

## Obsluha klientů ČSOB na obchodních místech České pošty, s.p.

- A) Na transakci 800 „Náhled na klienta“ lze u klientů ČSOB zobrazit vlastněné produkty banky. Vlastněné produkty klienta lze zjistit i v CRM na poště.

### B) Transakce platebními kartami soukromé i firemní klientely na České poště

Na České poště lze použít **karty ČSOB/ ČSOB Poštovní spořitelna**, debetní, kreditní i vkladové, **VISA i Mastercard**, vydané soukromým i firemním klientům, k provádění finančních operací.

- **Vklady** hotovosti a **výběry** hotovosti do limitu Funkce pro Českou poštu
  - ✓ Nadlimitní výběr hotovosti (pokud je povolen) do použitelného zůstatku účtu (každá pošta má svůj limit pro držení hotovosti, doporučení: větší hotovostní operaci předem domluvit na pobočce České pošty)
- **Platby za služby** České pošty (dobírka, zboží, SIPO, poštovné)
  - ✓ Nadlimitní platba za služby (pokud je povolená) do použitelného zůstatku účtu.
- **Odchozí úhrada** (platební příkaz) do výše disp. zůstatku účtu – pouze na CZK účty v ČR.
- **Na České poště nelze použít karty vydané k účtům v cizí měně.**
- **Limity** ČSOB karet pro transakce na České poště:
  - ✓ **Debetní karty:** tento limit je nejčastěji nastaven ve stejné výši jako je nastaven limit pro výběry v bankomatu a platby u obchodníků (např. pokud má pro bankomaty 25 tis. Kč, pro poštu má dalších 25 tis. Kč týdně).
  - ✓ **Kreditní karty** lze pro transakce na poště použít do výše nevyčerpaného úvěrového limitu. Vklad hotovosti na účet je splátkou kreditní karty.
- Rozpoznávací **znaky karet ČSOB:** logo banky, logo asociace VISA/Mastercard:



- Karty ČSOB mají **stejnou funkčnost** jako karty ČSOB Poštovní spořitelny, umožňují stejné **finanční i administrativní transakce**, např. identifikace, vrácení karty apod.
- Transakce jsou možné pouze v Kč a pouze na účet vedený v Kč, ke kterému je karta vydána.

Pokud **transakce neproběhne**, může to mít tento důvod:

- Pošta je aktuálně v režimu off-line a není tedy možné ověřit nastavení karty pro použití na České poště v systémech ČSOB.
- Klient nemá povolenou funkci pro Českou poštu a pro nastavení použijte 773- Změny platební karty nebo může zavolat na Helpdesk platebních karet nebo navštívit pobočku ČSOB.
- Klient má typ karty, který nelze použít (cizoměnový účet).
- Prostřednictvím Vkladové karty lze provést pouze vklad hotovosti.

#### Postup při neúspěšném akceptování karty:

- Pokud máte podezření na off-line spojení, zkuste transakci ještě jednou.
- Doporučte klientovi s kartou ČSOB/ ČSOB Poštovní spořitelny využít **Helpdesk platebních karet** tel. 495 800 111 nebo jeho bankéře nebo návštěvu pobočky ČSOB.

### C) Transakce klientů bez platební karty

#### Doklad vklad CZK (90) a Vklad EUR (95)

- Slouží pro vklady majitelem/disponentem účtu na všech pobočkách ČP (dokladem 95 pouze na vybraných poštách), vklad je levnější na ČP než na pobočkách banky.

- Vklady lze provádět na běžné účty PS i ČSOB vedené i v měně EUR na vybraných pobočkách ČP (dokladem 95), vklad je levnější na ČP než na pobočkách banky.
- Doklad 90/95 je možné objednat tiskopisem 690 nebo na lince 495 300 300.

**D) Lhůty připsání jednotlivých operací**

- Zaúčtování vkladu nebo výběru v režimu ČP **on-line** D+0
- Zaúčtování vkladu nebo výběru v režimu ČP **off-line** (následující pracovní den)

**E) Donáška/výplata hotovosti na adresu**

- Objednání donášky může klient provést prostřednictvím KC na telefonním čísle 495 300 300, lze objednat i prostřednictvím tiskopisu 673.

**F) Sazebník poplatků (vždy zkontrolujte podle aktuálního sazebníku)**

- Poplatky jsou uvedeny v Sazebníku ČSOB pro fyzické osoby – občany, který je platný pro klienty ČSOB i Poštovní spořitelny.

**G) Servis a poskytování informací firemní klientele**

Pokud se na pobočku ČP dostaví klient s požadavkem na obsluhu v rámci firemního bankovníctví, tj. klient požaduje informace nebo servis ke svým produktům vedeným na právnickou osobu, nasměřujte klienta na obsluhu ve firemním bankovníctví ČSOB. Nejlépe klientovi poradí na lince 499 900 500, kde pracovník klientského centra zjistí přesný požadavek a domluví klientovi schůzku. Obsluha firemních klientů představuje větší náročnost, tudíž bez objednání nemusí být klient obslužen okamžitě. Pokud se na pobočku ČP dostaví klient, který využívá jako právnická osoba historicky služby Poštovní spořitelny (např. různé spolky, sdružení apod.), může být obslužen na všech pobočkách ČSOB. Toto neplatí v rámci poboček v Praze, kde i tito klienti musí využít linku 499 900 500 a objednat se na schůzku ve firemním bankovníctví.