

---

Technologická příručka pro partnera – samostatná pošta

## Pracovní postupy pro tipování produktů Poštovní spořitelny

---

Zpracoval	Mrkvičková
Útvár	Poštovní spořitelna, ALP
Datum vytvoření	1.4.2016, verze 0.01
Datum aktualizace	1.4.2016
Počet stran	5
Počet příloh	

---

## 1. Úvod

- a) Tiskopis „Žádost o poskytnutí informací“ kód 429 je zaveden pro využívání Zástupce, který nemá potřebnou Atestaci k zakládání produktů Poštovní spořitelny. Zástupce podává jen základní informace a jako tzv. **tipař** předává kontakt na osloveného klienta prostřednictvím formuláře „Žádost“ řídicí pošty (ŘP) - **získatel**, která klienta vyzve k návštěvě, kde bude odborně obsloužen. Odměna pro tipaře a získatele je rozdělena v poměru 40% získatel a **60% tipař. Tipovat je možné pouze produkty PS, a to osobní účet kolonka formuláře č. 1, spotřebitelský úvěr kolonka formuláře č. 2 a ČSOB penzijní spoření kolonka formuláře č. 7 (nikoliv České pojišťovny).** Tipovat je možné i konsolidaci, která bude slovně zapsána v kolonce formuláře č. 8 „ostatní“.
- b) **Podmínky pro přiznání odměny osobního účtu:**  
**Založený, otevřený osobní účet v systémech banky, splňující podmínku měsíčního příjmu dle kritérií ČSOB.**  
Bonus – odměna je vyplácena následně podle podkladů dodaných Poštovní spořitelnou.
- c) **Podmínky pro přiznání odměny spotřebitelských úvěrů (konsolidací):**  
Za každých **načerpaných 1 000,- Kč úvěru** nebo konsolidace – odměna je vyplácena následně podle podkladů dodaných Poštovní spořitelnou.
- d) **Podmínky pro přiznání odměny pouze ČSOB Penzijního spoření :**  
**Uzavřená a placená nová smlouva u ČSOB Penzijní společnosti s příspěvkem klienta minimálně 300,- Kč.**  
**Navýšení smlouvy** o Penzijním spoření - za navýšení měsíčního příspěvku smluv ČSOB Penzijní společnosti **minimálně o 500,- Kč**, a to minimálně po 12 kalendářních měsících od sjednání smlouvy nebo posledního navýšení smlouvy.  
Odměna je vyplácena podle provizních sestav zaslaných ČSOB Penzijní společností.
- e) **Nárok na odměnu zaniká** v případech, kdy je v APOST chybně sjednaný produkt podle podkladů dodaných bankou nebo chybně zadané osobní číslo tipaře.  
V případě spekulativního chování při zakládání smluv apod. může být požadováno navrácení příslušné odměny.  
Odměna za produkty bude vyplácena následně po splnění podmínek v měsíční fakturaci s ostatními složkami odměny pro Partnera.
- f) **Obecná ustanovení**  
Pro evidenci kontaktů od Zástupců na klienty se zájmem o finanční produkty PS se zavádí formulář „**Žádost o poskytnutí informací**“ (dále jen „Žádost“). Formulář (kód 429) slouží pro předání kontaktů na produkty PS.  
„Žádost“ není vydávána jako tiskopis s distribucí z CS v Jihlavě, ale jednotliví Zástupci si jej **vytisknou podle potřeby ze šablon xAPOST**, adresář Partner-tipování, složka „Kontaktní formulář“.  
Formulář obsahuje „právní ustanovení“, kdy po jeho podpisu klient potvrzuje svůj souhlas s oslovením a nabídkou finančního produktu pracovníkem České pošty.  
Vzor vyplněné „Žádosti“ je uveden v Příloze.

## 2. Postup vyplnění „Žádosti“ Zástupcem

### a) Oddíl - Klient (vyplňuje Zástupce)

- Po projevení zájmu klienta o vybraný finanční produkt vyplní Zástupce s klientem část Klient jméno a příjmení, adresu klienta včetně PSČ, **telefonní kontakt (povinný údaj** pro následné kontaktování klienta) a dobu, kdy si přeje být klient kontaktován (odpoledne, dopoledne)
  - Dále doplní datum předání kontaktu a **požádá klienta o podpis**, kterým klient potvrzuje svůj zájem o produkt a souhlasí s tím, že bude kontaktován pracovníkem České pošty
  - V části „Požadavek“ zakřížkuje Zástupce produkt, o který má klient zájem. Na jednom formuláři může být označeno více produktů
- Pokud má klient zájem o konsolidaci, která není na formuláři uvedena, doplní Zástupce slovně název produktu do pole 8 – ostatní (konsolidace úvěrů).

### b) Oddíl – Žádost převzal (vyplňuje Zástupce)

- Tuto část vyplňuje Zástupce svými údaji před předáním kontaktu k dalšímu zpracování: Jméno a příjmení, Osobní číslo, PSČ Zástupce a Datum převzetí žádosti od klienta.

## 3. Pokyny pro evidenci „Žádosti“

### a) Zástupce po vyplnění formuláře s klientem provede jeho evidenci do APOST, a to následovně:

- Evidence do APOST se provádí transakčním kódem **429 – Žádost o poskytnutí informací Partner**“, volba **1 – přijetí žádosti** a následujícími údaji z formuláře:
  - jméno a příjmení klienta
  - vybraný produkt (výběrem z Helpu) – v případě, že je na žádosti označeno více produktů, provede se evidence pro každý požadavek samostatně (u produktu 8 – se nedoplňuje v APOST název produktu)
  - osobní číslo Zástupce a PSČ jeho pracoviště (PSČ Zástupce)
  - do pole Zpracování se vybere z Helpu místo, které bude kontakt dále vyřizovat
  - 1 - pošta - ŘP (příp. SBP)
  - 2 - VPA (pracovník České pojišťovny)
  - 3 - SOV (Poštovní spořitelna - specialista obchodu a vzdělávání) např. u žádosti o konsolidaci úvěrů
  - podle pole Zpracování se do následujícího pole „Identifikace“ zapíše údaj o zpracovatelském místě – pro poštu/DEPO/dodejnu - řídicí pošta uvede své PSČ, u konsolidací PSČ SBP, pro SOV – příjmení pracovníka Poštovní spořitelny
  - pole Výsledek zpracování na formuláři se při přijetí žádosti **nevyplňuje**
  - formulář se oráží před ukončením transakce tiskárnou APOST v oddíle Potvrzení pro doručovatele a zároveň doplní APOST v horní části formuláře **Číslo žádosti**
  - číslo žádosti se po sjednání produktu doplňuje v transakcích APOST **do pole Ev.č.TK.**

### b) Oddíl - Potvrzení pro doručovatele (Zástupce)

Po evidenci v APOST a doplnění údajů podle transakce v APOST Zástupce z formuláře **oddělí část Potvrzení pro doručovatele (Zástupce) a uschová jej jako doklad o předání kontaktu pod uzávěrou.**

**c) Zpracování kontaktu**

Zástupce zaevidovaný formulář (bez části Potvrzení pro doručovatele) zašle ŘP, která zajistí následné oslovení klienta:

- V případě, že kontakt zpracovává ŘP, postupuje se standardním způsobem, tj. kontaktuje se telefonicky klient ke sjednání schůzky k uzavření produktu
- V případě, že kontakt zpracovává pošta se SBP odešle ŘP na poštu se SBP, pokud SOV Poštovní spořitelny, předá ŘP telefonicky tomuto pracovníkovi
- Po provedeném kontaktu ŘP/SBP/ příp. SBP dle údajů od SOV doplní na formulář výsledek zpracování (sjednán požadovaný produkt, sjednán jiný produkt, klient o produkt neměl zájem) a zaeviduje výsledek zpracování do APOST- viz bod e).

**d) Sjednání produktu**

- Po sjednání produktu se provede evidence produktu do APOST příslušnou transakcí a ke každému produktu se do pole **Ev.č.TK (žádosti)** v transakci napíše **Číslo žádosti** z formuláře „Žádost“
- Do formuláře „Žádost“ se doplní do části Výsledek zpracování, a to textem – sjednán požadovaný produkt nebo sjednán jiný produkt nebo klient o produkt neměl zájem.

**e) Evidence výsledku zpracování do APOST**

- Po uzavření produktu nebo neúspěšném oslovení klienta se provede evidence formuláře „Žádost“ do APOST transakčním kódem **429** – Žádost o poskytnutí informací, volba **2** – **vyhodnocení žádosti** a údaji z formuláře. Výsledek zpracování se doplní výběrem z Helpu, tiskopis 429 se v tomto případě nepotiskne
- Zaevidované „Žádosti“ se archivují na poště 1 rok v samostatné roční složce u vedoucího pošty.

**f) Benefity, kampaně, centrální akce**

- V případě vyhlášených akcí, benefitů, kampaní apod. bude PS předávat pomůcku s těmito informacemi určenou pro Zástupce, aby bylo možné je využít při nabídce produktů klientům a následném tipování.

#### 4. Příloha

##### Vzor vyplněné „Žádosti“

<b>Žádost o poskytnutí informací</b>			
<b>Číslo žádosti:</b>		4118312207	
<b>Klient</b> (vyplní doručovatel s klientem)			<b>kód 429</b>
<b>Jméno a příjmení:</b>	<b>Adresa: (včetně PSČ)</b>		<b>Telefon: (povinný údaj)</b>
JAN DVOŘÁK	DLOUHA' 113 411 83 HROBCE		602 821 583
<b>Pro kontakt preferuji:</b>	dopoledne		odpoledne <input checked="" type="checkbox"/>
<p>Žádám o kontaktování ze strany České pošty, s.p. pro poskytnutí bližších informací o níže uvedených produktech. Zároveň souhlasím s tím, aby Česká pošta, s.p. zpracovala mé osobní údaje uvedené v této žádosti za účelem mého kontaktování a poskytnutí bližších informací o níže uvedených produktech.</p>			
<b>Datum:</b>	21.7.2014	<b>Podpis klienta:</b>	<i>Dvořák Jan</i>
<b>Požadavek:</b>			
1 - osobní účet	<input checked="" type="checkbox"/>	5 - pojištění vozidla	<input type="checkbox"/>
2 - spotřebitelský úvěr	<input type="checkbox"/>	6 - stavební spoření	<input type="checkbox"/>
3 - životní pojištění	<input type="checkbox"/>	7 - penzijní spoření	<input type="checkbox"/>
4 - neživotní pojištění	<input type="checkbox"/>	8 - ostatní	<input type="checkbox"/>
<b>Žádost převzal</b> (vyplní doručovatel svými údaji)			
<b>Jméno a příjmení:</b>	<b>Osobní číslo:</b>	<b>PSČ: (DEPO/dodejna)</b>	<b>Datum převzetí žádosti:</b>
VÍŘINA HOLÁ	845678	411 83	21.7.2014
<b>Žádost předána ke zpracování</b> (doplň pracoviště, které eviduje do APOST)			
<b>Datum zadání žádosti do APOST:</b>	<b>VPA: (číslo)</b>	<b>Výsledek zpracování</b> (doplň zpracovatel)	
22.7.2014	99 . . . .		
<b>PSČ: (pošta/DEPO/dodejna)</b>	<b>SOV: (příjmení)</b>		
41301 <input checked="" type="checkbox"/>			
<b>Potvrzení pro doručovatele</b> (po ořazení dokladu v APOST předejte doručovateli)			
<b>Osobní číslo doručovatele:</b>	845678	<b>PSČ: (DEPO/dodejna)</b>	41183
<b>Jméno a příjmení klienta:</b>	Jan Dvořák		
<b>Produkt:</b>	1 - osobní účet	<b>Datum předání:</b>	22.07.2014
<b>Zpracuje:</b>			
<b>PSČ: (pošta/DEPO/dodejna)</b>	41301	<b>VPA: (číslo)</b>	<b>SOV: (příjmení)</b>