

Finanční služby v síti COOP školení pro zaměstnance

Školící materiál
Připraveno pro: zaměstnance skupiny COOP
Připravil: Petr Cihelník





Cíle a očekávání



- Představení ČSOB Poštovní spořitelny
- Poskytované služby
 - COOP Payments („SLOŽENKA“)
 - Dobíjení předplacené karty COOP Dobrá karta
- Co je Compliance, Prevence praní špinavých peněz, Ochrana osobních údajů
 - Hlavní povinnosti a na co si „dávat pozor“
 - Nastavená pravidla a hlavní zásady prevence rizik
 - Jak postupovat v případě porušení uvedených pravidel.
 - Frekvence školení – dle oblastí**





I. ČSOB

Poštovní spořitelna





ČSOB Poštovní spořitelna



Skupina ČSOB

- vedoucí hráč na trhu finančních služeb v České republice
- součást mezinárodní bankopojišťovací skupiny KBC
- součástí skupiny ČSOB je také Hypoteční banka, a.s. a Českomoravská stavební spořitelna, a.s. a další dceřiné společnosti
- pod samostatnou obchodní značkou Poštovní spořitelna provozuje retailové bankovníctví v síti pošt
- Poštovní spořitelna pečuje o **2 miliony klientů a** disponuje nejrozsáhlejší obchodní sítí v ČR:
 - klientům je k dispozici **3 118 obchodních míst** (pošty a Finanční centra PS)
 - 963 ATM** (multifunkční bankomaty*)
- skupina ČSOB zaujímá silné pozice ve všech segmentech českého finančního trhu.





II. COOP Payments („SLOŽENKA“)





COOP Payments („Složenka“)



Služba „Složenka“ – jak to funguje?

- každý zákazník obchodní sítě COOP (bez ohledu, zda-li je či není klientem ČSOB) má možnost zaplatit složenku, poštovní poukázku A nebo zadat platební příkaz, resp. provést vklad na účet
- platbu může zákazník provést v hotovosti nebo platební kartou
- zákazník předá obsluze složenku, poštovní poukázku A nebo vyplněný tiskopis „Platební příkaz“
- obsluha pokladny zadá požadované údaje ručním vložením údajů do platebního terminálu
- zákazník obdrží potvrzení pro sebe, zároveň jedno podepsané potvrzení pro banku společně se složenkou či tiskopisem / formulářem ponechá na prodejně





Služba „Složenka“ – kolik zákazník zaplatí?

1) platba v hotovosti

- cena služby pro koncového klienta činí **20,- Kč***, tato částka je spolu s převáděnou sumou odvedena bance

2) platba kartou

- technologie umožňuje v případě zájmu klienta uhradit složenku platební kartou
- transakce realizované **jakoukoli** platební kartou jsou zpoplatněny jednotnou sazbou ve výši **1,5 %** z hodnoty prováděné transakce; tento poplatek za bezhotovostní transakce je příjmem obchodníka a slouží ke kompenzaci nákladů obchodníka spojených s bezhotovostní transakcí
- celková cena služby pro klienta by tak byla v případě platby kartou složena z **20,- Kč** základního poplatku a poplatku za použití platební karty ve výši **1,5%**

*) Cena prakticky shodné služby, tj. poštovní poukázky A na ČP je 29,- Kč u platby do 5 000,- Kč a 40,- Kč u platby od 5 001,- do 50 000,- Kč.





Služba „Složenka“

- výše platby je omezena **částkou 10 000,- Kč včetně**
 - k zaplacení platebních příkazů „služby složenka“ v daném limitu není bankou vyžadována žádná identifikace a poskytnutí služby není vázáno na předchozí registraci
 - *nicméně v případě podezřelého obchodu povinnost identifikace vzniká (více v části V)*
 - v případě nesrovnalostí zákazník na prodejně vyplní reklamační formulář; prodejna/družstvo následně zašle doporučeně na BackOffice Poštovní spořitelny.
-
- Služba funguje na vybraných prodejnách od **1.11.2011**





Služba „Složenka“ – co bude zajišťovat COOP?

