

# Metodický průvodce ÚČTY

## Obsah

1.	Chyby při identifikaci klienta.....	2
2.	Použití klávesy ESC.....	3
3.	Chyby při tisku Smluvní dokumentace.....	4
4.	Technické závady tiskárny při tisku Smluvní dokumentace.....	4
5.	Jak bezpečně stornovat objednávku.....	5
6.	Hlášky v APOST.....	7
7.	Hlášení incidentů.....	9
8.	Metodická podpora.....	9
9.	Pořadí podepisování Smluvní dokumentace.....	9
10.	Postup pro tisk Smluvní dokumentace.....	10

## 1. Chyby při identifikaci klienta

- 1) Chyba zjištěná v identifikačních údajích klienta při zadávání objednávky (chybné příjmení klienta, chybná adresa, mobil, e-mail).

APOST zobrazí hlášku: „Jsou osobní údaje v pořádku? ANO/NE“



Pracovník vybere „NE“ a APOST přechází na obrazovku Identifikační list, kde pracovník provede modifikaci identifikačních údajů klienta.

- 2) Chyba zjištěná v identifikačních údajích po vytištění Smluvní dokumentace v transakci 601/672/641 (chybné příjmení klienta, chybná adresa, mobil, e-mail).

APOST zobrazí hlášku: „Jsou dokumenty obsahově správně? ANO/NE“



Pracovník vybere „NE“ a APOST přechází na obrazovku Identifikační list, kde pracovník provede modifikaci identifikačních údajů klienta.

- 3) Chyba zjištěná v identifikačních údajích po vytištění Smluvní dokumentace v transakci 715 (chybné příjmení klienta, chybná adresa, mobil, e-mail)

APOST zobrazí hlášku: „Jsou dokumenty obsahově správně? ANO/NE“



Pracovník vybere „NE“, objednávka bude **stornována**. Pracovník odešle všechny vytištěné dokumenty do banky. Pokud bude klient požadovat založení účtu, vyvolá transakci 601/672/641.

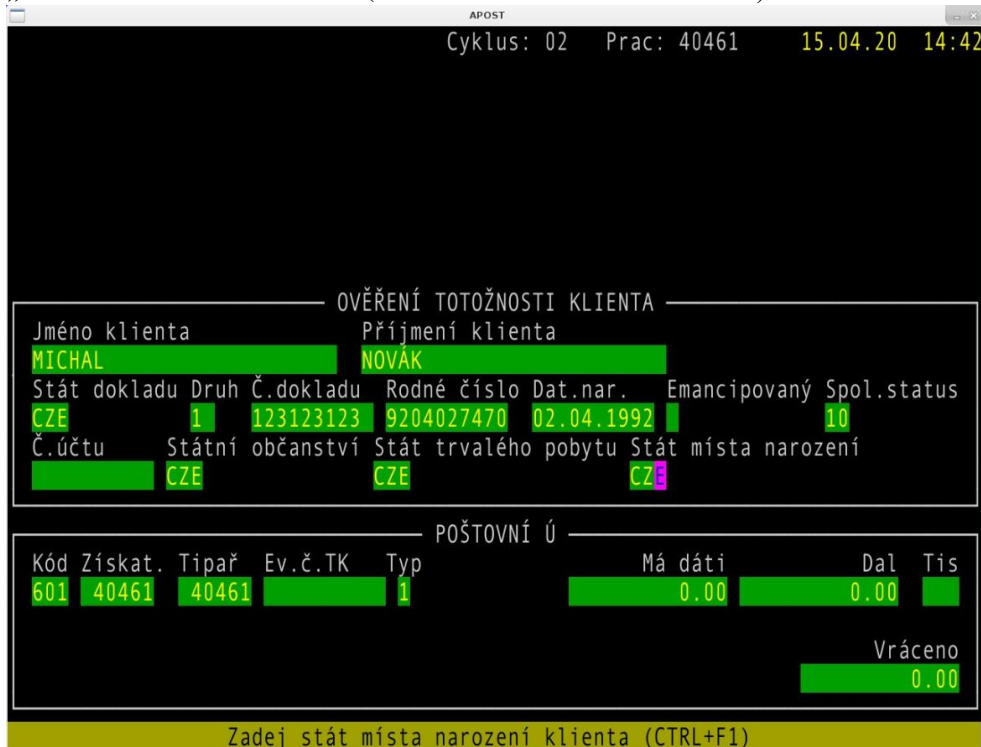
- 4) Chyba zjištěná v identifikačních údajích klienta ve **jméně nebo křestním jméně** (zdrobněliny, popř. záměna jména a příjmení).

