

Prohlášení o přístupnosti

Toto prohlášení se vztahuje na obsah zveřejněný na doméně: www.provident.cz. Tyto webové stránky spravuje společnost **Provident Financial s.r.o.**, se sídlem Olbrachtova 2006/9, 140 00 Praha 4 _ Krč, IČ: 256 21 351, a jsou uzpůsobeny tak, aby je mohlo používat co nejvíce lidí, ale prozatím nejsou plně optimalizované pro osoby se zdravotním omezením.

Toto prohlášení se vztahuje na obsah zveřejněný na doméně www.provident.cz a nevztahuje se na jiný obsah nebo webové stránky zveřejněné na jiných subdoménách.

Popis služby:

Společnost Provident Financial s.r.o. je nebankovní poskytovatel spotřebitelského úvěru licencovaný Českou národní bankou. Poskytuje neúčelový nezajištěný spotřebitelský úvěr s pevně stanovenou dobou splatnosti a fixními splátkami.

Ke spotřebitelskému úvěru lze nabízet společnost sjednání doplňkové služby Balíček Plus, která obsahuje služby obchodního zástupce, hotovostní výplatu spotřebitelského úvěru, výběry splátek, garanci fixní výše spotřebitelského úvěru (neuplatnění sankčních poplatků v případě prodlžení) a závazek nepřihlášení dlužného zůstatku do dědického řízení v případě úmrtí. Dále je nabízena doplňková služba ve formě pojištění pro případ zdravotních komplikací a asistenčních služeb.

Závazek k přístupnosti

Ve společnosti Provident se zavazujeme vytvářet digitálně inkluzivní prostředí tím, že zavádíme zásady přístupnosti do všech aspektů našeho podnikání a zajišťujeme neustálé zlepšování uživatelské zkušenosti pro všechny - včetně osob se zdravotním postižením - v souladu s Evropským nařízením o přístupnosti (EAA) a zákonem č. 424/2023 Sb. v platném znění o požadavcích na přístupnost některých výrobků a služeb, přičemž si uvědomujeme, že přístupnost je nejen zákonnou povinností, ale i základním prvkem naší kultury zaměřené na zákazníka a dlouhodobé digitální strategie. I když si uvědomujeme, že zajištění plné přístupnosti našich stránek bude vyžadovat trvalé úsilí, již jsme podnikli důležité kroky k identifikaci překážek přístupnosti a stanovení priorit pro zlepšení. Přístupnost postupně začleňujeme do našich obchodních procesů jako součást širšího úsilí o zlepšení uživatelské zkušenosti a splnění vyvíjejících se požadavků zákona a společenských a etických očekávání.

Spotřebitelské úvěry jsou poskytovány osobně, prostřednictvím obchodního zástupce společnosti, který je vázaným zástupcem ve smyslu zákona o spotřebitelském úvěru. Obchodní zástupce společnosti je proškolen, aby zajistil individuální přístup pro osoby s některým druhem znevýhodnění. Společnost přijala opatření, aby mohly být poskytnuty finanční služby osobám zrakově a sluchově postiženým a osobami s jakýmkoli druhem pohybového omezení.

Z důvodů plnění zákonných požadavků a dodržování etických principů neposkytujeme služby osobám, které trpí duševním onemocněním, ovlivňujícím schopnost chápat a domýšlet důsledky právního jednání nebo osobám, které v důsledku mentálních indispozic nejsou schopny samostatně právně jednat.

Stav shody pro webové stránky

V první polovině roku 2025 byl proveden audit přístupnosti www.provident.cz na základě Pokynů pro přístupnost webového obsahu (WCAG) 2.1, konkrétně kritérií úspěšnosti úrovně A a AA. Tyto požadavky jsou zohledněny v evropské normě EN 301 549, která je základem technického rámce Evropského aktu přístupnosti. Audit ukázal, že webové stránky jsou v současné době ve stavu částečného souladu s těmito normami. Ačkoli mnoho klíčových funkcí a obsahových oblastí splňuje požadovaná kritéria, přetrvává několik překážek přístupnosti. Toto posouzení se využívá při identifikaci konkrétních oblastí, které vyžadují zlepšení, a slouží jako základ pro strukturovaný plán nápravy.

Shrnutí zjištěných problémů s přístupností

Provedený audit přístupnosti odhalil řadu neshod v některých kritériích přístupnosti. Tyto problémy mají různý dopad a technickou složitost a ovlivňují použitelnost i funkčnost webových stránek pro uživatele využívající asistenční technologie.

