poskytování služby (např. klientská zařízení v pobočkách) byly v souladu zákona o požadavcích na přístupnost a kompatibilitu s podpůrnými technologiemi.

4. INFORMACE O PLNĚNÍ POŽADAVKŮ NA PŘÍSTUPNOST SLUŽEB

Banka poskytuje služby v souladu se zákonem o požadavcích na přístupnost za dodržení základních principů přístupnosti, tj. vnímatelnost, ovladatelnost, srozumitelnost a stabilita.

Digitální rozhraní služeb vč. metod identifikace, elektronických podpisů, bezpečnosti a platebních služeb bylo navrženo v souladu s:

- standardem WCAG 2.1 – úroveň A a úroveň AA;
- harmonizovanou normou EN 301 549 v aktuálním znění.

Některé části služeb nemusí být plně v souladu s požadavky na přístupnost dle výše uvedených standardů a technických norem. V případech, kdy nelze zajistit přístupnost dané části služby v souladu s požadavky těchto standardů a norem, je přístupnost zajištěna alternativním způsobem, který umožňuje rovnocenný přístup ke službě za účelem efektivní vnímatelnosti, ovladatelnosti, srozumitelnosti a stability služby. Týká se to například:

- i. služby podpory (k tomu více na odkazu <https://bezprekazek.kb.cz/>);
- ii. specializované asistence pro klienty se zdravotním postižením na pobočkách (přehled funkcionalit poboček je uveden v přehledu poboček: <https://www.kb.cz/cs/pobočky-a-bankomaty>);
- iii. bezbariérových bankomatů a poboček (přehled je uveden zde: <https://www.kb.cz/cs/pobočky-a-bankomaty>).

5. SPOLEČNÁ USTANOVENÍ

- **ZVUKOVÁ FORMA**

Pokud preferujete obsah dokumentu ve zvukové formě, klikněte na odkaz u tohoto dokumentu a záznam si jednoduše poslechnete.

- **SPECIÁLNÍ SLUŽBA PODPORY**

Banka efektivně komunikuje se zákazníky se zdravotním a funkčním postižením a poskytuje jim informace o přístupnosti služeb a jejich kompatibilitě s podpůrnými technologiemi prostřednictvím specializovaných kanálů popsanych na internetové stránce: <https://bezprekazek.kb.cz/>

- **ZPĚTNÁ VAZBA A KONTAKT**

V případě potřeby nás kontaktovat, využijte například z následujících způsobů:

Telefonicky na číslech:

- Z Česka: +420 955 551 505
- Ze zahraničí: +420 955 551 515

po–pá 7:00-22:00, so–ne 8:00-22:00;

E-mailem na: kbplus@kb.cz

- **ÚČINNOST**

Tento dokument je účinný ke dni 28. června 2025 a poté podléhá průběžné aktualizaci.