

Zásady pro používání tabletů a edukace klientů na Specializovaných přepážkách ČP

(dále také jako „Příručka“)

Datum aktualizace: 1.9.2025

Obsah

1. Pravidla pro používání tabletu	2
2. První spuštění tabletu Apple iPad Air 64GB Wi-Fi+Cellular vesmírně šedý.....	4
2.1. Vzhled úvodní stránky	7
2.2. Změna PINu obrazovky	8
2.3. Oprava Safari – promazání.....	9
2.4. Pravidelná aktualizace tabletu.....	9
3. Používané aplikace	10
3.1. Internetové bankovníctví	10
3.2. ČSOB Smart.....	10
3.3. MS Teams	10
3.4. inSign	13

1. Pravidla pro používání tabletu

- 1) Tablet se SIM kartou s datovým tarifem bude vždy umístěn na **Specializované bankovní přepážce nebo Specializované pojišťovací přepážce (dále jen souhrnně jako „SP“)** a budou ho používat pouze **pracovníci obsluhující danou SP (dále jen pracovník SP)**. Po ukončení pracovní doby bude tablet včetně všech hesel PINů a pera k tabletu uložen pod uzávěru tak, aby jej druhý den mohl používat pracovník SP, který vykonává ranní směnu.
- 2) Pro účely této Příručky platí, že hovoří-li se v Příručce o SP, pak se stejná pravidla vztahují i na taková obchodní místa ČP a jejich pověřené pracovníky, kterým bylo používání tabletu předem schváleno a umožněno, i když toto místo (zatím) nemá vybudovanou a formálně schválenou SP.
- 3) **Pracovníci SP** budou tablet a jeho příslušenství (vč. přidělené SIM karty) používat dle návodu k obsluze, v souladu s touto Příručkou, a to zejména:
 - pro účely digitální edukace klientů **v digitálním prostředí ČSOB, či prezentace veřejného WEBU skupiny ČSOB,**
 - pro účast na schůzkách a rozvojových aktivitách pořádaných v aplikaci MS Teams, které jsou pořádané skupinou ČSOB. Účast na schůzkách je možná pouze v době, kdy schůzka **neovlivní ani neomezí obsluhu klientů nebo jejich edukaci,**
 - pro vzdělávání přes Bodovku, a to pouze pro budoucí a stávající experty na SPP. Studium je možné pouze mimo hodiny pro veřejnost, kdy **nesmí ovlivnit ani omezit obsluhu klientů nebo jejich edukaci.**
 - **pro podepisování materiálů ČSOB Stavební v aplikaci inSign**
 Případně pro další činnosti uvedené níže v těchto pravidlech, v každém případě výhradně k provádění činností ve prospěch a dle pokynů ČSOB. Zejména je zakázáno využívat tablet pro soukromé účely.
- 4) Navštívené internetové stránky a v tabletu použité aplikace budou monitorovány.
- 5) Využívání tabletů pro odchozí či příchozí volání (hlasové obrazové, textové) není povoleno, a to v žádném případě, mimo účasti na schůzkách a rozvojových aktivitách pořádaných skupinou ČSOB v aplikaci MS Teams, pracovníci SP nesmí používat jakoukoliv nenahrávanou formu vzdálené komunikace s klienty a potenciálními klienty (SMS, komunikace prostřednictvím datových služeb, např. Messenger, WhatsApp aj.
- 6) **Povoleno je užívání pouze předinstalovaných aplikací např. ČSOB Smart (DEMO verzi) příp. dalších bankovních aplikací, které budou na tablet instalovány na základě centrálního oprávnění k instalaci vydaného oprávněným pracovníkem ČSOB. Stahování jiných aplikací je zakázáno.**
- 7) **Ukládání a uchování jakýchkoli dokumentů a souborů v interní paměti zařízení tabletu nebo v zařízení, které k němu lze připojit, či jinak využívat tablet ke stahování externího obsahu, je zakázáno, není-li výslovně a konkrétně povoleno metodickým pokynem ČSOB.**
- 8) Na ploše tabletu jsou vytvořeny odkazy na užitečné internetové stránky banky (např. ib.csob.cz, www.csob.cz, identita.csob.cz, online.csob.cz, MS Teams, [inSign ČSOB stavební](#)). Další odkazy bude možné přidat na plochu centrálně.
- 9) V prohlížeči Safari lze vložit odkaz na stránky:
 - ČSSZ - www.cssz.cz. Tento odkaz slouží pouze k ukázce možnosti, jakým způsobem lze podat žádost o důchod on line. K podání žádosti slouží transakce v APOST.
 - Bodovka - www.bodovka.eu
- 10) Letáky umístěné pod ikonou „Tablet ČP“ na ploše tabletu lze využít k nabídce produktů. Letáky lze pomocí tabletu pouze zobrazovat.

