

## Postup pro tipování ze sítě Divize kontaktní síť

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

Specialisté kontaktní sítě tipují dle tohoto postupu produkty:

- **Běžný účet, Spořicí účet, Stavební spoření** (kapitola 1.1),
- **Pojistné produkty** (kapitola 1.2).

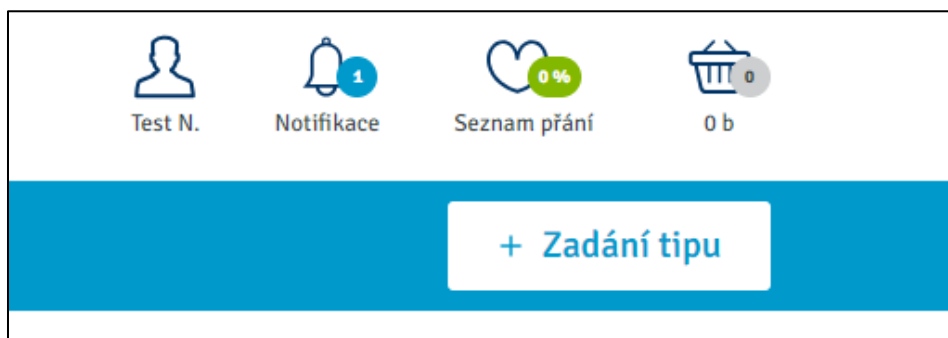
Tipování je možné až po splnění povinných školení a kurzů stanovených v rámci Finanční akademie ČSOB, dle navazujícího Katalogu kurzů aliančních partnerů ČP v aktuální verzi (Finanční akademie ČSOB je vzdělávací systém zaměstnanců ČP, jeho prostřednictvím získávají potřebné kvalifikace k výkonu finančních 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 - <https://intranet.ceskaposta.cz/web/intranet/vzdelavani4>.

Specialisté kontaktní sítě vyvíjejí pouze aktivitu, která směřuje pouze k vyhledání zájemce (obstarání kontaktu), zjištění obecného zájmu, ale nesměřuje k jeho získání (tj. přesvědčení v podobě mentálního rozhodnutí či vážného zájmu o sjednání konkrétněji vymezeného produktu). Nesmí docházet k poradenství či doporučení určitého produktu.

### 1. Tipování prostřednictvím portálu Bodovka

Specialisté kontaktní sítě předávají tipy přes elektronický tipovací formulář umístěný na portálu [www.bodovka.postovnisporitelna.cz](http://www.bodovka.postovnisporitelna.cz). Tímto způsobem lze tipovat na pošty se Specializovanou přepážkou ČP, na Obchodního zástupce ČSOB pojišťovny (dále VPA) nebo na pobočky ČSOB či na Klientské centrum. V případě, že klient preferuje obsluhu na poště bez Specializované přepážky ČP, Specialista kontaktní sítě postupuje dle kapitoly 2. Na portál Bodovky se lze dostat přes ikonu na mobilním telefonu, který má Specialista kontaktní sítě k dispozici.

Po úspěšném přihlášení do osobního profilu nalezne Specialista kontaktní sítě tipovací formulář na úvodní stránce v pravém horním rohu:



[/](#) [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](http://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**

Specialista kontaktní sítě tuto informaci klientovi doslovně přečte. Pokud klient požaduje více informací ke zpracování osobních údajů, Specialista kontaktní sítě otevře web ČSOB: <https://www.csob.cz/csob/ochrana-osobnich-udaju> a seznámí klienta s obsahem. 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, Specialista kontaktní sítě tuto skutečnost potvrdí a může kliknout na tlačítko Pokračovat.


Pro zdárné zahájení vyplnění tipovacího formuláře je nutné určit, o jakého klienta se jedná. Specialista kontaktní sítě zvolí možnost Fyzická osoba (FO).


