

Postup pro tipování ze Specializované přepážky ČEZ

Tento postup je určen pro tipování produktů ČSOB ze Specializovaných přepážek ČEZ umístěných na ČP, obsluhovaných pracovníky ČP a určených primárně k obsluze klientů skupiny ČEZ.

Tipováním se rozumí obstarávání kontaktů spočívající ve vyhledání zájemců o produkt, poskytování obecných informací o jednotlivých produktech, kdy pracovník ČP na pozici Specialista prodeje ČEZ v obecné rovině pouze zjistí zájem zájemce o produkt, a tuto informaci společně s kontaktními údaji zájemce předá v rámci obchodní sítě ČP skupině ČSOB způsobem níže uvedeným. **Tipování může probíhat pouze při osobní návštěvě klienta u Specialisty prodeje ČEZ**, nelze jej realizovat po telefonu ani jinou formou vzdálené komunikace (SMS, email atd.).

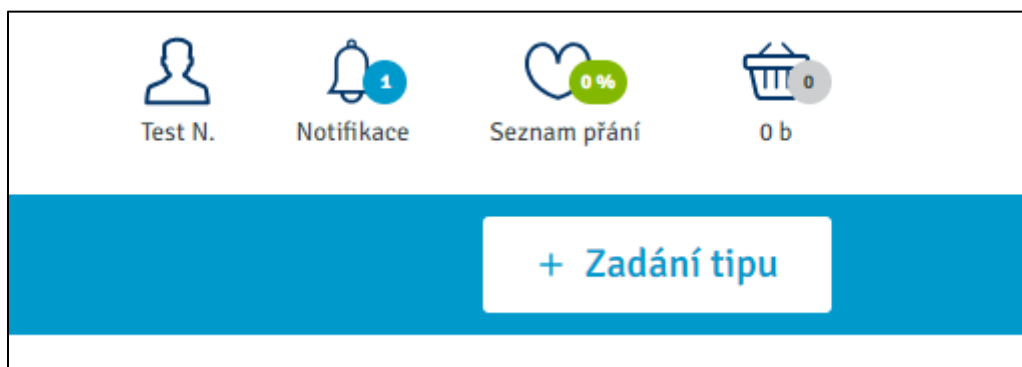
Specialisté prodeje ČEZ tipují dle tohoto postupu produkty: Běžný účet, Pojištění domácnosti a Pojištění nemovitosti. Tipování je možné až po splnění povinných školení a kurzů stanovených v rámci Finanční akademie ČSOB, dle navazujícího Katalogu kurzů aliančních partnerů ČP v aktuální verzi (Finanční akademie ČSOB je vzdělávací systém zaměstnanců ČP, jeho prostřednictvím získávají potřebné kvalifikace k výkonu finančních služeb skupiny ČSOB, je součástí smluvního vztahu mezi ČP a skupinou ČSOB). Katalog kurzů aliančních partnerů ČP vyplývá z Finanční akademie ČSOB, a je umístěn na Intranetu ČP - <https://intranet.ceskaposta.cz/web/intranet/vzdelavani4>.

Specialisté prodeje ČEZ vyvíjejí pouze aktivitu, která směřuje pouze k vyhledání zájemce (obstarání kontaktu), zjištění obecného zájmu, ale nesměřuje k jeho získání (tj. přesvědčení v podobě mentálního rozhodnutí či vážného zájmu o sjednání konkrétněji vymezeného produktu). **Nesmí docházet k poradenství či doporučení určitého produktu.**

1. Tipování prostřednictvím portálu Bodovka

Specialisté prodeje ČEZ předávají tipy přes elektronický tipovací formulář umístěný na portálu www.bodovka.postovnisporitelna.cz. Tímto způsobem lze tipovat na pošty se Specializovanou bankovní přepážkou ČP. Na portál Bodovky se lze dostat standardně přes internetový prohlížeč na pracovním PC.

Po úspěšném přihlášení do osobního profilu nalezne Specialista prodeje ČEZ tipovací formulář na úvodní stránce v pravém horním rohu:



[🏠](#) / [Můj profil](#) / [Tipování](#) / [Zadání tipu](#)

Zadání tipu / Bodovka

Důležité informace

Přečtěte klientovi/neklientovi doslovně tento text. Informujte ho, že dokument týkající se informací o zpracování osobních údajů je k dispozici na poště v prostorách pro veřejnost (v deskách „Informace PS“).