Bohužel, tuto chybu nelze opravit, pracovník se klientovi omluví a odkáže ho na pobočku banky.

## 2. Použití klávesy ESC

Pracovník může použít klávesu **ESC** na obrazovce:

„Ověření totožnosti klienta“ (transakce 960 -malá identifikace).



Cyklus: 02 Prac: 40461 15.04.20 14:42

OVĚŘENÍ TOTOŽNOSTI KLIENTA

Jméno klienta: MICHAL Příjmení klienta: NOVÁK

Stát dokladu: CZE Druh: 1 Č.dokladu: 123123123 Rodné číslo: 9204027470 Dat.nar.: 02.04.1992 Emancipovaný: 10 Spol.status: 10

Č.účtu: Státní občanství: CZE Stát trvalého pobytu: CZE Stát místa narození: CZ

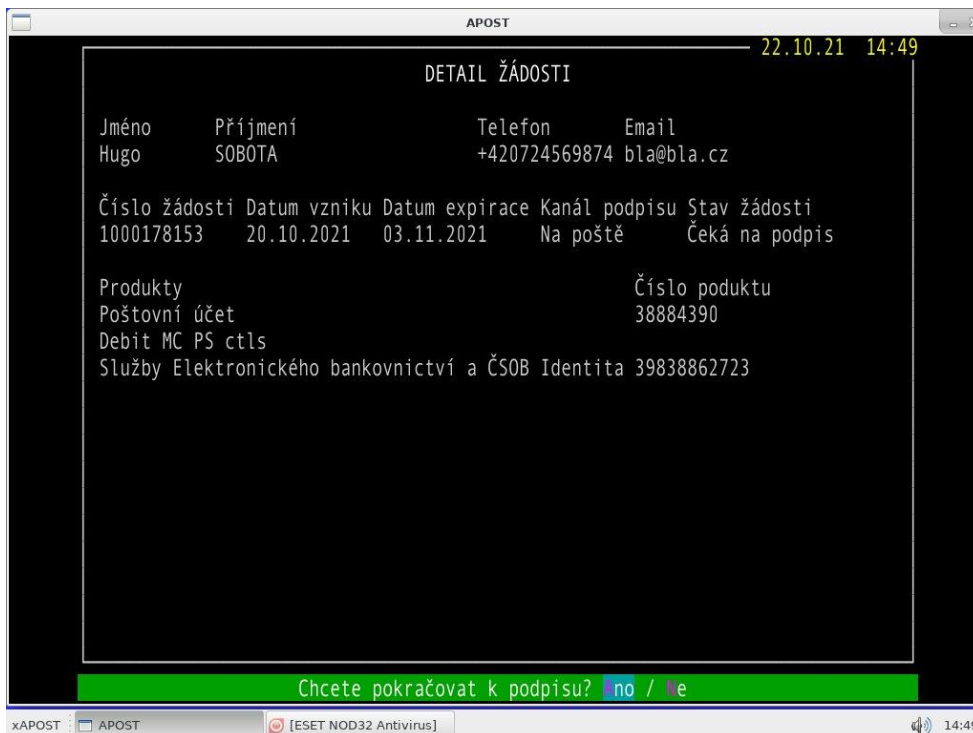
POŠTOVNÍ Ú

Kód	Získat.	Tipař	Ev.č.TK	Typ	Má dáti	Dal	Tis
601	40461	40461		1	0.00	0.00	

Vráceno: 0.00

Zadej stát místa narození klienta (CTRL+F1)

