



SMĚRNICE ASISTOVANÉHO PRODEJE NA ČESKÉ POŠTĚ

Obsah

1. Úvod.....	2
2. Obecná specifikace.....	2
3. Započítávání produkce do plnění.....	3
3.1 Zaměstnanec SP zadá nový Obchodní případ (OP) do CRM.....	3
3.2 Zaměstnanec UNI přepážky přes trn. 800 Náhled na klienta.....	4
4. Produkty vybrané k asistovanému prodeji.....	4
4.1 Běžný účet (Plus konto) - poskytují pouze SBP a SPP.....	5
4.2 Půjčka na cokoliv.....	6
4.3 Konsolidace (pouze přes ČSOB Smart).....	7
4.4 Kreditní karta – založení/ navýšení.....	8
4.5 Kontokorent – založení/ navýšení.....	9
4.6 Spoření s bonusem.....	10
4.7 Termínované vklady.....	11
4.8 Pojištění internetových rizik (pouze přes ČSOB Smart).....	12
4.9 Pojištění ochrany nákupu a prodloužené záruky k účtu (pouze přes ČSOB Smart) – poskytují pouze SBP a SPP.....	13

1. Úvod

Tato směrnice upravuje postupy při sjednávání vybraných produktů v aplikaci ČSOB Smart a v ČSOB Internetovém bankovníctví prostřednictvím asistovaného prodeje. V takovém případě **zaměstnanec nepracuje v systému APOST**, ale klienty edukuje v prostředí elektronických kanálů ČSOB.

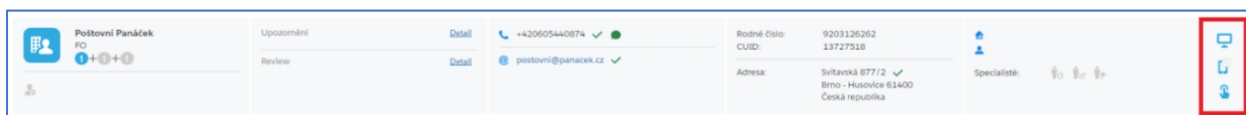
U úvěrových produktů zaměstnanec postupuje v souladu s přílohou č. 1 (Zákon o spotřebitelském úvěru č. 257/2016 Sb.- je součástí ČSOB PS Směrnic úvěrových produktů) a **metodickým pokynem** Příloha k Zákonu o spotřebitelském úvěru umístěna v **Informačním portálu Bodovka – ČSOB Poštovní spořitelna – Směrnice a pravidla**).

2. Obecná specifikace

- Asistovaný prodej lze poskytnout pouze při osobním jednání s klientem.
- Klient musí mít založenou ČSOB Identitu, ČSOB Internetové bankovníctví nebo aplikaci ČSOB Smart.

Tuto skutečnost zaměstnanec Specializované přepážky ověří v CRM a zaměstnanec UNI přepážky transakcí 800 v APOST:

- **Zobrazení v CRM:**



- **Zobrazení v APOST trn. 800**

POUŽIVÁ ČSOB SMART: A
POUŽIVÁ INTERNET. BANK.: A

- Zaměstnanec nesmí za žádných okolností provést sjednání produktu ČSOB za klienta, tj. **nesmí fyzicky obsluhovat zařízení**, ve kterém klient produkt sjednává (mobil, tablet, notebook apod.).
- Asistovaný prodej je realizován za použití **zařízení klienta**. Zaměstnanec nesmí za žádných okolností využít k asistovanému prodeji své vlastní zařízení.
- Ve výjimečných případech zaměstnanec SP (specializovaná přepážka) může klientovi nabídnout k využití svěřený tablet, který je zapůjčen ČSOB bankou. Tablet může být použit pouze pro přihlášení do klientova ČSOB Internetového bankovníctví (IB), kde klient sám provede sjednání produktu. Zaměstnanec nesmí nahlížet na klienta při zadávání přístupových údajů, v žádném případě nesmí zjišťovat od klienta přístupové, autentizační nebo autorizační prvky nebo je zadávat za něj. Klienta pouze ústně navádí. **Po ukončení vstupu klienta do ČSOB IB, pracovník vždy při odevzdání tabletu zkontroluje, zda došlo k odhlášení klienta z prostředí ČSOB IB.**
- Asistovaný prodej může klientovi zprostředkovat pouze zaměstnanec, který má **platné všechny povinné kvalifikace potřebné k prodeji daného produktu**. Přehled kvalifikací je v Katalogu kurzů aliančních partnerů ČP.
- Přehled splněných kvalifikací zaměstnanec nalezne v iTutoru **záložka Moje kvalifikace/Získané**.

