



OKRUHY TECHNOLOGICKÝCH DOTAZŮ

Poradenské pracoviště pro ČP

- 1/ Povinnosti dle zákonů o bankách, platebním styku, ochranně osobních údajů, proti legalizaci výnosů z trestní činnosti, pojištění vkladů, CBCB
- 2/ Produktové podmínky
 - výklad jednotlivých produktových podmínek
 - provazby mezi jednotlivými produktovými podmínkami
 - provazba podmínek na formuláře nebo tiskopisy, APOST, sazebník, úrokové sazby
- 3/ Výklad Pravidel PS + příloh a směrnic, které jsou součástí Pravidel ČSOB PS
 - nové metodiky, zpráv ve Sdělení ČP, vyhlášovacích opatření k aktualizacím
- 4/ Pracovní postupy a APOST
 - nestandardní situace
 - storna
 - ověření postupu na modelové APOST stanici
- 5/ **Informační portál Bodovka** (návod, využití, obsah)
- 6/ Uživatelská příručka APOST – výklad v návaznosti na PPS
- 7/ Výpadky systémů (hlášení nebo ověření nefunkčnosti apod.)
- 8/ Zadávání incidentů
- 9/ Výpadky on-line ověřování nadlimitních výplat (řešení se svoleními, duplicity)
- 10/ Formuláře / tiskopisy:
 - platné a neplatné verze
 - správnost vyplnění (povinná a nepovinná pole)
 - možnosti pro uvedení požadovaných informací / požadavků atd.
- 11/ Žádosti o produkty
 - kódy formulářů/ tiskopisů
 - přílohy (požadované bankou nebo dokládané klientem), zápis do APOST
 - přílohy – právní a časová validita,
- 12/ Identifikace klientů (včetně Rewiev)
 - prokazování totožnosti /druhy dokladů
 - neplatnost dokladů
 - prokazování totožnosti osob bez státní příslušnosti ČR
 - opatrovník – vznik smluvního vztahu nebo hotovostní operace
 - ověřování klientů (žádosti o důchod, ČSSZ, MV, MO)
- 13/ Plné moci a soudní rozhodnutí
- 14/ Mezinárodní platební styk, poplatky, omezení plateb do různých států, lhůty pro převod, kurzovní lístky
- 15/ Mobilita (změna banky) – průvodce kalkulačkou
- 16/ Provádění oprav hotovostních operací
- 17/ Informace z MOPRO Portálu, informace o IČO (ARES, Spolkový rejstřík)
- 18/ Informace o speciálních akcích – zvýhodněných produktových akcích pro klienty
 - změna standardní metodiky s dočasnou platností (např. mimořádné události)
 - termíny marketingových akcí (rozsah, nabídka, podmínky apod.)
 - rozsah benefitů a nároku na jejich získání

- 19/ Dotazy na produkty, které se již neprodávají, ale jsou platné (např. Osobní účet, VKM, Eurokonto, Červené konto)
- 20/ Poradenství pro SOV/SPO
- 21/ Pošta Partner – technologické postupy (odlišnosti od postupů pošt)
- 22/ Přijímání hlášení z pošt
 - zapomenutí vypravení denní zásilky
 - nestandardní vypravení denní zásilky z pošt – následkem např. výpadkem el. proudu
- 23/ Problematika exekucí
- 24/ Nedoručené materiály z rozesílky (Informační desky ČSOB PS)
- 25/ Ověřování/ konzultace informací poskytnutých jiným pracovištěm banky
- 26/ Informace o pobočkách – adresy, tel. kontakty, hodiny pro veřejnost
- 27/ Výplatní a dodací problémy poukázek Donášky v hotovosti
- 28/ Řešení případů vzniklých odkázáním klientů na poštu pro vyřízení jejich problémů (odkazy z jiných pracovišť banky)
- 29/ GDPR – příjem požadavků klientů
- 30/ Vyřizování požadavků klientů na zaslání dokumentů publikovaných na webu ČSOB.