

METODICKÝ POKYN PRO TIPOVÁNÍ PRODUKTŮ DO POBOČKOVÉ SÍTĚ ČSOB, ČSOB POJIŠŤOVNY A ČSOB STAVEBNÍ SPOŘITELNY

Tipováním se rozumí obstarávání kontaktů spočívající ve vyhledání zájemců o produkt, poskytování obecných informací o jednotlivých produktech, kdy pracovník ČP v obecné rovině pouze zjistí zájem zájemce o produkt, a tuto informaci společně s kontaktními údaji zájemce předá v rámci obchodní sítě ČP ČSOB Bance, resp. ČSOB Pojišťovně způsobem níže uvedeným. **Tipování může probíhat pouze při osobní návštěvě klienta na obchodním místě, nelze jej realizovat po telefonu ani jinou formou vzdálené komunikace (SMS, email atd.).**

Tipování přináší posílení obchodní spolupráce v regionech, může představovat pomoc při plnění obchodních plánů. **Klientovi lze nabídnout širší paletu produktů a služeb skupiny ČSOB a lze využít obchodní potenciál celého regionu.** Pokud se hovoří o klientovi, tak se tím myslí stávající klient nebo potenciální klient.

Při tipování **nesmí pracovníci ČP vyvíjet činnost představující zprostředkování** ve smyslu zákona o spotřebitelském úvěru, zákona o podnikání na kapitálovém trhu, zákona o doplňkovém penzijním spoření nebo zákona o distribuci pojištění a zajištění a souvisejících právních předpisů. To znamená, že pracovníci ČP zejména **vyvíjejí pouze aktivitu, která směřuje pouze k vyhledání zájemce (obstarání kontaktu), ale nesměruje k jeho získání (tj. přesvědčení v podobě mentálního rozhodnutí či vážného zájmu o sjednání konkrétněji vymezeného produktu), a to i v podobě poradenství či doporučení určitého produktu.**

Při komunikaci s klientem používá např. formulace:

- „Máte zájem o zhodnocování finančních prostředků?“
- „Máte zájem o pojištění?“
- „Máte zájem o poskytnutí finančních prostředků?“
- „Navrhuji prodiskutovat Vaše konkrétní potřeby v oblasti financování/zhodnocování/pojištění se specialistou na tuto oblast ...“
- „Nabízíme finanční produkty, které by mohly pokrývat Vaše potřeby, ... detaily proberete na schůzce se specialisty, kterým předám váš kontakt ...“
- „Máte-li zájem o úvěr/pojištění domácnosti/větší finanční rezervu ... předám Vaše kontakty ...“
- „V případě vašeho zájmu mohu vaše kontaktní údaje předat do ČSOB, která vás bude kontaktovat za účelem sjednání schůzky...“
- „Předám Vaše kontakty specialistovi, který Vám vysvětlí/se kterým proberete detaily produktu nebo jaký konkrétní typ je pro Vás nejvhodnější ...“

Z výše uvedeného vyplývá, že pracovníci ČP zejména **NESMÍ vyvíjet aktivitu, která směřuje k získání zájemce (tj. přesvědčení v podobě mentálního rozhodnutí či vážného zájmu o sjednání konkrétněji vymezeného produktu), a to i v podobě poradenství či doporučení určitého produktu. MOHOU vyvíjet aktivitu směřující pouze k vyhledání zájemce (obstarání kontaktu) – viz výše.** Shrnutí tipovacího procesu - tipující pracovník ČP:

- zájemci/klientovi sdělí, jaké produktové oblasti nebo produkty má možnost tipovat a na jaké obchodní místo,
- zjistí u zájemce/klienta, zda má zájem o zprostředkování schůzky,
- odsouhlasí si produkt (produktovou oblast), který bude v konkrétním tipu označen,
- informuje zájemce/klienta o dalším postupu – kontakt z tipovaného obchodního místa.

Při rozhovoru s klientem pracovník NESMÍ používat zejména výrazy:

- „pro Vás je výhodný produkt ...“

- „já bych Vám doporučil/doporučuji Vám tento typ produktu“
- „tato investice/tento úvěr splňuje Vaše potřeby“
- „na Vašem místě bych si vybral“
- „pro Vás bude vzhledem k Vaším požadavkům nejlepší“

Tipující pracovník tedy nemluví se zájemcem o vhodných produktech nebo službách, nedoporučuje produkt, ale po zjištění zájmu doporučuje schůzku s odborníkem, se kterým zájemce probere detailně své potřeby.

KDO MŮŽE TIPOVAT

Tipovat mohou **všichni pracovníci ČP** obsluhující klienty na obchodních místech ČP splňující příslušnou kvalifikaci stanovenou v rámci *Finanční akademie ČSOB*, dle navazujícího *Katalogu kurzů aliančních partnerů ČP* v aktuální verzi (*Finanční akademie ČSOB* je vzdělávací systém zaměstnanců ČP, jeho prostřednictvím získávají potřebné kvalifikace k výkonu finančních služeb skupiny ČSOB, je součástí smluvního vztahu mezi ČP a skupinou ČSOB. *Katalog kurzů aliančních partnerů ČP* vyplývá z *Finanční akademie ČSOB*) a je umístěn na Intranetu ČP - Úvod/ Odborné úseky/ Divize finanční a korporátní služby/ Specializovaný útvar alianční partneři (AP)/ ČSOB skupina/ Vzdělávání - <https://intranet.ceskaposta.cz/web/intranet/vzdelavani4>.

Pro kontrolu plnění povinných kvalifikací pro poskytování finančních služeb skupiny ČSOB včetně tipování, je na Intranetu ČP k dispozici report aktualizovaný na měsíční bázi - Úvod/ Odborné úseky/ Divize finanční a korporátní služby/ Specializovaný útvar alianční partneři (AP)/ ČSOB skupina/ Kontrola plnění kvalifikací – [Kontrola plnění kvalifikací - Česká pošta](#).

ÚČTY, ÚVĚROVÉ PRODUKTY, LEASING, HYPOTÉKA, SPOŘÍCÍ ÚČET, TERMÍNOVANÝ VKLAD, DOPLŇKOVÉ PENZIJNÍ SPOŘENÍ, STAVEBNÍ SPOŘENÍ, POJIŠTĚNÍ

Činnost tipujících pracovníků ČP může spočívat **pouze ve (i) vyhledání zájemce, (ii) seznámení zájemce s produktem v rozsahu základních informací o tomto produktu** (s využitím letáku vytvořeného společnostmi z ČSOB skupiny, zaměstnanci ČP letáky nevytvářejí), (iii) předání informací Specializované přepážce ČP, ČSOB Bance, resp. ČSOB Pojišťovně dle níže uvedených metodických pokynů.

Pracovníci ČP vlastní certifikát o absolvování odborné legislativní zkoušky (úvěry, penze, pojištění) mohou nad rámec ustanovení tohoto metodického pokynu postupovat následovně:

Mohou se zájemcem/klientem diskutovat detaily produktu a potřeb klienta se záměrem produkt zprostředkovat/sjednat. V případě, že se vyskytnou vážné důvody, které zamezí zprostředkování/sjednání produktu (např. technické), pracovník může klienta natipovat.

Tipování produktů pracovníky ČP je prováděno pomocí elektronického formuláře umístěného na webových stránkách portálu <https://bodovka.postovnisporitelna.cz/prihlaseni>. Využití tipovací formulář mohou pracovníci ČP s aktivním osobním profilem na portálu <https://bodovka.postovnisporitelna.cz/prihlaseni> po provedení řádného přihlášení.

V současné době lze zpracovávat tipy na bankovní a pojišťovací produkty Československé obchodní banky/ČSOB Pojišťovny/ČSOB Stavební spořitelny. ČSOB Penzijní společnost je součástí tipování pouze v případě předávání tipů na Specializované přepážky ČP.

