



Pojištění internetových rizik (PIR) k ČSOB Smartu – příručka

PROČ SI SJEDNAT Pojištění internetových rizik FAMILY

Pomůže klientovi, například když:

- e-shop klientovi dodá poškozené zboží nebo jej nedodá vůbec
- zloději zneužijí platební kartu klienta na internetu
- někdo si objedná jménem klienta zboží či sjedná půjčku
- a také se hodí, když se klient stane obětí kyberšikany či potřebuje vyřešit problémy např. s počítačem

Veškeré detailní informace naleznete v produktovém listu Pojištění internetových rizik FAMILY, který najdete v Prodejní aplikaci pro pracovníky ČP.

HLAVNÍ BENEFITY Pojištění internetových rizik k ČSOB Smartu

- pojištění je za super cenu 25 Kč měsíčně (oproti standardní ceně 99 Kč měsíčně za PIR sjednané mimo Smart)
- pojištění poskytuje klientovi plnou ochranu na internetu
- klienti mohou při sjednání PIR využít benefit až půl roku zdarma za aktivitu formou vratky poplatků – pokud 12 měsíců před sjednáním PIR toto pojištění neměli a pokud budou každý měsíc na svém účtu v ČSOB [aktivní](#)

POJIŠTNÉ LIMITY produktu – Pojištění internetových rizik FAMILY

Rozsah pojištění				
Family pojištění pro celou rodinu	Finanční náhrada (limit na PU)	Právní ochrana (limit na rok)	IT Asistence	Právní konzultace (telefon, e-mail)
Nákup zboží /služeb na internetu	50 000 Kč	500 000 Kč	4 x 30 min. / rok	Neomezeně
Zneužití platebního prostředku	50 000 Kč	500 000 Kč	4 x 30 min. / rok	Neomezeně
Zneužití identity na internetu	250 000 Kč	500 000 Kč	4 x 30 min. / rok	Neomezeně
Poškození pověsti na internetu	Není*	500 000 Kč	4 x 30 min. / rok	Neomezeně

*Limit 50 000 Kč na odstranění či znesnadnění přístupu k negativním informacím o klientovi na internetu.

PRO KOHO JE POJIŠTĚNÍ URČENÉ

Pojištění můžete nabídnout prakticky každému klientovi, který si ho sjedná výhradně ve svém ČSOB Smartu:

1. nový klient

- založí si u nás běžný korunový účet, pokud ho ještě nevlastní
- stáhne si aplikaci ČSOB Smart a po přihlášení v sekci „Produkty“, po kliknutí na dlaždici „Pojištění“ nalezne nabídku „Pojištění internetových rizik“. Ukázka procesu sjednání viz níže.

2. stávající klient bez ČSOB Smartu

- si stáhne aplikaci ČSOB Smart a po přihlášení v sekci „Produkty“, po kliknutí na dlaždici „Pojištění“ nalezne nabídku „Pojištění internetových rizik“. Ukázka procesu sjednání viz níže.

3. stávající klient s ČSOB Smartem

- po přihlášení v sekci „Produkty“, po kliknutí na dlaždici „Pojištění“ nalezne nabídku „Pojištění internetových rizik“. Ukázka procesu sjednání viz níže.

VZNIK PRODUKTU A ZOBRAZENÍ V APLIKACI CRM ČP

- klient uvidí **PIR ihned po sjednání ve svém Smartu a IB** (stačí aktualizovat obrazovku Smartu „potažením“ nebo se odhlásit a znovu přihlásit)
- **všechny předmluvní dokumenty** týkající se pojištění -> VPP, IPID + INFOLIST a Záznam ze sjednání pojištění **obdrží klient ještě před sjednáním PIR přímo do ELB**
- Marketingové podmínky akce jsou klientovi dostupné v průběhu procesu sjednání (na obrazovce „více informací“ a také na webové stránce [Pojištění internetových rizik k účtu | ČSOB](#)).
- po sjednání pojištění obdrží klient dokument Pojistka (potvrzení o sjednaném pojištění) do ELB a během několika hodin od sjednání obdrží na email notifikaci o aktivaci pojištění (konfirmační email)
- pojištění je **aktivní od následujícího dne po sjednání**
- **zájem** klienta o pojištění uvidíte v CRM v části Uzavřené obchodní případy
- **založený produkt** se v CRM zobrazí v části **Produkty** – sekce Pojištění ihned po sjednání (produkt je v CRM uveden pod názvem Pojištění internetových rizik FAMILY)

KLIENT MÁ Pojištění internetových rizik a chce přejít na PIR k ČSOB Smartu

- klienta odkažte na Klientské centrum, kde s ním vše dořeší

JAK FUNGUJE BENEFIT AŽ PRVNÍHO ½ ROKU „ZDARMA“

- klientovi pravidelně 15. den v měsíci z účtu automaticky strhne poplatek 25,- Kč a během prvního ½ roku mu ho vrátíme zpět na účet, a to 1. den následujícího měsíce při splnění následujících podmínek:
 - klient neměl 12 měsíců před sjednáním PIR toto pojištění sjednané
 - klient byl v daném měsíci **aktivní** na svém účtu ČSOB
 - klientovi byl v daném měsíci stržený poplatek za PIR
- klientovi na konci benefitu neposíláme žádnou notifikaci, pojištění má klient dál za 25 Kč měsíčně

ZÁKLADNÍ ODLIŠNOSTI – samostatně stojícího PIR vs. linkované pojištění PIR ke Smartu

1. Samostatně stojící pojištění internetových rizik

- pojištění si může sjednat klient banky i neklent – smlouva je uzavřena přímo mezi klientem (pojistníkem) a pojišťovnou
- sjednání není podmíněno žádnou další službou v bance (např. účet, ČSOB Smart) je tedy vhodné nabídnout klientům, kteří preferují pojistnou ochranu internetových rizik, ale nechtějí si například stáhnout aplikaci ČSOB Smart
- pojištění se dá sjednat v Single nebo Family variantě
- cena u varianty **Single** je **900 Kč/ročně** a u varianty **Family 1** **188 Kč/ročně**
- klient hradí pojistné přímo pojišťovně

2. linkované pojištění PIR sjednané ve ČSOB Smartu

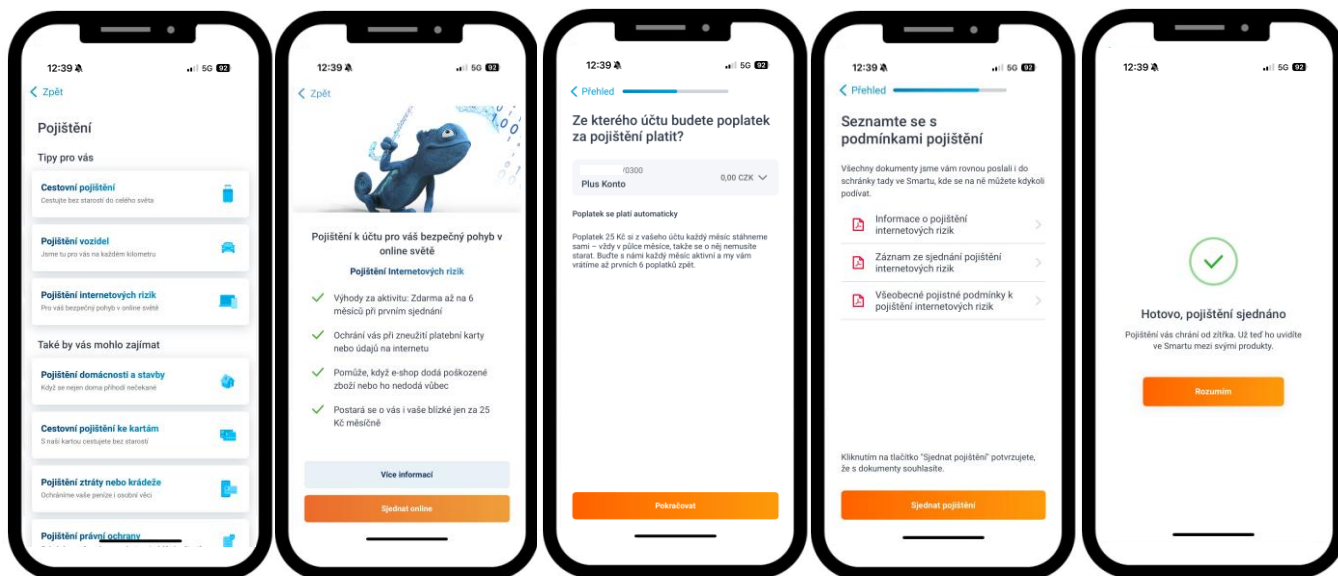
- podmínkou je, že má klient sjednan v bance běžný korunový účet a aktivovaný ČSOB Smart
- klient vstupuje do pojištění jako pojištěná osoba, pojistníkem je banka
- pro klienta cenově výhodnější varianta – **300 Kč/ročně**
- klient hradí poplatek bance

Rozsah pojištění a služeb je u obou variant shodný.

PROCES SJEDNÁNÍ V APLIKACI ČSOB SMART

Klient si pojištění sjedná jednoduše sám v aplikaci ČSOB Smart a může využít postupu uvedeném na našich [webových stránkách](#).