- průběžné zaškolování nových zaměstnanců
- distribuce tiskopisů „Platební příkaz“ a „Reklamační list“ z centrály družstva na jednotlivé provozovny resp. jejich dotisk
- přijímání reklamací na prodejnách, zasílání reklamačních formulářů na ústředí, jejich skenování a zasílání na Back Office PSB a komunikace s Back Office PSB obecně
- archivaci složenek a podepsaných potvrzení po dobu jednoho měsíce na prodejnách a poté zaslání na centrálu družstva, které zajistí odeslání dokladů za všechny prodejny na ústředí banky pro dlouhodobou archivaci





III. Pracovní postup COOP Složenka



Poštovní poukázka A

Podací listek
Podací číslo
Cena
Česká pošta, s.p.
IČ 4714983

Účel platby
SPLÁTKA

Číslo účtu / kód banky
19-13870512/0100
V. symbol
210366

S. symbol
01100

Odesílatel
Jiří Kouba
Vinohradská 88
130 00 Praha 3

Č. účtu /0300

Lucemburská 49
130 00 Praha 3

Zpráva pro příjemce (hůlkovým písmem, tiskem)
S P L Á T K A

Vyplní pláče - majitel Postžira nebo Postkonta jen při bezhotovostní úhradě

Datum, pravoplatný podpis

Záčetjte na vrub účtu pláče

Částka Kč 2380 00
Tr. kód 114

Ve prospěch účtu
0000190013870512

Kód banky 01100
V. symbol 210366
K. symbol 0559
S. symbol

Odpisatel (hůlkovým písmem, tiskem)
jméno
J I Ř Í
příjmení
K O U B A
ulice (obec), č. domu, PSC, dodávací pošta
V I N O H R A D S K Á 8 8
1 3 0 0 0 P R A H A 3

Datum splatnosti

Kód banky 0300

114<

Složenka Poštovní poukázka A

Platební příkaz (k dispozici na prodejně)

Československá obchodní banka, a. s.
Poštovní spořitelna

PLATEBNÍ PŘÍKAZ CZK
PAYMENT ORDER CZK

714
Kód dokladu
PS XX 11

era

předělení účtu příjemce / prefix
číslo účtu příjemce / beneficiary's account number
kód banky / bank code

měna platby / currency
C Z K
částka / amount
hal.

variabilní symbol / variable symbol
konst./const.symbol
specifický symbol / specific symbol

zpráva pro pláče a příjemce (AV pole) / notice for payer and beneficiary (AV field)

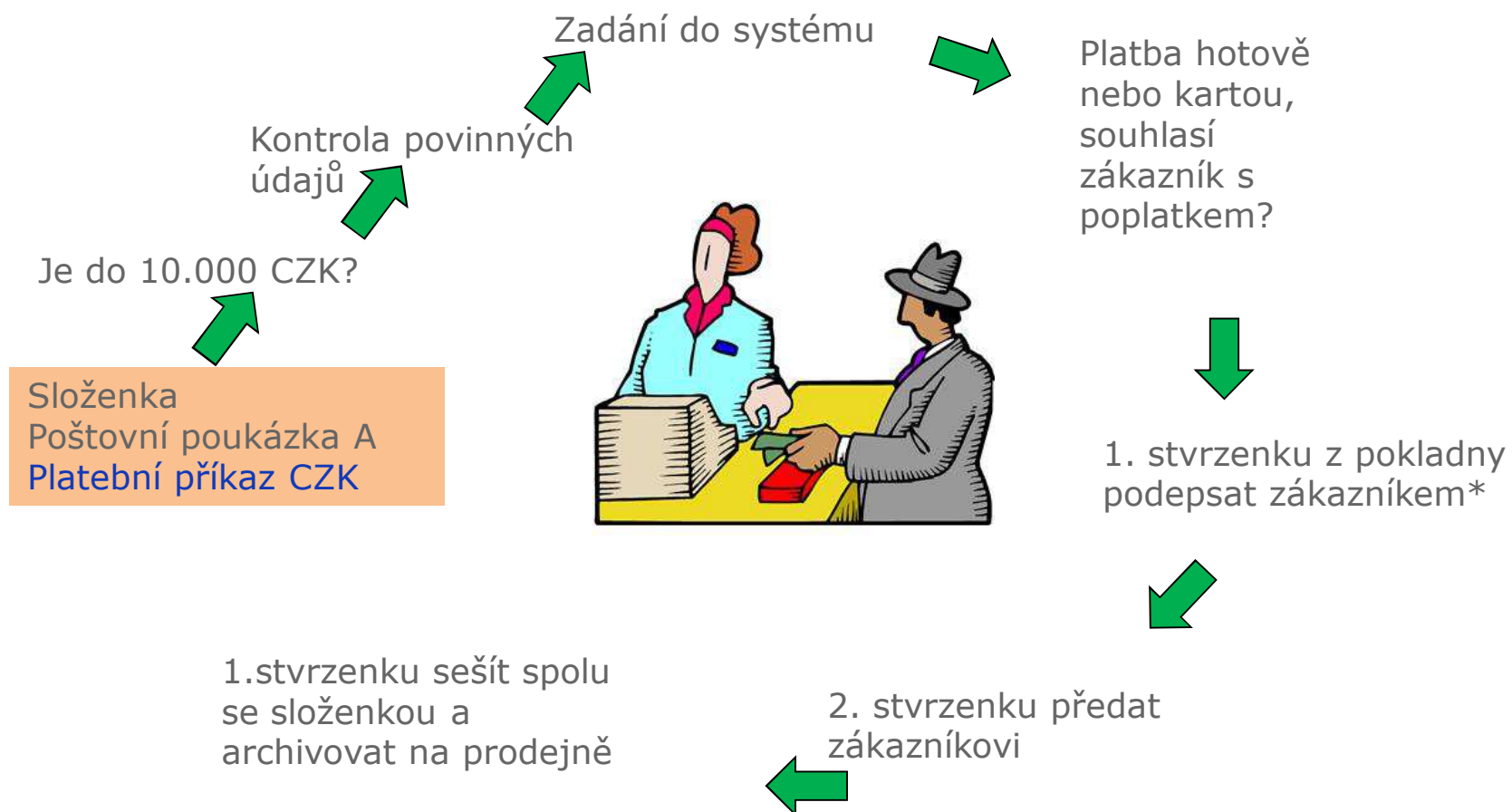
Pláče (hůlkovým písmem) / Payer (block letters)
jméno / name
příjmení / surname
ulice (obec), č. domu, PSC, dodávací pošta / address