Tipy z České pošty se předávají na Specializované přepážky ČP (dále jen SP ČP), do pobočkové sítě ČSOB Banky, na Klientské centrum ČSOB Banky (dále jen KC) a do distribučních sítí ČSOB Pojišťovny (dále jen ČSOB Poj.) a ČSOB Stavební spořitelny (dále jen ČSOBS).

INVESTICE (vč. ČSOB DROBNÉ)

Činnost tipujících pracovníků ČP může spočívat **pouze ve** (i) vyhledání zájemce, (iii) předání informací ČSOB Bance. **Při tipování investičních produktů pracovníci nepoužívají ani nepředávají letáky, nepodávají informace o investičních produktech.**

- 1) Od 1. července 2023 nemá ČP možnost sjednávat investiční produkty ani ČSOB Drobné, tyto produkty se vždy tipují do ČSOB Banky přes produktovou doménu Zhodnocení.
- 2) Tipování v rámci obchodní sítě ČP na SP není možné, logika tipovacího formuláře bude upravena dodatečně. Pokud tip na SP dojde, je nutné obchod předat do ČSOB Banky za pomoci nového tipu.
- 3) V případě potřeby servisu stávajícího klienta, je možné využít zadání nového tipu na investice a požadavek popsat do poznámky tipu.
- 4) Pokud bude preferovaná telefonická obsluha ze strany Klientského centra ČSOB, musí mít klient aktivní své elektronické bankovníctví a umět se do něj přihlásit.
- 5) V průběhu telefonického rozhovoru na Klientském centru ČSOB mohou nastat situace, kdy bude muset být obsluha dokončena v pobočkové síti ČSOB, v takovém případě je klientovi domluvena schůzka na preferované pobočce.

Pracovníci ČP aktivně neoslovují klienty s nabídkou tipování investičních produktů.

Pracovník tipuje klienta **v tom případě, že klient sám projevil zájem o investiční produkt/ produkty** zejména:

- jako možnou alternativu při prodeji depozitních produktů, např. pokud klientovi nevyhovují nabízené spořicí produkty
- na dotaz klienta o poskytnutí/zprostředkování investičních služeb

Pracovník Specializované bankovní přepážky, který splňuje podmínky odborné způsobilosti a důvěryhodnosti může kromě tipování poskytovat i službu propagace investičních služeb, postupuje přitom podle Pravidel ČSOB Poštovní spořitelny (p. př. – 7074b – Propagace investičních služeb, díl I. – Všeobecná ustanovení).

FINANCOVÁNÍ ÚVĚREM ZE STAVEBNÍHO SPOŘENÍ

Činnost tipujících pracovníků ČP může spočívat **pouze ve** (i) vyhledání zájemce, **(ii) seznámení zájemce s produktem v rozsahu základních informací o tomto produktu** (s využitím letáku vytvořeného společnostmi z ČSOB skupiny, zaměstnanci ČP letáky nevytvářejí), (iii) předání informací do ČSOB Stavební spořitelny dle tohoto metodického pokynu pomocí elektronického formuláře umístěného na webových stránkách portálu <https://bodovka.postovnisporitelna.cz/prihlaseni>.

V rámci vyplňování elektronického formuláře pracovník ČP vybírá jako produktovou doménu „Půjčka“ a vybírá možnost „Financování úvěrem ze stavebního spoření“. Po zvolení konkrétního produktu se pracovníkovi ČP zobrazí „Místo sjednání“, kterým je obchodní místo ČSOB Stavební spořitelny. U tipu na obchodní místo ČSOB Stavební spořitelny se tip odesílá na přibližnou oblast působnosti Obchodních zástupců. Po kontaktování klienta ze strany Obchodního zástupce ČSOB Stavební spořitelny, si již konkrétní místo schůzky domlouvá Obchodní zástupce s klientem sám. Pracovník ČP do tipovacího formuláře uvádí ČPÚ zadavatelské pošty, to lze najít v xAPOST Šablonách. Pracovník ČP neuvádí své vlastní ČPÚ ani v případech, kdy mu bylo přiděleno.

Pracovník je povinen sledovat přehled a úspěšnost svých tipů dle kapitoly Možnosti sledování zadaných tipů tohoto metodického pokynu. V případě úspěšnosti svého tipu zadává údaje z něho vzniklého produktu do APOST dle pokynů uvedených v Pravidlech pro obsluhu ČSOB Stavební spořitelny.

1. Tipované produkty pracovníky ČP

Druh osoby	ČSOB Banka	ČSOB pojišťovna
Fyzické osoby	Běžný účet*, ČSOB Smart, Tip na aktivního klienta*8	Životní pojištění - dospělí*
	Půjčka neúčelová*	Životní pojištění - děti*
	Půjčka na bydlení*3	Pojištění domácnosti*
	Konsolidace*	Pojištění nemovitosti*
	Kontokorent*	Pojištění vozidel - povinné ručení*
	Kreditní karta*	Pojištění vozidel - havarijní pojištění*
	Leasing*3	Odpovědnost*
	Hypotéka *4	Cestovní pojištění*
	Financování úvěrem ze stavebního spoření *9	
	Investice*7, ČSOB Drobné*7,	Pojištění právní ochrany*
	Spořicí účet*	Pojištění internetových rizik*3
	Termínovaný vklad*	Ostatní*3
	Doplňkové penzijní spoření *6	
	Stavební spoření *6	
Fyzické osoby podnikatelé	Běžný účet*, Elektronické bankovníctví*5	Pojištění vozidel - povinné ručení*3
	POS terminál *2	Pojištění vozidel - havarijní pojištění*3
	Půjčka k podnikání *3	Podnikatelská rizika*3
	Kontokorent k podnikání*3	Pojištění Trumf*3
	Kreditka k podnikání*3	
	Leasing*3	
	Spořicí účet*3	
	Termínovaný vklad*3	

Právníkové osoby	Běžný účet*5, Elektronické bankovníctví*5	Pojištění vozidel - povinné ručení*3
	POS terminál*2	Pojištění vozidel - havarijní pojištění*3
	Půjčka k podnikání *3	Podnikatelská rizika*3
	Účelový úvěr pro SVJ/BDŽ*3	Pojištění Trumf*3

Kontokorent k podnikání*3
Kreditka k podnikání*3
Leasing*3
Spořicí účet*3
Termínovaný vklad*3

*) Zpracování produktů by mělo proběhnout primárně na úrovni ČP. Tipování obchodního případu do ČSOB Banky či ČSOB Pojišťovny je až druhořadá možnost (např. v případech technických potíží, absence certifikace pracovníka nebo v případech, kdy klient na sjednání produktu spěchá, ale systém pracuje v off-line režimu). Síť DLOG může sjednávat pouze smlouvy o stavebním spoření dle platné technologie, všechny ostatní produkty se tipují (včetně běžných účtů pro fyzické osoby).

*2) Tipy na produkt POS terminál mohou zasílat do ČSOB Banky pouze pošty úrovně OM5 a OM3. Tip v pobočkové síti ČSOB Banky zpracuje bankéř pro podnikatele, v případě tipu na PO bude klient osloven ze strany KC.

*3) Tipy na tyto produkty se odesílají dle preference klienta do distribuční sítě ČSOB Banky (lze tipovat pouze produkty pro FO/FOP), ČSOB Pojišťovny nebo na Klientské centrum ČSOB, které je současně jedinou možností pro tipování bankovních produktů pro PO. V případě zaslání tipu na bankovní produkt pro PO na Klientské centrum ČSOB, bude s klientem domluvena schůzka na pobočce firemního bankovníctví.

*4) Pracovníci ČP mají povinnost odesílat tipy na hypotéky pouze na pobočky Home Financing/Financování bydlení. V seznamu poboček tipovacího formuláře mají takové pobočky uvedeno před názvem „HF“.

