



DÍL XVII. ČSOB ELEKTRONICKÉ BANKOVNICTVÍ

Obsah

Úvod	2
ČSOB Telefonní bankovníctví	2
ČSOB Internetové bankovníctví	2
Zřízení služeb ČSOB ELB, resp. uzavření Smlouvy ELB	4
Nastavení a modifikace elektronických dispozičních oprávnění (dále jen „eDR“) nebo ukončení smluvního vztahu služeb ELB ze strany klienta-majitele účtu – Úvod	7
Nastavení elektronických dispozičních oprávnění (eDR)	9
Nastavení elektronického dispozičního práva (eDR) - majitel účtu	12
Nastavení elektronického dispozičního práva (eDR) – disponent	13
Nastavení elektronického dispozičního práva (eDR) – přidání nového disponenta na žádost majitele účtu	14
Nastavení elektronického dispozičního práva (eDR) – zrušení eDR pro disponenta	17
Výpověď Smlouvy ELB ze strany klienta – okamžitě	21
Limity	22
Modifikace služeb ČSOB ELB oprávněnou osobou	22
Elektronické výpisy	28
Storno objednávky	28

Od 1. 1. 2025 Banka v souladu s aktuální legislativou vyžaduje při prvotní fyzické identifikaci klienta pořízení kopie dokladu totožnosti (občan ČR se může prokazovat i eDokladem tj. Digitálním stejnopisem občanského průkazu).

Úvod

7497 ČSOB Elektronické bankovníctví (dále jen služby ELB) umožňuje oprávněné osobě přístup k účtům vedených bankou, zadávat dispozice k provedení platebních transakcí nebo k využití produktů a služeb poskytovaných ČSOB a členy Skupiny ČSOB.

ČSOB Elektronické bankovníctví zahrnuje tyto služby:

- ČSOB Telefonní bankovníctví,
- ČSOB Internetové bankovníctví, skládající se z aplikace internetového bankovníctví a aplikace Smart.

Více informací o tom, jak používat Internetové bankovníctví nebo stažení/ instalace ČSOB Smart naleznete na webu ČSOB [#Jak na to](#).

ČSOB Telefonní bankovníctví

7498 Jedná se o službu ELB, prostřednictvím které může oprávněná osoba (tj. majitel účtu nebo fyzická osoba, kterou majitel účtu zmocnil k nakládání s finančními prostředky prostřednictvím služeb ELB) provádět vybrané dispozice přes telefonní hovor. Zákaznická telefonní linka je dostupná v provozní době, která je uvedena na webových stránkách ČSOB.

Pomocí Telefonního bankovníctví nelze provádět platební transakce, vyjma Příkazu k výplatě hotovosti prostřednictvím doručovatele ČP.

Dispozice, které lze požadovat:

- Zůstatky na účtech
- Pohyby na účtech
- Neprovedené platby tuzemského platebního styku
- Zadání/zrušení Příkazu k výplatě hotovosti prostřednictvím doručovatele ČP

ČSOB Internetové bankovníctví

7499 Služba ČSOB Internetové bankovníctví se skládá:

- a) z aplikace internetového bankovníctví, která je dostupná na <https://online.csob.cz> a lze ji využívat z libovolného počítače/ zařízení, který/é je připojen/o k internetu,
- b) z aplikace Smart pro chytré telefony nebo tablety s datovým připojením, na kterém je instalována a aktivována aplikace ČSOB Smart.

Základní služby poskytované prostřednictvím Internetového bankovníctví jsou:

- přehled produktů, jejich správa a nastavení (nastavení limitu platební karty, povolení nebo zakázání plateb na internetu, nastavení/změna e-PINu pro potvrzování plateb na internetu apod.),
- platby (tuzemské, zahraniční, QR platby, svolení k inkasu a SIPO, dobíjení kreditu předplacené SIM karty),
- přehledy (zůstatky a pohyby účtů, blokace, přehledy trvalých plateb a svolení, výpisy z účtu, dokumenty apod.),
- vstup do internetových portálů dceřiných společností (např. Hypoteční banka, Penzijní společnost),
- vstup do internetových portálů smluvních partnerů (např. OZP).

Další funkce jako např. informace o provedených platbách, možnost uzavírání smluv atd. jsou v menu Aplikace a mohou se měnit s vývojem aplikací.

7500 Podmínkou poskytování služeb ČSOB ELB majiteli účtu je uzavření Smlouvy o poskytování služeb ČSOB Elektronického bankovníctví (dále jen „Smlouva ELB“) a vedení účtu majitele účtu u ČSOB.

Podmínkou přístupu oprávněné osoby do Služeb ELB

- je uzavření Dohody o ČSOB Identitě a
- vyjádření souhlasu (elektronicky) oprávněnou osobou s Podmínkami ELB při prvním vstupu do Služeb ELB, pokud Podmínky neodsouhlasila dříve.

Uzavřením smluvního vztahu získá oprávněná osoba bezpečnostní prvky sloužící k autentizaci a autorizaci její osoby v jednotlivých službách elektronického bankovníctví nabízených v ČSOB. **Při zřízení ČSOB Identity pracovník postupuje dle p. př. 7480–7484 díl XVI. ČSOB Identita.**

Služby ELB jsou na pobočkách ČP zřizovány k:

- běžným účtům
- spořicími účty
- termínovaným neplatebním účtům
- úvěrovým účtům
- úvěrovému účtu ke Kreditní kartě

O uzavření Smlouvy o poskytování služeb ČSOB ELB žádá vždy majitel účtu, případně osoba, která jej zastupuje (jedná-li se o nezletilého majitele účtu = zákonný zástupce).

O změnu nastavení eDR žádá vždy pouze majitel, případně zákonný zástupce nezletilého majitele účtu. Změnu nastavení eDR může majitel žádat pro své účty nebo pro oprávněné osoby a účty, u kterých chce provést změnu. Změna v nastavení vždy generuje aktualizovaný dokument Zmocnění ELB.

O změnu nastavení eDR **nemůže** žádat oprávněná osoba s uděleným eDR od majitele účtu.

Pobočky České pošty zřizují Smlouvu o poskytování služeb ČSOB ELB pro:

- zletilé svéprávné fyzické osoby, občany ČR a SR,
- nezletilé osoby zastoupené zákonným zástupcem, občany ČR a SR.

Pobočky banky zřizují Smlouvu o poskytování služeb ČSOB ELB ještě pro:

- osoby s omezenou svéprávností, kterým byl soudem určen opatrovník, poručník nebo pěstoun
- emancipované osoby (nabytí svéprávnosti před dovršením 18 let)
- osoby v konkurzu
- osoby v insolvenční
- PEP
- PO – právnické osoby
- FOP – fyzické osoby podnikající
- osoby s jiným občanstvím než SR

V případě požadavku na uzavření Smlouvy o poskytování služeb ČSOB ELB pracovník předá tip prostřednictvím tipovacího formuláře [v Informačním portálu Bodovka](#).

Oprávněnou osobou uvedenou zletilým majitelem účtu ve Zmocnění k nakládání s peněžními prostředky na účtech prostřednictvím služeb ČSOB ELB **nemůže být osoba mladší 18 let.**

Majitel účtu může ve Zmocnění ELB určit limit na veškeré transakce provedené oprávněnou osobou na jeho příslušném účtu v průběhu jednoho dne, a to bez ohledu na výši limitů stanovených oprávněnou osobou nebo bankou na autorizační metodu ve Službách ELB.

Funkčnost služeb ELB pro nezletilé majitele účtů je:

- do 8 let omezena pouze na pasivní přístup (tj. nelze provádět platební transakce).
- od 8 do 18 let nastaví ČSOB automaticky aktivní přístup s limitem v rámci eDR v hodnotě **500 CZK**.

Pravidla pro maximální možnou částku nastavitelnou jako limit eDR:

- pokud je nezletilý majitel **zjednodušeně identifikovaný**, je **max.** limit **500 CZK** (je možné pouze snížit v rozmezí 0–500 CZK),
- pokud je nezletilý majitel **plně identifikovaný** lze nastavit **neomezený limit**

- nad 18 let lze nastavený limit změnit dle přání zletilého majitele (majitel – již zletilý musí aktivně určit nové nastavení).

Je-li již zletilý klient stále zjednodušeně identifikován nastaví mu banka (v den dosažení 18 let věku) automaticky limit v rámci eDR v hodnotě 0 CZK, který do doby plné identifikace nemá možnost navýšit. S klientem je potřeba udělat aktualizaci osobních údajů (transakce 716).

Funkčnost služeb ELB pro zákonného zástupce nezletilého majitele účtů je:

- od 0 let do 18 let nezletilého je zřizován ZZ aktivní přístup k účtu nezletilého;
- po dovršení zletilosti je přístup ZZ k účtu nezletilého majitele účtu prostřednictvím Služeb ELB automaticky zrušen a další nastavení přístupu (dispozičních práv) je již plně v kompetenci zletilého (k úpravě disp. práva je zletilý vyzván dopisem).
- Zákonnému zástupci, který zastoupil nezletilého klienta při uzavření smlouvy o příslušném účtu je zřizováno eDR typu „správce“ k danému účtu (detail v p. př. 7502).

Bude-li zakládán smluvní vztah na Služby ELB pro nezletilého Klienta – majitele účtu **dodatečně, tj. k již existujícímu účtu**, zaměstnanec **ověří, že zákonný zástupce** je osobou, která v minulosti **založila** nezletilému klientovi – majiteli účtu jeho **účet**. Teprve s touto osobou je možné založit Smlouvu ELB a nastavit eDR typu správce k danému účtu.

Při zřízení Služeb ELB nezletilému klientovi – majiteli účtu je nastaven automaticky souhrnný limit na veškeré platební transakce provedené oprávněnou osobou na všech účtech nezletilého majitele účtu v průběhu jednoho kalendářního měsíce ve výši 100.000 CZK, a to bez ohledu na výši limitů stanovených v rámci eDR nebo zvolené autorizační metody. Tento limit je všem ostatním limitům nadřazen a není možné jej ze strany klienta – majitele účtu změnit.

Do souhrnného limitu se nezapočítávají převody mezi účty nezletilého majitele účtu.

Klient ve stavu migrant u Služby ELB

Jedná se o nedokončenou migraci do nového ELB. V systému CRM je označen žlutou tečkou. Zaměstnanec odkazuje klienta na pobočku ČSOB. Platí i je-li klient disponentem u jiné osoby (FO, FOP, PO).

Zřízení služeb ČSOB ELB, resp. uzavření Smlouvy ELB

- 7501** Služby ELB jsou zřízeny na základě uzavřené:
- Smlouvy o poskytování služeb ČSOB Elektronického bankovníctví (majitel účtu – fyzická osoba)
 - případně Zmocnění k nakládání s peněžními prostředky na účtech prostřednictvím služeb ČSOB ELB (majitel účtu – fyzická osoba nezletilá, zastoupená zákonným zástupcem)

Osoba, která žádá o uzavření Smlouvy o poskytování služeb ELB musí být majitelem účtu.