PS 09/2025

- 11) Pracovníci SP se zavazují tablet včetně příslušenství používat tak, aby nedošlo k jeho poškození. Za tablety včetně příslušenství odpovídá ČP.
- 12) V případě poškození tabletů nebo jejich příslušenství převyšující obvyklé opotřebení, zničení, ztráty nebo odcizení, odpovídá ČP v plném rozsahu za způsobenou škodu. ČP nemůže provádět na tabletech ani jejich příslušenství žádné úpravy či do nich jinak zasahovat a nesmí také připustit, aby takové úpravy či zásahy provedla třetí osoba. V případě, že se tak stane veškeré náklady spojené s opravou či nahrazením tabletu nebo jeho příslušenství hradí ČP.
- 13) ČSOB zajišťuje nezbytný servis a opravy tabletů a jejich příslušenství na své náklady, avšak v případech definovaných v předchozím bodě nese náklady na opravu či nahrazení tabletu či jeho příslušenství ČP.
- 14) V případě, že bude třeba tablet nebo příslušenství opravit či nahradit, pracovník SP, na kterého je tablet evidovaný (dále Pověřený pracovník), založí incident přes ServiceDesk ČP:

*Založit incident – v SD pomocí **přednastavené šablony** „ČSOB – tablet - nefunkční /ztráta tabletu/ ztráta pera k tabletu“*

- *Naléhavost: **4-Nízká***
- *Kategorie: **incident**/chyba výpočetní techniky (HW)/tablet*
- *Název požadavku – ČSOB – tablet – nefunkční/ztráta tabletu, ztráta pera k tabletu*

*V **Popisu požadavku/problému** musí být uvedeno:*

Nefunkční tablet / ztráta tabletu

- *Model tabletu – Apple iPad Air*
- *IMEI / inv. č. tabletu (inv. č. začíná na 400xxxxx, na zadní straně tabletu, je třeba sundat pouzdro):*
- *Popis závady tabletu:*

V případě nefunkční / ztráty SIM vyplňte následující

- *Tel. číslo:*
- *Popis závady SIM:*

Aktuálně je tablet / SIM evidován na pracovníka

- *Jméno a příjmení:*
- *Osobní číslo (JA/JD/JE/JF):*
- *Telefonní kontakt (pro případné upřesnění závady):*

Kontakt pro zaslání náhradního tabletu / SIM

- *Jméno a příjmení:*
- *Adresa včetně PSČ:*

IMEI/ev.č.tabletu a jméno uživatele (Pověřeného pracovníka) je uvedeno v Seznamu pověřených pracovníků umístěním na Intranetu ČP: Úvod/Odborné úseky/Divize Finanční a korporátní služby/Specializovaný útvar alianční partneri (AP)/ČSOB Skupina:

- ***/Informace pro Specializované bankovní přepážky - [Informace pro Specializované bankovní přepážky - Česká pošta](#)***
- ***Informace pro Specializované pojišťovací přepážky - <https://intranet.ceskaposta.cz/web/intranet/informace-pro-specializovane-pojistovaci-prepazky>***

Pokud v požadavku nebudou uvedeny všechny výše uvedené údaje, ServiceDesk ČP požadavek uzavře a pracovník požadavek zadá znovu.

- 15) Pracovníci IT Helpdesk ČSOB prověří (telefonicky) nefunkčnost zařízení/SIM u pracovníka, na kterého je tablet evidován. V případě nutnosti výměny zajistí ČSOB výměnu tabletu či jeho příslušenství.
- 16) Při výměně tabletu si pracovník ponechá SIM kartu z nefunkčního tabletu a uschová ji. Náhradní tablet bude na Pověřeného pracovníka a adresu pošty, doručen osobně technikem firmy ATOS. Převzetí zásilky se provádí podpisem na „Výdejce-převodce“ v elektronické nebo papírové podobě. Pracovník potvrzenou papírovou „Výdejku-převodku“ ponechá v evidenci pošty. Nefunkční tablet bude předán technikovi firmy ATOS, jehož vrácení bude stvrzeno současně s převzetím náhradního tabletu na „Výdejce-převodce“.
- 17) V případě poruchy SIM bude přes vzdálenou správu (není potřebná součinnost pověřeného pracovníka) zjištěn druh závady a závada bude odstraněna, nebo bude dodána nová SIM se stejným telefonním číslem. Původní SIM pak pracovník znehodnotí přestřížením a vyhodí ji. Novou SIM se shodným telefonním číslem zasílá banka doporučeným dopisem (SIM je zasílána bez Výdejky-převodky, protože se jedná o SIM se shodným telefonním číslem).
- 18) V případě trvalého vrácení tabletu vedoucí pošty postupuje následujícím způsobem:
 - a. nahlásí tuto skutečnost nejpozději do 15 pracovních dnů před účinností změny na Centrálu České pošty emailem:
 - u tabletu na Specializované bankovní přepážce na Mrkvickova.Sona@cpost.cz,
 - u tabletu na Specializované pojišťovací přepážce na Mala.Denisa@cpost.cz
 - b. do textu mailu napíše telefonní číslo tabletu, stávající jméno a osobní číslo Pověřeného pracovníka (pracovníka SP),
 - c. Centrála ČP zasílá následně změny v evidenci tabletů a jejich příslušenství v excelovém souboru do ČSOB.