„Detail žádosti“ (transakce 715)



APOST 22.10.21 14:49

DETAIL ŽÁDOSTI

Jméno: Hugo Příjmení: SOBOTA Telefon: +420724569874 Email: bla@bla.cz

Číslo žádosti: 1000178153 Datum vzniku: 20.10.2021 Datum expirace: 03.11.2021 Kanál podpisu: Na poště Stav žádosti: Čeká na podpis

Produkty: Poštovní účet Číslo produktu: 38884390  
Debit MC PS ctls  
Služby Elektronického bankovníctví a ČSOB Identita 39838862723

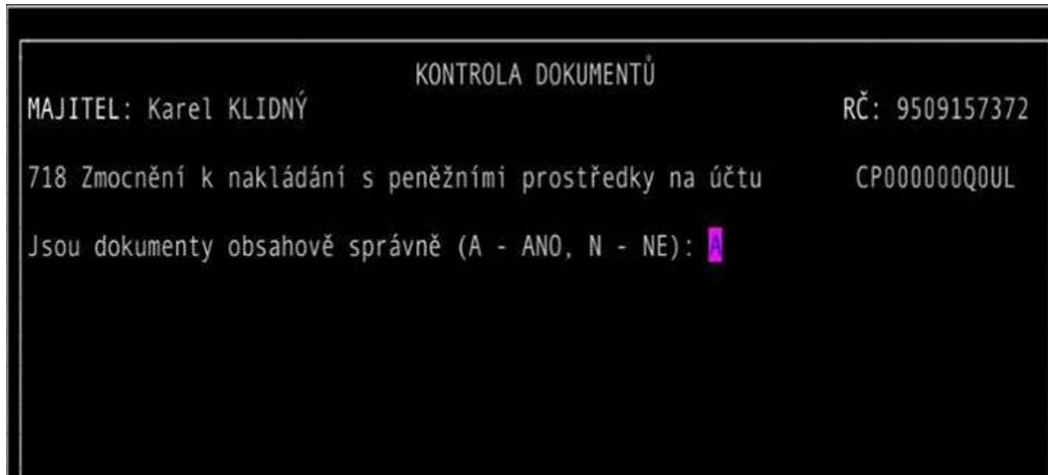
Chcete pokračovat k podpisu? Ano / Ne

Na jiných obrazovkách nelze klávesu ESC použít (na stisknutí klávesy ESC APOST nereaguje).

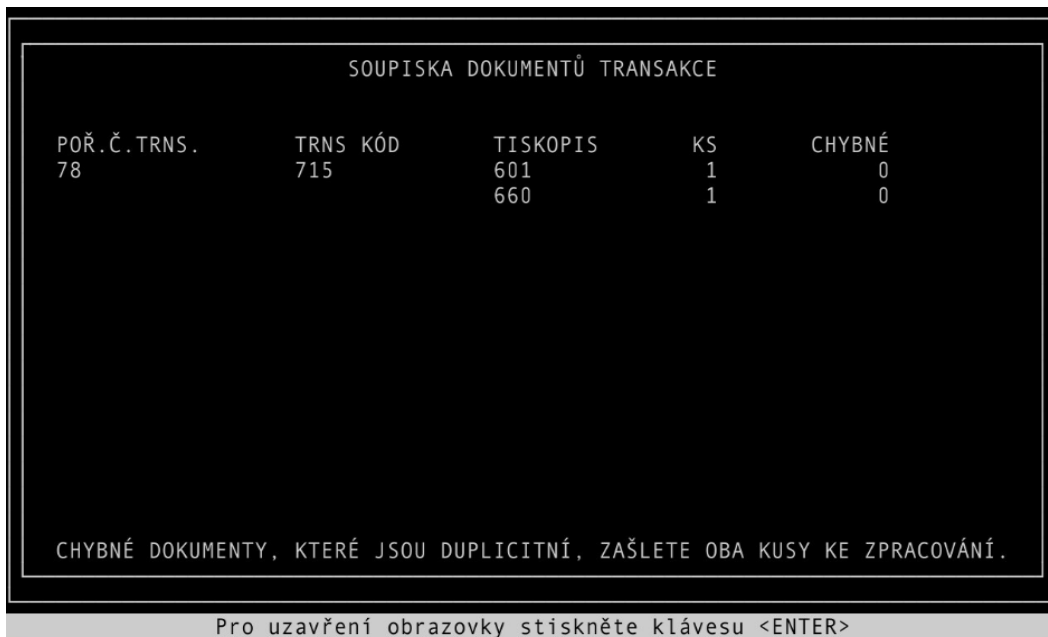
### 3. Chyby při tisku Smluvní dokumentace