3. Započítávání produkce do plnění

Započítávání asistovaného prodeje určují platná „Pravidla pro započítávání prodeje Produktů“, které naleznete na Intranetu ČP:

Úvod/Odborné úseky/Divize Finanční a korporátní služby/Reporty, data, výsledky/Detaily produkce.

Asistovaný prodej může zadat pro započítávání do produkce pouze zaměstnanec, který osobně edukoval klienta.

Pro správné započítání zaměstnanec zaznamená prodej produktů, který s klientem sjedná asistovaně, následovně:

3.1 Zaměstnanec SP zadá nový Obchodní případ (OP) do CRM

Zaměstnanec se řídí dle „Směrnice k CRM na Specializovaných přepážkách ČP“ a postupuje následovně:

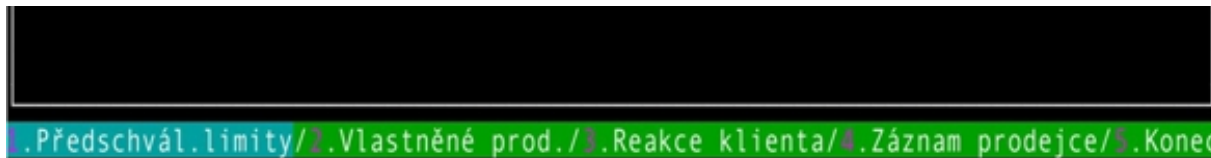
Po vyhledání klienta v CRM vytvoří OP na kartě „Zájmy a produkty“

Jestliže je s klientem asistovaně proveden prodej produktu pomocí elektronického kanálu v rámci obsluhy na přepážce, zadá zaměstnanec na kartě „Zájmy o produkty“ **PRODEJ** a v části „Zdroj prodejního typu“ uvede „DIGI“ a OP uloží.

Jestliže se klient rozhodne pro založení produktu samostatně po odchodu z pošty, zaměstnanec zadá na kartě „Zájmy o produkty“ **ZÁJEM** a v části „Zdroj prodejního typu“ uvede „DIGI“ a OP uloží.

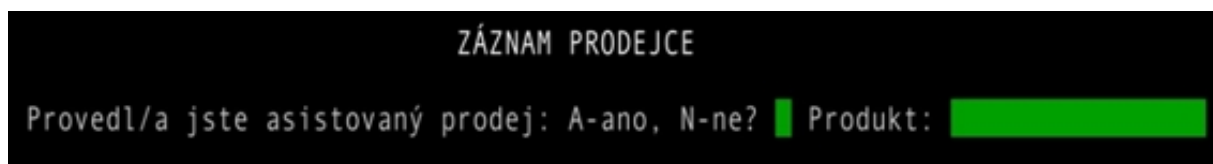
3.2 Zaměstnanec UNI přepážky přes trn. 800 Náhled na klienta

Po splnění podmínek pro zobrazení této transakce (dle Pravidel PS – Díl XIX. Náhled na klienta) zaměstnanec v APOST vyvolá transakci 800 a zvolí volbu **4. Záznam prodejce**.



Otevře se nová obrazovka s otázkou:

„Provedl/a jste asistovaný prodej A-ano/ N-ne?“ Zaměstnanec zadá A – ano a tím se zpřístupní pole „Produkt“, zde pomocí CTRL + F1 vybere daný produkt.



Zaměstnanec dále pokračuje k dotazu na DIGI edukaci a aktivaci klienta. Pro ukončení transakce zaměstnanec potvrdí volbu **5. Konec** a APOST ji automaticky zapíše do žurnálu.

