

Příručka pro uživatele Telefonního bankovníctví

Obsah

1 KLIENSKÁ LINKA POŠTOVNÍ SPOŘITELNY	2
1.1 Základní navigace pro výběr služby	2
1.2 Úvodní menu Telefonního bankovníctví	2
2 AUTOMATICKÉ SLUŽBY	2
2.1 Volba č. 1 – informace o účtu	3
2.2 Volba č. 2 – kurzovní lístek	3
2.3 Volba č. 3 – objednávka tiskopisů	3
3 KLIENSKÝ PORADCE	3
3.1 Přihlášení do služby Telefonního bankovníctví PS	3
3.2 Poskytované služby	4
4 PŘÍKLADY ROZHOVORŮ S KLIENSKÝM PORADCEM	4
4.1 Podání tuzemského příkazu k úhradě	4
4.2 Změnu limitu platební karty	5
4.2 Dobití kreditu předplacené karty mobilního operátora:	5
5 ZÁVĚR	6

1 Klientská linka Poštovní spořitelny

Klientská linka je k dispozici na telefonním čísle 495 800 100, a to v provozní době uvedené na www.postovnisporitelna.cz. Výběrem z hlavního navigačního menu zvolíte požadovanou službu.

1.1 Základní navigace pro výběr služby klientské linky

Volba č.1 - Telefonní bankovníctví PS

Volba č. 2 – Reklamace

Volba č. 3 – Opakování nabídky

1.2 Úvodní menu Telefonního bankovníctví

Služba Telefonního bankovníctví umožňuje provádění aktivních operací (dispozice s prostředky na účtu) nebo pasivních operací (informace o účtu). Po zavolání na výše uvedené telefonní číslo a identifikaci můžete obsluhovat své účty.

Stisknutím příslušného tlačítka na svém telefonu vyberete jednu z nabízených možností:

Volba č. 1 – Automatické služby (viz odstavec 2)

Volba č. 2 – Klientského poradce (viz odstavec 3)

Volba č. 3 – Objednávka tiskopisů (viz odstavec 2.3)

Volba č. 8 – Opakování nabídky

Volba č. 0 – Nápověda

Službu Telefonního bankovníctví můžete využívat i ze zahraničí.

2 Automatické služby

Pokud se necháte přepojit na automatické služby, budete komunikovat s hlasovým systémem (elektronickým komunikačním systémem). Automatické služby jsou vhodné v případě, že potřebujete snadno a rychle ověřit zůstatek svého účtu, popř. jinou informaci z nabídky hlasového systému. Své požadavky zadáváte stiskem příslušného tlačítka na klávesnici telefonu z nabídky služeb. Vaše komunikace s automatickým hlasovým systémem probíhá podle níže uvedeného scénáře. Doporučujeme mít připravena čísla účtů či další údaje o požadované operaci.

- Po přepojení na **automatické služby** budete vyzváni k zadání svého **identifikačního čísla** (8místný číselný kód), který je uveden v oznámení o aktivaci služeb Elektronického bankovníctví Poštovní spořitelny, a zadání **potvrdíte křížkem**.
- Pokud Vaše přihlášení neproběhlo úspěšně, vyzve Vás systém k opakovanému zadání identifikačního čísla. Po třetím neúspěšném pokusu bude hovor ukončen.
- Po úspěšném zadání identifikačního čísla budete vyzváni k **zadání** svého **PIN** (5místný číselný kód), který Vám byl zaslán v samostatné doporučené zásilce, a zadání potvrdíte křížkem.
- Pokud Vaše přihlášení neproběhlo úspěšně, systém Vás vyzve k opakovanému zadání Vašeho PIN. Po třetím neúspěšném pokusu bude Váš přístup ke službě z bezpečnostních důvodů a kvůli možnému riziku pokusu o zneužití služby automaticky zablokován.
- Odblokování můžete požádat prostřednictvím tiskopisu č. 663, „Žádost změny, blokace, zrušení Elektronického bankovníctví“, na kterékoliv pobočce České pošty, ve Finančním centru nebo prostřednictvím klientského poradce.