Zájem o produkt / službu



Id Tipu:183496 \* - povinné údaje


Fyzická osoba (FO)  Fyzická osoba podnikatel (FOP)  Právnícká osoba (PO) [i](#)


### Kontaktní údaje klienta


**Jméno \***  


**Příjmení \***  

**Datum narození klienta \***   

**Telefon \***  

**E-mail**  

**Státní příslušnost klienta \***  Česká republika  Slovenská republika  Ostatní 

**Klient PS/ČSOB \***  Ano  Ne 

**Kontaktujte mě \***  Dopoledne  Odpoledne

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

**Datum narození klienta \***   

 **Podle data narození se jedná o nezletilou osobu. Prosím potvrďte.**

Klient je nezletilá osoba.

Tato funkcionality, 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.** Pokud je klient bez e-mailové adresy nebo požaduje více informací o ochraně osobních údajů, klikněte na odkaz <https://www.csob.cz/csob/ochrana-osobnich-udaju> a seznámte klienta s obsahem webu. Určení státní příslušnosti klienta se vždy vztahuje k osobě, která se Specialistou kontaktní sítě tipovací formulář vyplňuje. Specialista kontaktní sítě 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.

### 1.1. Tipování produktů Poštovní účet, Spořicí účet, Stavební spoření

**Přidat produkty / služby**

---

Účet

Půjčka

Zhodnocení

Pojištění

Specialista kontaktní sítě vybere produktovou doménu Účet a potvrdí možnost **Běžný účet**, případně vybere doménu Zhodnocení a vybere možnost **Spořicí účet, Stavební spoření**:

**Přidat produkty / služby**

**Účet**

Běžný účet

ČSOB Smart

Tip na aktivního klienta

---

Účet

**Přidat produkty / služby** - odstranit

**Zhodnocení**

ČSOB Drobné

Investice

Spořicí účet

Termínovaný vklad

Doplnkové penzijní spoření

Stavební spoření

[skrýt další](#)

---

Účet

Půjčka

Zhodnocení

Pojištění

Produkty mohou být odeslány v rámci jednoho tipu. **Jiné produkty není možné dle tohoto postupu tipovat.**

Po zvolení konkrétního produktu se Specialistovi kontaktní sítě zobrazí „Místo sjednání“.

**Místo sjednání**

Klientské centrum

Obchodní místo pobočkové sítě ČSOB

Specializovaná přepážka ČP

**Název obchodního místa\***  ▼ ⓘ

V případě využití možnosti „Specializovaná přepážka ČP“ nebo možnosti „Obchodní místo pobočkové sítě ČSOB“ je nutné vybrat ze seznamu „Název obchodního místa“. Specialista kontaktní sítě nabízí klientovi a následně volí přednostně možnost „Specializovaná přepážka ČP“, dále nabízí možnost natipování na poštu bez Specializované přepážky ČP dle výběru klienta (viz kapitola 2.). V případě, že klientovi ani jedna nabídka nevyhovuje, nabízí klientovi a následně volí možnost „Obchodní místo pobočkové sítě ČSOB“ nebo „Klientské centrum“. Názvy obchodních míst jsou řazeny abecedně na základě názvu města.

### Místo sjednání

Klientské centrum  
 Obchodní místo pobočkové sítě ČSOB  
 Specializovaná přepážka ČP

Název obchodního místa \*

Vyberte položku i

Informace o tipaři/pt

PSČ zadavatelské pošty/depa/dodejny \*

Osobní číslo zadavatele

Jméno zadavatele

Příjmení zadavatele

Hledat

Aš, Poštovní náměstí 911

Benešov u Prahy, Poštovní 478

Beroun, Kostelní 121/27

Bílina, Mírové nám. 72/5

Blansko, Hybešova 584/53

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 zvolení Klientského centra bude klient osloven telefonicky z banky. Klient musí být ČR nebo SK národnosti, musí mít korespondenční adresu na území ČR, je vyžadována e-mailová adresa. Klient musí být schopný a ochotný se domluvit telefonicky s kurýrem a osobně se sejít a identifikovat se.

## 1.2. Tipování pojistných produktů

Pro tipování pojistných produktů vybere specialista kontaktní sítě produktovou doménu Pojištění

### Přidat produkty / služby

Účet

Půjčka

Zhodnocení

Pojištění

Po výběru domény zaškrtnává vybrané druhy pojištění, o které má klient zájem. Specialista kontaktní sítě má možnost vybrat všechny druhy pojištění, které jsou uvedeny v Bodovce.

