

Klient online

Uživatelská příručka

verze 02.06

Obsah

1.	Seznámení s aplikací Klient online	3
2.	Bezpečnost aplikace.....	3
2.1	Šifrovaná komunikace.....	3
2.2	Nevyžádané e-maily.....	3
2.3	Bezpečnost z vaší strany.....	3
3.	Klient online.....	4
3.1	Registrace	5
3.2	Přihlášení	8
3.3	Změna údajů z registrace.....	8
3.4	Změna e-mailové adresy	9
3.5	Ztráta přihlašovacích údajů	9
3.6	Nové aplikace	10
3.7	Aktivace části Účet online	10
4.	Nejčastější problémy a jejich řešení.....	12
4.1	Po registraci mi nepřišel potvrzující e-mail	12
4.2	Nedostal jsem aktivační klíč (PIN)	12
4.3	Nedaří se mi přihlásit do aplikace.....	12
4.4	Nedaří se mi aktivace části Účet online.....	12
5.	Co říci závěrem	12

1. Seznámení s aplikací Klient online

Vážení klienti,

připravili jsme pro vás nový portál internetových aplikací nazvaný **Klient online**. Tento portál vám umožní přístup k internetovým aplikacím ČSOB Pojišťovny z jednoho místa a umožní vám jejich pohodlnou obsluhu.

Aplikace můžeme rozdělit na tzv. anonymní, ke kterým nepotřebujete žádné přihlášení (např. kalkulačky), a aplikace, které vyžadují vaši identifikaci (Nahlášení škody, Účet online atd.). V tomto manuálu vás provedeme jednotlivými stránkami registrace a dalších možností aplikace **Klient online**.

2. Bezpečnost aplikace

Dříve, než se pustíme do vlastní Registrace, seznámíme vás se základními bezpečnostními principy, které zaručí ochranu vašich dat.

2.1 Šifrovaná komunikace

Aplikace Klient online používá ke komunikaci s vaším webovým prohlížečem šifrovaný protokol https.

Komunikace je šifrovaná za pomoci serverového certifikátu, vydaného certifikační autoritou Thawte Premium Server CA.

2.2 Nevyžádané e-maily

ČSOB Pojišťovna a.s. nezasílá svým klientům nevyžádané e-maily. Pokud takový e-mail dostanete, nepoužívejte odkazy v něm obsažené a okamžitě jej smažte. Jedná se pravděpodobně o podvodný e-mail s cílem dostat se k vašim osobním informacím. Výjimkou jsou e-maily generované na základě vašich akcí (registrace, změna e-mailové adresy, potvrzení o provedené změně, při zablokování účtu e-mail pro jeho odblokování), které jsou zasílány z bezpečnostních důvodů. V takovém případě budete však upozorněni na obdržení e-mailu předem. V případě, že obdržíte takovýto potvrzující e-mail, aniž byste předem jakékoliv výše uvedené akce prováděli, jedná se pravděpodobně o pokus o neoprávněné použití vašeho účtu.

2.3 Bezpečnost z vaší strany

Pro zajištění bezpečnosti je také nutná vaše přímá účast, která spočívá v těchto doporučeních:

- Nikdy neposkytujte hesla, aktivační klíč nebo vaše osobní údaje prostřednictvím e-mailu nebo instant messenger programů. ČSOB Pojišťovna a.s. po vás nikdy nebude tyto informace požadovat tímto způsobem.
- Zajistěte, aby váš operační systém, antivirový software, firewall, antispyware, popřípadě jiné bezpečnostní programy byly aktualizované a legální.
- Nespouštějte programy, které neznáte a neotevírejte e-maily od neznámých odesílatelů.
- Nepřistupujte k internetovým aplikacím z počítačů, u kterých si nejste jisti, že jsou dobře zabezpečené a bez virů, spyware a jiných zlobných programů (např. v internetových kavárnách).

3. Klient online

A nyní se již dostáváme k vlastní práci s aplikací **Klient online**. Tuto akci je možné provést otevřením odkazu z portálu ČSOB Pojišťovny v sekci „Klient online“ anebo přímo zadáním internetové adresy do vašeho prohlížeče:

<https://app.csobpoj.cz>.