Upozornění: Ve stavovém řádku bude při zadání asistovaného prodeje uvedeno upozornění: „Asistovaný prodej můžete zadat pouze v případě, že máte certifikaci pro prodej daného produktu.“

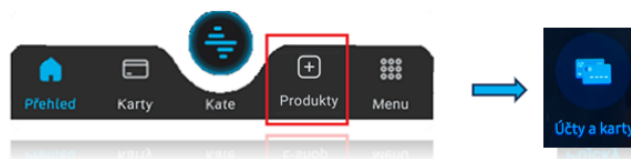
4. Produkty vybrané k asistovanému prodeji

4.1 Běžný účet (Plus konto) - poskytují pouze SBP a SPP

Zaměstnanec nesmí za žádných okolností provést sjednání produktu ČSOB za klienta, tj. **nesmí fyzicky obsluhovat zařízení**, ve kterém klient produkt sjednává (mobil, tablet, notebook apod.). Současně musí být asistovaný prodej vždy prováděn pouze na zařízení klienta. Dále zaměstnanec:

- 1) Ověří totožnost klienta, vyhledá v CRM a ověří vlastnění ČSOB Identity (viz kapitola 2 Obecná specifikace):
 - a) Nemá přístupy do ČSOB Identity – zaměstnanec založí transakcí 660 včetně vydání aktivačního QR kódu ke Smart klíči.
 - b) Má ČSOB Identitu, ale nezná přístupy – zaměstnanec vydá Jednorázové vstupní heslo transakcí 661 včetně vydání aktivačního QR kódu ke Smart klíči.
 - c) Má ČSOB Identitu a zná přístupy – zaměstnanec pokračuje k následujícímu bodu.
- 2) Vytvoří obchodní případ v CRM (viz kapitola 3.1) na asistovaný prodej **před sjednáním produktu** v ČSOB Smart.
- 3) Ověří nebo s klientem dokončí plnou registraci na identita.csob.cz, pokud není provedena.
- 4) Klient stáhne do svého zařízení aplikaci ČSOB Smart a ČSOB Smart klíč a aktivuje ČSOB Smart klíč.
- 5) Klient načte svým zařízením QR kód (umístěný v tabletu na ČP), který klienta přesměruje do aplikace ČSOB Smart.

Klient zvolí Plus konto – Sjednat online.



Dále pokračuje intuitivně až do obrazovky pro dokončení procesu.

4.2 Půjčka na cokoliv

- U prodeje úvěrových produktů musí zaměstnanec kromě ostatních **povinných kvalifikací** splňovat zejména **podmínky odbornosti a důvěryhodnosti** podle zákona o spotřebitelském úvěru a **vlastnit certifikát** o absolvování odborné legislativní zkoušky podle zákona o spotřebitelském úvěru – viz Katalog kurzů aliančních partnerů ČP.
- Dále ze zákona o spotřebitelském úvěru vyplývá zaměstnanci povinnost vydávat klientům dokument **„Informace o zprostředkovateli spotřebitelských úvěrů Česká pošta, s. p.“**, který je umístěn:
 - na **Intranetu ČP** > Úvod > Odborné úseky > Divize Finanční a korporátní služby > Specializovaný útvar alianční partneri (AP) > ČSOB Poštovní spořitelna > Úvěrové produkty nebo
 - v **šablonách xAPOST** > Dokumenty > Sablony > CSOB Postovní sporitelna > Uverove produkty.

Tento dokument je nutné klientovi vydat v úvodu obchodního jednání (při prvním kontaktu s klientem, který projeví zájem o úvěrový produkt, tj. před navázáním obchodního rozhovoru, tedy dříve, než zaměstnanec začne cokoliv o úvěrovém produktu sdělovat) v souladu s přílohou č. 1 a metodickým pokynem (Příloha k Zákonu o spotřebitelském úvěru umístěna v [Informačním portálu Bodovka – ČSOB Poštovní spořitelna – Směrnice a pravidla](#)). Dokument je nutné 2x vytisknout, jeden výtisk obdrží klient, druhý je nutné nechat klientovi podepsat dle předtisku. Podepsaný výtisk pošta archivuje po dobu 5 let v samostatné složce pod uzávěrou (řazené v měsíčních složkách v časovém sledu; měsíční složky budou svázány po jednotlivých rocích).

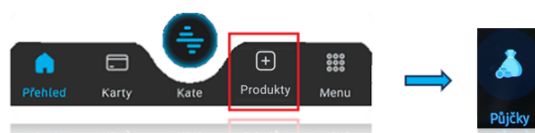
- Současně je nutné vytisknout dokument **„Záznam z jednání s klientem v rámci asistovaného prodeje úvěrových produktů“** (je také umístěn na výše uvedených úložkách) v jednom vyhotovení a vyplnit jej dle předtisku, a to až v okamžiku, kdy je jednání klientem ukončeno. Vyplněný dokument je určen pro potřeby ČP (klient jej nepodepisuje a klientovi se nevydává) a bude připojen k výtisku klientem podepsaného dokumentu „Informace o zprostředkovateli spotřebitelských úvěrů Česká pošta, s. p.“, kdy oba dokumenty zaměstnanec spojí sešíváčkou a společně je archivuje po dobu 5 let způsobem uvedeným v předchozím odstavci.

V případě, že s klientem proběhne několik obchodních jednání v jedné věci (během jednoho dne či v různé dny), je nutné z každého takového jednání vyhotovit „Záznam z jednání s klientem v rámci asistovaného prodeje úvěrových produktů“.

- Zaměstnanec nesmí za žádných okolností provést sjednání produktu ČSOB za klienta, tj. **nesmí fyzicky obsluhovat zařízení**, ve kterém klient produkt sjednává (mobil, tablet, notebook apod.). Současně musí být asistovaný prodej vždy prováděn pouze na zařízení klienta.

Aplikace ČSOB Smart

Klient po přihlášení do aplikace ČSOB Smart v **dolní liště** zvolí:



Produkty – Půjčky – Půjčka na cokoliv – Sjednat online.

Dále pokračuje intuitivně až do obrazovky pro dokončení procesu (celý proces k nastudování v [Informačním portálu](#) ► [ČSOB Poštovní spořitelna](#) ► [Financování](#) ► [Asistovaný prodej](#)).

ČSOB Internetové bankovníctví

Klient po přihlášení do ČSOB Internetového bankovníctví v **levé liště** zvolí:

Nabídka – Půjčky – Půjčka na cokoliv – Sjednat online.

Dále pokračuje intuitivně až do obrazovky pro dokončení procesu.

4.3 Konsolidace (pouze přes ČSOB Smart)

- U prodeje úvěrových produktů musí zaměstnanec kromě ostatních **povinných kvalifikací** splňovat zejména **podmínky odbornosti a důvěryhodnosti** podle zákona o spotřebitelském úvěru a **vlastnit certifikát** o absolvování odborné legislativní zkoušky podle zákona o spotřebitelském úvěru – viz Katalog kurzů aliančních partnerů ČP.
- Dále ze zákona o spotřebitelském úvěru vyplývá zaměstnanci povinnost vydávat klientům dokument „**Informace o zprostředkovateli spotřebitelských úvěrů Česká pošta, s. p.**“, který je umístěn:
 - na **Intranetu ČP** > Úvod > Odborné úseky > Divize Finanční a korporátní služby > Specializovaný útvar alianční partneri (AP) > ČSOB Poštovní spořitelna > Úvěrové produkty nebo
 - v **šablonách xAPOST** > Dokumenty > Sablony > CSOB Postovni sporitelna > Uverove produkty.

Tento dokument je nutné klientovi vydat v úvodu obchodního jednání (při prvním kontaktu s klientem, který projeví zájem o úvěrový produkt, tj. před navázáním obchodního rozhovoru, tedy dříve, než zaměstnanec začne cokoli o úvěrovém produktu sdělovat) v souladu s přílohou č. 1 a metodickým pokynem (Příloha k Zákonu o spotřebitelském úvěru umístěna v [Informačním portálu Bodovka – ČSOB Poštovní spořitelna – Směrnice a pravidla](#)). Dokument je nutné 2x vytisknout, jeden výtisk obdrží klient, druhý je nutné nechat klientovi podepsat dle předtisku. Podepsaný výtisk pošta archivuje po dobu 5 let v samostatné složce pod uzávěrou (řazené v měsíčních složkách v časovém sledu; měsíční složky budou svázaný po jednotlivých rocích).

- Současně je nutné vytisknout dokument „**Záznam z jednání s klientem v rámci asistovaného prodeje úvěrových produktů**“ (je také umístěn na výše uvedených úložkách) v jednom vyhotovení a vyplnit jej dle předtisku, a to až v okamžiku, kdy je jednání klientem ukončeno. Vyplněný dokument je určen pro potřeby ČP (klient jej nepodepisuje a klientovi se nevydává) a bude připojen k výtisku klientem podepsaného dokumentu „Informace o zprostředkovateli spotřebitelských úvěrů Česká pošta, s. p.“, kdy oba dokumenty zaměstnanec spojí sešíváčkou a společně je archivuje po dobu 5 let způsobem uvedeným v předchozím odstavci.

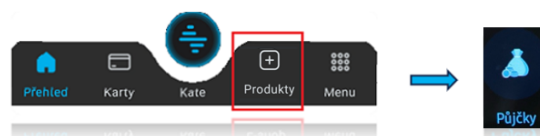
V případě, že s klientem proběhne několik obchodních jednání v jedné věci (během jednoho dne či v různé dny), je nutné z každého takového jednání vyhotovit „Záznam z jednání s klientem v rámci asistovaného prodeje úvěrových produktů“.

- Zaměstnanec nesmí za žádných okolností provést sjednání produktu ČSOB za klienta, tj. **nesmí fyzicky obsluhovat zařízení**, ve kterém klient produkt sjednává (mobil, tablet, notebook apod.). Současně musí být asistovaný prodej vždy prováděn pouze na zařízení klienta.

Aplikace ČSOB Smart

Klient po přihlášení do aplikace ČSOB Smart v **dolní liště** zvolí:

Produkty – Půjčky – Konsolidace půjček – Sjednat online.



Dále pokračuje intuitivně až do obrazovky pro dokončení procesu (celý proces k nastudování v [Informačním portálu](#) ► [ČSOB Poštovní spořitelna](#) ► [Financování](#) ► [Asistovaný prodej](#)).

4.4 Kreditní karta – založení/ navýšení

- U prodeje úvěrových produktů musí zaměstnanec kromě ostatních **povinných kvalifikací** splňovat zejména **podmínky odbornosti a důvěryhodnosti** podle zákona o spotřebitelském úvěru a **vlastnit certifikát** o absolvování odborné legislativní zkoušky podle zákona o spotřebitelském úvěru – viz Katalog kurzů aliančních partnerů ČP.
- Dále ze zákona o spotřebitelském úvěru vyplývá zaměstnanci povinnost vydávat klientům dokument „**Informace o zprostředkovateli spotřebitelských úvěrů Česká pošta, s. p.**“, který je umístěn:
 - na **Intranetu ČP** > Úvod > Odborné úseky > Divize Finanční a korporátní služby > Specializovaný útvar alianční partneri (AP) > ČSOB Poštovní spořitelna > Úvěrové produkty nebo
 - v **šablonách xAPOST** > Dokumenty > Sablony > CSOB Postovní sporitelna > Uverove produkty.

Tento dokument je nutné klientovi vydat v úvodu obchodního jednání (při prvním kontaktu s klientem, který projeví zájem o úvěrový produkt, tj. před navázáním obchodního rozhovoru, tedy dříve, než zaměstnanec začne cokoli o úvěrovém produktu sdělovat) v souladu s přílohou č. 1 a metodickým pokynem (Příloha k Zákonu o spotřebitelském úvěru umístěna v [Informačním portálu Bodovka – ČSOB Poštovní spořitelna – Směrnice a pravidla](#)). Dokument je nutné 2x vytisknout, jeden výtisk obdrží klient, druhý je nutné nechat klientovi podepsat dle předtisku. Podepsaný výtisk pošta archivuje po dobu 5 let v samostatné složce pod uzávěrou (řazené v měsíčních složkách v časovém sledu; měsíční složky budou svázaný po jednotlivých rocích).

- Současně je nutné vytisknout dokument „**Záznam z jednání s klientem v rámci asistovaného prodeje úvěrových produktů**“ (je také umístěn na výše uvedených úložkách) v jednom vyhotovení a vyplnit jej dle předtisku, a to až v okamžiku, kdy je jednání klientem ukončeno. Vyplněný dokument je určen pro potřeby ČP (klient jej nepodepisuje a klientovi se nevydává) a bude připojen k výtisku klientem podepsaného dokumentu „Informace o zprostředkovateli spotřebitelských úvěrů Česká pošta, s. p.“, kdy oba dokumenty zaměstnanec spojí sešívačkou a společně je archivuje po dobu 5 let způsobem uvedeným v předchozím odstavci.

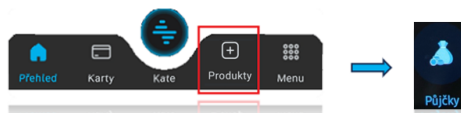
V případě, že s klientem proběhne několik obchodních jednání v jedné věci (během jednoho dne či v různé dny), je nutné z každého takového jednání vyhotovit „Záznam z jednání s klientem v rámci asistovaného prodeje úvěrových produktů“.

- Zaměstnanec nesmí za žádných okolností provést sjednání produktu ČSOB za klienta, tj. **nesmí fyzicky obsluhovat zařízení**, ve kterém klient produkt sjednává (mobil, tablet, notebook apod.). Současně musí být asistovaný prodej vždy prováděn pouze na zařízení klienta.

Aplikace ČSOB Smart

Klient po přihlášení do aplikace ČSOB Smart v **dolní liště** zvolí:

Produkty – Půjčky – Kreditní karta – Sjednat online.



Dále pokračuje intuitivně až do obrazovky pro dokončení procesu (celý proces k nastudování v [Informačním portálu](#) ► [ČSOB Poštovní spořitelna](#) ► [Financování](#) ► [Asistovaný prodej](#)).

ČSOB Internetové bankovníctví

Klient po přihlášení do ČSOB Internetového bankovníctví v **levé liště** zvolí:

Nabídka – Půjčky – Kreditní karta – Sjednat online.

Dále pokračuje intuitivně až do obrazovky pro dokončení procesu.

4.5 Kontokorent – založení/ navýšení

- U prodeje úvěrových produktů musí zaměstnanec kromě ostatních **povinných kvalifikací** splňovat zejména **podmínky odbornosti a důvěryhodnosti** podle zákona o spotřebitelském úvěru a **vlastnit certifikát** o absolvování odborné legislativní zkoušky podle zákona o spotřebitelském úvěru – viz Katalog kurzů aliančních partnerů ČP.
- Dále ze zákona o spotřebitelském úvěru vyplývá zaměstnanci povinnost vydávat klientům dokument „**Informace o zprostředkovateli spotřebitelských úvěrů Česká pošta, s. p.**“, který je umístěn:
 - na **Intranetu ČP** > Úvod > Odborné úseky > Divize Finanční a korporátní služby > Specializovaný útvar alianční partneri (AP) > ČSOB Poštovní spořitelna > Úvěrové produkty nebo
 - v **šablonách xAPOST** > Dokumenty > Sablony > CSOB Postovní sporitelna > Uverove produkty.

Tento dokument je nutné klientovi vydat v úvodu obchodního jednání (při prvním kontaktu s klientem, který projeví zájem o úvěrový produkt, tj. před navázáním obchodního rozhovoru, tedy dříve, než zaměstnanec začne cokoli o úvěrovém produktu sdělovat) v souladu s přílohou č. 1 a metodickým pokynem (Příloha k Zákonu o spotřebitelském úvěru umístěna v [Informačním portálu Bodovka – ČSOB Poštovní spořitelna – Směrnice a pravidla](#)). Dokument je nutné 2x vytisknout, jeden výtisk obdrží klient, druhý je nutné nechat klientovi podepsat dle předtisku. Podepsaný výtisk pošta archivuje po dobu 5 let v samostatné složce pod uzávěrou (řazené v měsíčních složkách v časovém sledu; měsíční složky budou svázaný po jednotlivých rocích).

- Současně je nutné vytisknout dokument „**Záznam z jednání s klientem v rámci asistovaného prodeje úvěrových produktů**“ (je také umístěn na výše uvedených úložkách) v jednom vyhotovení a vyplnit jej dle předtisku, a to až v okamžiku, kdy je jednání klientem ukončeno. Vyplněný dokument je určen pro potřeby ČP (klient jej nepodepisuje a klientovi se nevydává) a bude připojen k výtisku klientem podepsaného dokumentu „Informace o zprostředkovateli spotřebitelských úvěrů Česká pošta, s. p.“, kdy oba dokumenty zaměstnanec spojí sešíváčkou a společně je archivuje po dobu 5 let způsobem uvedeným v předchozím odstavci.

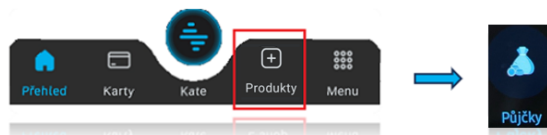
V případě, že s klientem proběhne několik obchodních jednání v jedné věci (během jednoho dne či v různé dny), je nutné z každého takového jednání vyhotovit „Záznam z jednání s klientem v rámci asistovaného prodeje úvěrových produktů“.