## Přidat produkty / služby

### Pojištění

- Životní pojištění - dospělí
- Životní pojištění - děti
- Pojištění domácnosti
- Pojištění nemovitosti
- Pojištění vozidel - povinné ručení
- Pojištění vozidel - havarijní pojištění
- Odpovědnost
- Cestovní pojištění
- Pojištění právní ochrany
- Pojištění internetových rizik
- Ostatní

[skrýt další](#)

Po zvolení konkrétního produktu se Specialistovi kontaktní sítě zobrazí „Místo sjednání“. Primárně vybírá Obchodního zástupce ČSOB Pojišťovny (VPA). Pouze v případě, že si klient výslovně přeje, aby jednání probíhalo na obchodním místě České pošty, zaškrtně možnost Specializovaná přepážka ČP.

### Místo sjednání

- Specializovaná přepážka ČP
- Obchodní zástupce ČSOB Pojišťovny

Pro korektní přidělení tipu na příslušného VPA zadává Specialista kontaktní sítě údaje z kontaktní adresy klienta (Ulice, Číslo popisné, Obec a Region).

Obchodní zástupce ČSOB Pojišťovny

Zadejte prosím ulici z kontaktní adresy klienta.

Ulice \*  i

Číslo popisné \*  i

Obec \*  i

Region \*  i

## 1.3. Informace o zadavateli/ích tipů a možnosti sledování zadaných tipů

### 1.3.1. Informace o zadavateli/ích tipů

Tipovací formulář automaticky identifikuje uživatele, který jej vyplnil, a to včetně jména, příjmení a PSČ dodejny. Osobní číslo zadavatele, jméno a příjmení nelze upravovat. Pole PSČ zadavatelské dodejny

Ize 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 <span>i</span>
Osobní číslo zadavatele	91111112
Jméno zadavatele	Test <span>i</span>
Příjmení zadavatele	Narvi <span>i</span>
Telefonní číslo zadavatele	+420 <span>i</span>
<input type="checkbox"/> Tipař je jiná osoba	

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

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

**PSČ zadavatelské pošty** = PSČ dodejny, ze které byl tip odeslán do ČSOB

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

**Osobní číslo zadavatele** = osobní číslo Specialisty kontaktní sítě, který formulář vyplní a odešle do ČSOB

**Osobní číslo tipaře** = osobní číslo Specialisty kontaktní sítě, který tip na produkt získal

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

Specialista kontaktní sítě tip odešle kliknutím na tlačítko „Odeslat tip“.

Pokud dojde k úspěšnému odeslání tipu, uvidí Specialista kontaktní sítě na svém mobilním telefonu 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 Specialista kontaktní sítě 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 dle následujícího vzoru:

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](http://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