„Dovolujeme si Vás informovat, že poskytnuté osobní údaje budou předány skupině ČSOB za účelem zpětného kontaktu a jednání o požadovaném produktu příslušné společnosti ze skupiny ČSOB. Zpětně Vás bude kontaktovat buď pracovník České pošty, nebo příslušné společnosti ze skupiny ČSOB. Osobní údaje budou za tímto účelem uchovávány po dobu maximálně 6 měsíců od posledního kontaktu s Vámi. Po uplynutí této doby budou údaje smazány. Správcem osobních údajů je společnost ze skupiny ČSOB příslušná požadovanému produktu. Podrobnější informace najdete na stránce www.csob.cz v sekci Ochrana osobních údajů nebo na bezplatné infolince 800 023 003.“

Pokud klient odmítne zaslání svých osobních údajů do skupiny ČSOB, není možné tip odeslat.

Klient byl informován o zpracování jím dobrovolně poskytnutých údajů a jejich předání do skupiny ČSOB

Pokračovat

Specialista prodeje ČEZ tuto informaci klientovi doslovně přečte. Pokud klient požaduje více informací ke zpracování osobních údajů, Specialista prodeje ČEZ otevře web ČSOB: <https://www.csob.cz/csob/ochrana-osobnich-udaju> a seznámí klienta s obsahem. Pokud klient odmítne zaslání svých osobních údajů v rámci ČP, není možné tip odeslat. Osobní údaje klienta nesmí být použity pro jiné účely než odeslání tipu v rámci ČP. Pokud klient s předáním svých údajů souhlasí, Specialista prodeje ČEZ tuto skutečnost potvrdí a může kliknout na tlačítko Pokračovat.

Pro zdárné zahájení vyplnění tipovacího formuláře je nutné určit, o jakého klienta se jedná. Jelikož Specialista prodeje ČEZ tipuje pouze Fyzické osoby se zájmem o: **Poštovní účet, Pojištění domácnosti a Pojištění nemovitosti**, zvolí možnost Fyzická osoba (FO)


Zájem o produkt / službu


Id Tipu:183496



* - povinné údaje


Fyzická osoba (FO) Fyzická osoba podnikatel (FOP) Právnícká osoba (PO) [i](#)


Kontaktní údaje klienta


Jméno * 


Příjmení * 

Datum narození klienta *  

Telefon * 

E-mail 

Státní příslušnost klienta * Česká republika Slovenská republika Ostatní 

Klient PS/ČSOB * Ano Ne 

Kontaktujte mě * Dopoledne Odpoledne

V případě tipování nezletilých klientů, je nutné tuto skutečnost potvrdit:

Datum narození klienta *  

 Podle data narození se jedná o nezletilou osobu. Prosím potvrďte.

Klient je nezletilá osoba.

Tato funkcionality, také pomůže v případech, kdy pracovník ČP chybně uvede datum narození a je jasné, že se jedná o zletilou osobu.

Vyplnění pole E-mailová adresa není povinné, ale doporučujeme jej vyplnit. Klient obdrží sumář informací pohodlně do své e-mailové schránky. Pokud je klient bez e-mailové adresy nebo požaduje více informací o ochraně osobních údajů, klikněte na odkaz <https://www.csob.cz/csob/ochrana-osobnich-udaju> a seznamte klienta s obsahem webu. Určení státní příslušnosti klienta se vždy vztahuje k osobě, která se Specialistou prodeje ČEZ tipovací formulář vyplňuje. Specialista prodeje ČEZ vyplní jednu z možností kliknutím na jednu z nich, toto se týká i dalších položek na formuláři, u kterých je nutný výběr jedné z možností.