Klient online

NÁVRAT NA WEB ČSOB POJIŠŤOVNY

PŘIHLÁŠENÍ

Přihlašovací
jméno

Heslo

Přihlásit

[Úvodní stránka](#)
[Registrace](#)
[Zapomněli jste heslo](#)
[O bezpečnosti](#)

SLUŽBY ONLINE

- ▶ Testovací aplikace
- ▶ Nahlášení škody
- ▶ Pojištění Domov
Expres
- ▶ ŽP - SUP3

INFORMACE

800 100 777

- ▶ Kontaktní formulář
- ▶ Manuál Klient online

▼ KLIENT ONLINE

Klient online je nová služba ČSOB Pojišťovny, pomocí níž můžete bezpečně přistupovat k internetovým aplikacím ČSOB Pojišťovny z jednoho místa. Klient online vám také umožní získávat informace a komfortně spravovat pojištění, která máte u ČSOB Pojišťovny uzavřena

▼ NOVINKY

1.9.2008 | [ČSOB Pojišťovna rozšířila možnosti služby účet online](#)

Účet online vám nyní umožňuje provádět změny osobních údajů na vašich pojistných smlouvách životního pojištění. Můžete si změnit např. adresu, e-mail nebo telefon. Účet online pro vás i nadále rozšiřujeme a chystáme další možnosti provádět vybrané změny a spravovat vaše pojištění online.

Jak postupovat při registraci do Účtu online:

- Přihlaste se do aplikace Klient online
- V nabídce Účet online **zvolte nabídku Registrace**
- **Zadejte číslo některé vaší pojistné smlouvy** a zvolte Aktivovat.
Aktivace byla jednotně provedena pro všechny pojistné smlouvy, na kterých jste evidován jako pojistník, není proto nutné registrovat každou pojistnou smlouvu odděleně.
- Po aktivaci vám bude **poštou (do vlastních rukou)** zaslán aktivační klíč. *Tento postup je v zájmu vaší bezpečnosti, neboť aplikace pracuje s vašimi citlivými osobními daty!*
- Po obdržení zásilky se přihlaste do aplikace Klient online a v poli Účet online zadejte v nabídce Registrace zasláný aktivační klíč
- Pokud budete chtít následně zobrazit informace o všech pojistných smlouvách, na kterých jste jako registrovaný uživatel veden v roli pojistníka, znovu se přihlaste a zvolte nabídku Účet online, položka Vstup.

Zobrazí se tato stránka (obr. 1), kterou si nejprve popíšeme - v levé části vidíte menu s akcemi portálu **Klient online** a s aplikacemi, které ČSOB Pojišťovna nabízí k užití. V pravé části je seznam novinek, kde vás budeme průběžně upozorňovat na zajímavosti tohoto rozhraní.

3.1 Registrace

Pojďme si nyní společně projít vlastní registraci. V levé růžové části zvolte menu Registrace, které zobrazí obrazovku viditelnou na obrázku 2. Zde vyplňte všechny údaje. Ty, které jsou označené červenou hvězdičkou *****), jsou povinné. Je však do budoucna výhodnější vyplnit údaje všechny, protože pro Vás připravujeme další aplikace, které tyto údaje využijí. U některých polí je uveden obrázek modrého **i** (). Tato ikonka vás upozorňuje na nápovědné texty, které se vám po kliknutí zobrazí. Zde si popíšeme alespoň ty nezákladnější:

- Příjmení a jméno mohou obsahovat pouze písmena
- Název firmy může obsahovat kromě písmen i čárky, mezery, tečky a číslice
- Rodné číslo (IČ) je kontrolováno na správné zadání
- Do systému můžete být zaregistrováni pouze jednou, při druhém pokusu o registraci vám aplikace tuto skutečnost oznámí
- Přihlašovací jméno musí mít délku minimálně 8 znaků, povolené znaky jsou pouze čísla, malá a velká písmena bez diakritiky a dále @ a _.
- Heslo musí mít délku min. 8 znaků, musí obsahovat alespoň jedno číslo, jedno velké písmeno a malé písmeno, povolené znaky jsou pouze čísla, malá a velká písmena bez diakritiky
- Další informace si zobrazíte již sami dle vaší potřeby.