číslo transakce (vyplní obchodní místo) / transaction number (to be completed by dept. site)
podpis pláče / signature of payer



Variabilní symbol: povinný údaj při zadávání do systému (nikoliv pro klienta). Pokud klient neuvede, zadejte 0, ale doporučte mu, aby do pole „Zpráva pro příjemce“ uvedl své jméno a příjmení (je to z důvodu, aby příjemce platby mohl identifikovat plátce).

Jméno a příjmení: nutný údaj pro případnou reklamaci



Československá obchodní banka, a. s.
 Praha 5, Radlická 333/150,
 PSC 150 57, IČ 00001350
 zapsaná v obchodním rejstříku vedeném
 Městským soudem v Praze, oddíl B: XXXVI,
 vložka 46

Potvrzení pro ČSOB



0207000605201406171539009

Částka: 1 000,00 Kč
 Účet Příjemce: 000000-0000000051/0100
 VS: 123
 SS/KS: /
 Poplatek: 20,00 Kč
 Částka po zaokr. k úhradě: 1 020,00 Kč
 Způsob platby: HOTOVOST

Svým podpisem stvrzuje plátce správnost
 výše uvedených údajů pro provedení
 platební služby a souhlas s Informací o
 platební službě- zpracování Platebního
 příkazu.

Podpis plátce:

Datum a čas: 17.06.14 15:39:51
 Pokladník: admin

Děkujeme za využití našich služeb.
 Infolinka: 800 210 210
 www.erasvet.cz

1. stvrzenka

Československá obchodní banka, a. s.
 Praha 5, Radlická 333/150,
 PSC 150 57, IČ 00001350
 zapsaná v obchodním rejstříku vedeném
 Městským soudem v Praze, oddíl B: XXXVI,
 vložka 46

Potvrzení pro plátce



0251025301201411261224003

Částka: 100,00 Kč
 Účet Příjemce: 000000-2107608680/2700
 VS: 1011220821
 SS/KS: /
 Poplatek: 20,00 Kč
 Částka po zaokr. k úhradě: 120,00 Kč
 Způsob platby: HOTOVOST

Československá obchodní banka, a. s.,
 Poštovní spořitelna potvrzuje podání
 Platebního příkazu plátcem a zavazuje se
 provést platební službu v souladu s
 Informací o platební službě- zpracování
 Platebního příkazu.