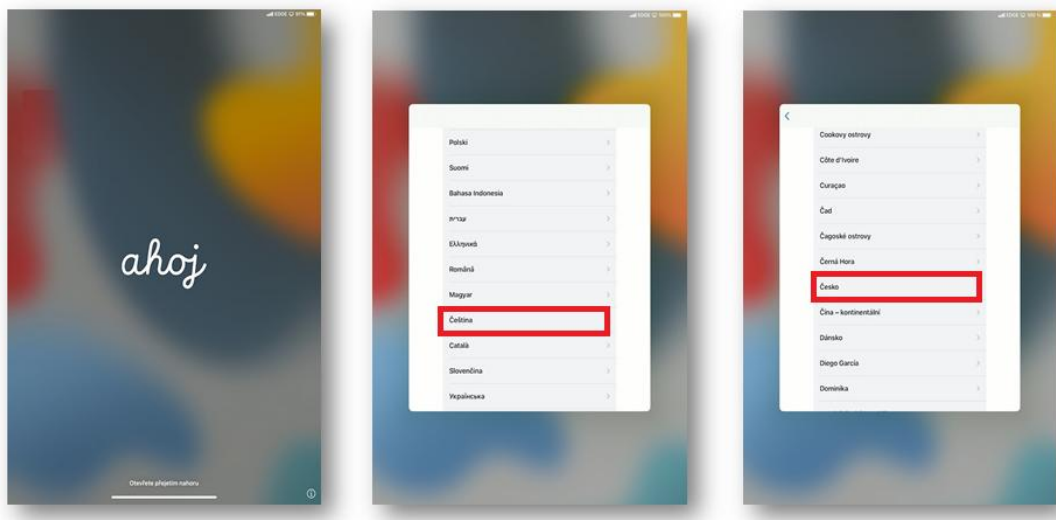
Technik z firmy ATOS telefonicky kontaktuje poštu a sdělí postup vrácení, zaměstnanec pošty vytvoří cenný balík (cena 20 000 Kč), do kterého zabalí tablet včetně SIM s příslušenstvím (nabíječka, manuál) a zašle do banky na adresu:

ČSOB, a.s.- Technici ATOS
 Podatelna NHQ
 Radlická 333/150
 150 57 Praha 5

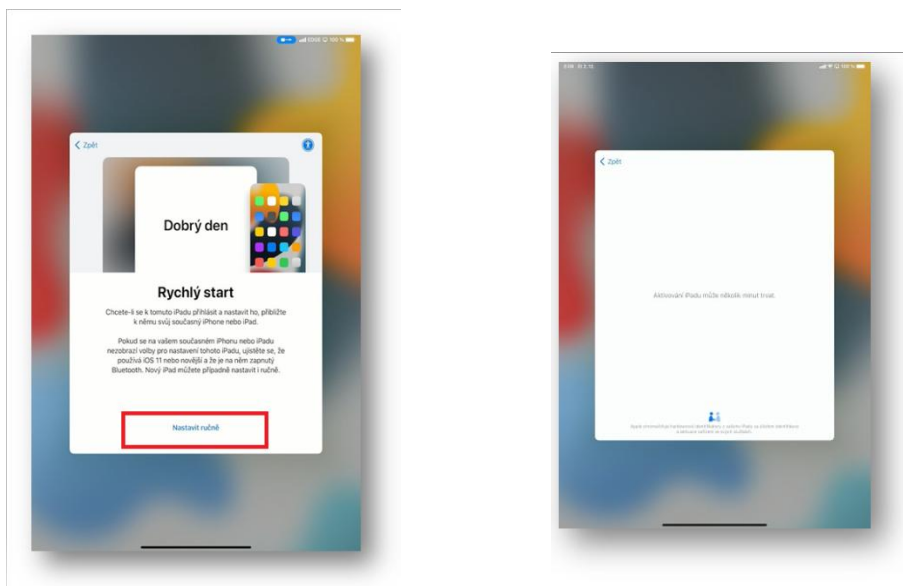
- 19) Po doručení tabletu a SIM do ČSOB zašle ČSOB vedoucímu pošty Potvrzení o zaslání/vrácení tabletu a SIM, které bude uloženo a evidováno na poště.
- 20) **Vedoucí pošt jsou povinni nahlašovat požadavky na změnu evidence tabletu Centrále ČP** e-mailem u tabletu na Specializované bankovní přepážce na Mrkvickova.Sona@cpost.cz, u tabletu na Specializované pojišťovací přepážce na Mala.Denisa@cpost.cz :
 - a) do textu mailu napíše telefonní číslo tabletu, stávající jméno a osobní číslo Pověřeného pracovníka (pracovníka SP) a nové jméno a osobní číslo Pověřeného pracovníka resp. pracovníka SP,
 - b) Centrála ČP obratem zasílá změny v evidenci mobilních telefonů v excelovém souboru do ČSOB.

2. První spuštění tabletu Apple iPad Air 64GB Wi-Fi+Cellular vesmírně šedý

Tablet spustíte přidržetím tlačítka pro zapnutí/vypnutí na boku přístroje. Na první obrazovce pokračujte Přejetím nahoru. Dále vyberte jazyk: Čeština a zemi: Česko



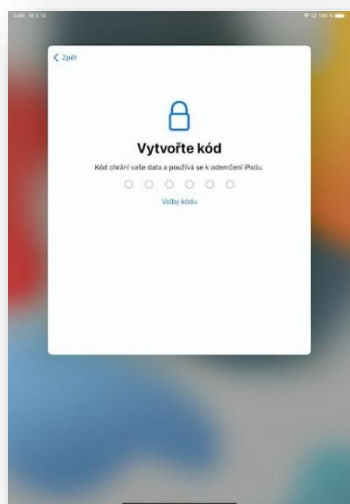
Vyberte Nastavit ručně a dále se vám bude aktivovat iPad.



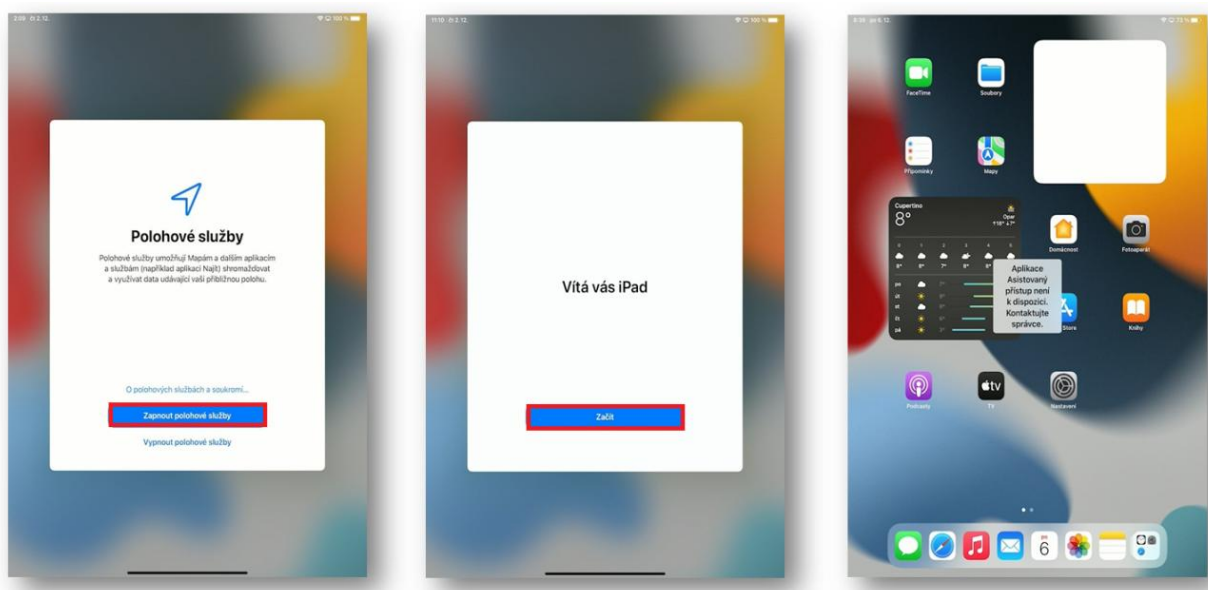
Po aktivaci iPadu klikněte na tlačítko **Dále**. Bude nainstalována předdefinovaná konfigurace iPadu.



Vložte 6 místní číselný PIN a pak znovu pro potvrzení. Doporučujeme např. okr. Razítko



Klikněte na volbu **Zapnout polohové služby** na volbu **Začít**. Nyní počkejte, než se vám automaticky nainstaluje aplikace.

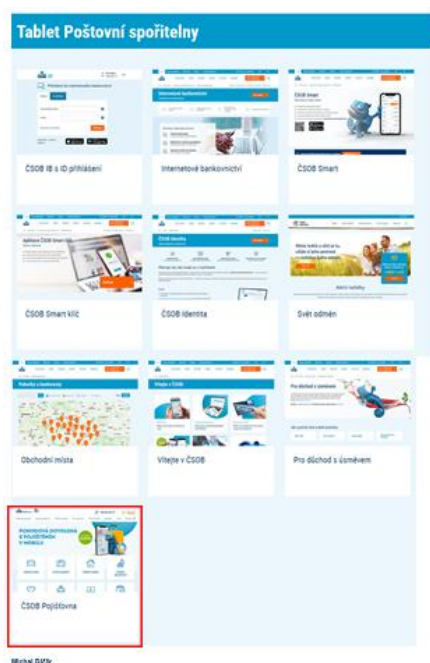


Instalace je dokončena, pokud zařízení má změněnou tapetu a nainstalované aplikace určené pro poštu.