Po potvrzení tisku Smluvní dokumentace mohou nastat delší odezvy tiskárny (až několik minut). Pracovník vyčká a netiskne Smluvní dokumentaci opakovaně. Pokud po uplynutí času tiskárna nereaguje, pracovník vyvolá transakci 715 a provede opakovaně tisk Smluvní dokumentace.

Pokud pracovník vytiskne více verzí Smluvní dokumentace, je nutné podepsat vždy tu **poslední vytištěnou**. Pracovník porovná čárové kódy vytištěné na Smluvní dokumentaci s čárovými kódy zobrazenými v APOST. Před označením dokumentů za podepsané pracovník zkontroluje, **že klientovi předkládá k podpisu dokument, který má stejný čárový kód, který je zobrazen v APOST na obrazovce Kontrola dokumentů.**



Následně zaměstnanec zkompletuje doklady dle zobrazené soupisky, spojí je sešívačkou a složku odešle denní zásilkou do banky společně se všemi duplicitně vytištěnými a nepodepsanými dokumenty.



### 4. Technické závady tiskárny při tisku Smluvní dokumentace

Po potvrzení tisku Smluvní dokumentace se ve stavovém řádku zobrazí hláška:

„Jsou dokumenty vytištěny správně? ANO/NE“

Jsou dokumenty vytištěny správně? no / ne

V případě že pracovník zjistí, že je:

- **zaseknutý papír v tiskárně** – závada musí být manuálně odstraněna, pracovník potvrdí volbu „NE“. Dojde k přegenerování Smluvní dokumentace a k výzvě k novému tisku dokumentace.
- **nečitelný tisk/prázdný toner v tiskárně** – musí být vyměněn toner, pracovník potvrdí volbu „NE“. Dojde k přegenerování Smluvní dokumentace a k výzvě k novému tisku dokumentace.
- **nefunkční tiskárna nebo nebude k dispozici toner** – pracovník musí zadat „ANO“. APOST zobrazí dotaz na obsahovou správnost dokumentů.

Jsou dokumenty obsahově správně? no / ne

Pracovník musí zvolit volbu „ANO“.

APOST zobrazí dotaz, zda jsou podepsány všechny dokumenty.

Jsou podepsány všechny dokumenty? no / ne

Pracovník zvolí volbu „NE“ a dochází ke stornu objednávky.

## 5. Jak bezpečně stornovat objednávku

- 1) **Před tiskem smluvní dokumentace v transakci 601/672/641 APOST zobrazí hlášku:**  
„Chcete tisknout dokumentaci? ANO/NE“

Chcete tisknout dokumentaci? no / ne

Pracovník vybere „NE“ a APOST zobrazí hlášku: „Opravdu chcete žádost stornovat? ANO/NE“

Opravdu chcete stornovat žádost? no / ne

Pracovník vybere „ANO“ a žádost bude **stornována**.