Práva a povinnosti oprávněných osob a banky upravují Obchodní podmínky pro poskytování služeb ČSOB Elektronického bankovníctví (dále jen „Podmínky ELB“).
Uzavření Smlouvy ELB, popř. Zmocnění ELB probíhá v on-line procesu.

Před zahájením zpracování žádosti v APOST zaměstnanec ověří z předloženého/předložených dokladu/ů totožnosti (formát fyzická karta OP) jeho/jejich platnost a zda je/ jsou vystaven/y na předložiteli. V případě prokázání totožnosti eDokladem zaměstnanec identifikaci provede po zahájení transakce (dle metodiky ČP „**Manuál pro přepážkové pracovníky při ověřování elektronické totožnosti (eDoklady)**“).

Způsob prokázání totožnosti:

- nezletilý občan ČR, mladší 15 let, rodným listem (neskenuje se) plus nepovinný občanský průkaz nebo cestovní pas,
- nezletilý občan ČR, starší 15 let, občanským průkazem ČR (i ve formě eDokladu) a rodným listem (cestovní pas není na ČP akceptován),
- zletilý občan ČR, občanským průkazem ČR i ve formě eDokladu
- nezletilý občan SR, mladší 15 let, rodným listem (neskenuje se) plus nepovinný občanský průkaz nebo cestovní pas,
- nezletilý občan SR, starší 15 let, občanským průkazem SR a rodným listem (cestovní pas není na ČP akceptován),
- zletilý občan SR, občanským průkazem SR.

Zákonný zástupce musí svůj vztah k nezletilému vždy doložit předložením rodného listu nezletilého.

Osobní přítomnost nezletilého žadatele do 15 let na obchodním místě není požadována. **Od 15 let věku žádá nezletilý žadatel společně se zákonným zástupcem.**

Při uzavření smluvního vztahu Smlouvy ELB a Zmocnění ELB zastupuje nezletilého klienta pouze jeden zákonný zástupce a pouze ten může nadále smluvní vztah měnit nebo vypovědět. **Je oprávněn měnit limit** nastavený v eDR a zmocnit disponenta (druhého ZZ) k nakládání s peněžními prostředky na příslušném účtu. Tj. jedná se o zástupce, který má k účtu klienta dispoziční právo typu „správce“ (detail v p. př. 7502).

Oba zákonní zástupci pak mohou být disponenty účtů nezletilého klienta.

Je zakázáno přiřazovat jakékoli další osoby do eDR k účtu nezletilého majitele!

Po provedení kontroly totožnosti a projednání základních i klientem požadovaných informací, zaměstnanec zahájí zpracování žádosti v APOST zadáním kódu **662 založení Smlouvy ČSOB ELB**.

Zaměstnanec v APOST provede do zobrazených polí ověření totožnosti klienta obdobně dle **p. př. 7527 a 7533 díl XVIII. Identifikace, změny**.

Pokud žádá o zřízení Smlouvy ČSOB ELB nezletilý žadatel pak probíhá ověření totožnosti a identifikace i zákonného zástupce.

Zaměstnanec pokračuje v typování osobních údajů klienta podle průkazů totožnosti dle p. př. 7527-7529 a 7534-7535 díl XVIII. Identifikace, změny.

Pokud údaje souhlasí, potvrdí je.

Zjistí-li zaměstnanec neaktuální údaje a lze je opravit, pak v APOST provede jejich aktualizaci, zbylá pole vyplní.

Pole „Mobil 1“ a „Email 1“ jsou povinně vyplnitelná.

Pokud byl klient ztotožněn s centrálním státním registrem nebo při požadavku na Review klienta zaměstnanec postupuje obdobně dle p. př. 7528-7529 díl XVIII. Identifikace, změny.

Občanský průkaz SR se v APOST jako „druh průkazu“ označí volba „občanský průkaz“.

Součástí identifikace klienta může být i projednání Souhlasu s použitím údajů pro skupinu ČSOB (formulář kód 652).

Souhlas s použitím údajů pro skupinu ČSOB v identifikaci nezletilého zaměstnanec se zákonným zástupcem neprojednává (nedotazuje se ho). Do APOST zaznamená jako odpověď „NE“ a vytištěný dokument (formulář kód 652) nepředkládá zákonnému zástupci k podpisu.

Nesouhlas se zpracováním osobních údajů není důvod k ukončení transakce (nepřijetí žádosti).

Další údaje, které banka v rámci identifikace zjišťuje, se týkají **daňové rezidence** klienta, podrobněji viz p. př. 7528 díl XVIII. Identifikace, změny.

Dále může být automaticky zobrazen Akceptační dotazník, podrobněji viz p. př. 7544 díl XVIII. Identifikace, změny).

Po vytištění osobní dokumentace a označení za podepsanou systém prověří, zda klient nemá nedokončenou objednávku.

V případě existence jiné předešlé nedokončené objednávky APOST zobrazí hlášku: **„Nelze pokračovat, existuje rozpracovaná žádost, pokračuj transakcí 715“** a transakce je ukončena.

Rozpracované objednávky nelze dokončit, je možné je pouze stornovat.

Pro stornování již rozpracované objednávky zaměstnanec vyvolá transakci 715 a postupuje dále dle **p. př. 7512**.

V případě, že systém žádnou rozpracovanou objednávku nenalezne prodejní proces automaticky pokračuje dál k produktové a klientské akceptaci.

Pokud klient není akceptovatelný transakce končí.

Po úspěšné validaci APOST zobrazí obrazovku s předsmuvními dokumenty.

Předsmuvní informace

Před podpisem Smluvní dokumentace ke službám ELB musí být klientovi – majiteli účtu poskytnuta k seznámení Předsmuvní dokumentace, kterou tvoří:

- Obchodní podmínky pro poskytování služeb ČSOB Elektronického bankovníctví
- Předsmuvní informace a obchodní podmínky pro účty a platby-lidé
- Sazebník ČSOB pro fyzické osoby-občany
- Přehled změn v obchodních podmínkách a Sazebníku ČSOB pro fyzické osoby – občany (pouze při změně Obchodních podmínek a Sazebníku)

Předsmuvní dokumentace je klientovi odesílána na e-mailovou adresu.

Po odeslání Předsmuvní dokumentace na e-mailovou adresu, APOST přejde na obrazovku přehledu Předsmuvní dokumentace a zobrazí přehled předsmuvních dokumentů a informaci: *„Klientovi byly na e-mail „xxx@xxxx.xx“ odeslány níže uvedené dokumenty. Komunikujte tuto informaci klientovi.“*

Po informování klienta o způsobu zaslání Předsmuvní dokumentace APOST přechází na obrazovku **„Dokumenty k tisku“**.

Smluvní dokumentace ke Službám ELB pro majitele účtu

Smluvní dokumentaci ke Službám ELB pro majitele účtu tvoří:

- Smlouva o poskytování služeb ČSOB ELB (v případě zletilé osoby)
- Zmocnění k nakládání s peněžními prostředky na účtech prostřednictvím služeb ČSOB ELB (v případě nezletilé osoby)

APOST po předání Předsmuvní dokumentace přejde na obrazovku **„Dokumenty k tisku“**. Na této obrazovce jsou uvedeny údaje o žadateli a soupis dokumentů připravených k tisku.

Následně APOST zobrazí hlášku: **„Chcete tisknout Dokumentaci „ANO/NE“?**

Po potvrzení **„ANO“** APOST zobrazí dotaz, zda jsou dokumenty vytištěny správně.

Pokud zaměstnanec zadá, že nechce dokumentaci tisknout, APOST zobrazí hlášku: **„Opravdu chcete žádost stornovat?“**

Po potvrzení **„ANO“** bude transakce ukončena a **žádost stornována**.

Po potvrzení **„NE“** se APOST vrací zpět na obrazovku **„Dokumenty k tisku“**.

Po zadání, že jsou dokumenty správně vytištěny, APOST zobrazí dotaz na obsahovou správnost dokumentů.

V případě, že dokumenty **nejsou správně vytištěny**, dochází ke generování nové dokumentace a APOST přechází na obrazovku **„Dokumenty k tisku“**.

Pokud jsou dokumenty vytištěny správně a jsou i obsahově v pořádku, zaměstnanec je předloží žadateli/ zákonnému zástupci v případě nezletilého žadatele k podpisu, a to každý dokument zvlášť, a v pořadí tak, jak byly tištěny.

Ve vytištěných dokumentech není dovoleno provádět opravy nebo měnit či dopisovat údaje.

Následně zaměstnanec podepisuje Smluvní dokumentaci za banku, kde ke svému předtištěnému jménu, příjmení a osobnímu číslo doplní svůj podpis.

V případě, že dokumenty nejsou obsahově správné, přechází APOST na obrazovku Velké identifikace, kde lze údaje modifikovat.

V dalším kroku APOST zobrazí dotaz, zda jsou podepsány všechny dokumenty. Klient musí podepsat **všechny** dokumenty, v opačném případě nemůže zaměstnanec označit v APOST dokumenty za podepsané.

Pokud klient některý ze Smluvních dokumentů odmítne podepsat, není možné smluvní vztah uzavřít. Zaměstnanec v tomto případě označí Smluvní dokumentaci v APOST za nepodepsanou a dojde ke stornování objednávky. Zaměstnanec od klienta převezme zpět veškerou vytištěnou Smluvní dokumentaci a označí ji viditelně slovem „Storno“.

Po potvrzení, že všechny dokumenty byly klientem podepsány APOST v případě zletilé osoby zobrazí dotaz na nastavení elektronických dispozičních oprávnění:

„Přeje si klient nastavit elektronická dispoziční oprávnění pro disponenta? ANO/NE“.

V případě požadavku na nastavení elektronických dispozičních oprávnění APOST zobrazí informativní hlášku: **„Spustíte transakci 664 pro nastavení elektronických dispozičních oprávnění.“**

Zaměstnanec dále pokračuje dle p. př. 7505-7506.

Následně transakce končí zápisem do žurnálu a APOST přejde na obrazovku **„Soupiska dokumentů transakce“**.

Soupiska dokumentů není tištěna na papír, ale zobrazuje se pouze v APOST. Obsahuje přehled dokladů (správné i chybné) a počty kusů dokladů.

Vytištěné Smluvní dokumenty určené majiteli účtu, resp. majiteli smluvního vztahu zaměstnanec předá žadateli.

Poté zaměstnanec zkompletuje doklady dle zobrazené soupisky, spojí je sešíváčkou a složku odešle denní zásilkou do banky.