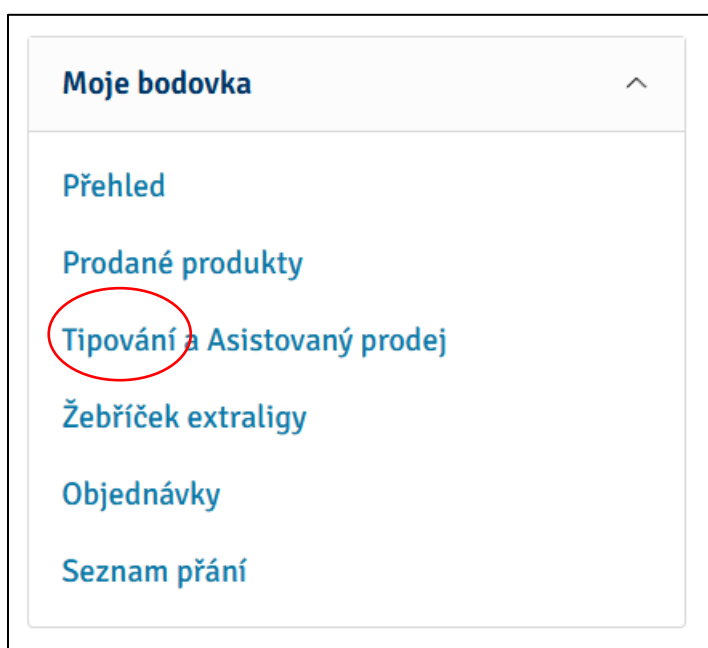
Vaše ČSOB

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

### 1.3.2. Možnosti sledování zadaných tipů

Jelikož se tipy zadávají přes osobní profil Specialisty kontaktní sítě na portálu [www.bodovka.postovnisporitelna.cz](http://www.bodovka.postovnisporitelna.cz), 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). Zadané tipy se na webu [www.bodovka.postovnisporitelna.cz](http://www.bodovka.postovnisporitelna.cz) zobrazují do 24 hodin od odeslání tipu.

Pokud chce Specialista kontaktní sítě sledovat zadané tipy, najde je ve svém profilu na portálu [www.bodovka.postovnisporitelna.cz](http://www.bodovka.postovnisporitelna.cz), 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 Specialista kontaktní sítě všechny odeslané tipy, u kterých figuruje jako zadavatel. Specialista kontaktní sítě vidí v rámci „Zkráceného přehledu“ následující údaje o tipu:

- Jméno a příjmení klienta,

- ID tipu,
- Datum zadání,
- Stav tipu,
- Název tipovaného produktu,
- OČ zadavatele,
- Popis stavu.

V tomto přehledu tipů lze filtrovat na základě různých parametrů – např. si může uživatel 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 (např. se domluví, že si schůzku domluví později).
- **Nezájem** – klient byl osloven, ale o spolupráci nemá zájem. Ze strany pracovníka ČSOB Banky.
- **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.

Specialista kontaktní sítě 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** Specialista kontaktní sítě **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
<input type="text" value="Jan Test"/>	<input type="text" value="490-7411"/>		<input type="text" value="1. 1. 2024"/>	<input type="text" value="Vyberte stav"/>	<input type="text" value="Kreditní karta"/>

Ze stránky „Přehled tipování“ se může Specialista kontaktní sítě 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. 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 [www.bodovka.postovnisporitelna.cz](http://www.bodovka.postovnisporitelna.cz). 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.**

**POZOR:** Výše uvedený postup je platný pouze pro tipy pro produktovou doménu Účet a Zhodnocení. **Informace k předaným tipům v doméně Pojištění budou Specialistům kontaktní sítě předávat VPA/KAM ČSOB Pojišťovny.**

## 2. Tipování prostřednictvím formuláře Žádost o poskytnutí informací (kód 429)

Specialista kontaktní sítě využívá při tipování v terénu **Žádost o poskytnutí informací (kód 429)** (dále jen „Žádost“) v případě, že klient preferuje obsluhu na poště bez Specializované přepážky ČP, nebo pokud není možné využít portálu Bodovka (chybějící přístup nebo nefunkčnost systému). Tento formulář slouží pouze pro předávání tipů v rámci ČP (nikoliv např. pro předávání tipů na VPA/KAM ČSOB Pojišťovny). Pojistné produkty se tímto formulářem tipují pouze na pošty se Specializovanou přepážkou.

„Žádost“ není vydávána jako tiskopis s distribucí z CS v Jihlavě, ale jednotlivá pracoviště si jej mohou **vytisknout podle potřeby ze Šablon xAPOST**, pro Divizi kontaktní sítě adresář „Sablony/DEPO/Tipovani“.

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

Vzor vyplněné „Žádosti“ je uveden v Příloze.

## A. Postup vyplnění „Žádosti“

### Oddíl – Klient (vyplňuje Specialista kontaktní sítě)

- Po projevení zájmu klienta o vybraný finanční produkt (Běžný účet, Spořicí účet, Stavební spoření, **Pojištění**) 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).
- 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. V části „Požadavek“ zakřížkuje pracovník produkt), o který má klient zájem (Běžný účet – 1. osobní účet+ Spořicí účet – 8. ostatní – na místo teček doplní Spořicí účet, Stavební spoření, **Pojištění**). Na jednom formuláři může být označeno více produktů.