Po úspěšné identifikaci můžete využít následující funkce:

Volba č. 1 – informace o účtu (viz 2.1)

Volba č. 2 – kurzovní lístek (viz 2.2)

Volba č. 3 – objednávka tiskopisů (viz 2.3)

Volba č. 9 – přepojení na klientského poradce

Volba č. 0 – nápověda

2.1 Volba č. 1 – informace o účtu

Volba nabízí tyto funkce:

Zůstatek na účtu (volba 1) – aktuální a disponibilní zůstatek na účtu.

Zkrácený výpis (volba 2) – výpis z účtu za zadané časové období (od data, do data) a volbou způsobu zaslání faxem nebo e-mailem.

Neprovedené platby v rámci ČR (volba 4) – neprovedené platby v rámci tuzemského platebního styku odmítnuté z důvodu např. nedostatku finančních prostředků na účtu.

Změna PIN (volba 5) – možnost změny PIN, bezpečnostního prvku pro přihlášení do služeb elektronického bankovníctví. Z bezpečnostních důvodů je doporučeno PIN minimálně jednou ročně měnit.

Vygenerování hesla pro klientského poradce (volba 6) – pouze pro klienty, kterým ještě nebylo přiděleno heslo pro klientského poradce. Touto volbou se vygeneruje heslo a to je zasláno doporučenou zásilkou na zaslací adresu Elektronického bankovníctví.

Nápověda (volba 0).

Návrat na předchozí menu (volba #).

2.2 Volba č. 2 – kurzovní lístek

Zvolením této funkce získáte informace o aktuálním kurzovním lístku.

2.3 Volba č. 3 – objednávka tiskopisů

Zvolením této funkce si můžete objednat vybrané tiskopisy k obsluze účtu nebo změnám na něm (např. výplatní šek, příkaz k úhradě, vklad, žádost o změny atd).

Po zpracování Vám budou doručeny poštou na kontaktní adresu účtu.

3 Klientský poradce

Po přepojení na klientského poradce budete spojeni s vyškoleným operátorem, prostřednictvím kterého můžete získat informace o účtu, případně jiné bankovní informace, nebo realizovat příkaz k úhradě či další aktivní bankovní operace. Své požadavky zadáváte prostřednictvím hlasové komunikace s klientským poradcem.

3.1 Přihlášení do služby Telefonního bankovníctví PS

Vaše komunikace s klientským poradcem probíhá podle níže uvedeného scénáře:

- **Pro přístup k údajům o svém účtu budete klientským poradcem vyzváni ke sdělení svého identifikačního čísla.** (Pokud jste jej sdělili chybně, klientský poradce Vás vyzve k jeho opakovanému sdělení.)
- Dále Vás klientský poradce vyzve ke sdělení **dvou číslic z Vašeho PIN** a poté i **dvou znaků z Vašeho hesla. Znaky**

udávejte bez diakritických znamének a rozlišujte velká a malá písmena! (Pokud jste uvedli chybné údaje, bude klientský poradce požadovat sdělení stejných údajů jako při prvním neúspěšném přihlášení. V případě, že ani na třetí pokus nesdělíte údaje správně, bude Váš přístup ke službě z bezpečnostních důvodů automaticky zablokován.)

- odblokování můžete požádat prostřednictvím tiskopisu č. 663, „Žádost změny, blokace, zrušení Elektronického bankovníctví“, na kterékoliv pobočce České pošty, v Finančním centru nebo prostřednictvím klientského poradce.