Pokud byl na počátku transakce identifikován nezletilý klient APOST zobrazí hlášku s upozorněním na nutnost založení elektronického dispozičního práva pro zákonného zástupce:

„POZOR: Nyní bude proces pokračovat do transakce 664, kde je nutné přidat el. dispoziční oprávnění zákonnému zástupci ke všem účtům nezletilého klienta.“

Následně proces pokračuje zřetěžením transakce 664 a automatickým přesměrováním do webové aplikace s předáním osobní údajů nezletilého klienta i zákonného zástupce.

Zaměstnanec dále pokračuje dle p. př. 7505-7506.

POZOR!

Smluvní dokumenty musí být řádně podepsány a odeslány do banky.

Ve Smluvních dokumentech není dovoleno přepisování, škrtnání nebo dopisování údajů.

Nastavení a modifikace elektronických dispozičních oprávnění (dále jen „eDR“) nebo ukončení smluvního vztahu služeb ELB ze strany klienta – majitele účtu – Úvod

7502 Nastavení a modifikace elektronických dispozičních oprávnění nebo ukončení smluvního vztahu služeb ELB ze strany klienta **probíhá v on-line režimu** pomocí webové transakce **664**. Pro zpracování požadavků má pracovník k dispozici Uživatelskou dokumentaci ČSOB ELB, kde jsou popsány obecná pravidla aplikace, popisy transakcí a náhledy obrazovek webové aplikace.

Transakce umožní zpracovat požadavek majitele účtu, tj:

- modifikovat limit účtu v rámci svých dispozic, tj. omezit se limitem na jednotlivé účty, případně na všechny
- přidat nebo zrušit eDR pro oprávněné osoby = disponenty
- modifikovat již nastavená eDR oprávněných osob, nastavit:
 - limit k účtu
 - platnost práva, tj. délku trvání přístupu oprávněné osoby k účtu
 - možnost disponovat s účtem po úmrtí majitele účtu
- vypovědět smluvní vztah, tj. zadat Výpověď Smlouvy o ELB ze strany klienta – okamžitě

Pobočky ČP zajišťují modifikaci elektronických dispozičních oprávnění a ukončení smluvního vztahu Služeb ELB pro:

- zletilé svéprávné fyzické osoby a fyzické osoby – podnikatele, občany ČR a SR
- nezletilé osoby zastoupené zákonným zástupcem, občany ČR a SR

Pobočky banky zajišťují modifikaci elektronických dispozičních oprávnění a ukončení smluvního vztahu Služeb ELB ještě pro:

- osoby s omezenou svéprávností, kterým byl soudem určen opatrovník, poručník nebo pěstoun
- emancipované osoby (nabytí svéprávnosti před dovršením 18 let)
- osoby v konkurzu
- osoby v insolvenční
- PEP
- PO – právnické osoby
- osoby s jiným občanstvím než SR

V případě požadavku na modifikaci elektronických dispozičních oprávnění pracovník předá tip prostřednictvím tipovacího formuláře v [Informačním portálu Bodovka](#).

Před zahájením zpracování žádosti v APOST zaměstnanec ověří z předloženého/předložených dokladu/ů totožnosti (formát fyzická karta OP) jeho/jejich platnost a zda je/ jsou vystaven/y na předložitele. V případě prokázání totožnosti eDokladem zaměstnanec identifikaci provede po zahájení transakce (dle metodiky ČP „**Manuál pro přepážkové pracovníky při ověřování elektronické totožnosti (eDoklady)**“).

Způsob prokázání totožnosti:

- nezletilý občan ČR, mladší 15 let, rodným listem (neskenuje se) plus nepovinný občanský průkaz nebo cestovní pas,
- nezletilý občan ČR, starší 15 let, občanským průkazem ČR (i ve formě eDokladu) a rodným listem (cestovní pas není na ČP akceptován),
- zletilý občan ČR, občanským průkazem ČR i ve formě eDokladu
- nezletilý občan SR, mladší 15 let, rodným listem (neskenuje se) plus nepovinný občanský průkaz nebo cestovní pas,
- nezletilý občan SR, starší 15 let, občanským průkazem SR a rodným listem (cestovní pas není na ČP akceptován),
- zletilý občan SR, občanským průkazem SR.

Zákonný zástupce musí svůj vztah k nezletilému vždy doložit předložením rodného listu nezletilého.

Osobní přítomnost nezletilého žadatele do 15 let na obchodním místě není požadována.

Od 15 let věku žádá nezletilý žadatel společně se zákonným zástupcem.

Nezletilého klienta zastupuje pouze jeden zákonný zástupce a pouze ten může nadále smluvní vztah měnit nebo vypovědět. Je oprávněn měnit limit nastavený v eDR a zmocnit disponenta (druhého ZZ) k nakládání s peněžními prostředky na příslušném účtu. Tj. jedná se o zástupce, který má k účtu klienta dispoziční právo typu „správce“.

Oba zákonní zástupci pak mohou být disponenty účtů nezletilého klienta.

Je zakázáno přiřazovat jakékoli další osoby do eDR k účtu nezletilého majitele!

Pokud zákonný zástupce, který smluvní vztah za nezletilého klienta uzavřel, nemůže vykonávat své zákonné povinnosti, je nutné při modifikaci nastavení eDR zastupující osobu změnit. Pro změnu nastavení musí druhý zákonný zástupce přijít např. s úmrtním listem (úředně ověřenou kopií) nebo příslušným dokumentem od soudu. V takovém případě je třeba nastavit i správný typ dispozice u všech účtů nezletilého klienta pro daného zákonného zástupce.

Tyto dokumenty zaměstnanec odesílá do banky společně s ostatními doklady.

K účtům zletilého majitele účtu není možné udělit eDR pro nezletilou oprávněnou osobu = disponenta.

Souhrn činností zástupců nezletilého klienta – majitele účtu (co kdo může měnit):

SPRÁVCE (Zástupce, který podepsal smlouvu o účet. Zástupce může být zároveň zakladatelem smluvního vztahu na služby ELB):

- změna eDR u účtu nezletilého Klienta, ke kterému má typ dispozice „správce“:
 - nastavení limitu pro nezletilého Klienta
 - nastavení limitu/ platnosti práva/ přístupu po úmrtí pro správce (sám pro sebe)
 - nastavení limitu/ platnosti práva/ přístupu po úmrtí pro disponenta. Jen správce může přidat/ odebrat a modifikovat eDR pro druhého ZZ/ opatrovníka k danému účtu.

ZAKLADATEL SMLUVNÍHO VZTAHU (Zástupce, který podepsal Smlouvu ELB a může být zároveň podepisující osobou smlouvy o účtu):

- aktualizaci seznamu účtů (viditelnost ve Službách ELB),
- změnu výše limitů na jednotlivou autorizační metodu,
- odblokování/ zablokování přístupu prostřednictvím Služeb ELB.

Nastavení elektronických dispozičních oprávnění (eDR)

7503 Po provedení kontroly totožnosti a projednání základních i klientem požadovaných informací, zaměstnanec zahájí zpracování žádosti v APOST zadáním **kódu 664**, kde pole „Typ osoby“ je předvyplněné hodnotou „1“ (fyzická osoba).

V poli „Typ požadavku“ zaměstnanec zvolí volbu „1“ **Nastavení elektronických dispozičních oprávnění.**

Dále zaměstnanec zodpoví dotaz:

► „Bude se klient prokazovat pomocí eDokladu? **ANO/NE**“

- **odpověď „ANO“** - transakce je přerušena, zaměstnanec bude automaticky přepnut do webové aplikace a proběhne ověření klienta pomocí aplikace eDoklady. Zaměstnanec dále pokračuje dle metodiky ČP „**Manuál pro přepážkové pracovníky při ověřování elektronické totožnosti (eDoklady)**“. Data na obrazovce identifikace (malé i případně velké) budou předvyplněna daty získanými z aplikace eDoklady. Zaměstnanec zkontroluje, zda se pole trvalé adresy načetla správně a případně je opraví. Ostatní chybějící údaje doplní. V případě, že nelze z technických důvodů data nahrát vyžádá si zaměstnanec po klientovi doklad totožnosti ve formě fyzické karty OP.
- **odpověď „NE“** - zaměstnanec doplní v APOST požadované údaje dle fyzického dokladu totožnosti. V případě, že systém banky vyžádá naskenování dokladu, zaměstnanec postupuje dle metodiky ČP „**Manuál pro přepážkové pracovníky při ukládání kopie dokladů (AML)**“. Po pořízení kopie fyzického dokladu a zobrazení v APOST, zaměstnanec provede kontrolu kopie a její kvalitu (v případě nekvalitní kopie pořídí kopii znovu). V případě, že nelze z technických důvodů naskenovat doklad, zaměstnanec odkáže klienta na pobočku ČSOB.

Zaměstnanec v APOST provede do zobrazených polí ověření totožnosti a identifikaci klienta, obdobně dle p. př. 7527–7529 a 7533-7535 díl XVIII. Identifikace, změny.
Pokud žádá o modifikaci elektronických dispozičních oprávnění nezletilý žadatel pak probíhá i identifikace zákonného zástupce.

APOST dále pokračuje na obrazovku Velké identifikace, kde zaměstnanec osobní údaje klienta zkontroluje podle průkazu totožnosti (občan ČR i eDoklad), pokud údaje souhlasí, potvrdí je. Zjistí-li zaměstnanec neaktuální údaje a lze je opravit, pak v APOST provede jejich aktualizaci, zbylá pole vyplní.

Pokud byl klient ztotožněn s centrálním státním registrem nebo při požadavku na Review klienta zaměstnanec postupuje obdobně dle p. př. 7527-7529 díl XVIII. Identifikace, změny.

Občanský průkaz SR se v APOST jako „druh průkazu“ označí volba „občanský průkaz“.

Součástí identifikace klienta může být i projednání Souhlasu s použitím údajů pro skupinu ČSOB (formulář kód 652).

Souhlas s použitím údajů pro skupinu ČSOB v identifikaci nezletilého zaměstnanec se zákonným zástupcem neprojednává (nedotazuje se ho). Do APOST zaznamená jako odpověď „NE“ a vytištěný dokument (formulář kód 652) nepředkládá zákonnému zástupci k podpisu.

Nesouhlas se zpracováním osobních údajů není důvod k ukončení transakce (nepřijetí žádosti). Další údaje, které banka v rámci identifikace zjišťuje, se týkají **daňové residence** klienta, podrobněji viz p. př. 7528 díl XVIII. Identifikace, změny.

Dále může být automaticky zobrazen Akceptační dotazník, podrobněji viz p. př. 7544 díl XVIII. Identifikace, změny).

Při tisku osobní dokumentace klienta zaměstnanec postupuje obdobně dle p. př. 7527-7529 díl XVIII. Identifikace, změny.

Po vytištění osobní dokumentace (pokud APOST tisk vyžaduje) a označení za podepsanou jsou data odeslána do banky ke zjištění klientské a produktové akceptaci.

Pokud klient není akceptovatelný transakce je ukončena.

V případě úspěšných validací je zobrazena obrazovka pro nastavení počtu nových disponentů.

Maximální počet všech disponentů je 9.