*5) Při zakládání nového běžného účtu pro FOP se tipování elektronického bankovníctví provádí vždy. Je nutné tipovat veškeré modifikace a servisní schůzky k elektronickému bankovníctví pro FOP/PO. Klienti FOP se tipují přímo na pobočku, PO se tipují na KC, kde bude domluvena schůzka na retailové pobočce (v rámci pražských poboček na pobočku VzB). Pobočka ČSOB bude mít o případech přehled a servis klienta proběhne rychleji v jasně domluvený termín. Pokud nemůže být z nějakého konkrétního důvodu samotný účet pro FOP sjednán přímo na ČP a předává se tip do banky, elektronické bankovníctví se již s účtem netipuje.

*6) produkty lze předávat pouze v procesu tipování v rámci sítě ČP. Produkty se do ČSOB Banky, resp. ČSOB Penzijní společnosti a ČSOB Stavební spořitelny, netipují.

*7) investiční produkty (vč. ČSOB Drobné) se na ČP neposkytují, klienti jsou tipováni do ČSOB Banky.

*8) produkty lze předávat pouze v procesu tipování v rámci sítě ČP, a to pouze na SP. Jedná se o předání stávajícího klienta s běžným účtem, který zatím není aktivním klientem dle definice ČSOB Banky.

*9) Tento produkt se tipuje na Obchodní místa ČSOB Stavební spořitelny.

Rozdělení produktových domén (v tipovacím formuláři) podle barev:

	Účet
	Půjčka
	Zhodnocení
	Pojištění

V případě tipování pojistných produktů se tip odesílá do interní distribuční sítě ČSOB Pojišťovny nebo na SP ČP. V rámci vyplnění jednoho tipovacího formuláře je možné odeslat **tipy až na 3 libovolné produkty (neplatí v případě tipování Financování úvěrem ze stavebního spoření, to lze tipovat pouze samostatně)**. V případě, že bude tipován bankovní i pojišťovací produkt, bude tip směřován do pobočkové sítě ČSOB Banky. V takovém případě se pracovník ČP zeptá klienta, zdali se zpracováním tipu na pojistný produkt v pobočkové síti ČSOB souhlasí.

Pokud bude klient preferovat obsluhu ze strany interní distribuční sítě ČSOB Pojišťovny, musí být tip na pojištění zadán na novém, samostatném tipovacím formuláři. Pokud je tip na pojistný produkt předán spolu s bankovními produkty do pobočkové sítě ČSOB, tak za pojistné produkty z tohoto tipu nenáleží odměna pracovníkovi ČP (nevstupují do plnění obchodního plánu pojistných produktů).

V případě tipování hypoték pracovník ČP odešle samostatně tento produkt v jednom samostatném tipu. V sekci Místo sjednání vybere vždy pobočku, která má před názvem označení „HF“ – tyto pobočky lze jednoduše vyhledat zadáním zkratky HF do kolonky Hledat.

Leasing
 Hypotéka
[skrýt další](#)

Účet

Půjčka

Místo sjednání

Obchodní místo pobočkové sítě ČSOB

Název obchodního místa *

Informace o tipaři/p

PSČ zadavatelské pošty/depa/dodejny *

Osobní číslo zadavatele

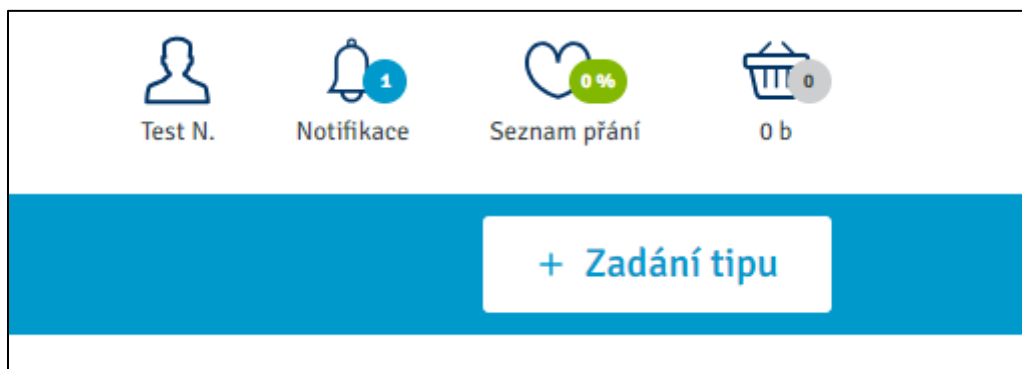
Klienta bude kontaktovat rovnou specialista na hypotéky, který může klientovi nabídnout setkání i mimo prostory vybrané hypoteční pobočky.

Pracovník na ČP využívá systém tipování zejména v případech, kdy nabídka na ČP z nějakého důvodu klientovi nevyhovuje – např. rozsah nabídky, doba zpracování produktu. Ve výjimečných případech pracovník ČP systém tipování využívá v případě, že nemůže produkt sám sjednat (např. není pro daný produkt certifikovaný). **Primárním cílem pracovníka ČP by mělo být poskytnutí produktu na ČP.**

2. Specifikace procesu vyplnění tipovacího formuláře

Pracovníci ČP předávají tipy přes elektronický tipovací formulář umístěný na portálu <https://bodovka.postovnisporitelna.cz/prihlaseni>.

Po úspěšném přihlášení do osobního profilu nalezne pracovník ČP tipovací formulář na úvodní stránce v pravém horním rohu.



V případě předávání tipů se pracovník řídí Pravidly pro obsluhu resp. - Pravidly Poštovní spořitelny/Díl. I Všeobecná ustanovení/Předávání tipů a Pravidly ČSOB Pojišťovny pro Českou poštu; DÍL I. - Všeobecná ustanovení.

Pracovník ČP zjistí potřebu klienta, případně klient sám přijde s poptávkou po konkrétním produktu. Pracovník ČP předá klientovi propagační leták (pokud pro ČP existuje) a vysvětlí stručně princip předání tipu.

Po zvolení možnosti Zadání tipu na portálu <https://bodovka.postovnisporitelna.cz/prihlaseni> se zobrazí Důležité informace:

[🏠](#) / [Můj profil](#) / [Tipování](#) / [Zadání tipu](#)

Zadání tipu / Bodovka

Důležité informace

Přečtěte klientovi/neklientovi doslovně tento text. Informujte ho, že dokument týkající se informací o zpracování osobních údajů je k dispozici na poště v prostorách pro veřejnost (v deskách „Informace PS“).

„Dovolujeme si Vás informovat, že poskytnuté osobní údaje budou předány skupině ČSOB za účelem zpětného kontaktu a jednání o požadovaném produktu příslušné společnosti ze skupiny ČSOB. Zpětně Vás bude kontaktovat buď pracovník České pošty, nebo příslušné společnosti ze skupiny ČSOB. Osobní údaje budou za tímto účelem uchovávány po dobu maximálně 6 měsíců od posledního kontaktu s Vámi. Po uplynutí této doby budou údaje smazány. Správcem osobních údajů je společnost ze skupiny ČSOB příslušná požadovanému produktu. Podrobnější informace najdete na stránce www.csob.cz v sekci Ochrana osobních údajů nebo na bezplatné infolince 800 023 003.“

Pokud klient odmítne zaslání svých osobních údajů do skupiny ČSOB, není možné tip odeslat.

Klient byl informován o zpracování jím dobrovolně poskytnutých údajů a jejich předání do skupiny ČSOB

[Pokračovat](#)

Pracovník ČP tuto informaci klientovi doslovně přečte. Pokud klient odmítne zaslání svých osobních

údajů do skupiny ČSOB nebo v rámci ČP, není možné tip odeslat. Osobní údaje klienta nesmí být použity pro jiné účely než odeslání tipu do skupiny ČSOB nebo v rámci ČP. Pokud klient s předáním svých údajů souhlasí, pracovník ČP tuto skutečnost potvrdí a může kliknout na tlačítko Pokračovat.