3.2 Poskytované služby

Po úspěšném přihlášení můžete požadovat následující informace nebo provést uvedené operace:

- Zůstatek na účtu.
- Historie účtu.
- Neprovedené platby v rámci ČR (tuzemský platební styk).
- Převod mezi vašimi účty v rámci Poštovní spořitelny.
- Příkaz k úhradě v rámci ČR (tuzemský platební styk) – zřízení, změna, zrušení.
- Příkaz k úhradě do zahraničí.
- Trvalý platební příkaz – zřízení, změna, zrušení.
- Svolení k inkasu – zřízení, změna, zrušení.
- Svolení k inkasu pro Telefónicu O2 – zřízení, změna, zrušení.
- Sdružené inkaso plateb obyvatelstva (SIPO) – zřízení, změna, zrušení.
- Příkaz k inkasu v rámci ČR.
- Výpověď ze spořicího účtu.
- Souhlas s avizovaným inkasem nebo jeho odmítnutí.
- Dobití kreditu předplacených SIM karet všech tuzemských mobilních operátorů (T-Mobile, Telefónica O2, Vodafone).
- Pravidelné dobití, dobití do budoucna, dárkové dobití kreditu předplacených SIM karet všech tuzemských mobilních operátorů (T-Mobile, Telefónica O2, Vodafone).
- Možnost zaslání potvrzení o přijetí vašeho požadavku SMS zprávou na zadaný mobilní telefon, faxem na zadané číslo nebo na zadaný e-mail.

4 Příklady rozhovorů s klientským poradcem

Pro názornost uvádíme v této kapitole tři příklady, ze kterých je patrné, jak taková komunikace mezi Vámi a klientským poradcem probíhá (klientský poradce – KP, klient – K).

4.1 Podání tuzemského příkazu k úhradě

KP: Dobrý den, u telefonu Jana Nová, jak Vám mohu pomoci?

K: Dobrý den, rád bych si podal příkaz k úhradě.

KP: Ano, zajistě, k provedení této operace projdeme bezpečnostní procedurou. Zadejte prosím své identifikační číslo.

K: 12345678.

KP: Mluvím prosím s panem Novákem?

K: Ano.

KP: Pane Nováku, zadejte prosím první a pátý znak z PIN.

K: Jedna a pět.

KP: A nyní zadejte druhý a šestý znak z hesla.

K: Malé „o“ a velké „X“.

KP: Autentizace proběhla v pořádku. Nyní zadejte číslo účtu plátce.

K: Můj osobní účet se zkrácenou volbou 01.

KP: Zadejte prosím datum splatnosti.

K: Dnes, 1. 1. 2007.

KP: Částka k úhradě?

K: Sto padesát korun.

KP: Číslo účtu příjemce?

K: 123456789/0300.

KP: Konstantní, variabilní a specifický symbol?

K: Konstantní 0308, ostatní prosím nezadávat.

KP: Přejete si zaslat potvrzení o podání příkazu?

K: Ano, na můj mobilní telefon 606123456.

KP: Pane Nováku, opakuji zadání: Zadáváte příkaz k úhradě ze svého účtu 123456999/0300 splatný 1.1. 2007 na částku 150 korun. Účet příjemce je 123456789/0300, konstantní symbol je 0308. Potvrzení o přijetí požadavku Vám přijde na Váš mobilní telefon 606123456. Souhlasí?

K: Ano, je to tak.

KP: Váš požadavek byl předán ke zpracování, máte nějaké další přání?

K: Ne, to je vše.

KP: Děkuji Vám za využití služby Telefonního bankovníctví. Na shledanou.

K: Na shledanou.

4.2 Změnu limitu platební karty

KP: Dobrý den, u telefonu Jana Nová, jak Vám mohu pomoci?

K: Dobrý den, rád bych si změnil limit své platební karty.

KP: Ano, zajisté, k provedení této operace projdeme bezpečnostní procedurou. Zadejte prosím své identifikační číslo.

K: 12345678.

KP: Mluvím prosím s panem Novákem?

K: Ano.

KP: Pane Nováku, zadejte prosím první a pátý znak z PIN.

K: Jedna a pět.