V případě, že klient projeví zájem o stažení ČSOB Smart přímo na poště, můžete mu s instalací pomoci a současně ho motivovat ke sjednání PIR. Jste však povinni klienta upozornit, že vedle nabídky PIR uvidíte v ČSOB Smartu i další informace (například zůstatek účtu, typ produktu apod.). Zároveň má klient celou dobu svůj mobilní telefon u sebe. Klientovi můžete pouze radit, neberte si od klienta telefon do ruky, ani za něj nikam neklikejte. Neukazujte telefon kolegovi, aby se s ním poradili jak dál.



<p>1.</p> <p>Na úvodní stránce aplikace klikněte na sekci „Produkty“ dlaždice „pojištění“ a dále „Pojištění internetových rizik“</p>	<p>2.</p> <p>Klikněte na tlačítko „Sjednat online“</p>	<p>3.</p> <p>Zkontrolujte si účet, ke kterému bude pojištění navázáno, a ze kterého budou strhávány poplatky a klikněte na „Pokračovat“</p>	<p>4.</p> <p>V tuto chvíli byly do ELB zaslané předmluvní dokumenty. Kliknutím na „Sjednat pojištění“ souhlasíte s podmínkami</p>	<p>5.</p> <p>Zobrazení konfirmační stránky je potvrzením, že pojištění bylo sjednáno</p>
---	---	--	--	---

HLÁŠENÍ POJISTNÉ UDÁLOSTI

Asistenční služba/hlášení pojistných událostí

tel. číslo: + 420 466 100 777 (volba 0)

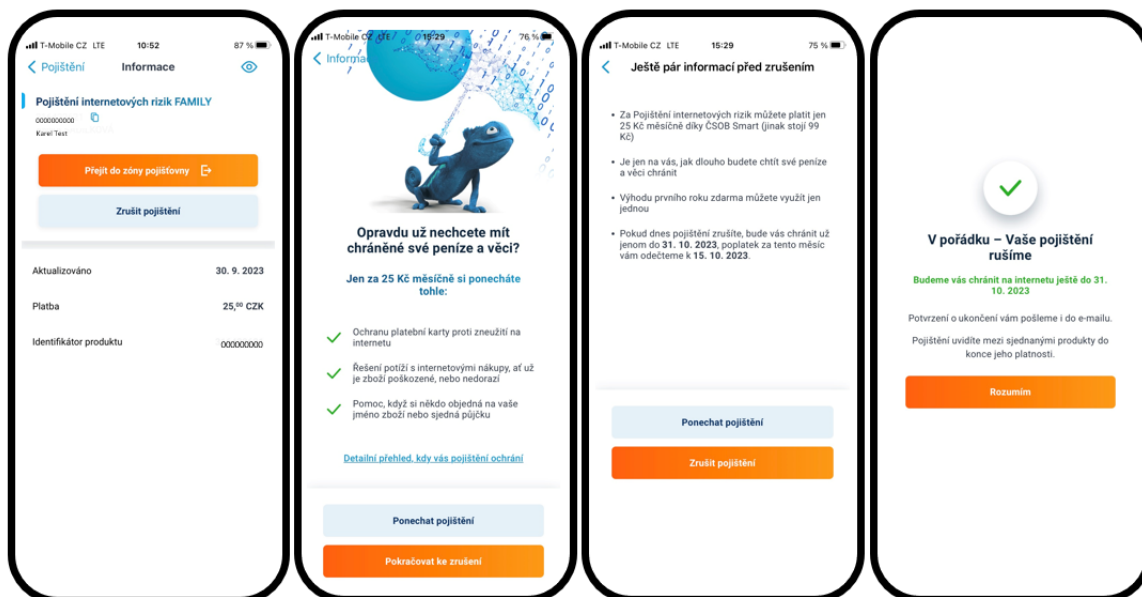
e-mail: internetovarizika@csobpoj.cz

ZRUŠENÍ Pojištění internetových rizik k ČSOB Smartu

- klient si může kdykoliv požádat o zrušení pojištění (neexistuje výpovědní lhůta) přímo v ČSOB Smartu – kliknutím na tlačítko „Zrušit pojištění“ v detailu sjednaného produktu, viz obrazovky níže
- pojištění je zrušeno v systémech banky následující den, hned poté odchází klientovi potvrzení o zrušení e-mailem

- pojištění zanikne ke konci daného kalendářního měsíce, ve kterém klient požádá o zrušení pojištění (klient za daný měsíc ještě zaplatí poplatek za pojištění a je do konce daného měsíce pojištěný)
- klienty, kteří si budou chtít zrušit pojištění **neodkazujte** na Klientské centrum (495 300 300), ale výhradně je navádějte na zrušení v ČSOB Smartu

Ukázka procesu rušení v ČSOB Smartu



- Důležité upozornění – pokud si klient zruší pojištění, může si ho opětovně sjednat, ale už bez benefitu na ½ roku zdarma.