Mezi nejčastější a nejvýznamnější problémy patří:

- Omezené textové alternativy pro některé vizuální prvky, což může uživatelům čtečky obrazovky zhoršit zážitek.
- Příležitosti ke zlepšení struktury obsahu s cílem podpořit přehlednější navigaci a interpretaci.
- Neoptimální barevný kontrast některých prvků rozhraní, který může ovlivnit čitelnost pro uživatele se zrakovým postižením.
- Částečná ovladatelnost některých funkcí pomocí klávesnice, což může mít dopad na uživatele, kteří se pohybují bez myši.
- Formulářové vstupy a součásti rozhraní, které by mohly mít jasnější označení pro asistenční technologie.
- Dynamické prvky, jako jsou například popisky nástrojů a zprávy, které nemusí být vždy viditelné nebo snadno přístupné pomocí klávesnice.
- Odkazy a oznámení o chybách, které by mohly být popisnější, aby se uživatelé lépe orientovali a měli lepší zpětnou vazbu.

Shrnutí zjištěných problémů s přístupností v2

Audit přístupnosti odhalil řadu neshod s kritérii WCAG 2.1, které ovlivňují použitelnost a přístupnost webových stránek pro osoby využívající asistenční technologie. Tyto problémy jsou aktivně řešeny pomocí vrstvy přístupnosti (widgetu) poháněné umělou inteligencí, která dynamicky odstraňuje řadu běžných problémů v reálném čase.

To zahrnuje vylepšení, jako je automatické generování alternativních textů (atributy alt), vylepšení ovládání z klávesnice, restrukturalizace nadpisů a další popisky pro odkazy a vstupy formulářů. To sice zajišťuje okamžitou podporu přístupnosti, ale tyto opravy nejsou součástí zdrojového kódu webových stránek, a proto nepředstavují trvalou shodu podle Evropského zákona o přístupnosti (EAA).

Mezi nejčastější dosud zjištěné problémy s přístupností patří:

- Omezené textové alternativy pro některé vizuální prvky, což může uživatelům čtečky obrazovky zhoršit zážitek.

- Příležitosti ke zlepšení struktury obsahu (např. nekonzistentní úrovně nadpisů, chybějící <h1>), aby se podpořila jasnější navigace a interpretace.
- Neoptimální barevný kontrast některých prvků rozhraní, který může ovlivnit čitelnost pro uživatele se zrakovým postižením.
- Částečná ovladatelnost některých funkcí pomocí klávesnice (např. tooltipy, modální okna), což může mít dopad na uživatele, kteří se pohybují bez myši.
- Vstupy formuláře a součásti rozhraní, které by bylo vhodné jasněji viditelně nebo programově označit.
- Dynamické prvky, jako jsou například popisky nástrojů a zprávy, které nemusí být vždy viditelné nebo přístupné pomocí klávesnice nebo čteček obrazovky.
- Odkazy a oznámení o chybách, které by mohly být popisnější, aby se uživatelé lépe orientovali a měli lepší zpětnou vazbu.
- Automatické přehrávání video obsahu, které může narušit používání čtečky obrazovky a způsobit kognitivní přetížení, pokud není možné jej kontrolovat.
- Dokumenty PDF, které v současné době nesplňují standardy přístupnosti (např. chybějící značky, nesprávné pořadí čtení) a je třeba je opravit nebo nahradit.

Uznáváme, že současný soulad s předpisy se částečně opírá o automatizovanou nápravu. Je zaveden plán postupné nápravy a tým IT provádí trvalé opravy, aby bylo dosaženo plného souladu s WCAG 2.1 a EAA u všech digitálních aktiv, včetně dokumentů ke stažení.

Nápravný plán

Plán nápravy přístupnosti vychází ze zjištění auditu, přičemž zjištěné nedostatky jsou seřazeny podle důsledků na uživatelskou zkušenost a celkový soulad s předpisy. Zatímco některé aspekty lze vyřešit relativně rychle, jiné vyžadují složitější nebo systémové změny základních technologií a součástí uživatelského rozhraní. V důsledku toho bude implementace probíhat postupně v několika fázích v závislosti na povaze a technické proveditelnosti jednotlivých položek. Naším cílem je zajistit stálý pokrok a zároveň zachovat kontinuitu služeb a kvalitu pro všechny uživatele. Další verze webových stránek zajišťující lepší přístupnost budou vydávány postupně a toto prohlášení bude podle toho aktualizováno, aby odráželo dosažený pokrok.

Provident Financial s.r.o. potvrzuje svůj závazek neustále zlepšovat dostupnost služeb a považovat ji za trvalý proces, který je nedílnou součástí poskytování inkluzivních a spravedlivých uživatelských zkušeností.

Ostatní služby

Toto prohlášení se vztahuje především na webové stránky www.provident.cz, ale přístupnost dalších služeb, včetně:

- Podání žádosti o spotřebitelský úvěr
- Služby zákaznického centra (telefon, e-mail, chat)
- Služby obchodních zástupců - a služby zákaznické podpory

Zpětná vazba a kontaktní informace

Uvítáme vaši zpětnou vazbu ohledně přístupnosti našich služeb. Pokud máte potíže s přístupem k našim službám, kontaktujte nás prosím:

Oddělení PR

E-mail: jana.pikardova@provident.cz

Telefon: +420 724 573 665

Veškeré dotazy a zprávy budou zodpovězeny co nejdříve, nejpozději do 30 dnů od jejich obdržení.