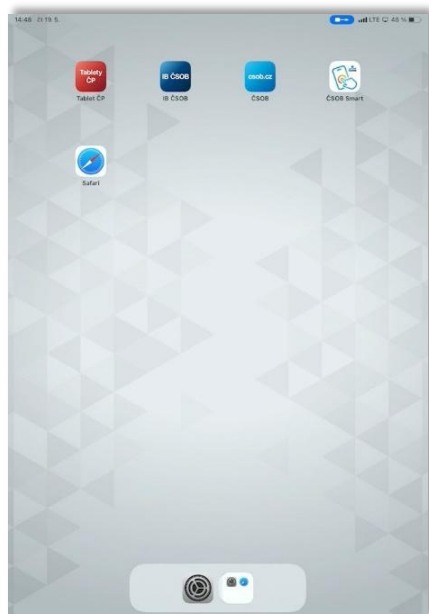
2.1. Vzhled úvodní stránky

V horní části „Odkazy“ naleznete následující rychlé odkazy:

- Tablet ČP – otevře webovou stránku s obsahem připraveným speciálně pro Tablety ČP (užitečné odkazy na bankovní stránky, produktové a kampaňové letáky, dokumenty, videa, odkazy na e-mailové poskytovatele – např. seznam.cz).
- Po kliknutí na dlaždici:
 - „Letáky“ se pak zobrazí kompletní výčet aktuálních letáků rozdělených na „Kampaňové letáky“ a „Produktové letáky“ (dlouhodobé).
 - **ČSOB Pojišťovna se zobrazí webové stránky ČSOB Pojišťovny**



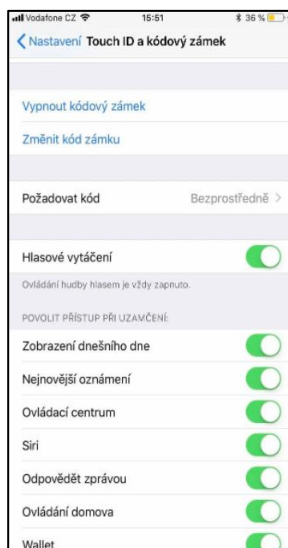
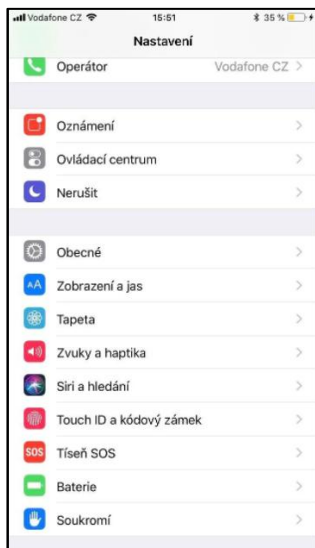
- IB ČSOB – odkaz na přihlašovací stránku do nového Internetového bankovníctví
- ČSOB - odkaz na webovou stránku www.csob.cz
- ČSOB Smart



V dolní část je nastavení a poslední používané aplikace.

2.2. Změna PINu obrazovky

Klikněte na nastavení, v **nastavení** pokračujte do kategorie **Touch ID a kódový zámek**, zadejte současné heslo a poté klepněte na možnost **Změnit kód zámku**

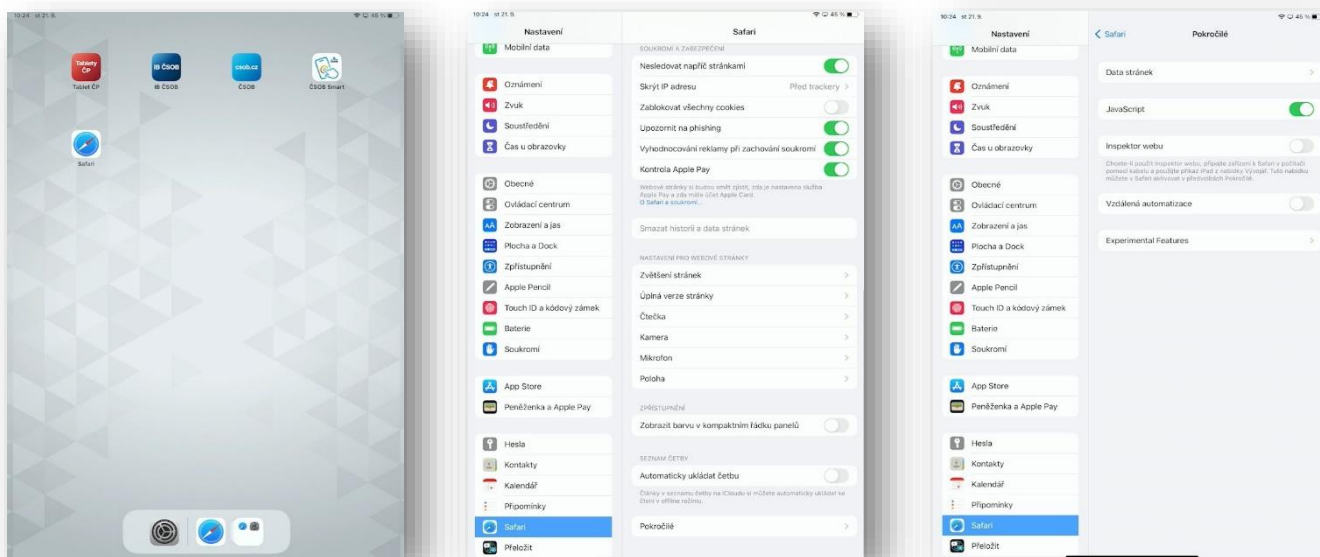


Po opětovném zadání starého Kódu se vám zobrazí obrazovka s volbou nového kódu, který zadáte, potvrdíte DÁLE. Zadáte podruhé pro ověření a potvrdíte HOTOVO. Kód obrazovky je změněn.