Pro zdárné zahájení vyplnění tipovacího formuláře je nutné určit, o jakého klienta se jedná:

Zájem o produkt / službu	
Id Tipu:183496	* - povinné údaje
<input type="radio"/> Fyzická osoba (FO) <input type="radio"/> Fyzická osoba podnikatel (FOP) <input type="radio"/> Právnícká osoba (PO) i	

Fyzická osoba vždy požaduje produkt pro své soukromé účely. FOP a PO je nutné rozlišovat, pokud klient hodlá využít produkt pro podnikatelské účely.

U financování úvěru ze stavebního spoření pracovník tipuje pouze Fyzické osoby se zájmem o MÚ/Ú ze stavebního spoření, tak zvolí možnost Fyzická osoba (FO).

Po určení typu osoby se zobrazí kolonky pro kontaktní údaje klienta:

Kontaktní údaje klienta	
Jméno *	<input type="text"/> i
Příjmení *	<input type="text"/> i
Datum narození klienta *	<input type="text"/> i
Telefon *	<input type="text" value="+420"/> i
E-mail	<input type="text"/> i
Státní příslušnost klienta *	<input type="radio"/> Česká republika <input type="radio"/> Slovenská republika <input type="radio"/> Ostatní i
Klient PS/ČSOB *	<input type="radio"/> Ano <input type="radio"/> Ne i
Kontaktujte mě *	<input type="radio"/> Dopoledne <input type="radio"/> Odpoledne

V případě právnických osob a fyzických osob podnikatelů se zobrazí ještě kolonky pro vyplnění IČO a Názvu FOP/PO.

V případě tipování nezletilých klientů, je nutné tuto skutečnost potvrdit:

Datum narození klienta *	2025-04-16	 
<div style="border: 1px solid red; padding: 5px; display: inline-block;"> ✘ Podle data narození se jedná o nezletilou osobu. Prosím potvrďte. </div>		
<input type="checkbox"/> Klient je nezletilá osoba.		

Tato funkcionalita, také pomůže v případech, kdy pracovník ČP chybně uvede datum narození a je jasné, že se jedná o zletilou osobu.

Vyplnění pole E-mailová adresa není povinné, ale doporučujeme jej vyplnit. Klient obdrží sumář informací pohodlně do své e-mailové schránky. Pracovník ČP nebude muset provádět tisk pro klienta před odesláním tipu.

Určení státní příslušnosti klienta se vždy vztahuje k osobě, která s pracovníkem ČP tipovací formulář vyplňuje v prostoru pobočky ČP. Pracovník ČP vyplní jednu z možností kliknutím na jednu z nich, toto se týká i dalších položek na formuláři, u kterých je nutný výběr jedné z možností.

Výběr tipovaných produktů, jejichž výčet je uveden výše v kapitole Tipované produkty pracovníky ČP, se provádí pomocí produktových domén, které jsou ve formuláři znázorněny následovně:

Přidat produkty / služby			
Účet	Půjčka	Zhodnocení	Pojištění

Pracovník ČP vybere danou doménu, klikem myši se zobrazí seznam produktů v dané doméně:

Přidat produkty / služby	
Půjčka - odstranit <input type="checkbox"/> Půjčka neúčelová <input type="checkbox"/> Půjčka na bydlení <input type="checkbox"/> Konsolidace zobrazit další	
Účet	Půjčka
Zhodnocení	Pojištění

Pokud chce pracovník ČP zobrazit další produkty z domény, využije k tomu možnost „Zobrazit další“, která se nachází pod seznamem zobrazených produktů. Pokud pracovník ČP vybral špatnou produktovou doménu, může ukončit výběr produktů v pravém rohu klikem na „Odstranit“.

Tipovací formulář umožňuje zadávání tipů ve více doménách najednou. Lze si tedy rozkliknout všechny domény a následně vybírat tipované produkty. V jednom tipu lze předat maximálně 3 produkty v libovolné kombinaci produktových domén.

Po zvolení konkrétního produktu nebo více produktů se pracovníkovi ČP zobrazí „Místo sjednání“.

U bankovních produktů se lze setkat s možností zpracování tipu telefonicky na Klientském centru nebo v pobočkové síti ČSOB Banky. Pokud se zpracování tipu nedá na Klientském centru realizovat, tato

možnost se nezobrazí a ve formuláři zůstane zobrazena pouze možnost „Obchodní místo pobočkové sítě ČSOB“. Vybrané bankovní a pojistné produkty lze zasílat i na SP ČP.

Místo sjednání

Klientské centrum

Obchodní místo pobočkové sítě ČSOB

Název obchodního místa * i

Specializovaná přepážka ČP

V případě využití možnosti „Obchodní místo pobočkové sítě ČSOB“ nebo možnosti „Specializovaná přepážka ČP“ je nutné vybrat ze seznamu „Název obchodního místa“. Názvy obchodních míst jsou řazeny abecedně na základě názvu města.

Obchodní místo pobočkové sítě ČSOB

Název obchodního místa * x

Specializovaná přepážka ČP

Hledat

Benešov, Karla Nového 2363

Beroun, Husovo nám. 38/25

Blansko, Rožmitálova 2302/6

Brandýs nad Labem-Stará Boleslav, Pražská 1777

Brno, Holandská 874/8

Informace o tipaři/poště

PSČ zadavatelské pošty/depa/dodejny *

Osobní číslo zadavatele

Jméno zadavatele

Pobočky banky nebo SP lze pohodlně vyhledat za pomoci fulltextového vyhledávání. Postačí vedle znaku lupy napsat název vyhledávané adresy nebo pouze název města a formulář zobrazí dané obchodní místo.

V případě tipování Financování úvěrem ze stavebního spoření uživatel vybírá obchodní místo vázané na konkrétního obchodního zástupce ČSOB Stavební spořitelny.

Financování úvěrem ze stavebního spoření


[skrýt další](#)

Účet Půjčka Zhodnocení Pojištění

Místo sjednání

Obchodní místo ČSOB Stavební

Název obchodního místa * [i](#)

 Výběrem obchodního místa ČSOB pobočky, vybíráte přibližnou oblast působnosti obchodních zástupců ČSOB Stavební. Klient bude kontaktován obchodním zástupcem z ČSOB Stavební a na místě setkání se již domluví.

Pokud jsou tipovány pouze produkty ČSOB Pojišťovny, tak lze tip odeslat pouze do interní distribuční sítě ČSOB Pojišťovny nebo na SP ČP.

Místo sjednání

Specializovaná přepážka ČP

Obchodní zástupce ČSOB Pojišťovny

Ulice * [i](#)

Číslo popisné * [i](#)

Obec * [i](#)

Region * [i](#)

Po potvrzení možnosti „Obchodní zástupce ČSOB Pojišťovny“ se zobrazí dodatečná pole, ve kterých je nutné upřesnit identifikaci klienta. Jedná se o ulici, číslo popisné, obec a region, kde má klient kontaktní adresu.

Pokud jsou tipovány bankovní i pojišťovací produkty na jednom formuláři, tak jsou všechny tyto tipy odeslány do pobočkové sítě ČSOB Banky nebo na SP ČP (pokud produkty lze na SP ČP zpracovat). Pokud klient požaduje obsluhu ze strany ČSOB Pojišťovny, musí pracovník ČP tip na pojistný produkt zadat samostatně.