Pokud by počet všech disponentů byl vyšší, pak pracovník odkáže klienta na pobočku banky. Zaměstnanec provede postupně identifikaci všech disponentů obdobně dle p. př. 7527-7529 díl XVIII. Identifikace, změny, včetně tisku osobní dokumentace a označení za podepsanou.

V případě úspěšných validací je transakce z APOST přesměrována do webové aplikace, kde se přes interní systém ČP pracovník přepážky identifikuje svým osobním číslem a heslem, které používá pro přihlášení do centrálních aplikací ČP (Intranet ČP, iTutor atd.).

Po úspěšném přihlášení je pracovník přepážky přesměrován do aplikace 664.

Pro zpracování požadavků má pracovník k dispozici Uživatelskou dokumentaci ELB, kde jsou popsány obecná pravidla aplikace, popisy transakcí a náhledy obrazovek webové aplikace.

Po přechodu do webové aplikace se zobrazí obrazovka, která je rozdělena do dvou sekcí: Majitel účtu a Disponenti – nastavení.

Zaměstnanec „šipkou“ rozbálí náhled na stávající dispoziční oprávnění.

Na obrazovce je zobrazen náhled na dispoziční oprávnění majitele účtu a disponentů k jeho účtům jako fyzické osoby a k účtům jako fyzické osoby podnikatele.

☰ Česká pošta
Klient: Martin KOLOUCH, 1509015343

Majitel ✎ ^

Martin Kolouch - účty fyzické osoby

Účet:	Datum narození:	Limit v CZK:	Platnost do:	Zmocnění po úmrtí:	Typ dispozice:
46948534	01. 09. 2015	500	Neomezená	Ne	Majitel
46953149	01. 09. 2015	500	Neomezená	Ne	Majitel

⚠ Podepisující osobou při založení smluvního vztahu byl/a zákonný zástupce (Bc. Lela Julie Kolouchová, Ph.D., 15. 02. 1984), který/á za nezletilého/ou smluvní vztah uzavřel/a. Pro přidání dalšího disponenta (zákonného zástupce) je nutné identifikovat nezletilého klienta a oba zákonné zástupce.

Disponenti - nastavení Přidat nového disponenta

Lela KOLOUCHOVA - účty fyzické osoby

Účet:	Datum narození:	Limit v CZK:	Platnost do:	Zmocnění po úmrtí:	Typ dispozice:
46948534	15. 02. 1984	Neomezený	31. 08. 2033	Ano	Správce ✘
46953149	15. 02. 1984	Neomezený	31. 08. 2033	Ano	Správce ✘

Ukončení transakce
Pokračovat na tisk

- **Majitel**
Zobrazí se jméno klienta + účty fyzické osoby a fyzické osoby podnikatele.
- **Disponenti – nastavení**
Zobrazí se seznam disponentů k jednotlivým účtům majitele fyzické osoby a fyzické osoby podnikatele.
- **Pole účet a datum narození**
Jsou automaticky předvyplněna a není umožněna jejich modifikace.
- **Limit v CZK**
Pole je předvyplněno automaticky nastaveným dispozičním limitem pro daného disponenta s možností modifikace. Nastavení výše limitu se řídí věkem disponenta. U nezletilého klienta do 8 let není pole editovatelné. U zletilého klienta a nezletilého klienta ve věku 8-18 let je možné hodnotu limitu měnit.
Pravidla pro maximální možnou částku nastavitelnou jako limit eDR:
 - pokud je nezletilý majitel **zjednodušeně identifikovaný**, je **max. limit 500 CZK** (je možné pouze snížit v rozmezí 0–500 CZK),
 - pokud je nezletilý majitel **plně identifikovaný** lze nastavit **neomezený limit**
- **Platnost do**
Pole může být předvyplněno datem platnosti dispozičního oprávnění pro daného disponenta. V případě, že bude pole prázdné, je platnost dispozičního oprávnění pro disponenta neomezená. Datum platnosti dispozičního oprávnění lze měnit. U zákonných zástupců nezletilých klientů je platnost dispozičního oprávnění doplněna, ale nelze jí měnit. Jedná se o dopočítané datum dosáhnutí zletilosti nezletilého majitele účtu, po kterém dispozice pro zákonné zástupce automaticky zaniká.

- **Zmocnění po úmrtí**

U stávajícího disponenta je pole automaticky předvyplněno dle stávajícího dispozičního oprávnění, určeného při zřízení majitelem účtu, s možností modifikace. U nového disponenta je automaticky přednastavena hodnota „ANO“ s možností modifikace.
- **Typ dispozice**

U stávajícího disponenta je pole automaticky předvyplněno dle stávajícího dispozičního oprávnění, určeného při založení majitelem účtu/ nebo dle interních pravidel banky. U nového disponenta je automaticky přednastavena hodnota „disponent“ s možností modifikace. Ta je žádoucí pouze v případě, že stávající ZZ přijde o svá rodičovská práva a je nutné typ dispozice „správce“ nastavit druhému ZZ.
- **Přidat nového disponenta**

Pole slouží pro přidání nových disponentů k danému účtu.
- **Tlačítko Pokračovat na tisk**

Tlačítko slouží pro pokračování v procesu nastavení a modifikaci eDR.
- **Ukončení transakce**

Zvolením se ukončí transakce ve webové aplikaci.

Nastavení elektronického dispozičního práva (eDR) - majitel účtu

7504 Majitelská eDR vznikají automaticky po uzavření smluvního vztahu, tj. po podepsání Smlouvy ELB.

Majitel účtu může ve svém dispozičním oprávnění měnit pouze limit na účet, a to jak u účtu fyzické osoby, tak i u účtu fyzické osoby podnikatele.

Zaměstnanec zadá **kód 664**, v poli „Typ požadavku“ zvolí volbu „1“ Nastavení elektronických dispozičních oprávnění a v APOST provede do zobrazených polí identifikaci majitele účtu, obdobně dle p. př. 7527–7529 a 7533-7535 díl XVIII. Identifikace, změny. Po vytištění osobní dokumentace (pokud APOST tisk vyžaduje) a označení za podepsanou jsou data odeslána do banky ke zjištění klientské a produktové akceptaci. Po úspěšné validaci zaměstnanec v poli „Počet disponentů“ zadá „0“.

Následně je transakce z APOST přesměrována do webové aplikace.

Pro modifikaci limitu na účet pracovník zvolí ikonu „tužky“ a provede požadovanou změnu.

Majitel ⓘ

Martin Kolouch - účty fyzické osoby

Účet:	Datum narození:	Limit v CZK:	Platnost do:	Zmocnění po úmrtí:	Typ dispozice:
46948534	01. 09. 2015	500	31. 08. 2033	Ano	Majitel
46953149	01. 09. 2015	500	31. 08. 2033	Ano	Majitel

Disponenti - nastavení

Lela KOLOUCHOVÁ - účty fyzické osoby

Účet:	Datum narození:	Limit v CZK:	Platnost do:	Zmocnění po úmrtí:	Typ dispozice:
46948534	15. 02. 1984	Neomezený	31. 08. 2033	Ano	Správce
46953149	15. 02. 1984	Neomezený	31. 08. 2033	Ano	Správce

Martin Kolouch - účty fyzické osoby

Účet: 46948534
Limit v CZK: 500

Účet: 46953149
Limit v CZK: 500

Uložit

Ukončení transakce

Pokračovat na tisk

Nastavení elektronického dispozičního práva (eDR) – disponent

- 7505** Pro modifikaci stávajících dispozičních oprávnění na žádost majitele účtu zaměstnanec zadá **kód 664**, v poli „Typ požadavku“ zvolí volbu „1“ Nastavení elektronických dispozičních oprávnění a v APOST provede do zobrazených polí identifikaci majitele účtu, obdobně dle p. př. 7527–7529 a 7533-7535 díl XVIII. Identifikace, změny.
- Po vytištění osobní dokumentace (pokud APOST tisk vyžaduje) a označení za podepsanou jsou data odeslána do banky ke zjištění klientské a produktové akceptaci.
- Po úspěšné validaci zaměstnanec v poli „Počet disponentů“ zadá „0“.
- Pokud byl na začátku transakce identifikován nezletilý klient nebude obrazovka pro nastavení disponentů zobrazována, protože byl zákonný zástupce již na začátku transakce identifikován jako disponent.
- Následně je transakce z APOST přesměrována do webové aplikace.
- Pro modifikaci stávajících dispozičních oprávnění pracovník zvolí ikonu „tužky“ a provede požadovanou změnu/y.
- U FOP účtů jsou zobrazeny totožné informace jako u FO účtů.
- EDR pro FOP účty je možné modifikovat stejným způsobem jako disponentské eDR k FO účtům, tzn. lze nastavit limit na účet, platnost a zmocnění po úmrtí.
- Tlačítkem „Uložit“ zaměstnanec potvrdí požadované změny. Tlačítko je dostupné a aktivní po zobrazení posledního účtu.

Majitel 👤

Lela KOLOUCHOVÁ
 ☆ 15. 02. 1984

Účty fyzické osoby

<input checked="" type="checkbox"/>	46948534	Limit v CZK: Neomezený	Platnost do 31. 08. 2033	Zmocnění po úmrtí ANO NE	Typ dispozice Správce
<input checked="" type="checkbox"/>	46953149	Limit v CZK: Neomezený	Platnost do 31. 08. 2033	Zmocnění po úmrtí ANO NE	Typ dispozice Správce

Uložit

46953149	15. 02. 1984	Neomezený	31. 08. 2033	Ano	Správce
----------	--------------	-----------	--------------	-----	---------

Ukončení transakce ➔ **Pokračovat na tisk**

Nastavení elektronického dispozičního práva (eDR) – přidání nového disponenta na žádost majitele účtu

- 7506** Pro zřízení dispozičního oprávnění pro nového disponenta zaměstnanec zadá **kód 664**, v poli „Typ požadavku“ zvolí volbu „1“ Nastavení elektronických dispozičních oprávnění a v APOST provede do zobrazených polí identifikaci majitele účtu, obdobně dle p. př. 7527–7529 díl XVIII. Identifikace, změny.
 Po vytištění osobní dokumentace (pokud APOST tisk vyžaduje) a označení za podepsanou jsou data odeslána do banky ke zjištění klientské a produktové akceptaci.
 Po úspěšné validaci zaměstnanec v poli „Počet disponentů“ zadá příslušný **počet nových** disponentů.

Pro každého disponenta účtu přidávaného do eDR majitelem účtu musí být provedena samostatná identifikace.

Zaměstnanec provede postupně identifikaci všech disponentů obdobně dle p. př. 7527-7529 díl XVIII. Identifikace, změny, včetně tisku osobní dokumentace a označení za podepsanou.

Následně je transakce z APOST přesměrována do webové aplikace.

Pro přidání nového disponenta zaměstnanec zvolí tlačítko „Přidat nového disponenta“, vybere disponenta k přidání a účty, ke kterým chce eDR zřídit.