Datum a čas: 26.11.14 12:24:55
 Pokladník: wenzelovab

Děkujeme za využití našich služeb.
 Infolinka: 800 210 210
 www.erasvet.cz

2. stvrzenka

JEDNOTA SPOTREBNÍ DRUŽSTVO
 V UHERSKÉM OSTROHU
 Veselská 733, 687 24 Uherský Ostroh
 PRODEJNA 253 Uherský Ostroh
 Děkujeme za nákup

Daňový doklad č. P2531204255
 26.11.2014 12:25:11
 P01 wenzelovab

№D	Zboží	Množství	Kč/MJ	Cena
	0 Složenka			100,00
	0 Složenka - poplatek			20,00
Celkem:				120,00
K zaplacení:				120,00
Přijatá částka:				120,00

DIC CZ00032310
 IČO 00032310



SIPO – platba v COOP



Rozpis bezhotovostní platby SIPO

Podací známky		Zp. platby Bežhotovost		Prof. číslo 56	Pošta: d.o. 281 40/1	1) Identifikační číslo - Variabilní symbol / Tr. kód 5385240864
Česká pošta 44942/7 45142		Plat. měsíc Červenec 2014		Podmínky úhrady SIPO dle podmínek Vaší banky		2) Spojovací číslo - specifický symbol 1242189078
Poznámka		Číslo účtu		Číslo účtu příjemce / číslo účtu příjemce / číslo účtu příjemce		3) Čísloka Kč =185.00=
Kód popl.	Číska	Název poplatku	Detail	Č. org.	Plátce	
5	45 00	ČRo - poplatek		900005		
6	135 00	ČT - poplatek		900006		
308	5 00	Úhrada poště za	zasílání dokladu	900001		

Vyzkoušejte si ke svému účtu v Poštovní spořitelně novou službu Donáška hotovosti.
Peníze Vám přineseme až domů.
O prázdninách je pro Vás služba zdarma.
- reklamní sdělení -

Plátbu jednorázovým příkazem k úhradě proveďte nejpozději do 25. dne měsíce.
Platbu v hotovosti je možno uhradit na poště i poslední pracovní den měsíce.

Československá obchodní banka, a. s.
Poštovní spořitelna

PLATEBNÍ PŘÍKAZ CZK
PAYMENT ORDER CZK

714
Kód dokladu
PS XX 11

era

předčíslí účtu příjemce / prefix
číslo účtu příjemce / beneficiary's account number
kód banky / bank code

měna platby / currency
částka / amount
hal.

variabilní symbol / variable symbol
konst./const symbol
specifický symbol / specific symbol

zpráva pro plátce a příjemce (AV pole) / notice for payer and beneficiary (AV field)

Plátce (tiskem písmem) / Payer (block letters)
jméno / name
příjmení / surname
ulice (obec), č. domu, PSČ, dodávací pošta / address

číslo transakce (vyplní obchodní místo) / transaction number (to be completed by dept. site)

podpis plátce / signature of payer

Soustředěné inkaso plateb obyvatelstva (SIPO)

Obchodní podmínky, ceny, informace: na každé poště, na www.ceskaposta.cz → produkty → obstaravatelská činnost, na lince Zákaznického centra 840 111 244 nebo na e-mailové adrese info@cpost.cz.
Podmínky úhrady: lhůta k úhradě je od obdržení platebního dokladu do posledního dne v měsíci. Obsahuje-li platební doklad platby, které mají stanovené doby splatnosti, je nutno platbu SIPO uhradit v takovém termínu, aby doba splatnosti byla dodržena. Podle zákona č. 348/2005 Sb. je rozhlasový i televizní poplatek splatný nejpozději do 15. dne kalendářního měsíce.

Způsoby úhrady:

1. Hotovostně na každé poště na základě Platebního dokladu SIPO nebo Platebního dokladu SIPO - Upomínka. Každá pošta vystaví náhradní platební doklad nebo doklad na částečnou platbu. Vystavení dokladu na částečnou platbu je zpoplatněno podle platného ceníku. Z plateb nelze vyloučit rozhlasové a televizní poplatky a ceny za služby České pošty, s.p., uvedené v ceníku.

2. Bezhotovostně

- a) **trvalým Svolením k inkasu - SIPO** podaným v bance, která trvale bezhotovostní platby SIPO umožňuje (seznam bank na www.ceskaposta.cz → produkty → obstaravatelská činnost).
Informaci o výši předepsaných plateb obdržíte každý měsíc na dokladu Rozpis bezhotovostní platby SIPO, který Vám dodáme na zvolenou kontaktní adresu nebo zašleme na Vám zadaný e-mail.
b) **jednorázovým příkazem k úhradě „JPU“** - platba je zpoplatněna podle platného ceníku, cena bude předepsána následující měsíc do SIPO kódem poplatku 306.