Tipovací formulář automaticky identifikuje uživatele, který jej vyplnil, a to včetně jména, příjmení a PSČ pošty. Osobní číslo zadavatele, jméno a příjmení nelze upravovat. Pole PSČ zadavatelské pošty lze v případě potřeby editovat (změnit), stejně tak lze libovolně a nepovinně vyplnit telefonní číslo na zadavatele

Informace o tipaři/poště	
PSČ zadavatelské pošty/depa/dodejny *	99999 i
Osobní číslo zadavatele	91111112
Jméno zadavatele	Ergotep i
Příjmení zadavatele	Test i
Telefonní číslo zadavatele	+420 i
<input type="checkbox"/> Tipař je jiná osoba <input type="checkbox"/> Tipuje z kontaktního místa skupiny ČEZ	

Pokud u tipu figuruje tipař, je možná jeho identifikace. Pracovník ČP musí zakliknout možnost „Tipař je jiná osoba“. Následně lze ručně doplnit PSČ tipařské pošty, osobní číslo tipaře a další informace

<input checked="" type="checkbox"/> Tipař je jiná osoba	
PSČ tipařské pošty/depa/dodejny *	<input type="text"/> i
Osobní číslo tipaře *	<input type="text"/> i
Jméno tipaře	<input type="text"/> i
Příjmení tipaře	<input type="text"/> i
Telefonní číslo tipaře	+420 i

PSČ zadavatelské pošty = PSČ pošty, ze které byl tip odeslán do ČSOB Banky/ČSOB Poj.

PSČ tipařské pošty = PSČ pošty, která tip na produkt získala

Osobní číslo zadavatele = osobní číslo pracovníka ČP, který formulář vyplní a odešle do ČSOB Banky/ČSOB Poj.

Osobní číslo tipaře = osobní číslo pracovníka ČP, který tip na produkt získal

Pokud na tipovacím formuláři vidíte možnost zaškrtnutí, že se jedná o kontaktní místo skupiny ČEZ, nevyužívejte tuto volbu. Dotčení pracovníci mají svůj speciální pracovní postup pro zadávání tipu.

Pokud bude Expert střídač tipovat produkty za pomoci webového tipovacího formuláře na stránkách <https://bodovka.postovnisporitelna.cz/prihlaseni> na jiné poště, než je jeho domovská, musí vždy vyplnit PSČ pošty na které aktuálně zastupuje. To lze provést v části tipovacího formuláře Informace o tipaři/poště. PSČ zadavatelské pošty se vždy dotahuje podle domovské pobočky, toto pole lze volně editovat a PSČ změnit. Produkce bude patřit vždy poště, kde Expert střídač zastupuje.

Před samotným odesláním vyplněného formuláře je možné uvést poznámku k obchodnímu případu, zde lze uvádět např. doplňující informace ohledně kontaktování klienta nebo další detaily, které mohou usnadnit první kontakt s klientem.

Dodatečné informace

Poznámka

Tisk
Odeslat tip

Pokud není uveden v tipovacím formuláři e-mail na klienta, je nutné provést tisk tipu, kde klient jasně vidí, na čem se s pracovníkem ČP domluvil, a to včetně informací o zpracování údajů klienta. Tisk výstupu je možný pouze v případech, kdy klient neuvedl e-mailovou adresu. Pracovník ČP si tiskový výstup nenechává, ale předá ho klientovi.

Pracovník ČP tip odešle kliknutím na tlačítko „Odeslat tip“.

Pokud dojde k úspěšnému odeslání tipu, uvidí pracovník ČP na svém monitoru tuto hlášku:

Zadání tipu / Bodovka

✓
Tip v pořádku odeslán

Id Tipu:341

Pod informací o úspěšném odeslání tipu je souhrn všech odeslaných údajů.

Pokud v průběhu odeslání tipu došlo k nějaké nesrovnalosti a tip nebyl odeslán, uvidí pracovník ČP hlášku:

i
Tip se nepodařilo odeslat. Chyba v komunikaci se službou. Aktualizujte stránku a zadejte nový tip.

V případech, kdy klient uvedl svou e-mailovou adresu, tak je ihned odeslána následující informace ve formě e-mailu:

Číslo podání: 490-341

Dobrý den,

kolegové z České pošty na adrese Petrohradská 3112, Kladno, nám dali vědět, že máte zájem o Běžný účet.

Moc nás to potěšilo, a proto Vás v nejbližší době bude kontaktovat pracovník pobočky ČSOB (Praha - Anglická), který se s Vámi domluví na dalším postupu – abychom Vám mohli vše připravit co nejlépe.

Pro úplnost ještě doplníme, že poskytnuté osobní údaje budou předány skupině ČSOB za účelem zpětného kontaktu a jednání o poskytnutí Vámi požadovaného produktu skupiny ČSOB. Osobní údaje budou za tímto účelem uchovávány po dobu maximálně 6 měsíců od posledního kontaktu s Vámi. Po uplynutí této doby budou údaje smazány. Podrobnější informace najdete na stránce www.csob.cz v sekci Ochrana osobních údajů nebo na bezplatné infolince 800 023 003.**Napadá Vás nějaký dotaz?**

Pokud se chcete na něco zeptat, samozřejmě jsme Vám k dispozici na infolince 495 300 300.

Přejeme příjemný den

Vaše ČSOB

E-mail je generovaný automaticky, proto na něj, prosím, neodpovídejte.

3. Další specifikace procesu tipování

Pravidla tipování běžných účtů pro občany cizí státní příslušnosti

Z důvodu zvýšení úspěšnosti procesu referování upozorněte cizince a zástupce pracovních agentur, které zprostředkovávají kontakt pro sjednání finančního produktu, na následující pravidla ČSOB banky:

1. ČSOB Banka neotevívá účty pro cizince s pracovní smlouvou na dobu kratší než 6 měsíců
2. Pro otevření účtu budou cizinci v ČSOB Bance požádáni o následující doklady:
 - Průkaz totožnosti/cestovní pas
 - Pracovní smlouva
 - Povolení k pobytu
3. Otevření účtu není automatické, ČSOB Banka vždy individuálně posuzuje uzavření nového obchodního vztahu s klientem

Hromadné otvírání účtu cizincům (více než 5 klientů) konzultuje pracovník ČP s příslušným SOV. Po vyslechnutí požadavku na otevření více běžných účtů pro cizince ze strany zaměstnance pracovní agentury, pověřeného zaměstnance právnické osoby nebo zástupce jiné třetí strany sdělí pracovník ČP klientovi, že jeho požadavek musí individuálně probrat se zástupcem banky. Pracovník ČP si domluví s klientem další schůzku nebo se domluví na jiné formě kontaktování, kde dojde ke sdělení stanoviska banky. Pokud na pobočku ČP dorazí individuálně samotní klienti (fyzické osoby požadující běžný účet jen pro sebe), pracovník využije proces tipování do pobočkové sítě ČSOB Banky a předá individuálně každý tip do ČSOB Banky.

SOV po konzultaci s pobočkovou sítí ČSOB Banky informuje pracovníka ČP o možnosti tipování (jaká pobočka ČSOB Banky, jestli tipovat nebo ne).

V případě neuzavření obchodního vztahu (odmítnutí referovaných klientů) na kterémkoli obchodním místě ČSOB Banky nebo nedoporučení tipovat ze strany SOV je tipování ukončeno, tzn., že ze strany pracovníka ČP není kontaktováno jiné obchodní místo ČSOB Banky.

Pracovník ČP sdělí po konzultaci se SOV (v případě, že nedochází k tipování) na dotaz protistraně (cizinci, agentuře), že v ČSOB Bance nebude účet s vysokou pravděpodobností otevřen.

Odeslání tipu na Klientské centrum ČSOB (KC)

Pracovník ČP může u produktů Běžný účet pro fyzické osoby, Poštovní půjčka, Poštovní sjednocená půjčka (konsolidace), Půjčka na bydlení, Kreditní karta, Kontokorent, Investice a ČSOB Drobné využít možnost sjednání produktu na KC. Po odeslání tipu bude klient osloven telefonicky pracovníkem KC a produkt mu bude sjednán po telefonu. Podpis smluvní dokumentace bude zajištěn ze strany kurýrní služby, která dorazí na klientem definované místo. Tento proces je vhodné využít zejména v případech, kdy:

- klient na sjednání produktu spěchá
- klient preferuje telefonickou/online obsluhu ze strany banky
- klient nemá v dostupné vzdálenosti pobočku ČSOB Banky
- nemá pracovník ČP navázaný konkrétní vztah v pobočkové síti ČSOB Banky
- pracovník ČP nemá odbornou zkoušku podle Zákona o spotřebitelském úvěru č. 257/2016 Sb., popř. odbornou zkoušku podle Zákona o podnikání na kapitálovém trhu č. 256/2004 Sb.

Na KC lze odesílat pouze tipy, u kterých je v poli Státní příslušnost klienta zvolena varianta Česká republika nebo Slovenská republika. Klienti se zvolenou státní příslušností Ostatní nemůžou být na KC obslouženi, tuto logiku hlídá automaticky tipovací formulář.

Při tipování běžných účtů pro CZ a SK klienty platí, že klient může být osloven z KC pouze pokud splňuje:

- Jedná se o osobu zletilou, svéprávnou s trvalým pobytem a zároveň státní příslušností/občanství v České republice nebo na Slovensku.
- Kontaktní adresa pouze na území ČR, nesmí být P.O. Box (to je kvůli kurýrovi, ten jezdí pouze po ČR).
- Povinné náležitosti k založení účtu: Emailová adresa, kontaktní telefon (s českou nebo slovenskou předvolbou), elektronický způsob zasílání výpisů.
- V procesu lze založit i účet pro nezletilé – k výše uvedenému musí mít zák. zástupce dítěte rodný list dítěte nebo jeho OP, aktivní elektronické bankovníctví u ČSOB.

V případě žádosti o úvěrový produkt je třeba, aby klient vlastnil bankovní účet vedený v ČR. Cílem je, aby klient splácel půjčku ideálně z bankovního účtu vedeného u ČSOB Banky (není však podmínkou). Pokud společně s úvěrovým produktem požaduje klient sjednat k úvěru i nový běžný účet, je možné zvolit jednu z uvedených variant:

- a) Pracovník ČP sám běžný účet založí (založení účtu proběhne ihned na ČP) a následně se odesílá tip na půjčku do pobočkové sítě ČSOB banky/na KC
- b) Pracovník ČP předává tipy na běžný účet i půjčku do pobočkové sítě ČSOB (oba produkty se založí současně na pobočce). Jedná se o nejrychlejší možnou variantu tipování.

- c) Pracovník ČP předává tipy na běžný účet i půjčku na KC. Založení běžného účtu může trvat i déle než 5 dní, půjčku lze sjednat až po zřízení běžného účtu.

V případě zaslání tipu na KC u stávajících klientů proveďte na úrovni ČP vždy aktualizaci klientských údajů dle platného postupu. Bez řádné aktualizace není možné využít s klientem všechny možnosti KC (může nastat omezená možnost práce s klientem), i přesto je ale možné tip odeslat bez aktualizace klientských údajů.

Postup pro případ nefunkčnosti nebo jiné nedostupnosti webového tipovacího formuláře

V případech, kdy nelze z nějakého důvodu využít elektronický tipovací formulář může pracovník ČP využít papírový formulář Žádost o poskytnutí informací (kód 429). Na tento papírový formulář si poznamená detaily k tipovanému obchodu a až to bude možné, tak údaje zadá do webového tipovacího formuláře. Pracovník DLOG využívá při tipování v terénu vždy Žádost o poskytnutí informací (kód 429). Nefunkčnosti nebo poruchy elektronického tipovacího formuláře hlásí pracovník ČP na Service Desk ČP standardní cestou pro řešení incidentů, a to následovně.

Pracovník ČP k nahlášení incidentu použije šablonu „ČSOB – hlášení chyby v aplikaci“, po zvolení této šablony je třeba vyplnit pouze část „Popis požadavku/problému“. Níže je uveden popis pro vyplnění (kurzívou) spolu s příklady (tučně):

ŽÁDÁME O ZACHOVÁNÍ STRUKTURY TÉTO ŠABLONY. VYPLŇOVANÉ INFORMACE V KAŽDÉM ŘÁDKU ZADÁVEJTE AŽ ZA DVOJTEČKU.

Níže doplňte důležité informace:

- Název aplikace: **Tipovací formulář**

- Jakým způsobem přistupujete do systému ČSOB? Přes Vzdálenou plochu ČSOB, nebo z Rozcestníku APOST?: **VDE** (zkratka pro Vzdálenou plochu ČSOB) - vyplní pracovníci SP, ostatní pracovníci vyplní **Rozcestník APOST**

Pokud přistupujete přes vzdálenou plochu ČSOB, doplňte níže název počítače. Postup jeho zjištění, viz „Postup pro přidělování hesel do bankovního a pojišťovacího prostředí v APOST a hlášení incidentů“ umístěný v šablonách APOST ve složce Specializovane prepazky/Spolecne materiály.

- Číslo počítače: vyplní pouze pracovníci SP, postup pro jeho zjištění, viz „Postup pro pridlovani hesel do bankovniho a pojistovaciho prostredi a hlaseni incidentu.pdf“ (šablony APOST, složka Specializovane prepazky/Spolecne materiály, část Metodická podpora a hlášení incidentů, řádek „Počítač:“), např. **VOL91207**

- Přihlašovací jméno (např. JE123456 nebo cp_prijmeni): např. **JE32565**-vyplní pracovníci SP, ostatní pracovníci uvedou **cp_prijmeni**

- ORP pošty: např. **613028**

- Aktuální telefonní kontakt: např. **565326562**

- Uvedte podrobný popis chyby (co právě děláte a v jakém kroku máte potíže), znění chybové hlášky, pokud je zobrazena: *požadovaný popis chyby+pracovník vyplní co je to za tip-druh produktu, např. **úvěr na bydlení***

- Číslo nebo ID chyby: *nevyplňuje se*
- Datum a čas vzniku chyby: *např. 6.1.2020, 13:35*
- Identifikace klienta/zákazníka: *např. Josef Novák*
- Číslo kalkulace: *nevyplňuje se*
- Číslo smlouvy: *nevyplňuje se*

4. Žádost o poskytnutí informací (kód 429) - pracovní postup pro pracovníky Pobočkové sítě

Žádost o poskytnutí informací, tr. kód 429 (dále jen „Žádost“) je určena k tipování produktů prostřednictvím pracovníků Pobočkové sítě, a to v níže uvedených případech:

Pracovník Pobočkové sítě (dále jen PS) použije „Žádost“ pouze v případech, kdy nelze z nějakého důvodu využít elektronický tipovací formulář umístěný na webových stránkách portálu <https://bodovka.postovnisporitelna.cz/prihlaseni> a pro tipování produktů v rámci ČP mezi poštami, kde není SP.

„Žádost“ není vydávána jako tiskopis s distribucí z CSZ v Jihlavě, ale jednotlivé pošty si jej mohou **vytisknout podle potřeby ze šablon xAPOST, Divize Kontaktní sitadresář „Sablony/CSOB Postovní sporitelna/Tipování“ nebo z Intranetu ČP Úvod/Odborné úseky/Divize Finanční a korporátní služby/Specializovaný útvar alianční partneři (AP)/ČSOB Poštovní spořitelna/Tipování/Tipování - Pravidla a Směrnice [Tipování - Pravidla a Směrnice - Česká pošta](#)**.

„Žádost“ obsahuje „právní ustanovení“, kdy po jeho podpisu klient potvrzuje svůj souhlas s oslovením a nabídkou finančního produktu pracovníkem České pošty nebo pracovníkem skupiny ČSOB. **Pokud klient odmítne „Žádost“ podepsat, není možné ji dále zpracovat.**

Vzor vyplněné „Žádosti“ je uveden v Příloze.

1 Postup vyplnění „Žádosti“ pracovníkem PS

Oddíl - Klient (vyplňuje pracovník PS)

- Po projevení zájmu klienta o vybraný finanční produkt vyplní pracovník s klientem část Klient – jméno a příjmení, adresu klienta včetně PSČ, **telefonní kontakt (povinný údaj pro následné kontaktování klienta)** a dobu, kdy si přeje být klient kontaktován (odpoledne, dopoledne).