- Zaměstnanec nesmí za žádných okolností provést sjednání produktu ČSOB za klienta, tj. **nesmí fyzicky obsluhovat zařízení**, ve kterém klient produkt sjednává (mobil, tablet, notebook apod.). Současně musí být asistovaný prodej vždy prováděn pouze na zařízení klienta.

Aplikace ČSOB Smart

Klient po přihlášení do aplikace ČSOB Smart v **dolní liště** zvolí:

Produkty – Půjčky – Kontokorent – Sjednat online.



Dále pokračuje intuitivně až do obrazovky pro dokončení procesu (celý proces k nastudování v [Informačním portálu](#) ► [ČSOB Poštovní spořitelna](#) ► [Financování](#) ► [Asistovaný prodej](#)).

ČSOB Internetové bankovníctví

Klient po přihlášení do ČSOB Internetového bankovníctví v **levé liště** zvolí:

Nabídka – Půjčky – Kontokorent – Sjednat online.

Dále pokračuje intuitivně až do obrazovky pro dokončení procesu.

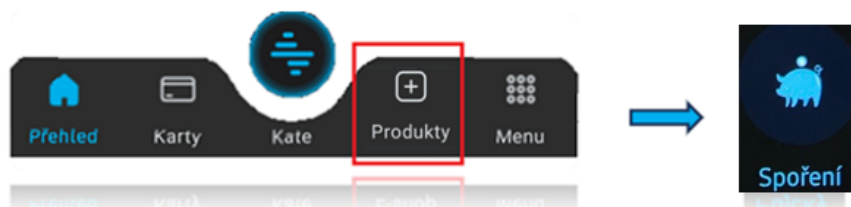
4.6 Spoření s bonusem

Zaměstnanec nesmí za žádných okolností provést sjednání produktu ČSOB za klienta, tj. **nesmí fyzicky obsluhovat zařízení**, ve kterém klient produkt sjednává (mobil, tablet, notebook apod.). Současně musí být asistovaný prodej vždy prováděn pouze na zařízení klienta.

Aplikace ČSOB Smart

Klient po přihlášení do aplikace ČSOB Smart v **dolní liště** zvolí:

Produkty – Spoření – Spořicí účet– Sjednat online.



Dále pokračuje intuitivně až do obrazovky pro dokončení procesu.

ČSOB Internetové bankovníctví

Klient po přihlášení do ČSOB Internetového bankovníctví v **levé liště** zvolí:

Nabídka – Spoření – Spoření s bonusem – Sjednat online.

Dále pokračuje intuitivně až do obrazovky pro dokončení procesu.

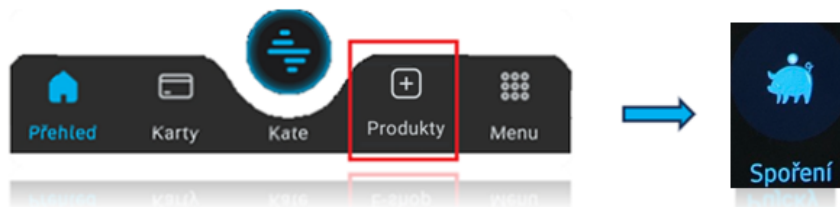
4.7 Termínované vklady

Zaměstnanec nesmí za žádných okolností provést sjednání produktu ČSOB za klienta, tj. **nesmí fyzicky obsluhovat zařízení**, ve kterém klient produkt sjednává (mobil, tablet, notebook apod.). Současně musí být asistovaný prodej vždy prováděn pouze na zařízení klienta.

Aplikace ČSOB Smart

Klient po přihlášení do aplikace ČSOB Smart v **dolní liště** zvolí:

Produkty – Spoření – Termínovaný vklad – Sjednat online.



Dále pokračuje intuitivně až do obrazovky pro dokončení procesu.

ČSOB Internetové bankovníctví

Klient po přihlášení do ČSOB Internetového bankovníctví v **levé liště** zvolí:

Nabídka – Spoření – Termínovaný vklad – Sjednat online.

Dále pokračuje intuitivně až do obrazovky pro dokončení procesu.