Přidat produkty / služby

Účet Půjčka Zhodnocení Pojištění

Specialista prodeje ČEZ vybere produktovou doménu Účet a potvrdí možnost **Běžný účet**, případně vybere doménu Pojištění a vybere možnost **Pojištění domácnosti, Pojištění nemovitosti**:

Přidat produkty / služby

Účet

Běžný účet

ČSOB Smart

Tip na aktivního klienta

Účet

Přidat produkty / služby - odstranit

Pojištění

Životní pojištění - dospělí

Životní pojištění - děti

Pojištění domácnosti

Pojištění nemovitosti

Pojištění vozidel - povinné ručení

Pojištění vozidel - havarijní pojištění

Odpovědnost

Cestovní pojištění

Pojištění právní ochrany

Pojištění internetových rizik

Ostatní

[skrýt další](#)

Účet Půjčka Zhodnocení Pojištění

Produkty mohou být odeslány v rámci jednoho tipu. **Jiné produkty není možné dle tohoto postupu tipovat, v případě sjednání na SP nebudou ostatní produkty vyhodnoceny v rámci motivace.**

Po zvolení konkrétního produktu se Specialistovi prodeje ČEZ zobrazí „Místo sjednání“.

Místo sjednání

Klientské centrum

Obchodní místo pobočkové sítě ČSOB

Specializovaná přepážka ČP

Název obchodního místa * ▼ i

Specialista prodeje ČEZ je oprávněn předávat tip výhradně prostřednictvím Specializované bankovní přepážky ČP, která se nachází na stejném obchodním místě jako jeho vlastní pracovní působiště. Názvy obchodních míst jsou řazeny abecedně na základě názvu města.

Místo sjednání

Klientské centrum

Obchodní místo pobočkové sítě ČSOB

Specializovaná přepážka ČP

Název obchodního místa * Vyberte položku i

Informace o tipaři/p

PSČ zadavatelské pošty/depa/dodejny *

Osobní číslo zadavatele

Jméno zadavatele

Příjmení zadavatele

Telefonní číslo

Hledat

- Aš, Poštovní náměstí 911
- Benešov u Prahy, Poštovní 478
- Beroun, Kostelní 121/27
- Bílina, Mírové nám. 72/5
- Blansko, Hybešova 584/53

Pobočky SP lze pohodlně vyhledat za pomoci fulltextového vyhledávání. Postačí vedle znaku lupy napsat název vyhledávané adresy nebo pouze název města a formulář zobrazí dané obchodní místo.

Tipovací formulář automaticky identifikuje uživatele, který jej vyplnil, a to včetně jména, příjmení a PSČ pošty. Osobní číslo zadavatele, jméno a příjmení nelze upravovat. Pole PSČ zadavatelské pošty lze v případě potřeby editovat (změnit), stejně tak lze libovolně a nepovinně vyplnit telefonní číslo na zadavatele.

Informace o tipaři/poště	
PSČ zadavatelské pošty/depa/dodejny*	99999 i
Osobní číslo zadavatele	91111112
Jméno zadavatele	Ergotep i
Příjmení zadavatele	Test i
Telefonní číslo zadavatele	+420 i
<input type="checkbox"/> Tipař je jiná osoba <input type="checkbox"/> Tipuje z kontaktního místa skupiny ČEZ	

Tip je možné zadat pouze za fyzické přítomnosti klienta. Specialista prodeje ČEZ zpravidla tlačítko Tipař je jiná osoba nevyužije. Toto tlačítko je k dispozici ostatním pracovníkům ČP, u kterých lze předpokládat zapojení tipařů.

<input checked="" type="checkbox"/> Tipař je jiná osoba	
PSČ tipařské pošty/depa/dodejny *	<input type="text"/> i
Osobní číslo tipaře *	<input type="text"/> i
Jméno tipaře	<input type="text"/> i
Příjmení tipaře	<input type="text"/> i
Telefonní číslo tipaře	+420 i

PSČ zadavatelské pošty = PSČ pošty, ze které byl tip odeslán na Specializovanou bankovní přepážku ČP

PSČ tipařské pošty = PSČ pošty, která tip na produkt získala

Osobní číslo zadavatele = osobní číslo Specialisty prodeje ČEZ, který formulář vyplní a odešle na Specializovanou bankovní přepážku ČP

Osobní číslo tipaře = osobní číslo Specialisty prodeje ČEZ nebo jiného pracovníka pošty, který tip na produkt získal

Specialista prodeje ČEZ také musí zaškrtnout, že tip pochází ze Specializované přepážky ČEZ.

<input checked="" type="checkbox"/> Tipuje z kontaktního místa skupiny ČEZ
--

Pokud toto neprovede, nebude tip správně vyhodnocen v rámci motivace.