- V případě, že klient požaduje produkt, který Česká pošta neposkytuje, viz *bod 1.* tohoto metodického pokynu, **je povinný i E-mail.**
- Dále doplní datum předání kontaktu a **požádá klienta o podpis**, kterým klient potvrzuje svůj zájem o produkt a souhlasí s tím, že bude kontaktován pracovníkem ČP nebo pracovníkem ČSOB skupiny. V části „Požadavek“ zakřížkuje pracovník produkt, o který má klient zájem. Na jednom formuláři může být označeno více produktů.
- Pokud má klient zájem o produkt, který není na formuláři uveden, doplní pracovník slovně název produktu do pole 8 – ostatní (např. konsolidace úvěrů).

Oddíl – Žádost převzal (vyplňuje pracovník PS)

- Tuto část vyplňuje pracovník svými údaji před předáním kontaktu k dalšímu zpracování – Jméno a příjmení, Osobní číslo, PSČ své pošty a Datum převzetí žádosti od klienta.

2 Postup pro předání „Žádosti“ na místo zpracování kontaktu

- a) Pracovník si „Žádost“ ponechá a zpracuje ji v elektronickém tipovacím formuláři umístěným na webových stránkách portálu, až bude přístupný.
- b) Pracovník předá „Žádost“ osobě s příslušnou kvalifikací pro dané produkty.
- c) Pracovník zašle formou doporučeného dopisu „Žádost“ k následnému oslovení klienta na poštu, která má oprávnění dané produkty zpracovat (založit). Tato pošta „Žádost“ po obdržení **ihned zaeviduje do APOST.**

3. Postup pro místo zpracování kontaktu od pracovníka PS

- a) Pokud si pracovník „Žádost“ zpracovává sám viz *bod B.2 a)* nezadává ji do APOST a zpracuje ji podle *bodu 2.* tohoto metodického pokynu. Následně postupuje podle *bodu B.6 b)*
- b) Pokud byla „Žádost“ předána, viz *body B.2 b) a c)*, postup zpracování je následující:

Oddíl - Žádost předána ke zpracování

- Evidence do APOST se provádí transakčním kódem **429** – Žádost o poskytnutí informací, volba **1 – přijetí žádosti** a následujícími údaji z formuláře:
 - jméno a příjmení klienta
 - vybraný produkt (výběrem z Helpu) – v případě, že je na žádosti označeno více produktů, provede se evidence pro každý požadavek samostatně (u produktu 8 – se nedoplňuje v APOST název produktu)
 - osobní číslo pracovníka a PSČ jeho pracoviště (PSČ pošty)
 - do pole Zpracování se vybere místo, které bude kontakt dále vyřizovat **1** – pošta/DEPO/dodejna

- podle pole Zpracování se do pole Identifikace запиše údaj o zpracovatelském místě – PSČ tohoto místa,
- pole Výsledek zpracování se na „Žádosti“ při jejím přijetí **nevyplňuje**,
- „Žádost“ se oráží před ukončením transakce tiskárnou APOST v oddíle Potvrzení pro pracovníka a zároveň doplní APOST v horní části **Číslo žádosti**
- číslo žádosti se po sjednání produktu doplňuje v transakcích APOST **do pole Ev.č.TK nebo Ev.č.KL.**

Oddíl - Potvrzení pro pracovníka

- Po evidenci v APOST a doplnění údajů podle transakce v APOST se z „Žádosti“ **oddělí část Potvrzení pro pracovníka a předá se mu jako doklad o předání kontaktu.** Předání pracovníkovi je formou osobní nebo doporučeným dopisem.

4 Zpracování kontaktu od pracovníka PS

- Pracovník/pošta, postupuje standardním způsobem, tj. kontaktuje telefonicky klienta ke sjednání schůzky k uzavření produktu.

5 Sjednání produktu od pracovníka PS

- Po sjednání produktu se provede evidence produktu do APOST příslušnou transakcí a ke každému produktu se do pole **Ev.č.TK nebo Ev.č.KL** v transakci napíše **Číslo žádosti** z „Žádosti“
- Do „Žádosti“ se doplní do části Výsledek zpracování, a to textem - sjednán požadovaný produkt nebo sjednán jiný produkt nebo klient o produkt neměl zájem

6 Evidence výsledku zpracování do APOST + archivace „Žádostí“ od pracovníka PS

- a) Po uzavření produktu nebo neúspěšném oslovení klienta se provede evidence formuláře „Žádost“ do APOST transakčním kódem **429** – Žádost o poskytnutí informací, volba **2** – **vyhodnocení žádosti** a údaji z formuláře. Výsledek zpracování se doplní výběrem z Helpu
- b) Zaevidované i nezaevidované „Žádosti“ se archivují na poště 6 měsíců v samostatné složce u vedoucího pošty.

Po uplynutí této doby budou „Žádosti“ zlikvidovány.

Příloha:

Žádost o poskytnutí informací


 Česká pošta
 kód 429

Číslo žádosti:	2510713005		
Klient	verze 04/2022		
Jméno a příjmení:	Adresa: (včetně PSČ) KRATKÁ 456, 25101 ZIČANY Telefon: (povinný údaj) 602 821 583 E-mail*: J. Novak@seznam.cz		
JAN NOVÁK			
Státní příslušnost klienta	CR	<input checked="" type="checkbox"/>	SR
Pro kontakt preferuji:	dopoledne		odpoledne
			<input checked="" type="checkbox"/>
Žádám o kontaktování ze strany České pošty, s.p. nebo skupiny ČSOB pro poskytnutí bližších informací o níže uvedených produktech. Osobní údaje poskytnuté na tomto formuláři zpracuje Česká pošta, s.p. jako zpracovatel dle smlouvy uzavřené s finančními partnery skupiny ČSOB, dále jen ("ČSOB") jako správcem osobních údajů. Informujeme Vás, že poskytnuté osobní údaje budou zpracovány Českou poštou pro skupinu ČSOB za účelem zpětného kontaktu a jednání o poskytnutí Vámi požadovaného produktu. Zpětně Vás bude kontaktovat buď pracovník České pošty, nebo příslušné společnosti ze skupiny ČSOB. Osobní údaje budou za tímto účelem uchovávány po dobu maximálně 6 měsíců. Po uplynutí této doby budou údaje zlikvidovány. Podrobnější informace najdete na stránce www.csob.cz v sekci Ochrana osobních údajů nebo na bezplatné infolince 800 023 003.			
Datum: 30.5.2022	Podpis klienta: Novak		
Požadavek:			
1 - osobní účet	<input checked="" type="checkbox"/>	5 - pojištění vozidla	<input type="checkbox"/>
2 - spotřebitelský úvěr	<input type="checkbox"/>	6 - stavební spoření	<input type="checkbox"/>
3 - životní pojištění	<input type="checkbox"/>	7 - penzijní spoření	<input type="checkbox"/>
4 - neživotní pojištění	<input type="checkbox"/>	8 - ostatní	<input type="checkbox"/>

Žádost převzal

Jméno a příjmení:	Osobní číslo:	PSČ: pošta/DEPO/dodejna	Datum převzetí žádosti:
JIRINA HOLÁ	49843	25107	30.5.2022

Žádost předána ke zpracování

PSČ: pošta/DEPO/dodejna	Výsledek zpracování:
25101	
Datum zadání žádosti do APOST:	
30.5.2022	

Potvrzení pro pracovníka (soplní se z APOST při zaevidování dokladu)