KP: A nyní zadejte druhý a šestý znak z hesla.

K: Malé „o“ a velké „X“.

KP: Autentizace proběhla v pořádku. Nyní zadejte poslední tři číslice své platební karty.

K: 123.

KP: Jedná se tedy o Vaši kartu Visa Electron?

K: Ano, to souhlasí.

KP: Váš stávající limit je 4 000 korun. Na jakou jinou hodnotu si ho přejete změnit?

K: 15 000 korun.

KP: Přejete si zaslat potvrzení o přijetí požadavku?

K: Ano, na můj mobilní telefon 606123456.

KP: Pane Nováku, opakuji zadání: Přejete si změnit limit Vaší platební karty Visa Electron, poslední trojčíslí 123, na hodnotu 15 000 korun. Potvrzení o přijetí požadavku Vám přijde na Váš mobilní telefon 606123456. Souhlasí?

K: Ano, je to tak.

KP: Váš požadavek byl předán ke zpracování, máte nějaké další přání?

K: Ne, to je vše.

KP: Děkuji Vám za využití služby Telefonního bankovníctví. Na shledanou.

K: Na shledanou.

4.3 Dobití kreditu předplacené karty mobilního operátora:

KP: Dobrý den, u telefonu Jana Nová, jak Vám mohu pomoci?

K: Dobrý den, rád bych si dobil kredit své Vodafone karty.

KP: Ano, zajisté, k provedení této operace projdeme bezpečnostní procedurou. Zadejte prosím Vaše identifikační číslo.

K: 12345678.

KP: Mluvím prosím s panem Novákem?

K: Ano.

KP: Pane Nováku, zadejte prosím první a pátý znak z PIN.

K: Jedna a pět.

KP: A nyní zadejte druhý a šestý znak z hesla.

K: Malé „o“ a velké „X“.

KP: Autentizace proběhla v pořádku. Nyní zadejte číslo účtu, ze kterého chcete uskutečnit platbu za dobití.

K: Můj Osobní účet se zkrácenou volbou 01.

KP: Zadejte prosím číslo dobíjeného mobilního telefonu.

K: 608123456.

KP: Jaká bude částka dobití?

K: Čtyři sta korun.

KP: Přejete si zaslat potvrzení o dobití na další mobilní telefon?

K: Ne, není třeba.

KP: Přejete si zaslat potvrzení o přijetí požadavku bankou?

K: Ano, na můj e-mail novak@abcd.com.

KP: Pane Nováku, opakuji zadání: Přejete si zadat okamžité dobití kreditu Vodafone karty s číslem 608123456. Potvrzení o přijetí požadavku bude zasláno na e-mail novak@abcd.com. Souhlasí?

K: Ano, je to tak.

KP: Váš požadavek byl předán ke zpracování, máte nějaké další přání?

K: Ne, to je vše.

KP: Děkuji Vám za využití služby Telefonního bankovníctví. Na shledanou.

K: Na shledanou.

5 Závěr

V případě zájmu o zřízení služby Telefonního bankovníctví PS nebo dalších služeb, které Poštovní spořitelna nabízí:

Internetové bankovníctví – aktivní obsluha účtu pomocí počítače připojeného k internetu,

Smartbanking - aktivní obsluha účtu pomocí chytrého telefonu nebo iPadu, můžete o jejich zřízení požádat v kterémkoli Finančním centru nebo pobočce České pošty vyplněním a podáním tiskopisu č. 660, „Žádost o služby – elektronické bankovníctví“, nebo prostřednictvím klientského poradce.

V případě problémů s provozem služeb Internetového bankovníctví PS můžete kontaktovat náš helpdesk EB, jehož služby jsou dostupné nepřetržitě 24 hodin denně.

Telefon: 495 800 121

E-mail: HelpdeskEB@postovnisporitelna.cz

Více informací získáte na bezplatné infolince

800 210 210 a na www.postovnisporitelna.cz.