4.8 Pojištění internetových rizik (pouze přes ČSOB Smart)

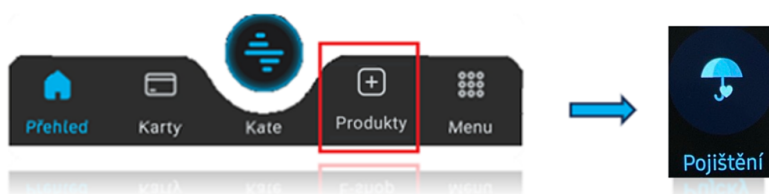
U prodeje produktu musí zaměstnanec kromě ostatních **povinných kvalifikací** splňovat zejména podmínky **odbornosti a důvěryhodnosti** podle zákona o distribuci pojištění a zajištění a **vlastnit certifikát** o absolvování odborného e-kurzu Manuál flotilníka podle zákona o distribuci pojištění a zajištění – viz Katalog kurzů aliančních partnerů ČP.

Zaměstnanec nesmí za žádných okolností provést sjednání produktu ČSOB za klienta, tj. **nesmí fyzicky obsluhovat zařízení**, ve kterém klient produkt sjednává (mobil, tablet, notebook apod.). Současně musí být asistovaný prodej vždy prováděn pouze na zařízení klienta.

Aplikace ČSOB Smart

Klient po přihlášení do aplikace ČSOB Smart v **dolní liště** zvolí:

Produkty – Pojištění – Pojištění internetových rizik – Sjednat online – Sjednat pojištění.



Dále pokračuje intuitivně až do obrazovky pro dokončení procesu.

4.9 Pojištění ochrany nákupu a prodloužené záruky k účtu (pouze přes ČSOB Smart) – poskytují pouze SBP a SPP

U prodeje produktu musí zaměstnanec Specializované bankovní nebo pojišťovací přepážky kromě ostatních **povinných kvalifikací** splňovat zejména podmínky **odbornosti a důvěryhodnosti** podle zákona o distribuci pojištění a zajištění a **vlastnit certifikát** o absolvování odborného e-kurzu Manuál flotilníka podle zákona o distribuci pojištění a zajištění – viz Katalog kurzů aliančních partnerů ČP, a to následujícími dvěma způsoby:

- 1) vlastnit certifikát o absolvování odborného e-kurzu Manuál flotilníka – Cestovní pojištění, Bankopojištění a Pojištění záruky – kvalifikace **Flotilník – Pojištění záruky**

nebo

- 2) vlastnit certifikát o absolvování odborného e-kurzu Manuál flotilníka – Cestovní pojištění a Bankopojištění + certifikát o absolvování odborné legislativní zkoušky dle zákona o distribuci pojištění a zajištění – kvalifikace **Flotilník – Cestovní a Bankopojištění + kvalifikace min. III. Neživotní občanské pojištění**

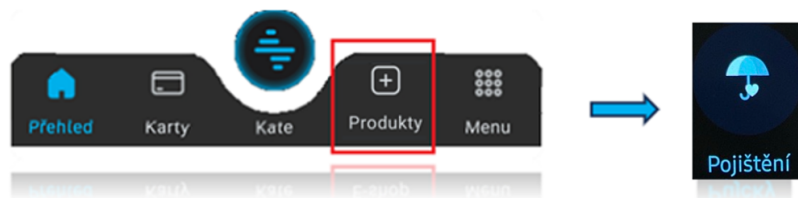
Zda zaměstnanec splňuje výše uvedené kvalifikace a je oprávněn tento produkt poskytovat, je nutné ověřit dle kap. 2. Obecná specifikace (v iTutoru, v záložce Moje kvalifikace / Získané).

Zaměstnanec nesmí za žádných okolností provést sjednání produktu ČSOB za klienta, tj. **nesmí fyzicky obsluhovat zařízení**, ve kterém klient produkt sjednává (mobil, tablet, notebook apod.). Současně musí být asistovaný prodej vždy prováděn pouze na zařízení klienta.

Aplikace ČSOB Smart

Klient po přihlášení do aplikace ČSOB Smart v **dolní liště** zvolí:

Produkty – Pojištění – Pojištění nákupu a prodloužené záruky – Sjednat online – Sjednat pojištění.



Dále pokračuje intuitivně až do obrazovky pro dokončení procesu.