číslo účtu 156080780/0300	variabilní symbol identifikační číslo položka 1 z horní části přední strany tohoto dokladu	specifický symbol spojovací číslo položka 2 z horní části přední strany tohoto dokladu	částka v Kč XXXXXX,XX položka 3 z horní části přední strany tohoto dokladu**
------------------------------	--	--	--

**) částku nelze měnit, změněnou částku nemůže Česká pošta, s.p., zpracovat a vrátí ji zpět na účet plátce

Reklamacce výše předepsaných plateb: u organizace, pro kterou Česká pošta, s.p., platbu inkasuje.

Reklamacce zaplacených plateb: písemně na adrese Česká pošta, s.p., odd. ZCÚ - SIPO, Wolkerova 480, 749 20 Vitkov, telefonicky na lince Zákaznického centra 840 111 244, elektronicky na e-mailové adrese sipo-reklamacce.vakvi@cpost.cz.

Reklamacce zaplacených plateb a potvrzení o zaplacených platbách vyřídí také každá pošta po předložení platebního dokladu nebo Rozpisu bezhotovostní platby SIPO. Potvrzení o zaplacených platbách je zpoplatněno podle platného ceníku.

* 1. nejpozději poslední měsíc platnosti osvobození od rozhlasového/televizního poplatku se dostavte na kteroukoliv poštu k projednání nového osvobození, jinak, uplynutím data uvedeného na přední straně tohoto dokladu, Vaše osvobození zaniká a od následujícího měsíce Vám budou předepisovány rozhlasové/televizní poplatky.

Záznamy pošty

Důvod nedoručitelnosti:

1. Neznámý 2. Odstěhován 3. Jiný (uveďte):

4. Nevyžádáno***) 5. Nepřijato***)

***) kódy 4 a 5 jsou určeny pouze pro upomínky

Nové jméno/adresa:

Reklamacce č. j.:

podpis pracovníka, denní razítko:





SIPO – platba v COOP



Doporučení pro zákazníky:

-Zadat příkaz k platbě SIPO v prodejnách COOP **nejpozději** do 20. kalendářního dne v měsíci **(platby připsané na účet agendy SIPO po 24. kalendářním dnu v měsíci nejsou akceptovány a jsou agendou vráceny zpět na zdrojový účet)**

-Pokud klient nestihne zadat platbu do 20. **kalendářního** dne v prodejnách COOP, má možnost **uhradit ji v hotovosti na kterékoliv poště až do posledního dne daného měsíce**

-**Spojovací číslo SIPO** uvádějte do kolonky „**Specifický symbol**“

-**Pozor, platba SIPO v prodejnách COOP je brána z pohledu pošty jako „Jednorázový příkaz k úhradě“.** Klientovi je navíc cena za tento způsob úhrady ve výši 10 Kč **přiúčtována v následujícím měsíci k SIPO.**





Shrnutí



1. Jaké doklady přijímáme?

1. Jakou formou může zákazník platit?

1. Na co si dát pozor při příjmu dokladu?

1. Jakou formou lze zaplatit SIPO?

1. Do kolikátého data v měsíci lze zaplatit SIPO?



Družstvo/Prodejna má povinnost archivovat doklady o všech platbách - kopie stvrzenky spolu se Složenkou, poštovní poukázkou A/Platebním příkazem!!!

Postup pro provozní místa (prodejny)

Zaměstnanec na začátku každého měsíce vytiskne *Přehled za provozní místa* a zkontroluje, zda k jednotlivým transakcím existují potřebné doklady (spojený platební příkaz včetně potvrzení pro banku). Pokud doklad chybí, dohledá jej u příslušného zaměstnance. V případě, že byl doklad vyžádán bankou *nebo došlo ke stornu*, pak zapíše tuto informaci k transakci na *Přehled za provozní místa* včetně data, kdy k vyžádání došlo.

Po kontrole vloží všechny doklady včetně *Přehledu za provozní místo* do obálky. Doklady musí být seřazeny dle *Přehledu za provozní místo*. Obálku označí příslušným názvem provozního místa včetně názvu COOP a předá ji na centrálu družstva.