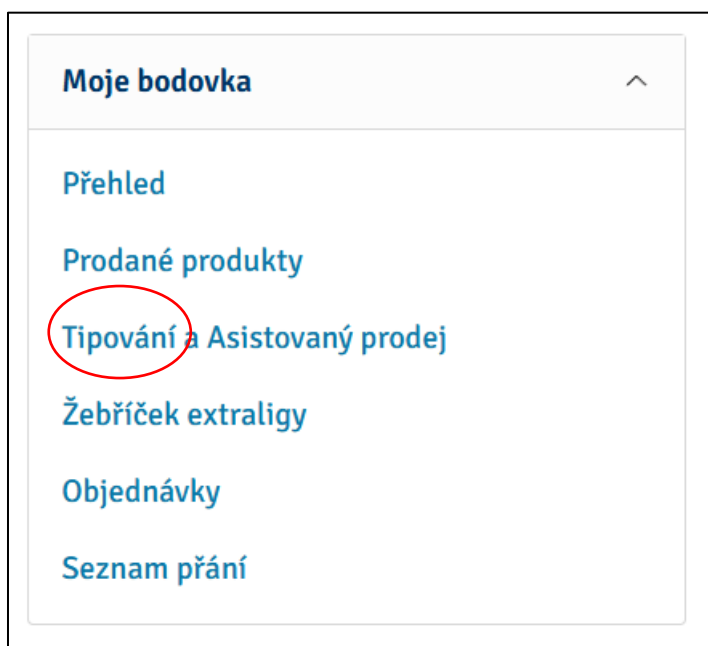
Osobní číslo pracovníka:	49873	PSČ:	25107
Jméno a příjmení klienta:	Jan Novák	pošta/DEPO/dodejna	
Produkt:	1 - osobní účet	Datum předání:	30.05.2022
Zpracuje:			
PSČ: pošta/DEPO/dodejna	25101		

* V případě, že klient požaduje produkt, který Česká pošta neposkytuje (viz Tipování produktů ze sítě České pošty (včetně DLOG) do pobočkové sítě ČSOB a ČSOB pojišťovny – metodický pokyn pro pobočky České pošty - bod 1), je e-mail povinný.

5. Možnosti sledování zadaných tipů

Jelikož se tipy zadávají přes osobní profil pracovníka ČP na portálu <https://bodovka.postovnisporitelna.cz/prihlaseni>, tak je možné sledovat co se s tipy v čase děje. Uživatel se také dostane k informaci o úspěšnosti daného tipu. Každý uživatel má možnost sledovat tipy, u kterých je v roli zadavatele (tj. odeslal je pod svým přihlášením). Vedoucí pošty může sledovat všechny tipy zadané pracovníky dané pošty. Zadané tipy se na webu <https://bodovka.postovnisporitelna.cz/prihlaseni> zobrazují do 24 hodin od odeslání tipu.

Pokud chce pracovník ČP sledovat zadané tipy, najde je ve svém profilu na portálu <https://bodovka.postovnisporitelna.cz/prihlaseni>, a to v části Tipování a Asistovaný prodej*:



***) Asistovaný prodej se v současné době přes portál Bodovky neprovádí**

Po potvrzení volby „Tipování“ se zobrazí „Zkrácený přehled tipů“:



Na této stránce vidí pracovník ČP všechny odeslané tipy, u kterých figuruje jako zadavatel. Vedoucí pošty vidí tipy všech svých podřízených. Pracovník vidí v rámci „Zkráceného přehledu“ následující údaje o tipu:

- Jméno a příjmení klienta,
- ID tipu,
- Datum zadání,
- Stav tipu,
- Název tipovaného produktu,
- OSČ zadavatele,
- Popis stavu.

V tomto přehledu tipů lze filtrovat na základě různých parametrů – např. si může pracovník vyfiltrovat všechny tipy na konkrétní produkt nebo může filtrovat na základě stavu tipu. V průběhu životnosti tipu se aktualizují jeho stavy tak, jak je s tipem pracováno ze strany pracovníka ČSOB Banky. Významy jednotlivých stavů:

- **Zájem** – Výchozí stav odeslaného tipu. Klient byl osloven a má o produkt zájem. Může se už jednat o situace, kdy má klient domluvenou schůzku nebo je v kontaktu s pracovníkem ČSOB Banky nebo ČSOB Pojišťovny (např. se domluví, že si schůzku domluví později).
- **Nezájem** – klient byl osloven, ale o spolupráci nemá zájem.
- **Prodáno** – klient souhlasí s nabídkou produktu. Může mít již podanou žádost o produkt. Smluvní vztah s klientem, však ještě není uzavřen.
- **Produkt aktivován** – klient si úspěšně produkt sjednal a uzavřel smluvní vztah s ČSOB Bankou.
- **Uzavřeno systémem** – systém tip automaticky uzavřel. Tipu se delší čas nikdo nevěnoval nebo od natipování klienta uběhla lhůta pro uzavření, ta se u různých produktů v různých souvislostech liší.

Stavy tipů u pojistných produktů zpracovávaných přes VPA ČSOB Pojišťovny zobrazují pouze stavy „Zájem“ a „Produkt aktivován“.

Pracovník ČP také může zjistit informaci ohledně započítání tipu do plnění obchodního plánu. Tato informace je k dispozici ve sloupci Popis stavu. Ve standardních případech započítání obchodu se zobrazí stav Započteno. Pokud byl obchod uznán dodatečně, objeví se stav Započteno na výjimku, a to nezávisle na hodnotě ve sloupci Stav tipu.

Pokud potřebuje mít pracovník ČP podrobnější přehled o tipech, může využít „Detailní přehled“ odeslaných tipů. Tuto volbu provede kliknutím na nápis „Detailní přehled“, následně lze zjistit další dodatečné informace:

- Název sjednaného produktu,
- Jméno a příjmení zpracovatele,
- Telefon zpracovatele,
- Název zpracovatelské pobočky,
- PSČ zadavatele,
- PSČ tipaře,
- OSČ zadavatele,
- OSČ tipaře.

Pro zobrazení těchto údajů je nutné využít šedý vodorovný posuvník, který se nachází pod posledním zobrazeným tipem:

Jméno a příjmení klienta	ID tipu	ID opportunity	Datum zadání	Stav tipu	Název tipovaného produktu
Jan Test	490-7411		1. 1. 2024	Vyberte stav	Kreditní karta

Ze stránky „Přehled tipování“ se může pracovník ČP dostat na tipovací formulář a zadat tak nový tip. Stačí na stránce **kliknout na tlačítko „+ Zadat nový tip“**.

Přihlášený uživatel také může exportovat přehledy tipů do tabulky v Excelu. K tomuto účelu stačí kliknout na tlačítko „Export“, které je k dispozici v pravém rohu „Přehledu tipování“.

V případech, kdy bude tipovaný produkt předmětem reklamace nebo dodatečného uznání do systému tipování, nebudou informace o takovém tipu součástí přehledu na webu <https://bodovka.postovnisporitelna.cz/prihlaseni>. Tyto případy budou součástí oficiálního vyhodnocení.

Informace o klientech získané v rámci tipovací činnosti jsou osobními údaji, které podléhají ochraně podle Nařízení (EU) 2016/679 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a podle souvisejících právních předpisů. Informace o klientech, zejména informace obsažené v přehledu tipů, jsou informace podléhající bankovnímu tajemství a podléhají tak ochraně podle zákona č. 21/1992 Sb., o bankách.

6. Vyhodnocení

Vyhodnocení bude předáváno centrálně na týdenní bázi na Centrálu ČP. Motivace se, v případě tipování, řídí dokumenty **Pravidla započítávání prodeje Produktů** a **Vyhlašované podmínky pro soutěže Bodová soutěž a Extraliga**, které mají pracovníci ČP k dispozici. Tato pravidla jsou nadřazena stavu tipu. V praxi to znamená, že i když je stav tipu „Produkt aktivován“, tak před samotným započítáním do plnění plánu ČP nebo odměně pracovníkovi, bude provedena kontrola dalších podmínek dle výše uvedených dokumentů. Obecně platí pravidlo, že pro zahrnutí tipu do systému vyhodnocení musí vždy existovat odeslaný tip. Pracovník ČP si nemůže dodatečně nárokovat započítání produktu, na který nebyl odeslán tip z ČP.