### Oddíl – Žádost převzal (vyplňuje Specialista kontaktní sítě)

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

### Oddíl – Žádost předána ke zpracování (vyplňuje Specialista kontaktní sítě)

- Tuto část vyplňuje pracovník údaji pošty, na kterou přijatou „Žádost“ s tipem následně zasílá k dalšímu zpracování (sjednání produktu), vyplní pole „PSČ“ a „Datum zadání žádosti do APOST“. Pole „Výsledek zpracování“ nevyplňuje, toto pole vyplní pošta, na kterou bude „Žádost“ zaslána ke zpracování kontaktu/sjednání produktu.

### Evidence Žádosti v APOST (provádí Specialista kontaktní sítě)

- Pracovník zaeviduje přijatou „Žádost“ do APOST 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
  - do pole „Zpracování“ se vybere místo/pracoviště, které bude kontakt dále vyřizovat 1 – pošta
  - podle pole „Zpracování“ se do pole Identifikace zapíše 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**
  - po evidenci v APOST a doplnění údajů podle transakce v APOST se z „Žádosti“ **oddělí část Potvrzení pro pracovníka**, kterou si tipující pracovník **ponechá jako doklad o předání kontaktu**.

**B. Postup pro místo zpracování kontaktu od tipujícího pracovníka (provádí pošta, na kterou byla „Žádost“ předána)**

- Pošta, která bude tip zpracovávat, postupuje standardním způsobem, tj. kontaktuje telefonicky klienta ke sjednání schůzky k uzavření produktu.
- Po/Při 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“.

**Oddíl – Žádost předána ke zpracování**


- Do „Žádosti“ se doplní pole „Výsledek zpracování, a to textem – sjednán požadovaný produkt nebo sjednán jiný produkt nebo klient o produkt neměl zájem.

**Evidence výsledku zpracování do APOST + archivace „Žádosti“ od tipujícího pracovníka**

- Po uzavření/sjednání produktu nebo neúspěšném oslovení klienta se provede evidence „Žádosti“ do APOST transakčním kódem **429** – Žádost o poskytnutí informací, volba **2** – **vyhodnocení žádosti** a údajů z „Žádosti“. Výsledek zpracování se doplní výběrem z Helpu.
- Zaevidované „Žádosti“ se archivují 6 měsíců v samostatné složce u vedoucího provozovny.

Po uplynutí této doby budou „Žádosti“ zlikvidovány.

## Vzor vyplněné „Žádosti“

<b>Žádost o poskytnutí informací</b>				 Česká pošta kód 429 verze 04/2022
Číslo žádosti:		1200911811		
<b>Klient</b>				
Jméno a příjmení: <i>JANA NOVÁKOVÁ</i>		Adresa: (včetně PSČ) <i>KRATKA 456, 12000 PRAHA 2</i>		
		Telefon: (povinný údaj) <i>602 841 583</i>		
		E-mail*: <i>j.novakova@seznam.cz</i>		
Státní příslušnost klienta	ČR	<input checked="" type="checkbox"/>	SR	ostatní
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 <a href="http://www.csob.cz">www.csob.cz</a> v sekci Ochrana osobních údajů nebo na bezplatné infolince 800 023 003.				
Datum: <i>18.11.2024</i>	Podpis klienta: <i>Jana Nováková</i>			
<b>Požadavek:</b>				
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"/>	
<b>Žádost převzal</b>				
Jméno a příjmení: <i>JIŘINA HOLA</i>	Osobní číslo: <i>49532</i>	PSČ: pošta/DEPO/dodejna <i>12009</i>	Datum převzetí žádosti: <i>18.11.2024</i>	
<b>Žádost předána ke zpracování</b>				
PSČ: pošta/DEPO/dodejna <i>12000</i>		Výsledek zpracování:		
Datum zadání žádosti do APOST: <i>18.11.2024</i>				
<b>Potvrzení pro pracovníka</b> (doplň se z APOST při zaevidování dokladu)				
Osobní číslo pracovníka:	<i>49532</i>	PSČ:	<i>12009</i>	
Jméno a příjmení klienta:	<i>Jana Nováková</i>			
Produkt: <i>1 - osobní účet</i>	Datum předání:		<i>18.11.2024</i>	
Zpracuje:				
PSČ: pošta/DEPO/dodejna	<i>12000</i>			
* 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.				