Před samotným odesláním vyplněného formuláře je možné uvést poznámku k obchodnímu případu, zde lze uvádět např. doplňující informace ohledně kontaktování klienta nebo další detaily, které mohou usnadnit první kontakt s klientem.

Dodatečné informace


Poznámka

Tisk Odeslat tip

Specialista prodeje ČEZ tip odešle kliknutím na tlačítko „Odeslat tip“.

Pokud dojde k úspěšnému odeslání tipu, uvidí Specialista prodeje ČEZ na webovém portálu:


Zadání tipu / Bodovka

 Tip v pořádku odeslán

Id Tipu:341

Pod informací o úspěšném odeslání tipu je souhrn všech odeslaných údajů.

Pokud v průběhu odeslání tipu došlo k nějaké nesrovnalosti a tip nebyl odeslán, uvidí Specialista prodeje ČEZ hlášku:

 Tip se nepodařilo odeslat. Chyba v komunikaci se službou. Aktualizujte stránku a zadejte nový tip.

V případech, kdy klient uvedl svou e-mailovou adresu, tak je ihned odeslána následující informace ve formě e-mailu dle následujícího vzoru:

Dobrý den,

kolegové z České pošty na adrese č.p. 78, Popovice, nám dali vědět, že máte zájem o Běžný účet.

Moc nás to potěšilo, a proto Vás v nejbližší době bude kontaktovat pracovník pobočky ČP (Popovice 78, 257 02 Popovice), který se s Vámi domluví na dalším postupu – abychom Vám mohli vše připravit co nejlépe.

Pro úplnost ještě doplníme, že poskytnuté osobní údaje budou předány skupině ČSOB za účelem zpětného kontaktu a jednání o poskytnutí Vámi požadovaného produktu skupiny ČSOB. Osobní údaje budou za tímto účelem uchovávány po dobu maximálně 6 měsíců od posledního kontaktu s Vámi. Po uplynutí této doby budou údaje smazány. Podrobnější informace najdete na stránce www.csob.cz v sekci Ochrana osobních údajů nebo na bezplatné infolince 800 023 003.

Napadá Vás nějaký dotaz?

Pokud se chcete na něco zeptat, samozřejmě jsme Vám k dispozici na infolince 495 300 300.

Přejeme příjemný den

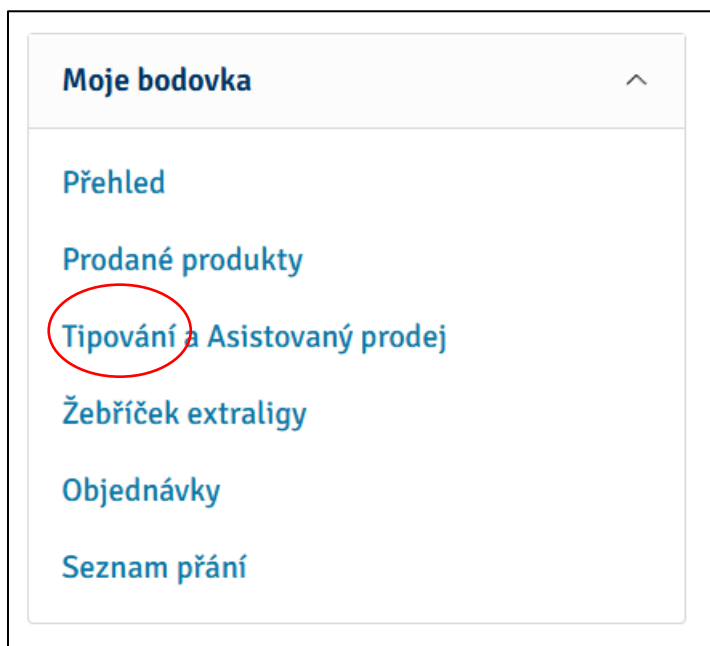
Vaše ČSOB

E-mail je generovaný automaticky, proto na něj, prosím, neodpovídejte.

Možnosti sledování zadaných tipů

Jelikož se tipy zadávají přes osobní profil Specialisty prodeje ČEZ na portálu www.bodovka.postovnisporitelna.cz, tak je možné sledovat co se s tipy v čase děje. Uživatel se také dostane k informaci o úspěšnosti daného tipu. Každý uživatel má možnost sledovat tipy, u kterých je v roli zadavatele (tj. odeslal je pod svým přihlášením). Zadané tipy se na webu www.bodovka.postovnisporitelna.cz zobrazují do 24 hodin od odeslání tipu.