- 2) **Po tisku smluvní dokumentace v transakci 601/672/641 APOST zobrazí hlášku:**  
„Jsou dokumenty vytištěny správně? ANO/NE“

Jsou dokumenty vytištěny správně? no / ne

Pracovník vybere „ANO“ a APOST zobrazí hlášku: „Jsou dokumenty obsahově správně?“

Jsou dokumenty obsahově správně? no / ne

Pracovník vybere „ANO“ a APOST zobrazí hlášku: „Jsou podepsány všechny dokumenty?“

Jsou podepsány všechny dokumenty? no / ne


Pracovník vybere „NE“ a žádost bude **stornována**.

- 3) Před tiskem smluvní dokumentace v transakci 715 APOST zobrazí hlášku: „Chcete pokračovat k podpisu? ANO/NE“



Chcete pokračovat k podpisu? An / Ne


Pracovník vybere „NE“ a APOST zobrazí hlášku: „Opravdu chcete žádost stornovat? ANO/NE“



Opravdu chcete stornovat žádost? An / Ne

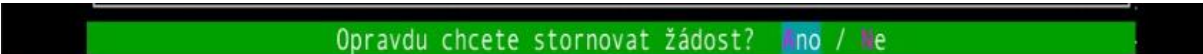
Pracovník vybere „ANO“ a žádost bude **stornována**.

- 4) Před tiskem smluvní dokumentace v transakci 715 (obrazovka Dokumenty k tisku) APOST zobrazí hlášku: „Chcete tisknout dokumentaci? ANO/NE“



Chcete tisknout dokumentaci? An / Ne

Pracovník vybere „NE“ a APOST zobrazí hlášku: „Opravdu chcete žádost stornovat? ANO/NE“



Opravdu chcete stornovat žádost? An / Ne

Pracovník vybere „ANO“ a žádost bude **stornována**.

- 5) Po tisku smluvní dokumentace v transakci 715 po potvrzení správného vytištění dokumentů APOST zobrazí hlášku: „Jsou dokumenty obsahově správně? ANO/NE“



Jsou dokumenty obsahově správně? An / Ne

Pracovník vybere „NE“ a žádost bude **stornována**.

## 6. Hlášky v APOST

(jedná se o standardní typy hlášek, na které se nežadávají incidenty)

### Hlášky, které mohou být zobrazeny v transakci 601/672/641:

➤ **„Vybraný doklad není pro daného klienta povolen.“**

Nebyl vybrán správný typ dokladu totožnosti – pro osoby starší 15 let je povolen pouze občanský průkaz ČR a SR

➤ **„Nelze pokračovat – neplatný doklad.“**

Jde o případ, kdy klient předkládá neplatný OP. Pracovník klienta upozorní na neplatnost dokladu totožnosti. Bez předložení platného dokladu totožnosti není na žádném obchodním místě možnost požádat o založení produktu.

➤ **„Klient nemůže být obslužen na ČP, odkažte klienta na pobočku banky“.**

Jedná se o osoby, které nemohou být obsluženy na přepážce pošty (klient v insolvenční, neakceptovatelný klient, PEP apod.) Pracovník zadá tip přes Bodovku a odesílá klienta na ČSOB pobočku.

➤ **„Objednávka je blokována jinou objednávkou. Pokračuj transakcí 715“.**

Jedná se o přerušení komunikace s bankou. Pracovník dokončí objednávku pomocí transakce 715.

➤ **„Nelze pokračovat, existuje rozpracovaná žádost, pokračuj transakcí 715“.**

Pracovník vyvolá transakci 715, kde se zobrazí seznam objednávek v různých stavech a má možnost vybranou objednávku stornovat nebo přejít k podpisu Smluvní dokumentace.

### Hlášky, které mohou být zobrazeny při převodu účtu:

➤ **„Nelze pokračovat – zadané číslo účtu nelze převést.“**

Do APOST nebylo zadáno správné číslo účtu. Pracovník zadá transakci opakovaně se správným číslem účtu.

➤ **„Nelze pokračovat – účet je ve výpovědi.“**

Nejsou splněny podmínky pro převod účtu. Pracovník odesílá klienta na ČSOB pobočku.