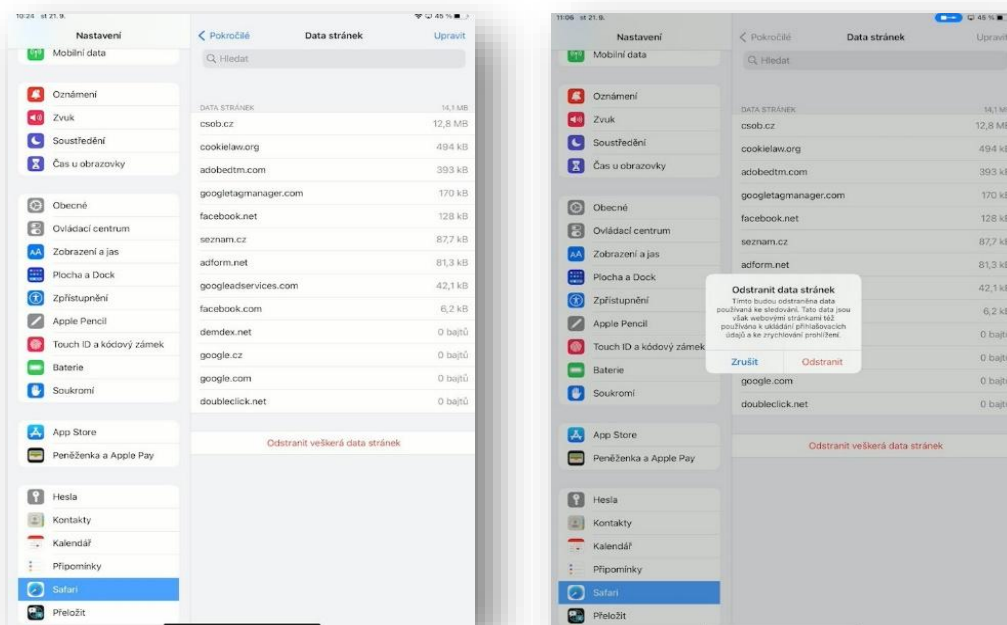


2.3. Oprava Safari – promazání

Na první obrazovce klikněte Nastavení, pokračujte volbou **Safari**, dále **Pokročilé** a **Data stránek**.



Vyberte **Odstranit veškerá data stránek**, dále **Odstranit**



2.4. Pravidelná aktualizace tabletu

Tablet je nutné pravidelně aktualizovat, aby jeho funkce a zobrazení byly ve správném režimu. Aktualizace tabletu je nastavena od 1.4.2023 na všech tabletech automaticky. Pracovníkovi se na tabletu objeví hláška s požadavkem na aktualizaci tabletu. Aktualizace se automaticky stáhne. Na

zařízení se zobrazí hláška o úspěšně provedené aktualizaci. Stažená aktualizace se musí potvrdit ručně na zařízení.

3. Používané aplikace

3.1. Internetové bankovníctví

- Po kliknutí na ikonu „IB ČSOB“ mohou klienti využít přihlášení do Internetového bankovníctví a mohou tak na něm ovládat své produkty prostřednictvím tabletu.

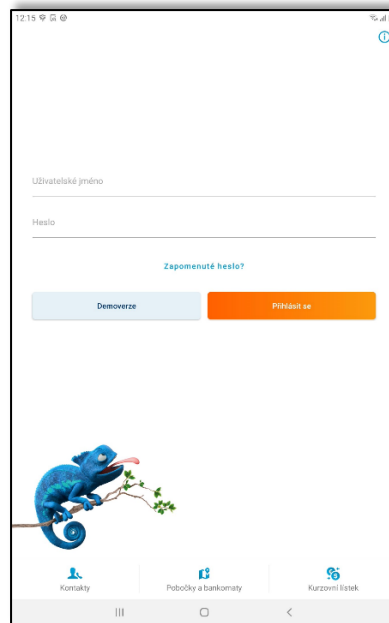
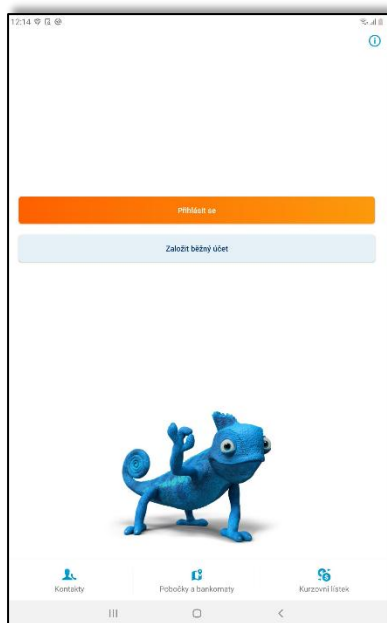
Důležité bezpečnostní pokyny