Pokud chce Specialista prodeje ČEZ sledovat zadané tipy, najde je ve svém profilu na portálu www.bodovka.postovnisporitelna.cz, a to v části Tipování a Asistovaný prodej*:



***) Asistovaný prodej se v současné době přes portál Bodovky neprovádí**

Po potvrzení volby „Tipování“ se zobrazí „Základní přehled tipů“:

Jméno a příjmení klienta	ID tipu	Datum zadání	Stav tipu	Název tipovaného produktu	OSČ zadavatele
Jan Test	490-7411	1. 1. 2024	Vyberte stav	Kreditní karta	111111

Na této stránce vidí Specialista prodeje ČEZ všechny odeslané tipy, u kterých figuruje jako zadavatel. Specialista prodeje ČEZ vidí v rámci „Zkráceného přehledu“ následující údaje o tipu:


- Jméno a příjmení klienta,
- ID tipu,
- Datum zadání,
- Stav tipu,
- Název tipovaného produktu,
- OČ zadavatele,
- Popis stavu.

V tomto přehledu tipů lze filtrovat na základě různých parametrů – např. si může uživatel vyfiltrovat všechny tipy na konkrétní produkt nebo může filtrovat na základě stavu tipu. V průběhu životnosti tipu se aktualizují jeho stavy tak, jak je s tipem pracováno ze strany pracovníka Specializované bankovní přepážky ČP.

Pokud potřebuje mít Specialista prodeje ČEZ podrobnější přehled o tipech, může využít „Detailní přehled“ odeslaných tipů. Tuto volbu provede kliknutím na nápis „Detailní přehled“, následně lze zjistit další dodatečné informace:

- Název sjednaného produktu,
- Jméno a příjmení zpracovatele,
- Telefon zpracovatele,
- Název zpracovatelské pobočky,
- PSČ zadavatele,
- PSČ tipaře,
- OSČ zadavatele,
- OSČ tipaře.

Pro zobrazení těchto údajů je nutné využít šedý vodorovný posuvník, který se nachází pod posledním zobrazeným tipem:

Jméno a příjmení klienta	ID tipu	ID opportunity	Datum zadání	Stav tipu	Název tipovaného produktu
<input type="text" value="Jan Test"/>	<input type="text" value="490-7411"/>		<input type="text" value="1. 1. 2024"/> 	<input type="text" value="Vyberte stav"/> ▼	<input type="text" value="Kreditní karta"/>

Ze stránky „Přehled tipování“ se může Specialista prodeje ČEZ dostat na tipovací formulář a zadat tak nový tip. Stačí na stránce **kliknout na tlačítko „+ Zadat nový tip“**.

Přihlášený uživatel také může exportovat přehledy tipů. K tomuto účelu stačí kliknout na **tlačítko „Export“**, které je k dispozici v pravém rohu „Přehledu tipování“.

V případech, kdy bude tipovaný produkt předmětem reklamace nebo dodatečného uznání do systému tipování, nebudou informace o takovém tipu součástí přehledu na webu www.bodovka.postovnisporitelna.cz. Tyto případy budou součástí oficiálního vyhodnocení.

Informace o klientech získané v rámci tipovací činnosti jsou osobními údaji, které podléhají ochraně podle Nařízení (EU) 2016/679 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a podle souvisejících právních předpisů. Informace o klientech, zejména informace obsažené v přehledu tipů, jsou informace podléhající bankovnímu tajemství a podléhají tak ochraně podle zákona č. 21/1992 Sb., o bankách.

Upozornění:

Pro tipování produktů skupiny ČSOB nesmí Specialista prodeje ČEZ využívat informace obdržené o klientech ze skupiny ČEZ, stejně tak nesmí Specialista prodeje ČEZ využívat žádné informace získané v rámci procesu tipování produktů ČSOB (např. osobní údaje, zájem o produkt, výsledně sjednaný produkt apod.) využít pro jakékoli jiné účely, zejména nesmí být využity pro činnosti vykonávané pro skupinu ČEZ.