

# ČSOB Telefonní bankovníctví

## – bankovní služby přes Klientské centrum



Služba ČSOB Telefonní bankovníctví umožňuje prostřednictvím speciálně vyškolených pracovníků Klientského centra komunikaci po telefonu a vzdálenou obsluhu klientů.

### Jak si službu ČSOB Telefonní bankovníctví zřídit?

Službu ČSOB Telefonní bankovníctví si zřídíte jako nedílnou součást služeb ČSOB Elektronického bankovníctví online na webu [www.csob.cz/ib](http://www.csob.cz/ib), na pobočce ČSOB nebo na pobočce České pošty. Potřebujete občanský průkaz (cizinci cestovní pas či průkaz k povolení pobytu), mobilní telefonní číslo a e-mail.

### Na jakých telefonních číslech je služba dostupná?

- V České republice volejte 800 300 300.
- Ze zahraničí volejte +420 495 800 137 (hovor je účtován dle ceníku vašeho telefonního operátora).
- Pro nahlášení ztráty/krádeže platební karty a podporu ČSOB Internetového bankovníctví volejte +420 495 800 111 (hovor je účtován dle ceníku vašeho telefonního operátora).

Na těchto číslech jsou vám v provozní době uvedené na [www.csob.cz/kontakty](http://www.csob.cz/kontakty) k dispozici kvalifikovaní pracovníci Klientského centra.

### Jak vás při hovoru ověříme?

Službu ČSOB Telefonní bankovníctví můžete naplno využívat po vašem ověření, které proběhne jedním z těchto způsobů:

- ČSOB Smart klíč – ověření provedete po vyzvání hlasovým operátorem ČSOB nebo pracovníkem Klientského centra jednoduše přímo ve svém chytrém mobilním telefonu nebo tabletu připojenému na internet v nainstalované aplikaci ČSOB Smart klíč.
- Žádost o zpětný hovor (Přednostní volání) – hovor si zadáte přímo v aplikaci ČSOB Smart nebo ve vašem Internetovém bankovníctví a hlasový operátor ČSOB nebo pracovník Klientského centra se vám ozve na telefonní číslo uvedené v Dohodě o ČSOB Identitě.
- Zpětný hovor a ověřovací otázky – máte-li u sebe k dispozici telefonní číslo uvedené v Dohodě o ČSOB Identitě, tak pracovník Klientského centra váš hovor změní na zpětný hovor na toto číslo a následně zodpovíte pracovníkovi Klientského centra několik doplňujících ověřovacích otázek např. o vás a o vašich produktech.
- Ověřovací otázky – hlasovému operátorovi ČSOB nebo pracovníkovi Klientského centra zodpovíte několik ověřovacích otázek např. o vás a o vašich produktech.

## K jakým službám máte po ověření přístup?

- Informace o účtu a platebních instrumentech.
- Zřizování nových produktů a služeb dle nabídky banky a dceřiných společností.
- Servisní činnosti – například správa účtu a platebních karet, správa ČSOB Identity, nastavení služeb Elektronického bankovníctví, změna kontaktních údajů, změna výpisových skupin apod.
- Poradenství v oblasti bankovních služeb včetně poskytování informací o produktech dceřiných společností ČSOB.

## Nejčastější dotazy

### Jak si zřídím nebo obnovím ČSOB Smart klíč?

- ČSOB Smart klíč si zřídíte velmi snadno dle návodu na [www.csob.cz/klic](http://www.csob.cz/klic).
- Pokud potřebujete ČSOB Smart klíč obnovit, využijte tento návod na [mojeidentita.csob.cz](http://mojeidentita.csob.cz).

### Jaké jsou poplatky?

- Poplatky za služby v rámci ČSOB Telefonního bankovníctví jsou uvedeny a účtovány dle [Sazebníku ČSOB](#).