- Pracovník SP nesmí při přihlášení klienta do prostředí IB, v průběhu trvání přihlášení a až do okamžiku provedení odhlášení postupovat tak, aby jemu nebo jiné osobě byly zpřístupněny autentizační nebo autorizační prvky klienta.
- Pracovník SP není oprávněn jakkoli aktivně nakládat s aplikací IB klienta (zejména zadávat či provádět platební transakce či jiné operace nebo změny, nebo takové kroky či zadání učiněné klientem jakkoli měnit či rušit).
- V rámci své činnosti může pracovník SP po schválení klientem do jeho IB pouze nahlížet a klienta pouze navigovat.
- Při převzetí tabletu pracovník SP vždy zkontroluje, zda došlo k odhlášení klienta z prostředí IB.

3.2. ČSOB Smart

Spuštění aplikace

- **Aplikaci neaktivujte**, ale vždy ji spouštějte pouze **v režimu demo** (viz obrázek).
- Tablet **neslouží pro přihlašování** klientů do ČSOB Smart.

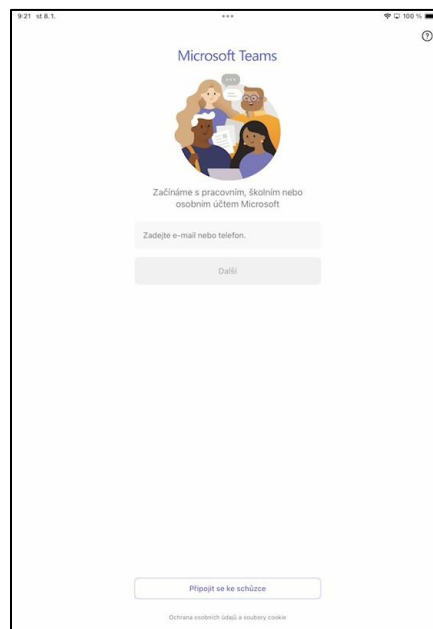
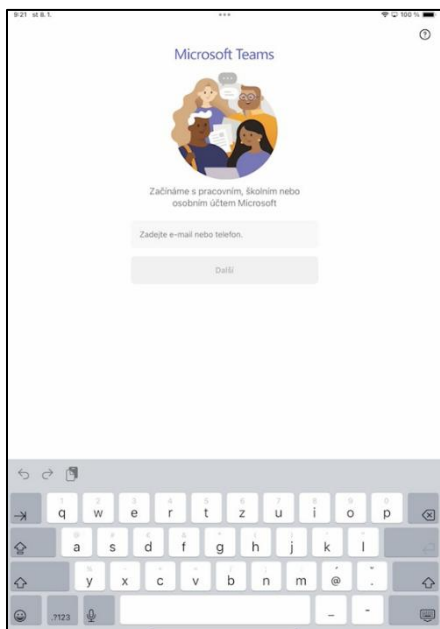


3.3. MS Teams

- Ikona aplikace MS Teams je umístěná na úvodní obrazovce tabletu. Jedná se pouze o využívání volně dostupné verze MS Teams na webu, nikoli stahování aplikace na tablet. Je možné se pouze schůzek účastnit, a to výlučně schůzek organizovaných skupinou ČSOB, nikoli je organizovat.



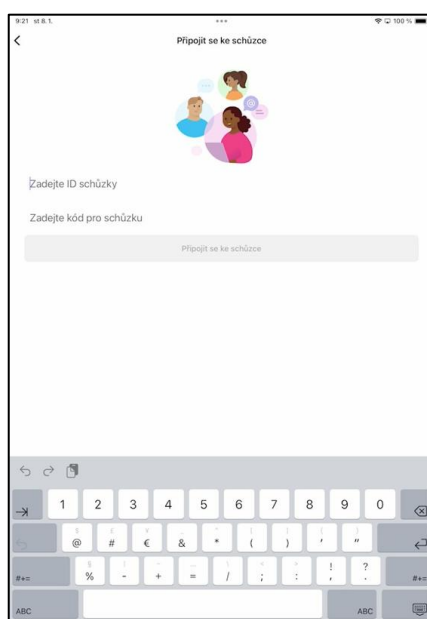
- Pracovníkovi se po otevření aplikace zobrazí úvodní obrazovka aplikace společně s klávesnicí, aby se klávesnice skryla je nutné kliknout mimo aplikaci.



- Po kliknutí na pole „Připojit se ke schůzce“ pracovník zadá přihlašovací údaje, které mu vlastník (pořadatel) schůzky poslal do sdílené schránky např. sbp.63500.brno35@csob.cz.