➤ **„Nelze pokračovat – na účet je navázáno více než 7 karet.“**

Nejsou splněny podmínky pro převod účtu. Pracovník odesílá klienta na ČSOB pobočku.

➤ **„Nelze pokračovat – žádost nelze dokončit. Odkažte klienta na pobočku banky.“**

Nejsou splněny podmínky pro převod. Pracovník odesílá klienta na ČSOB pobočku.

➤ **„Nelze pokračovat – účet je v balíčku, je třeba zažádat o vyvázání z balíčku.“**

Nejsou splněny podmínky pro převod. Účet je v balíčku.

Pracovník nejprve požádá o vyvázání účtu z balíčku (podle PPS, Díl III. Poštovní a Základní účet, p. př. 7186f – 7186g). Následně s klientem domluví další návštěvu, nejdříve 5. pracovní den.

➤ **„Klient nemůže být obslužen na ČP, odkažte klienta na pobočku banky“.**

Jedná se o osoby, které nemohou být obsluženy na přepážce pošty (neakceptovatelný klient, PEP apod.) Pracovník zadá tip přes Bodovku a odesílá klienta na ČSOB pobočku.

➤ **„Klient má staré dispoziční oprávnění. Doporučujeme s klientem dispoziční oprávnění aktualizovat v transakci 718.“**

Zaměstnanec projedná s klientem možnost aktualizace dispozičního oprávnění a klienta zároveň upozorní na to, že pokud některý z disponentů nebude mít platný podpisový vzor a dispoziční právo bude zmodifikováno, nebudou moci tito disponenti disponovat a bude nutné, aby se dostavili na obchodní místo za účelem zřízení podpisového vzoru.

Hlášky, které mohou být zobrazeny v transakci 715:

➤ **„Nelze pokračovat – není připojena laserová tiskárna“**

Není připojena laserová tiskárna. Pracovník zkontroluje připojení tiskárny.

➤ **„Nelze pokračovat – nenalezen žádný klient dle zadaných údajů.“**

V transakci 715 nebyl v systémech banky nalezen žádný klient. Pracovník zadá údaje z dokladu totožnosti znovu.

➤ **„Nebyly nalezeny žádné žádosti.“**

V transakci 715 nebyly nalezeny žádné žádosti klienta. Klient nemá žádné zadané objednávky. Pokud má klient zájem o založení účtu, je potřeba vytvořit novou objednávku transakcí 601/672.

➤ **„Žádost nelze editovat – není určena k podpisu.“**

Při výběru žádosti v transakci 715 pracovník potvrdil žádost v jiném stavu, než jsou povolené varianty.

Lze vybrat pouze žádosti se stavem:

- Čeká na podpis – pracovník má možnost v této objednávce pokračovat nebo ji stornovat
- Vytvořená – pracovník má možnost objednávku stornovat
- Potvrzená – pracovník má možnost objednávku stornovat
- Blokována jinou objednávkou – pracovník má možnost objednávku stornovat

Na obrazovce APOST mohou být uvedeny další stavy objednávek (tyto objednávky nelze zobrazit):

- **Dokončená** – transakce proběhla v pořádku, klient odchází s podepsanou Smluvní dokumentací
- **Stornovaná** – transakce neproběhla v pořádku, ale objednávka je v bance již vystornována. Zaměstnanec spustí znovu požadovanou transakci. Původní Smluvní dokumentaci označí slovem „STORNO“ a celou složku odešle do banky.
- **Zamítnutá** – objednávka zamítnuta bankou, pracovník odkáže klienta na pobočku banky
- **Chyba** – objednávka skončí chybou, zaměstnanec zadá incident

## 7. Hlášení incidentů

Všechny technické problémy v rámci nového procesu sjednávání účtů, je třeba písemně zadávat na ServisDesk ČP. K tomuto účelu byla nově vytvořena šablona s názvem **ČSOB-APOST-ÚČTY**, do které je nutné zadat všechny potřebné údaje v části **Popis požadavku/problému**, ostatní údaje jsou již předvyplněny:

- Datum a čas vzniku chyby:
- Okresní razítko:
- Jméno a příjmení klienta:
- Datum narození klienta:
- Osobní číslo pracovníka:
- Číslo APOST stanice:
- Aktuální telefonní kontakt:
- Číslo objednávky (pokud je k dispozici):
- Uveďte podrobný popis chyby (co právě děláte a v jakém kroku máte potíže), znění chybové hlášky, pokud je zobrazena:

## 8. Metodická podpora

V případě dotazů týkajících se technologie a metodiky nového způsobu sjednávání účtů je pracovníkům k dispozici poradenské pracoviště banky, telefonní číslo **800 188 088**, provolba „1“ nebo SOV.

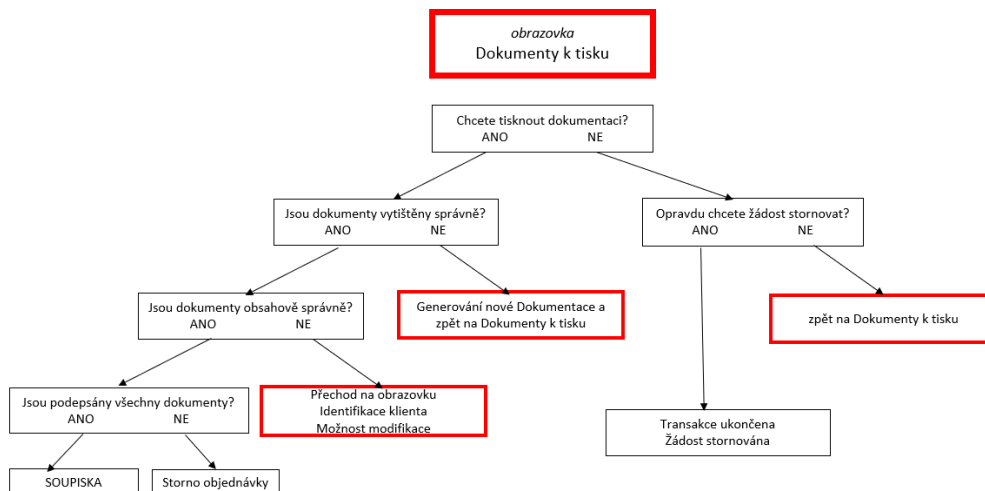
## 9. Pořadí podepisování Smluvní dokumentace

Pracovník předkládá klientovi Smluvní dokumentaci k podpisu postupně v pořadí, které odpovídá legislativním požadavkům i vzájemné logice, která mezi bankovními službami a produkty existuje (předpokladem pro uzavření smluvního vztahu je podpis všech vygenerovaných dokumentů, což pracovník také potvrzuje v APOST):

- klient autorizuje Osobní údaje,
- klient autorizuje Podpisový vzor,
- klient autorizuje marketingový souhlas obsahující informaci o souhlasu nebo nesouhlasu,
- klient (zletilý majitel účtu) autorizuje Dohodu o ČSOB Identitě a Smlouvu o poskytování služeb ČSOB ELB,
- klient (zákonný zástupce nezletilého majitele účtu) autorizuje Dohodu o ČSOB Identitě, Smlouvu o poskytování služeb ČSOB ELB a Zmocnění k nakládání s peněžními prostředky na účtech prostřednictvím služeb ČSOB ELB,
- klient (zletilý majitel účtu nebo ZZ v případě nezletilého majitele účtu) autorizuje Smlouvu o účtu (obsahuje i kartu, příp. linkované pojištění, prodávanou společně s účtem), čímž zároveň deklaruje, že se seznámil s obchodními podmínkami, v případě nezletilého majitele účtu musí ZZ zároveň autorizovat i Zmocnění.

## 10. Postup pro tisk Smluvní dokumentace

Postup pro tisk Smluvní dokumentace v transakci 601/672



Postup pro tisk Smluvní dokumentace v transakci 715