Postup pro družstva (centrály)

Zaměstnanec na začátku každého měsíce vytiskne *Souhrn za obchodní místa* a zkontroluje, zda jednotlivá provozní místa dodaly obálku s doklady. Zaměstnanec urguje provozní místa, která nedodala požadované obálky.

Po kontrole (pověřený pracovník ústředí družstva je zodpovědný za správné uložení obálek za jednotlivé prodejny a kompletnost dokladů) vloží všechny obálky do jedné velké obálky včetně *Souhrn za obchodní místo*. Obálku označí poznámkou „K ARCHIVACI“, opatří příslušným názvem družstva včetně názvu COOP a odešle na adresu Era – klientské služby, Československá obchodní banka, a.s., PO BOX 22, 502 22 Depo Hradec Králové 70.

do 7.kalendářního dne v každém následujícím měsíci





Archivace dokladů -2/2



Postup v případě chybného doručení dokladů k archivaci do banky

a. Banka zjistí ,že:

- 1) chybí některá z obálek
- 2) chybí některý z dokladů
- 3) chybí doklad ke stornu
- 4) chybí přehledy za prodejnu / družstvo
- 5) doklady nejsou seřazeny v samostatných obálkách nebo doklady nejsou uloženy dle přehledů

V případě chyb 1-3 následuje:

a. pověřený pracovník banky (útvary Příjem a expedice MMBU) zašle družstvu e-mailovou žádost o doručení

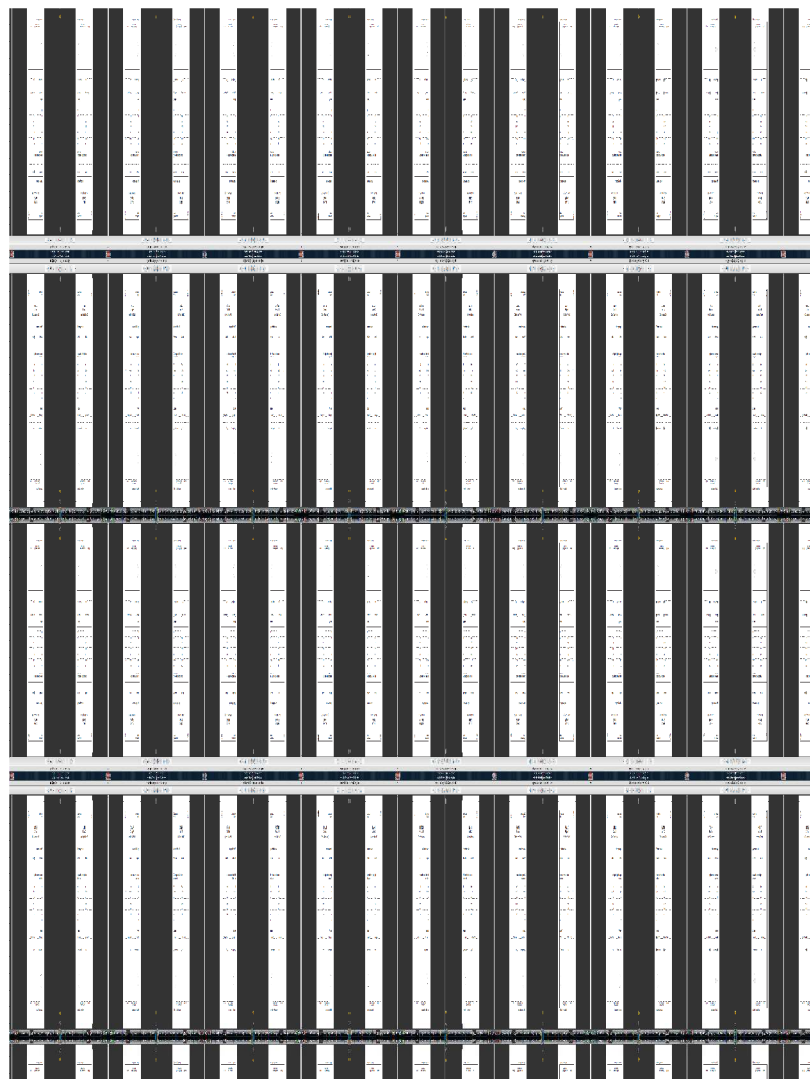
a. obálku se zpožděnými doklady pověřená osoba ústředí družstva navíc čitelně označí popisem „extra doklad“, údaji o přijetí dokladů na prodejnu „měsíc/rok“ a zašle na adresu banky nejpozději do konce měsíce, v kterém byly chybějící doklady vyžádány