ID schůzky: 314 300 343 102

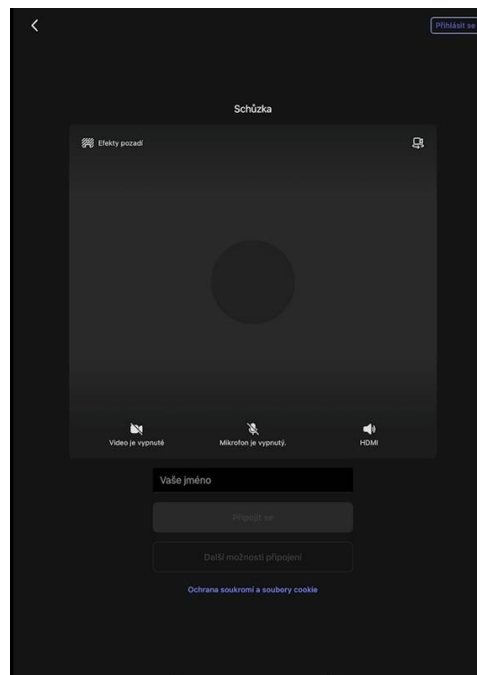
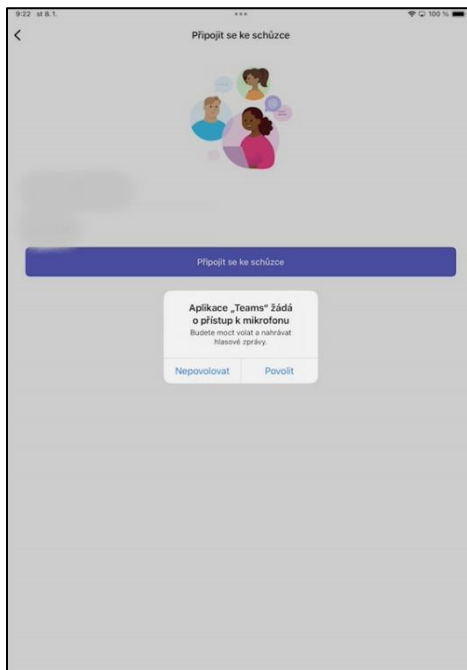
Přístupový kód: eU7N3R7K



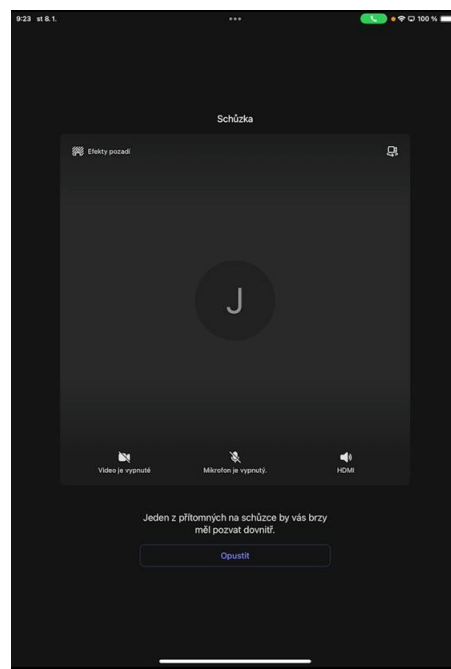
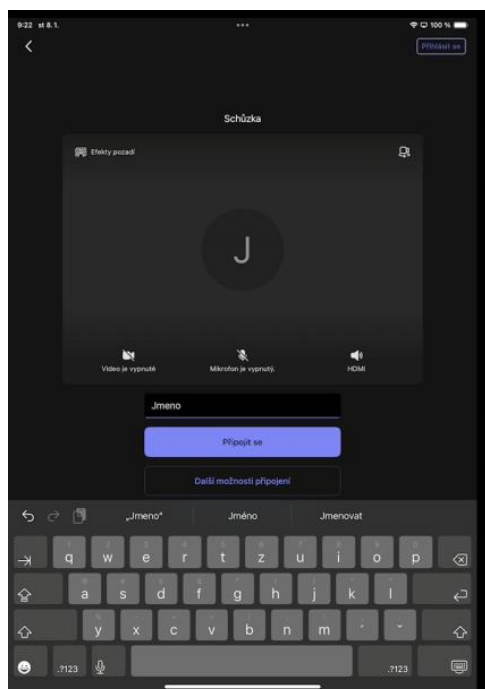
Příloha č. 2 – Příručka – Zásady pro používání tabletů a edukace klientů na Specializovaných přepážkách ČP

PS 09/2025

- Po kliknutí na „Připojit se ke schůzce“ (musí pracovník povolit používání mikrofonu), povolení se provádí pouze při prvním zapnutí aplikace Teams, poté se již tato volba neukáže.
- Zadá jméno, pod kterým ho ostatní účastníci uvidí.



- Kliknutím na „Připojit se ke schůzce“ se připojí do schůzky a podle nastavení schůzky vyčká na odsouhlasení pozvání pořadatelem schůzky (nemusí být pravidlem).



- Pracovník České pošty nesmí v aplikaci sdílet žádné materiály, které podléhají bankovnímu tajemství nebo obsahují klientská nebo bankovní data.

3.4. inSign

Využití aplikace inSign je možné pro podepisování materiálů ČSOB Stavební. Pracovník postupuje podle „Příručky použití inSign na tablety pro potřeby ČSOB Stavební“. V případě nefunkčnosti aplikace pracovník sjedná smlouvu klasicky Podpisem (standardní způsob sjednání smluv).