PŘIHLÁŠENÍ

Přihlašovací
jméno
Heslo

Přihlásit

[Úvodní stránka](#)
[Registrace](#)
[Zapomněli jste heslo](#)
[O bezpečnosti](#)

Údaje o osobě

Registrace firmy

Jméno
Příjmení
Titul
Rodné číslo ⓘ
Státní příslušnost ⓘ

Vaše jméno *

Vaše příjmení *

▼

9110109999 * (uvedte bez mezer a lomítka)

Česká republika *

▼

Adresa

Ulice, č.p.
PSČ
Obec

Vyhledat

Vyčistit

Ostatní údaje

Telefon
E-mail

email@domena.cz *

Účet

Zadejte přihlašovací jméno ⓘ
Zvolte heslo ⓘ
Zopakujte heslo ⓘ

VašePřihlaseNi *

***** *

***** *

☒ [Souhlasím s elektronickým zpracováním osobních dat](#)

Zaregistrovat

Pole označená *) jsou povinná

(Obrázek 2 – příklad registrace)

Po kliknutí na tlačítko „Zaregistrovat“ se zobrazí informace o uložení vašeho požadavku a o odeslání e-mailu do vaší e-mailové schránky zadané při registraci (obr. 3). Je tedy nutné tuto adresu při registraci zadat správně, bez potvrzení (klik myší na odkaz v potvrzovacím e-mailu) nebude vaše registrace platná (obr. 4)!

PŘIHLÁŠENÍ

Přihlašovací
jméno

Heslo

Přihlásit

[Úvodní stránka](#)
[Registrace](#)
[Zapomněli jste heslo](#)
[O bezpečnosti](#)

Vytvoření žádosti o registraci

Zpracování požadavku proběhlo v pořádku

Na e-mailové adrese zadané při registraci očekávejte email s odkazem, pomocí kterého můžete dokončit registraci. Tento odkaz bude aktivní po dobu 24 hodin a po tuto dobu musí být registrace dokončena. Přihlašovací údaje si prosím pečlivě uschovejte!

Přihlašovací jméno : VasePrihlaseni
 Heslo : VasePrihlaseni1

Tisk

Pokud chcete pokračovat v práci v aplikaci Klient online, je po provedených změnách z technických důvodů nutné Vaše opětovné přihlášení.

SLUŽBY ONLINE

- ▶ Testovací aplikace
- ▶ Nahlášení škody
- ▶ Pojištění Domov Expres
- ▶ ŽP – SUP3

INFORMACE

 **800 100 777**

- ▶ Kontaktní formulář
- ▶ Manual Klient online

(Obrázek 3 – výsledek uložení registrace)

Následně vám přijde e-mail s odkazem, který slouží pro potvrzení provedené akce a k vlastní verifikaci zadané e-mailové adresy (platnost odkazu je 24 hodiny). Po jeho stisknutí je váš účet připraven pro použití.

PŘIHLÁŠENÍ

Přihlašovací
jméno

Heslo

Přihlásit

[Úvodní stránka](#)
[Registrace](#)
[Zapomněli jste heslo](#)
[O bezpečnosti](#)

Potvrzení registrace

Děkujeme za využití našeho portálu, potvrzení Vaší žádosti proběhlo v pořádku

Účet online vám umožní získat detailní informace o všech vašich pojištěních, která máte u ČSOB Pojišťovny uzavřena. Zároveň vám umožní provádět některé změny na vašich pojistných smlouvách.

Jak postupovat při registraci do Účtu online:

1. Přihlaste se do aplikace Klient online
2. V nabídce Účet online zvolte nabídku Registrace
3. Zadejte číslo některé vaší pojistné smlouvy a zvolte Aktivovat.
Aktivace byla jednotně provedena pro všechny pojistné smlouvy, na kterých jste evidován jako pojistník, není proto nutné registrovat každou pojistnou smlouvu odděleně.
4. Po aktivaci vám bude poštou (do vlastních rukou) zaslán aktivační klíč. Tento postup je v zájmu vaší bezpečnosti, neboť aplikace pracuje s vašimi citlivými osobními daty!
5. Po obdržení zásilky se přihlaste do aplikace Klient online a v poli Účet online zadejte v nabídce Registrace zasláný aktivační klíč
6. Pokud budete chtít následně zobrazit informace o všech pojistných smlouvách, na kterých jste jako registrovaný uživatel veden v roli pojistníka, odhlaste se z aplikace Klient online, znovu se přihlaste do této aplikace a zvolte nabídku Účet online, položka Vstup.