V případě chyb 4-5 následuje:

-banka prozatím chybu odstraní, ale jelikož jsou s tím spojeny vícenáklady celkově prodražující službu, budou tyto chyby evidovány



Reklamacce na prodejně



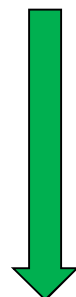
Zákazník vyplní reklamační list



Pracovnice COOP zkontroluje zda souhlasí údaje na potvrzení s údaji v Reklamačním listu, stvrdí podpisem/razítkem a přijme reklamaci



Pokud byla transakce realizovaná na stejné prodejně ve stejný měsíc dohledá v archívu příslušnou kopii stvrzenky spolu se složenkou/Platebním příkazem



Pošle **poštou doporučeně** materiály na adresu:
Československá obchodní banka, a. s.
útvár Péče o klienta
Radlická 333/150
150 57 Praha 5

Proč banka bude žádat podklady?

- Reklamace zákazníka na jiné prodejně
- Platba neproběhla
- Platba byla odmítnuta
- Příjemce není schopen dohledat identifikaci plátce (chybný VS apod.)



ČSOB si vyžádá telefonicky na příslušné prodejně podklady ke konkrétní transakci (v rámci daného měsíce)



Pracovnice COOP dohledá v archívu příslušnou kopii stvrzenky spolu se složenkou, poštovní poukázkou A/Platebním příkazem



Pošle **poštou doporučeně** materiály na adresu:

Československá obchodní banka, a. s.
útvár Péče o klienta
Radlická 333/150
150 57 Praha 5



Zákazník bude vyrozuměn o reklamaci. V případě uznání obdrží zpět částku včetně poplatku formou šekové poukázky na adresu z dokladu



Vyřešte:

1. Reklamace na prodejně, kde byla přijata Složenka.
Ve stejném měsíci.
2. Reklamace na jiné prodejně, než byla přijata Složenka.
Ve stejném měsíci.
3. Reklamace na prodejně, kde byla přijata Složenka.
V následujícím měsíci.
4. Reklamace na jiné prodejně, než byla přijata Složenka.
V následujícím měsíci.



Pravidla pro obsluhu Platební služby



Detailní pracovní postup bude uveden:

Pravidla pro obsluhu Platební služby

Návod na obsluhu pokladního systému





Nevím si s něčím rady?



Nevím si s něčím rady?

Tel. číslo:

602 553 825 (Autocont CZ)

nebo

800 188 088 (banka)



je tu pro vás!!!





IV. Compliance



To be compliant = být v souladu, hrát podle pravidel

Ve finančních službách je nutné dodržovat určitá pravidla:

- Zákony ČR
- Nařízení ČNB
- ČSOB vnitřní předpisy.

Chceme vám pomoci, abyste Vy neudělali zbytečnou chybu!







V. Praní špinavých peněz



Co je praní?

„Praní“ = proces, jehož cílem je vzbudit zdání, že finanční prostředky jsou nabyté legální cestou

„Špinavé peníze“ = jakékoliv zisky pocházející z trestné činnosti klienta nebo jeho obchodních partnerů – společníků

„Praní špinavých peněz“ = převádění kriminálních zisků na majetek, což má vzbudit zdání, že byl nabyt legální cestou, proměna má vést i k odstranění stop svědčících o jeho nelegálním původu



Legalizace výnosů z trestné činnosti – tímto se pro účely zákona č.253/2008 Sb., rozumí jednání sledující zakrytí nezákonného původu jakékoliv ekonomické výhody vyplývající z trestné činnosti s cílem vzbudit zdání, že jde o majetkový prospěch nabytý v souladu se zákonem; uvedené jednání spočívá například:

- v přeměně nebo převodu majetku s vědomím, že pochází z trestné činnosti, za účelem jeho utajení nebo zastření jeho původu nebo za účelem napomáhání osobě, která se účastní páchaní takové činnosti, aby unikla právním důsledkům svého jednání,
- v utajení nebo zastření skutečné povahy, zdroje, umístění, pohybu majetku nebo nakládání s ním nebo změny práv vztahujících se k majetku s vědomím, že tento majetek pochází z trestné činnosti,
- v nabytí, držení, použití majetku nebo nakládání s ním s vědomím, že pochází z trestné činnosti, nebo
- ve zločinném spolčení osob nebo jiné formě součinnosti za účelem jednání uvedeného pod písmeny a), b) nebo c).

V rámci boje proti legalizaci výnosů z trestné činnosti je nezbytné:

1. Kontrola klientů při podezření

1. Odmítnutí provedení transakce

1. Hlásit podezřelé transakce na ČSOB

1. Povinnost mlčenlivosti po ohlášení podezřelého obchodu



1. Kontrola klientů při podezření

Zaměstnanec COOPu provede při podezření kontrolu před uskutečněním jednotlivého obchodu.

Kontrola klienta zahrnuje :

- získání informací o účelu a zamýšlené povaze obchodu.
- přezkoumávání zdrojů peněžních prostředků.

Identifikace zahrnuje :

- *zaměstnanec COOP zaznamená identifikační údaje klienta, tedy fyzické osoby, (jméno, příjmení, trvalý nebo jiný pobyt, rodné číslo nebo datum narození) na platební příkaz a ověří z průkazu totožnosti, jsou-li v něm uvedeny, a dále zaznamená druh a číslo průkazu totožnosti, stát, popřípadě orgán, který jej vydal, a dobu jeho platnosti; současně ověří shodu podoby s vyobrazením v průkazu totožnosti,*

Znaky podezřelých transakcí:

- podání většího množství plateb najednou/opakovaně.
- využívání tzv. „bílých koní“ k provádění opakovaných plateb (cizinci, bezdomovci apod.).

1. Odmítnutí provedení transakce

Banka není povinna provést transakci každému klientovi!!!

Kdy odmítnout platbu?

• *klient se odmítne podrobit identifikaci anebo odmítne doložit plnou moc podle § 8 odst. 3, neposkytne potřebnou součinnost při kontrole podle § 9, nebo z jiného důvodu nelze provést identifikaci anebo kontrolu klienta, anebo má-li osoba provádějící identifikaci nebo kontrolu pochybnosti o pravdivosti informací poskytnutých klientem nebo o pravosti předložených dokladů.*



Praní špinavých peněz



1. Hlásit podezřelé transakce na ČSOB

Pokud zaměstnanec COOPu dodatečně po provedení transakce pojme podezření na Legalizaci výnosů z trestné činnosti má za povinnost jej ohlásit na ČSOB.

Kontaktní údaje jsou:

Tel. číslo: **224 116 900**

1. Povinnost mlčenlivosti po ohlášení podezřelého obchodu

Povinnost mlčenlivosti trvá i po skončení pracovněprávního nebo obdobného vztahu k družstvu.





VI. Ochrana bankovního tajemství





Ochrana bankovního tajemství



Co říká zákon? - § 38 odst. 1 Zákona o bankách:

Na všechny bankovní obchody, peněžní služby bank, včetně stavů na účtech a depozit, se vztahuje bankovní tajemství.

Proč je důležité chránit data klientů?

Důvěra klientů

Důvěra je základem obchodního vztahu s klientem. Klienti od banky očekávají nejenom kvalitní finanční služby, ale především důvěrné zacházení s informacemi. Informace nám nepatří, jsou vlastnictvím klienta, které nám svěřuje.

Přikazují nám to zákony:

- Zákon o bankách
- Zákon o ochraně osobních údajů



Nejčastější případ porušení bankovního tajemství

•**Porušení bankovního tajemství nastává, pokud informaci sdělíme třetí osobě, která není zaměstnancem:**

- ✓ osobám blízkým (manžel, druh, děti, rodiče, příbuzní)
- ✓ spoluvlastníkům firmy, obchodním partnerům
- ✓ poskytování informací telefonem, e-mailem

Důsledky porušení bankovního tajemství pro *banku/družstvo*:

- bezpečnostní ohrožení našich klientů
- pokuty a sankce regulátorů
- žaloby na náhradu škody
- negativní medializace
- ohrožení reputace banky/družstva
- odliv klientů

Důsledky porušení bankovního tajemství pro zaměstnance:

- porušením bankovního tajemství se může zaměstnanec dopustit trestného činu nebo přestupku

Jak postupovat při podezření na únik bankovního tajemství?

Typické situace:

- stížnosti klientů na únik bankovního tajemství
- podezření zaměstnanců

Postup:

- ověřte, zda se nejedná o zjevně neodůvodněnou stížnost či podezření, ale nesnažte se vyšetřit možný únik informací sami
- snažte se zjistit co nejvíce informací
- kontaktujte svého manažera/vedoucího



era

Děkuji za pozornost.