Dle požadavku klienta – majitele účtu nastaví dispoziční oprávnění a změny uloží.

Majitel ℹ

Lela KOLOUCHOVÁ
 ☆ 15. 02. 1984

Účty fyzické osoby

<input checked="" type="checkbox"/>	46948534	Limit v CZK: Neomezený	Platnost do 31. 08. 2033	Zmocnění po úmrtí ANO NE	Typ dispozice Správce
<input checked="" type="checkbox"/>	46953149	Limit v CZK: Neomezený	Platnost do 31. 08. 2033	Zmocnění po úmrtí ANO NE	Typ dispozice Správce

Uložit

46953149	15. 02. 1984	Neomezený	31. 08. 2033	Ano	Správce
----------	--------------	-----------	--------------	-----	---------

Ukončení transakce ➤ Pokračovat na tisk

Pro přidání 2. zákonného zástupce jako disponenta za přítomnosti 1 zákonného zástupce zaměstnanec zadá **kód 664**, v poli „Typ požadavku“ zvolí volbu „1“ Nastavení elektronických dispozičních oprávnění a v APOST provede do zobrazených polí identifikaci nezletilého majitele účtu obdobně dle p. př. 7533–7535 a zákonného zástupce dle p. př. 7527-7529 díl XVIII. Identifikace, změny.

Po úspěšné identifikaci 1 zákonného zástupce APOST zobrazí hlášku:
 „Chcete přidat dalšího disponenta (zákonného zástupce)? ANO/NE“

Chcete přidat dalšího disponenta (zákonného zástupce)? ANO/NE

Odpověď „ANO“

V případě kladné odpovědi proces pokračuje identifikací 2 zákonného zástupce včetně tisků osobních dokumentací. Následně je transakce přesměrována do webové aplikace a zobrazen detail nezletilého klienta a jeho zákonných zástupců. Zaměstnanec následně přidá 2. zákonného zástupce tlačítkem „Přidat nového disponenta“.

Po nastavení proces pokračuje tiskem smluvní dokumentace.

Odpověď „NE“

Pokud není požadavek na přidání 2 zákonného zástupce proces pokračuje do webové aplikace, kde je zobrazen detail nezletilého klienta a jeho zákonného zástupce. Zaměstnanec provede požadovanou modifikaci eDR.

☰ Česká pošta
Klient: Martin KOLOUCH, 1509015343

Majitel ✎ ^

Martin Kolouch - účty fyzické osoby

Účet:	Datum narození:	Limit v CZK:	Platnost do:	Zmocnění po úmrtí:	Typ dispozice:
46948534	01. 09. 2015	500	Neomezená	Ne	Majitel
46953149	01. 09. 2015	500	Neomezená	Ne	Majitel

⚠ Podepisující osobou při založení smluvního vztahu byl/a zákonný zástupce (Bc. Lela Julie Kolouchová, Ph.D., 15. 02. 1984), který/á za nezletilého/ou smluvní vztah uzavřel/a. Pro přidání dalšího disponenta (zákonného zástupce) je nutné identifikovat nezletilého klienta a oba zákonné zástupce.

Disponenti - nastavení Přidat nového disponenta

Lela KOLOUCHOVÁ - účty fyzické osoby

Účet:	Datum narození:	Limit v CZK:	Platnost do:	Zmocnění po úmrtí:	Typ dispozice:
46948534	15. 02. 1984	Neomezený	31. 08. 2033	Ano	Správce ✘
46953149	15. 02. 1984	Neomezený	31. 08. 2033	Ano	Správce ✘

Ukončení transakce
Pokračovat na tisk

Změna v osobě zákonného zástupce

V případě, že se dostaví druhý zákonný zástupce s požadavkem na modifikaci eDR je třeba jej odmítnout, pokud **nepředloží originál nebo úředně ověřenou kopii úmrtního listu 1. zákonného zástupce nebo příslušný dokument od soudu, že je výhradním zákonným zástupcem nezletilého klienta.** V takovém případě je třeba nastavit i správný typ dispozice u všech účtů nezletilého klienta pro daného zákonného zástupce.

Tyto dokumenty zaměstnanec odesílá do banky společně s ostatními doklady. Zaměstnanec vyvolá transakci 664.

Pokud je v transakci 664 identifikován zletilý klient, který není v bance veden jako zákonný zástupce nezletilého klienta APOST zobrazí hlášku:

„Osoba není zákonný zástupce nezletilého klienta. Nového zákonného zástupce vytvoříte v transakci 728.“

Osoba není zákonný zástupce nezletilého klienta. Nového zákonného zástupce vytvoříte v transakci 728.

Následně je transakce ukončena.

Pokud zákonný zástupce nemá v bance zavedenou vazbu na nezletilého jako rodič je nutné tuto vazbu vytvořit prostřednictvím transakce 728.

Zaměstnanec vyvolá transakci 728 – Osobní údaje – Nezletilá osoba a provede identifikaci nezletilé osoby dle p. př. 7533-7535 a identifikaci zákonného zástupce dle p. př. 7527-7529 díl XVIII. Identifikace, změny.

Po provedení identifikace nezletilého klienta a zákonného zástupce a tisku osobní dokumentace zaměstnanec vyvolá transakci 664.

Pokud má zákonný zástupce v bance již zavedenou vazbu na nezletilého majitele účtu transakce 664 APOST zobrazí hlášku:

„Chcete přidat dalšího disponenta (zákonného zástupce)? ANO/NE.“

Chcete přidat dalšího disponenta (zákonného zástupce)? ANO/NE

Pro změnu zákonného zástupce jako disponenta zaměstnanec zvolí „NE“ a proces automaticky pokračuje do webové aplikace, kde zaměstnanec „šipkou“ rozbalí náhled na stávající dispoziční oprávnění nezletilého klienta, kde jsou zobrazeny jako disponenti jeho zákonní zástupci.

Následně přidá 2. zákonného zástupce tlačítkem „Přidat nového disponenta“ a tlačítkem „červený křížek“ zruší dispoziční oprávnění pro zemřelého zákonného zástupce.

Po vytištění a podepsání Smluvní dokumentace zaměstnanec zkompletuje doklady dle zobrazené soupisky, spojí je sešívačkou, dokumenty určené pro žadatele předá žadateli a složku odešle denní zásilkou do banky.

V případě, že je o modifikaci eDR žádáno z důvodu úmrtí 1. zákonného zástupce je nutné zaslat do banky úředně ověřenou kopii úmrtního listu, popř. příslušný dokument od soudu o ustanovení výhradním zákonným zástupcem nezletilého klienta.

Pokud o požadavek na modifikaci eDR žádá opatrovník, poručník nebo pěstoun zaměstnanec ho odkáže na pobočku ČSOB.

Nastavení elektronického dispozičního práva (eDR) – zrušení eDR pro disponenta

7507 Pro zrušení stávajících dispozičních oprávnění na základě požadavků majitele účtu zaměstnanec zadá **kód 664**, v poli „Typ požadavku“ zvolí volbu „1“ Nastavení elektronických dispozičních oprávnění a v APOST provede do zobrazených polí identifikaci majitele účtu obdobně dle p. př. 7527–7529 a 7533-7535 díl XVIII. Identifikace, změny.

Po vytištění osobní dokumentace (pokud APOST tisk vyžaduje) a označení za podepsanou jsou data odeslána do banky ke zjištění klientské a produktové akceptaci.

Po úspěšné validaci zaměstnanec v poli „Počet disponentů“ zadá „0“.

Následně je transakce z APOST přesměrována do webové aplikace.

Zaměstnanec „šipkou“ rozbalí náhled na stávající dispoziční oprávnění a „křížkem“ zruší dle požadavku klienta – majitele účtu příslušné dispoziční oprávnění.

Pokud se jedná o nezletilého klienta jsou na obrazovce zobrazeny jako disponenti jeho zákonní zástupci.

Majitel

Martin Kolouch - účty fyzické osoby

Účet:	Datum narození:	Limit v CZK:	Platnost do:	Zmocnění po úmrtí:	Typ dispozice:
46948534	01. 09. 2015	500	Neomezená	Ne	Majitel
46953149	01. 09. 2015	500	Neomezená	Ne	Majitel

Disponenti - nastavení

Lela KOLOUCHOVÁ - účty fyzické osoby

Účet:	Datum narození:	Limit v CZK:	Platnost do:	Zmocnění po úmrtí:	Typ dispozice:
46948534	15. 02. 1984	Neomezený	31. 08. 2033	Ano	Správce
46953149	15. 02. 1984	Neomezený	31. 08. 2033	Ano	Správce

Ukončení transakce Pokračovat na tisk

Po vyplnění požadovaných polí zaměstnanec formulář potvrdí tlačítkem „**Pokračovat na tisk**“ a zobrazí se obrazovka „Dokumenty k tisku“ a upozornění: „**POZOR! Nezapomeňte při nastavení tisku zvolit 2 kopie**“.

Zaměstnanec potvrdí správné nastavení tiskárny tlačítkem „Pokračovat“ a proces dále pokračuje na stažení a tisk dokumentů.

Postup pro stažení a tisk dokumentů

Pozor:

Následující postup pro stažení a tisk dokumentů je společný pro transakce 661, 663 a 664, náhledy obrazovek z webové aplikace jsou ilustrativní a slouží pouze jako návod pro stažení a tisk dokumentů.

Dokumenty k tisku

- Tisk dokumentu
- Správnost tisku
- Obsah tisku
- Podpis dokumentů

Rekapitulace změn na ČSOB Identitě
KÓD DOKUMENTU: 561

Stáhnout dokument

Zaměstnanec zvolí tlačítko „Stáhnout dokument“.

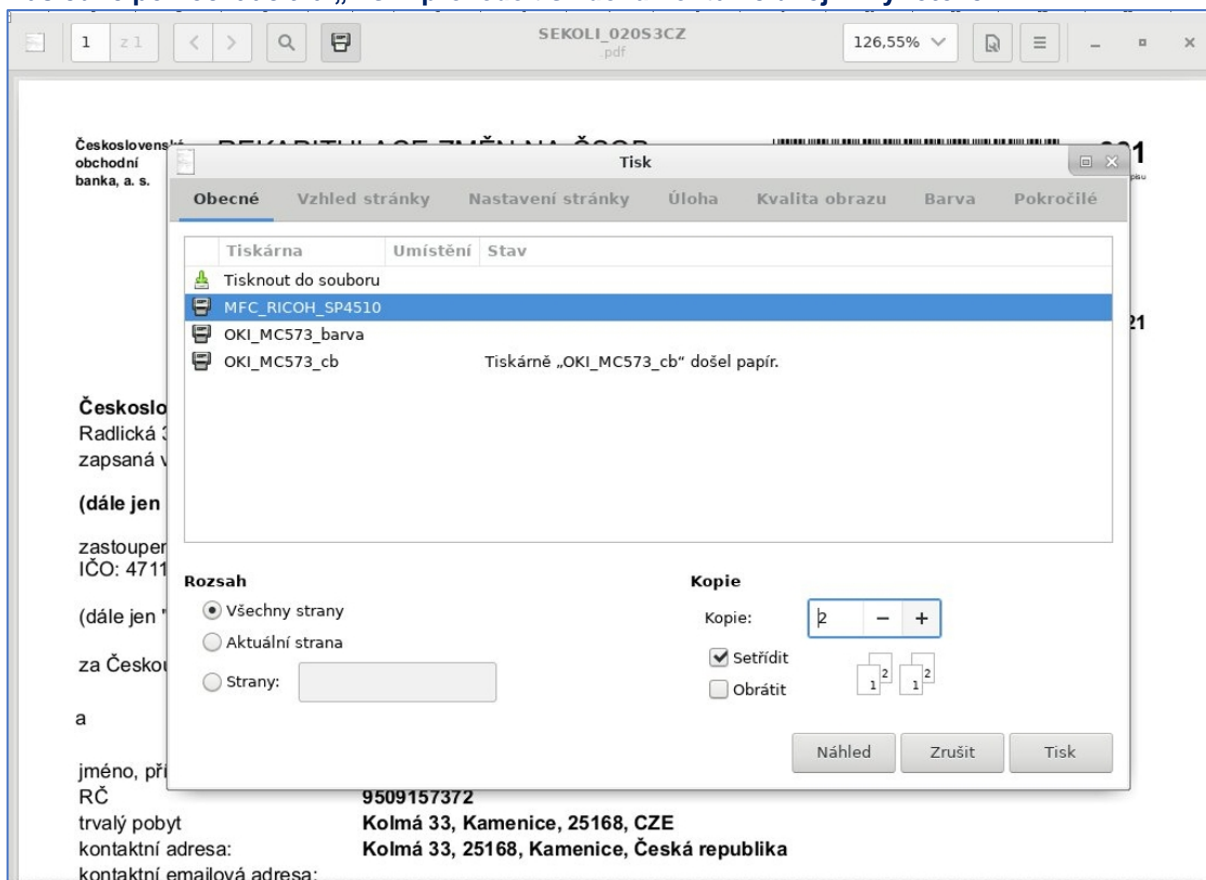
Následně se zobrazí PDF dokumentu k tisku, kde zaměstnanec v levém horním rohu zvolí tlačítko s ikonou tiskárny pro tisk dokumentu.



Po potvrzení tisku se zobrazí okno pro tisk dokumentu.

Zde zaměstnanec vždy zvolí 2 kopie dokumentu pomocí tlačítka „+“ nebo přepsáním „1“ na „2“.

Následně pomocí tlačítka „Tisk“ provede tisk dokumentů ve dvojm vyhotovení.



Poté se vytiskne dokument ve dvojm vyhotovení, 1x pro klienta a 1x pro banku.

V případě, že zaměstnanec nezvolí 2 kopie k vytištění a vytištěn je pouze 1 dokument, zaměstnanec na otázku „Je dokument vytištěn správně?“ zvolí „NE“ a provede tisk znovu.

Československá obchodní banka, a. s.

Radlická 333/150, 150 57 Praha 5; IČO: 00001350

zapsána v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl B: XXXVI, vložka 46

www.csob.cz

Chybně vytištěný dokument označí slovem „STORNO“ a zašle do banky.

Po vytištění dokumentu **Zmocnění k nakládání s peněžními prostředky na účtech prostřednictvím služeb ČSOB Elektronického bankovníctví**

ve dvojnásobném vyhotovení proces automaticky pokračuje zobrazením otázek na tisk, obsahovou správnost a podpis dokumentu.

Zaměstnanec vyznačí odpovědi na otázky:

„Je dokument vytištěn ve 2 vyhotoveních?“ ANO/NE

- ANO – proces pokračuje na další otázku
- NE – proces přechází zpět na dílčí obrazovku „Tisk dokumentu“, kde pracovník znovu potvrdí tisk.

„Je dokument vytištěn správně?“ ANO/NE

- ANO – proces pokračuje na další otázku
- NE – proces přechází zpět na dílčí obrazovku „Tisk dokumentu“, kde pracovník znovu potvrdí tisk.

„Je dokument obsahově správně?“ ANO/NE

- ANO – zaměstnanec předloží oba výtisky klientovi k podpisu
- NE – zobrazí se dílčí obrazovka pro modifikaci služeb ČSOB ELB, kde pracovník provede editaci formuláře. V případě, že jsou špatně clientské údaje, např. adresa, je nutné transakci ukončit.

„Je dokument podepsán?“ ANO/NE

ANO – transakce je úspěšně dokončena. Po dokončení tisku a přechodu zpět z webové aplikace do APOST se přednastaví obrazovka Soupiska dokumentů, na které jsou uvedeny všechny dokumenty (kód dokladu, čárový kód dokumentu a počet kopií včetně počtu neplatných kopií).

Zaměstnanec zkompletuje doklady dle zobrazené soupisky, spojí je sešívačkou, dokumenty určené pro žadatele předá žadateli a složku odešle denní zásilkou do banky.

- NE – je zobrazen dotaz, zda je požadována změna v dokumentu, zaměstnanec může provést změny nebo ukončit transakci přes tlačítko „Ukončit transakci“.

Pokud zaměstnanec neoznačí, zda je dokument standardně podepsán a ukončí chybně transakci pomocí tlačítka „Ukončení transakce“, bude zobrazena hláška „Označte, zda je dokument podepsán“ a bude vynucena odpověď.

Upozornění:

Na vytištěném dokumentu **Zmocnění k nakládání s peněžními prostředky na účtech prostřednictvím služeb ČSOB Elektronického bankovníctví** je uveden kód dokumentu 662.

POZOR!

Smluvní dokumenty musí být řádně podepsány a odeslány do banky.

Ve Smluvních dokumentech není dovoleno přepisování, škrtnání nebo dopisování údajů.

Pokud se nepodařilo data z webové aplikace do APOST předat, vrátí se chybový kód nebo se v časovém limitu nevrátí žádná odpověď, zaměstnanec dokončí transakci ručním zadáním údajů. APOST zobrazí hlášku: „**Dokončit transakci ručním pořízením údajů: ANO/NE?**“

- Pokud zaměstnanec potvrdí možnost „NE“, zobrazí se soupiska dokladů (zobrazí se pouze identifikační doklady, pokud byly vytištěné, pokud ne, soupiska se nezobrazuje) a transakce se ukončí. Do žurnálu se zapíšou pouze identifikační transakce (960, 957 případně 713, 716).

- Pokud zaměstnanec potvrdí možnost „**ANO**“, zobrazí se pokyny pro ruční pořízení dokladu: „**Zadej čárový kód z dokumentu**“ a „**Zadej indikaci 0= platný, 1= neplatný**“. V případě, že je zadána indikace „**1= neplatný**“, APOST zobrazí dotaz: „**Pokračovat v zadávání dalšího tiskopisu: ANO/NE?**“
V případě „**ANO**“ se přesune kurzor znovu na pole čárový kód dokumentu, v případě „**NE**“ se pokračuje na Soupisku dokumentů.

Poté, co se data předají z webové aplikace do APOST nebo v případě nestandardního stavu, kdy data nebylo možné do APOST předat je pracovník přepážky pořídí ručně, se přednastaví obrazovka Soupiska dokumentů, na které jsou uvedeny všechny dokumenty (kód dokladu, čárový kód dokumentu a počet kopií včetně počtu neplatných kopií).

Zaměstnanec zkontroluje a zkompletuje doklady dle zobrazené soupisky, výtisk určený pro banku odešle denní zásilkou, druhý výtisk předá klientovi.

Výpověď Smlouvy ELB ze strany klienta – okamžitě

7508 Po provedení kontroly totožnosti a projednání základních i klientem požadovaných informací, zaměstnanec zahájí zpracování žádosti v APOST zadáním **kódu 664**, kde pole „Typ osoby“ je předvyplněné hodnotou „1“ (fyzická osoba).
V poli „Typ požadavku“ zaměstnanec zvolí volbu „**2**“ **Výpověď Smlouvy ELB ze strany klienta**.

Dále zaměstnanec zodpoví dotaz:

► „*Bude se klient prokazovat pomocí eDokladu? ANO/NE*“

- **odpověď „ANO“** - transakce je přerušena, zaměstnanec bude automaticky přepnut do webové aplikace a proběhne ověření klienta pomocí aplikace eDoklady. Zaměstnanec dále pokračuje dle metodiky ČP „**Manuál pro přepážkové pracovníky při ověřování elektronické totožnosti (eDoklady)**“. Data na obrazovce identifikace (malé i případně velké) budou předvyplněna daty získanými z aplikace eDoklady. Zaměstnanec zkontroluje, zda se pole trvalé adresy načetla správně a případně je opraví. Ostatní chybějící údaje doplní.
V případě, že nelze z technických důvodů data nahrát vyžádá si zaměstnanec po klientovi doklad totožnosti ve formě fyzické karty OP.
- **odpověď „NE“**- zaměstnanec doplní v APOST požadované údaje dle fyzického dokladu totožnosti. V případě, že systém banky vyžádá naskenování dokladu, zaměstnanec postupuje dle metodiky ČP „**Manuál pro přepážkové pracovníky při ukládání kopie dokladů (AML)**“. Po pořízení kopie fyzického dokladu a zobrazení v APOST, zaměstnanec provede kontrolu kopie a její kvalitu (v případě nekvalitní kopie pořídí kopii znovu).
V případě, že nelze z technických důvodů naskenovat doklad, zaměstnanec odkáže klienta na pobočku ČSOB.

Zaměstnanec v APOST provede do zobrazených polí ověření totožnosti klienta, obdobně dle p. př. 7527–7529 a 7533-7535 díl XVIII. Identifikace, změny.

Pokud žádá o Výpověď Smlouvy ELB nezletilý žadatel pak probíhá i identifikace zákonného zástupce.

APOST po doplnění a potvrzení posledního údaje automaticky odešle data do banky ke kontrole a ověření. Na obrazovce se zobrazí hlášení: „*Probíhá ověření v centru ČSOB. Čekejte prosím.*“

V případě, že byl identifikován nový klient (klient nemá uzavřenou Smlouvu ELB) APOST zobrazí hlášku „*Pro nové klienty nelze ČSOB ELB modifikovat*“ a transakce je ukončena. APOST pokračuje na obrazovku Velké identifikace, kde zaměstnanec osobní údaje klienta zkontroluje podle průkazu totožnosti (občan ČR i eDoklad), pokud údaje souhlasí, potvrdí je.

Zjistí-li zaměstnanec neaktuální údaje a lze je opravit, pak v APOST provede jejich aktualizaci, zbylá pole vyplní.

Pokud byl klient ztotožněn s centrálním státním registrem nebo při požadavku na Review klienta zaměstnanec postupuje obdobně dle p. př. 7527–7529 díl XVIII. Identifikace, změny.

Po vytištění osobní dokumentace (pokud APOST tisk vyžaduje) a označení za podepsanou jsou data odeslána do banky ke zjištění detailů o ČSOB ELB klienta.

V případě úspěšných validací pokračuje transakce tiskem dokumentu **Výpověď Smlouvy o poskytování služeb ČSOB elektronického bankovníctví** ve dvojnásobném vyhotovení.

Pokud je dokument správně vytištěn a je i obsahově správně, zaměstnanec předloží oba výtisky klientovi k podpisu.

Následně APOST přechází na dílčí obrazovku „**Podpis dokumentu**“, na které zaměstnanec potvrdí podepsání dokumentu.

Poté co zaměstnanec potvrdí podepsání dokumentu klientem jsou data odeslána do banky a dochází ke zrušení Smlouvy o poskytování služeb ČSOB ELB a ukončení všech elektronických dispozičních práv udělených majitelem účtu.

APOST zobrazí upozornění „*Na všech účtech klienta přenastavte zaslání výpisů na e-mail/ poštou (transakce 612).*“

Pro změnu způsobu zaslání výpisů zaměstnanec postupuje dle p. př. 7184 díl III. Poštovní účet a Základní účet (žadatel starší 18 let), obsluha Osobního účtu.

Po úspěšném dokončení tisku a podepsání dokumentů se přednastaví obrazovka Soupiska dokumentů, na které jsou uvedeny všechny dokumenty (kód dokladu, čárový kód dokumentu a počet kopií včetně počtu neplatných kopií).

Zaměstnanec zkompletuje doklady dle zobrazené soupisky, spojí je sešívačkou, dokumenty určené pro žadatele předá žadateli a složku odešle denní zásilkou do banky.

Limity

7509 Na základě uzavření smluvního vztahu Služeb ELB nastavuje oprávněné osobě **denní limity** na platební transakce podle typu autorizačního prostředku (autorizační metody). Oprávněná osoba může požádat o jinou vyšší limitu, a to prostřednictvím služeb ELB nebo na obchodním místě.

Hodnoty denního limitu pro autorizaci:

Způsob autorizace	výchozí – nastavené bankou	maximální
SMS klíč	50 000 CZK	1 500 000 CZK
Smart klíč	50 000 CZK	10 000 000 CZK
Certifikátem	1 000 000 CZK	bez omezení

Majitel účtu může omezit oprávněným osobám možnost nakládat s peněžními prostředky na účtu určením **Limitu** na veškeré platební transakce provedené v průběhu **jednoho dne** (tj. limit na účet).

Uvede-li majitel účtu denní limit v hodnotě 0 CZK, oprávněná osoba bude mít možnost pouze pasivních informací (tj. zůstatek na účtu, historie účtu apod.).

Autorizační metoda SMS klíč /Smart klíč jsou výlučné, tj. klient používá jednu nebo druhou.

Modifikace služeb ČSOB ELB oprávněnou osobou

7510 O změny nastavení služeb ČSOB Elektronického bankovníctví lze žádat prostřednictvím webové transakce **663 Změny nastavení služeb ČSOB Elektronického bankovníctví**.

Modifikovat lze:

- Změnu denního limitu pro autorizační metodu Platební transakce
- Dostupnost účtu ve službách ELB
- Blokaci/Zrušení blokace služeb ELB

Pobočky České pošty zajišťují modifikaci služeb ELB pro:

- zletilé svéprávné fyzické osoby, občany ČR a SR,
- nezletilé osoby zastoupené zákonným zástupcem, občany ČR a SR.

Pobočky banky zajišťují modifikaci služeb ELB ještě pro:

- osoby s omezenou svéprávností, kterým byl soudem určen opatrovník, poručník nebo pěstoun
- emancipované osoby (nabytí svéprávnosti před dovršením 18 let)
- osoby v konkurzu
- osoby v insolvenční
- PEP
- osoby s jiným občanstvím než SR

V případě požadavku na modifikaci služeb ČSOB ELB pracovník předá tip prostřednictvím tipovacího formuláře [v Informačním portálu Bodovka](#).

Před zahájením zpracování žádosti v APOST zaměstnanec ověří z předloženého/předložených dokladu/ů totožnosti (formát fyzická karta OP) jeho/jejich platnost a zda je/ jsou vystaveny na předložitele. V případě prokázání totožnosti eDokladem zaměstnanec identifikaci provede po zahájení transakce.

Způsob prokázání totožnosti:

- nezletilý občan ČR, mladší 15 let, rodným listem (neskenuje se) plus nepovinný občanský průkaz nebo cestovní pas,
- nezletilý občan ČR, starší 15 let, občanským průkazem ČR (i ve formě eDokladu) a rodným listem (cestovní pas není na ČR akceptován),
- zletilý občan ČR, občanským průkazem ČR i ve formě eDokladu
- nezletilý občan SR, mladší 15 let, rodným listem (neskenuje se) plus nepovinný občanský průkaz nebo cestovní pas,
- nezletilý občan SR, starší 15 let, občanským průkazem SR a rodným listem (cestovní pas není na ČR akceptován),
- zletilý občan SR, občanským průkazem SR.

Zákonný zástupce musí svůj vztah k nezletilému vždy doložit předložením rodného listu nezletilého.

O změnu nastavení služeb ČSOB ELB za nezletilou osobu může požádat pouze zákonný zástupce, který za nezletilého uzavřel smluvní vztah (tj. uzavřel Smlouvu ELB). Osobní přítomnost nezletilého žadatele do 15 let na obchodním místě není požadována.

Od 15 let věku žádá nezletilý žadatel o modifikaci služeb ELB společně se zákonným zástupcem.

Po provedení kontroly totožnosti klienta obdobně projednání klientem požadovaných změn, zaměstnanec zahájí zpracování žádosti v APOST zadáním **kódu 663 Změny nastavení služeb ČSOB Elektronického bankovníctví**.

Zaměstnanec v APOST provede **identifikaci klienta** obdobně dle p. př. 7527–7529 a 7533–7535 díl XVIII. Identifikace, změny.

Pokud žádá o modifikaci služeb ELB nezletilý žadatel pak probíhá i identifikace zákonného zástupce.

APOST po doplnění a potvrzení posledního údaje automaticky odešle data do banky ke kontrole a ověření. Na obrazovce se zobrazí hlášení: „*Probíhá ověření v centru ČSOB.*“

Čekajte prosím.“

V případě, že byl identifikován nový klient (klient nemá uzavřenou Smlouvu ELB) APOST zobrazí hlášku „Pro nové klienty nelze ČSOB ELB modifikovat“ a transakce je ukončena.

V případě stávajícího klienta proces pokračuje transakcí 957 Velká identifikace.

Pokud byl klient ztotožněn s centrálním státním registrem nebo při požadavku na Review klienta a při tisku osobní dokumentace klienta zaměstnanec postupuje obdobně dle p. př. 7527-7529, díl XVIII. Identifikace, změny.

Po vytištění osobní dokumentace (pokud APOST tisk vyžaduje) a označení za podepsanou jsou data odeslána do banky ke zjištění akceptace klienta.

Pokud klient není akceptovatelný transakce je ukončena.

V případě úspěšných validací je transakce z APOST přesměrována do webové aplikace, kde se přes interní systém ČP pracovník přepážky identifikuje svým osobním číslem a heslem, které používá pro přihlášení do centrálních aplikací ČP (Intranet ČP, iTutor atd.).

Po úspěšném přihlášení je pracovník přepážky přesměrován do aplikace 663.

Pro zpracování požadavků má pracovník k dispozici Uživatelskou dokumentaci ELB, kde jsou popsány obecná pravidla aplikace, popisy transakcí a náhledy obrazovek webové aplikace.

Po přechodu do webové aplikace je zobrazena obrazovka se stávajícím nastavením služeb ELB identifikované oprávněné osoby.

Modifikovat lze:

➤ **Změnu denního limitu pro autorizační metodu Platební transakce**

Secke slouží pro modifikaci denního limitu pro autorizační metodu:

- Smart klíč
- SMS klíč
- Certifikát

Pro modifikaci stávajícího nastavení dispozičních oprávnění pracovník zvolí ikonu „tužky“ a provede požadovanou změnu.

Jednotlivá pole jsou předvyplněna hodnotou stávajícího nastavení limitů.

Při změně limitu pro autorizační metodu Smart klíč se automaticky mění i hodnota pro autorizační metodu SMS klíč a obráceně.

Pro Smart klíč a SMS klíč se nastavuje vždy stejná hodnota limitu.

Změna denního limitu pro autorizační metodu Platební transakce

Změnit denní limit na klientem používanou autorizační metodu ve službách ELB

Autorizační metoda	Denní limit v CZK	Defaultní hodnota	Defaultní limit	Povolené maximum	Maximální limit
Smart klíč	12000	<input type="checkbox"/>	50000	<input type="checkbox"/>	1500000
SMS klíč	12000	<input type="checkbox"/>	50000	<input type="checkbox"/>	1500000
Certifikátem	1000000	<input type="checkbox"/>	1000000	<input type="checkbox"/>	neomezeně

* Pro SMART klíč a SMS klíč se nastavuje vždy stejná hodnota limitu.

ULOŽIT

➤ Dostupnost účtu ve Službách ELB

Sekce slouží pro nastavení změny dostupnosti – viditelnosti účtu ve službách ELB.

Dle požadavku klienta zaměstnanec zvolí, tj. zaškrtně, že má být účet ve službách ELB viditelný. V opačném případě nechá pole odškrtnuté(neoznačené).

Dostupnost účtu ve Službách ELB		
Uvedený účet bude dostupný / nedostupný ve Službách ELB		
Účet	Nastavení dostupnosti účtu	
12312322/0300	Nedostupný	Dostupný
98765422/0300	Dostupný	Nedostupný

➤ Blokace/Zrušení blokace služeb ČSOB ELB

Sekce slouží pro zablokování/ odblokování služeb ELB.

Zvolením tlačítka „Zablokovat služby“ se klientovi zablokuje přístup do všech služeb ELB.

Blokace služeb ELB		
Zablokování / odblokování služeb ELB		
Popis služby	Stav	
Služby Elektronického bankovníctví	Neblokovány	Zablokovat služby

Po vyplnění požadovaných polí zaměstnanec formulář potvrdí tlačítkem „Pokračovat na tisk“, zobrazí se obrazovka „Dokumenty k tisku“ a upozornění: „POZOR! Nezapomeňte při nastavení tisku zvolit 2 kopie“.

Zaměstnanec potvrdí správné nastavení tiskárny tlačítkem „Pokračovat“ a proces dále pokračuje na stažení a tisk dokumentů.

Postup pro stažení a tisk dokumentů

Pozor:

Následující postup pro stažení a tisk dokumentů je společný pro transakce 661, 663 a 664, náhledy obrazovek z webové aplikace jsou ilustrativní a slouží pouze jako návod pro stažení a tisk dokumentů.

< Česká pošta
Klient: Karel KLIDNÝ, 9509157372

- Tisk dokumentu
- Správnost tisku
- Obsah tisku
- Podpis dokumentů

Dokumenty k tisku

Rekapitulace změn na ČSOB Identitě
KÓD DOKUMENTU: 561

Stáhnout dokument

Zaměstnanec zvolí tlačítko „Stáhnout dokument“.

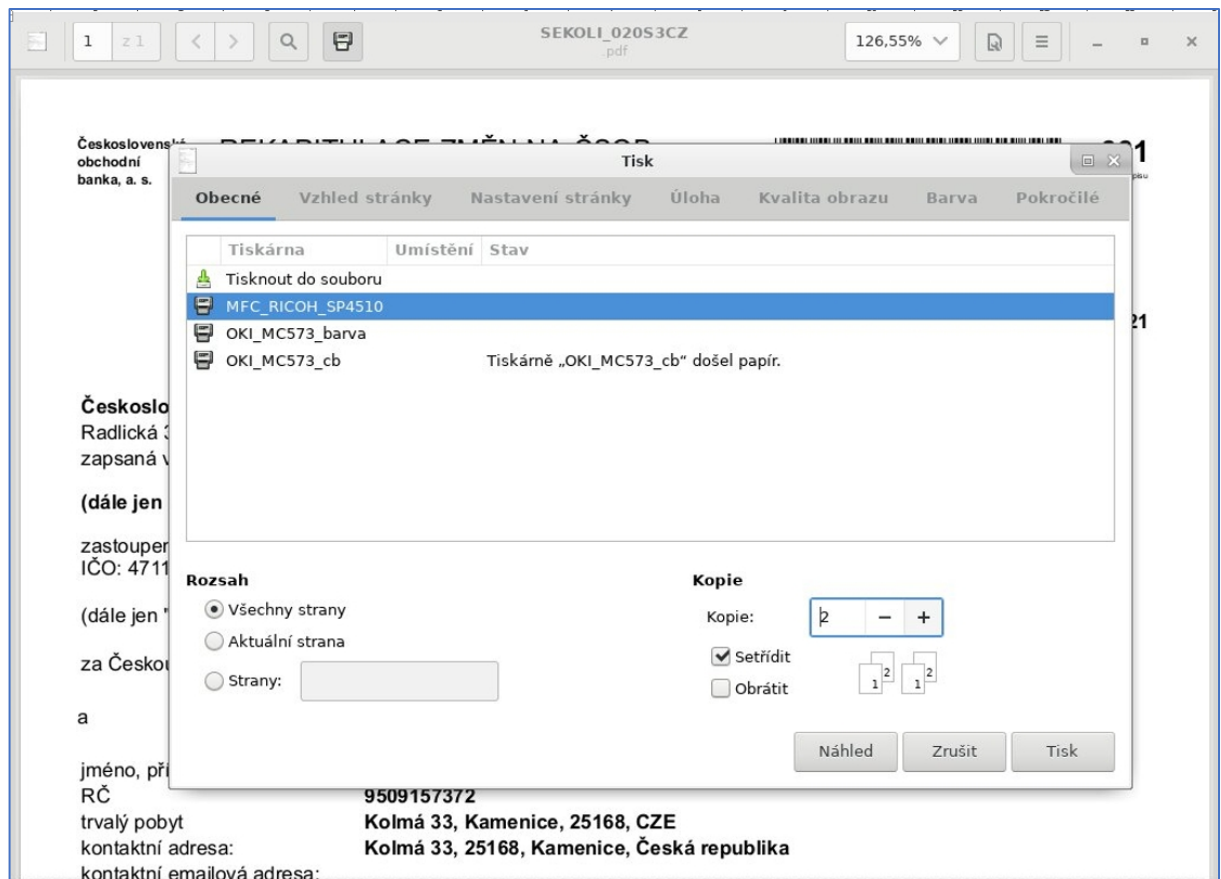
Následně se zobrazí PDF dokumentu k tisku, kde zaměstnanec v levém horním rohu zvolí tlačítko s ikonou tiskárny pro tisk dokumentu.



Po potvrzení tisku se zobrazí okno pro tisk dokumentu.

Zde zaměstnanec vždy zvolí 2 kopie dokumentu pomocí tlačítka „+“ nebo přepsáním „1“ na „2“.

Následně pomocí tlačítka „Tisk“ provede tisk dokumentů ve dvojím vyhotovení.



Poté se vytiskne dokument ve dvojnásobném vyhotovení, 1x pro klienta a 1x pro banku.

V případě, že zaměstnanec nezvolí 2 kopie k vytištění a vytištěn je pouze 1 dokument zaměstnanec na otázku „Je dokument vytištěn správně?“ zvolí „NE“ a provede tisk znovu. Chybně vytištěný dokument označí slovem „STORNO“ a zašle do banky.

Po vytištění dokumentu **Změny nastavení služeb Elektronického bankovníctví** ve dvojnásobném vyhotovení proces automaticky pokračuje zobrazením otázek na tisk, obsahovou správnost a podpis dokumentu.

Zaměstnanec vyznačí odpovědi na otázky:

„Je dokument vytištěn ve 2 vyhotoveních?“ ANO/NE

- ANO – proces pokračuje na další otázku
- NE – proces přechází zpět na dílčí obrazovku „Tisk dokumentu“, kde pracovník znovu potvrdí tisk.

„Je dokument vytištěn správně?“ ANO/NE

- ANO – proces pokračuje na další otázku
- NE – proces přechází zpět na dílčí obrazovku „Tisk dokumentu“, kde pracovník znovu potvrdí tisk.

„Je dokument obsahově správně?“ ANO/NE

- ANO – zaměstnanec předloží oba výtisky klientovi k podpisu
- NE – zobrazí se dílčí obrazovka pro modifikaci změn nastavení služeb ČSOB ELB, kde pracovník provede editaci formuláře. V případě, že jsou špatně klientské údaje, např. adresa, je nutné transakci ukončit.

„Je dokument podepsán?“ ANO/NE

ANO – transakce je úspěšně dokončena. Po dokončení tisku a přechodu zpět z webové aplikace do APOST se přednastaví obrazovka Soupiska dokumentů, na které jsou uvedeny všechny dokumenty (kód dokladu, čárový kód dokumentu a počet kopií včetně počtu neplatných kopií).

Zaměstnanec zkompletuje doklady dle zobrazené soupisky, spojí je sešíváčkou,

dokumenty určené pro žadatele předá žadateli a složku odešle denní zásilkou do banky.

- NE – je zobrazen dotaz, zda je požadována změna v dokumentu, zaměstnanec může provést změny nebo ukončit transakci přes tlačítko „Ukončit transakci“.

Pokud zaměstnanec neoznačí, zda je dokument standardně podepsán a ukončí chybně transakci pomocí tlačítka „Ukončení transakce“, bude zobrazena hláška „Označte, zda je dokument podepsán“ a bude vynucena odpověď.

POZOR!

Smluvní dokumenty musí být řádně podepsány a odeslány do banky.

Ve Smluvních dokumentech není dovoleno přepisování, škrtnání nebo dopisování údajů.

Pokud, že se nepodařilo data z webové aplikace do APOST předat, vrátí se chybový kód nebo se v časovém limitu nevrátí žádná odpověď, zaměstnanec dokončí transakci ručním zadáním údajů. APOST zobrazí hlášku: „**Dokončit transakci ručním pořízením údajů: ANO/NE?**“

- Pokud zaměstnanec potvrdí možnost „**NE**“, zobrazí se soupiska dokladů (zobrazí se pouze identifikační doklady, pokud byly vytištěné, pokud ne, soupiska se nezobrazuje) a transakce se ukončí. Do žurnálu se zapíšou pouze identifikační transakce (960, 957 případně 713, 716).
- Pokud zaměstnanec potvrdí možnost „**ANO**“, zobrazí se pokyny pro ruční pořízení dokladu: „**Zadej čárový kód z dokumentu“ a „Zadej indikaci 0= platný, 1= neplatný“.** V případě, že je zadána indikace „**1= neplatný**“, APOST zobrazí dotaz: „**Pokračovat v zadávání dalšího tiskopisu: ANO/NE?**“ V případě „**ANO**“ se přesune kurzor znovu na pole čárový kód dokumentu, v případě „**NE**“ se pokračuje na Soupisku dokumentů.

Poté, co se data předají z webové aplikace do APOST nebo v případě nestandardního stavu, kdy data nebylo možné do APOST předat je pracovník přepážky pořídí ručně, se přednastaví obrazovka Soupiska dokumentů, na které jsou uvedeny všechny dokumenty (kód dokladu, čárový kód dokumentu a počet kopií včetně počtu neplatných kopií).

Zaměstnanec zkontroluje a zkompletuje doklady dle zobrazené soupisky, výtisk určený pro banku odešle denní zásilkou, druhý výtisk předá klientovi.

Elektronické výpisy

7511 Majitel účtu může požádat o zaslání elektronických výpisů prostřednictvím formuláře **612 Žádost o změny – účet pro fyzické osoby – občany.**

Při příjmu dokladu 612 postupuje zaměstnanec podle p. př. 7184 díl III. Poštovní a Základní účet – zletilý žadatel a p. př. 7228 díl V. Poštovní a Základní účet – nezletilý žadatel.

Při založení účtu pro fyzické osoby – občany banka nastaví zaslání elektronických výpisů automaticky.

Storno objednávek

7512 Pokud stávající klient bude mít již jinou rozpracovanou objednávku APOST zobrazí hlášku „**Nelze pokračovat, existuje rozpracovaná žádost, pokračuj transakcí 715**“.

Zaměstnanec vyvolá transakci 715, kde se zobrazí seznam objednávek v různých stavech. Stornování objednávky APOST umožní pouze v povolených stavech objednávky.

Stavy objednávek, které lze stornovat:

- Vytvořená
- Potvrzená
- Blokována jinou objednávkou
- Čeká na podpis

Zaměstnanec zvolí danou objednávku v povoleném stavu k úpravě. Potvrzením se zobrazí obrazovka „Detail žádosti“ a dotaz: „Chcete stornovat žádost? **ANO/NE**“.

V případě, že zaměstnanec zvolí „NE“, APOST se vrátí zpět na přehled žádostí.

Potvrzením volby „ANO“ APOST zobrazí ještě potvrzovací hlášku: „Opravdu chcete stornovat žádost? ANO/NE“. Objednávka, kterou zaměstnanec potvrdil ke stornu se změní na „Stornovaná“.

V případě storna objednávka změní svůj stav na „Stornovaná“.

Použitím klávesy „ESC“ APOST umožní návrat zpět na obrazovku „Výběr žádosti“.