(Obrázek 4 – potvrzení registrace odkazem z e-mailu)

Kliknutím na modrý řádek „Návrat na klientský portál“ se dostanete zpět na úvodní přihlašovací obrazovku.

3.2 Přihlášení

Na úvodní stránce vyplňte přihlašovací jméno a heslo zadané při registraci a klikněte na tlačítko „Přihlásit“. Dostanete se na personifikovanou obrazovku, která bude po každém vašem přihlášení zobrazovat údaje o vašem předchozím přihlášení, tedy datum a čas a IP adresu počítače, z kterého jste k portálu přistoupil.

V případě, že zadáte 3x chybně vaše přihlašovací údaje, bude váš účet automaticky zablokován. Následně vám bude odeslán e-mail s informací o zablokování účtu a s odkazem pro následné odblokování – bez odblokování nebude další přihlášení umožněno.



Klient online

NÁVRAT NA WEB ČSOB POJIŠŤOVNY


PŘIHLÁŠENÍ
 Úvodní stránka
 Změna registračních údajů
 O bezpečnosti
 Odhlášení


ÚČET ONLINE
 ▶ Vstup
 ▶ Registrace


SLUŽBY ONLINE
 ▶ Testovací aplikace
 ▶ Nahlášení škody
 ▶ Pojištění Domov Expres
 ▶ ŽP – SUP3


INFORMACE
 800 100 777
 ▶ Kontaktní formulář
 ▶ Manuál Klient online

Dobrý den, kliente

Poslední přihlášení: jste zde poprvé

 **KLIENT ONLINE**

Klient online je nová služba ČSOB Pojišťovny, pomocí níž můžete bezpečně přistupovat k internetovým aplikacím ČSOB Pojišťovny z jednoho místa. Klient online vám také umožní získávat informace a komfortně spravovat pojištění, která máte u ČSOB Pojišťovny uzavřena

 **NOVINKY**

1.9.2008 | [ČSOB Pojišťovna rozšířila možnosti služby účet online](#)
 Účet online vám nyní umožňuje provádět změny osobních údajů na vašich pojistných smlouvách životního pojištění. Můžete si změnit např. adresu, e-mail nebo telefon. Účet online pro vás i nadále rozšiřujeme a chystáme další možnosti provádět vybrané změny a spravovat vaše pojištění online.

Jak postupovat při registraci do Účtu online:

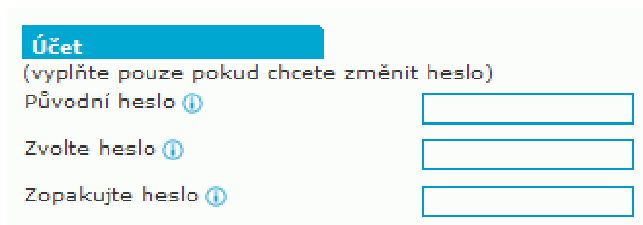
1. Přihlaste se do aplikace Klient online
2. V nabídce Účet online zvolte nabídku Registrace
3. Zadejte číslo některé vaší pojistné smlouvy a zvolte Aktivovat.
 Aktivace byla jednotně provedena pro všechny pojistné smlouvy, na kterých jste evidován jako pojistník, není proto nutné registrovat každou pojistnou smlouvu odděleně.
4. Po aktivaci vám bude poštou (do vlastních rukou) zaslán aktivační klíč. Tento postup je v zájmu vaší bezpečnosti, neboť aplikace pracuje s vašimi citlivými osobními daty!
5. Po obdržení zásilky se přihlaste do aplikace Klient online a v poli Účet online zadejte v nabídce Registrace zasláný aktivační klíč
6. Pokud budete chtít následně zobrazit informace o všech pojistných smlouvách, na kterých jste jako registrovaný uživatel veden v roli pojistníka, znovu se přihlaste a zvolte nabídku Účet online, položka Vstup.

© ČSOB Pojišťovna, a. s., člen holdingu ČSOB
 Infolinka 800 100 777 (po-pá 7-17 hod.)

(Obrázek 5 – přihlášení do aplikace)

3.3 Změna údajů z registrace

Vámi zadané údaje při Registraci lze samozřejmě kdykoliv změnit a to za dodržení stejných podmínek jako při registraci samotné. Políčka pro zadání hesla a zopakování hesla vyplňte pouze v případě, kdy budete chtít vaše heslo skutečně změnit (proto při změně nejsou povinná – viz obr. 6).



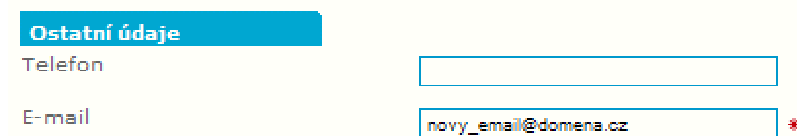
Účet
(vyplňte pouze pokud chcete změnit heslo)
Původní heslo ⓘ
Zvolte heslo ⓘ
Zopakujte heslo ⓘ

(Obrázek 6 – změna hesla)

3.4 Změna e-mailové adresy

Tato změna je trochu komplikovanější a zaslouží si samostatnou kapitolu. Tuto změnu lze provést, očekávejte však tyto akce:

- Na novou e-mailovou adresu přijde opět potvrzovací zpráva s odkazem, na který musíte kliknout – tím potvrdíte správnost změny e-mailové adresy, bez tohoto potvrzení nebude aktualizace vaší adresy provedena (platnost odkazu je 24 hodiny)
- Na původní e-mailovou adresu vám přijde informace o provedené změně

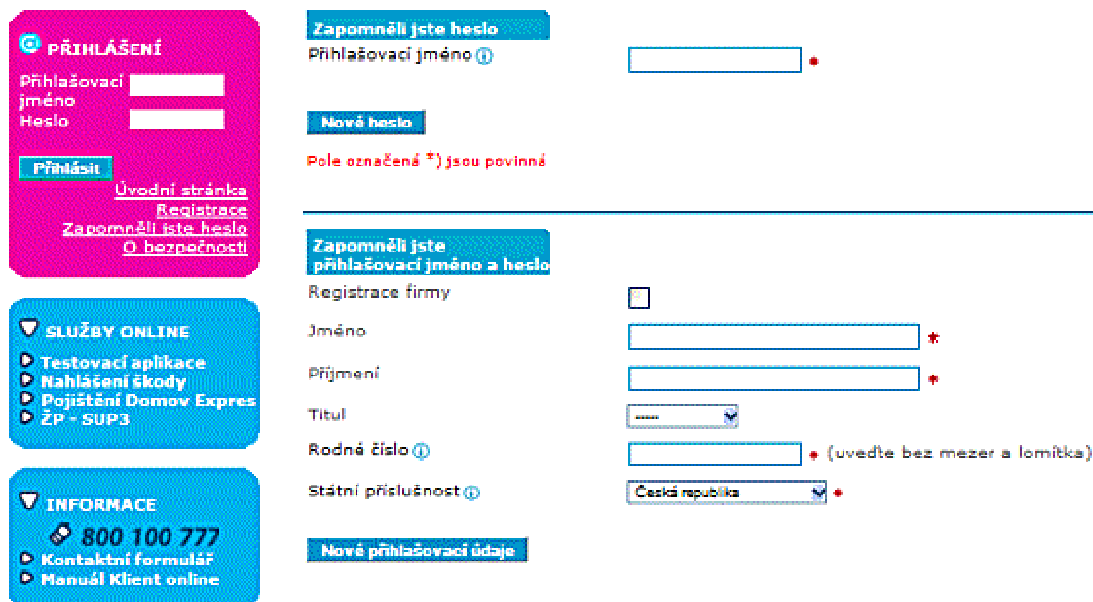


Ostatní údaje
Telefon
E-mail *

(Obrázek 7 – změna e-mailové adresy)

3.5 Ztráta přihlašovacích údajů

Při dlouhodobém nepoužívání naší aplikace **Klient online** se může stát, že zapomenete své přihlašovací údaje. Pro takovouto „nehodu“ tu máme na úvodní stránce v růžovém menu odkaz „Ztráta přihlašovacích údajů“. Zobrazí se vám stránka rozdělená na dvě části:



PŘIHLÁŠENÍ

Přihlašovací jméno

Heslo

Přihlásit

[Úvodní stránka](#)
[Registrace](#)
[Zapomněli jste heslo](#)
[O bezpečnosti](#)

SLUŽBY ONLINE

- Testovací aplikace
- Nahlášení škody
- Pojištění Domov Expres
- ŽP - SUP3

INFORMACE

800 100 777

- Kontaktní formulář
- Manuál Klient online

Zapomněli jste heslo

Nové heslo

Pole označená *) jsou povinná

Zapomněli jste přihlašovací jméno a heslo

Registrace firmy ☐

Jméno

Příjmení

Titul

Rodné číslo

Státní příslušnost

Nové přihlašovací údaje

(Obrázek 8 – zapomněli jste přihlašovací údaje?)

První část je určena pro ty z vás, kteří zapomněli pouze své heslo – vložíte pouze přihlašovací jméno a po stisku tlačítka „Nové heslo“ vám do e-mailové schránky, zadané při registraci, přijde odkaz, pomocí kterého si můžete provést nastavení hesla nového (platnost odkazu je 24 hodin).

Druhá část je určena těm, kteří zapomněli nejen heslo, ale i přihlašovací jméno – ti musí vložit kompletně své údaje zadané při registraci, systém se pokusí dohledat váš účet a pokud bude úspěšný, přijde vám do e-mailové schránky zadané při původní registraci odkaz, pomocí kterého si můžete provést nové nastavení přihlašovacích údajů (platnost odkazu je 24 hodin).

3.6 Nové aplikace

Pokud jste úspěšně prošli kompletní Registrací, máte v tuto chvíli přístupné aplikace, které vyžadují vaše přihlášení. Takovou aplikací je např. Nahlášení škody. Dále jsou zde aplikace, které fungují, ať jste přihlášení či nikoliv, pokud však budete přihlášení, zjistíte, jaké výhody vám z toho plynou – již nemusíte zadávat opakovaně žádné údaje o své osobě, aplikace si je z portálu **Klient online** převezme sama. Takovou aplikací je např. Kontaktní formulář.

3.7 Aktivace části Účet online

Aplikací, která si zaslouží vlastní kapitolu, je **Účet online**. Tato aplikace vám zajistí přístup ke všem vašim pojistným smlouvám a to ve dvou fázích, tou první jsou informace o pojistných smlouvách, na kterých jste jako registrovaný uživatel veden v roli pojistníka, druhá fáze této aplikace spočívá ve zpřístupnění některých druhů změn na vybraných pojistných smlouvách. Jak tedy na to – v části **Účet online** klikněte na položku Registrace – zobrazí se vám stránka, kde vyplníte pouze číslo jedné vaší pojistné smlouvy (obr. 9) nebo návrhu jedné vaší pojistné smlouvy, na které figurujete jako pojistník. Systém provede dohledání této smlouvy nebo návrhu a

kontrolu vaší role a dále dohledá poštovní adresu, na kterou jsou tato pojistná smlouva nebo návrh pojistné smlouvy vystaveny.

(Obrázek 9 – vložení čísla pojistné smlouvy pro ověření klienta)

Na tuto poštovní adresu obdržíte doporučený dopis do vlastních rukou, jehož obsahem bude aktivační klíč. Aplikace vás průběžně informuje o stavu vašeho požadavku a po vytištění a odeslání dopisu očekává vložení zasláního aktivačního klíče přes nabídku Účet online, položka Registrace. *Tento klíč po vložení pečlivě uschovejte, aplikace, které vyžadují vyšší úroveň zabezpečení (takovou **Účet online** bezesporu je), tento klíč budou vyžadovat pro potvrzení vámi zadaných změn!*

První vydání aktivačního klíče je pro naše klienty provedeno zcela zdarma, opakované vydání aktivačního klíče bude zpoplatněno.

Pokud budete chtít následně zobrazit informace o všech pojistných smlouvách, na kterých jste jako registrovaný uživatel veden v roli pojistníka, znovu se přihlaste a zvolte nabídku Účet online, položka Vstup.

4. Nejčastější problémy a jejich řešení

4.1 Po registraci mi nepřišel potvrzující e-mail

Při přihlášení mi aplikace hlásí, že účet nebyl potvrzen e-mailem. Pravděpodobné příčiny a jejich řešení jsou:

- