

ČSOB Telefonní bankovníctví

– bankovní služby přes Klientské centrum



Služba ČSOB Telefonní bankovníctví umožňuje prostřednictvím speciálně vyškolených bankéřů 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, 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?

- Pro informace o produktech a službách volejte +420 495 300 300.
- Pro nahlášení ztráty, odcizení, zneužití nebo neoprávněného použití platební karty a pro podporu ČSOB Internetového bankovníctví volejte +420 495 800 111.
- Pro hlášení internetových podvodů volejte +420 499 900 010.

Na těchto číslech jsou vám v provozní době uvedené na www.csob.cz/kontakty k dispozici kvalifikovaní bankéři.

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 bankéřem 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 bankéř 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 bankéř realizuje zpětné volání na tento kontakt. Následně zodpovíte bankéři několik doplňujících ověřovacích otázek např. o vás a o vašich produktech.
- Ověřovací otázky – hlasovému operátorovi ČSOB nebo bankéři zodpovíte několik ověřovacích otázek např. o vás a o vašich produktech.

K jakým službám máte po ověření přístup?

- Informace o účtech a platebních prostředcích.
- 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.
- Pokud potřebujete ČSOB Smart klíč obnovit, využijte tento návod na mojeidentita.csob.cz.

Jaké jsou poplatky?

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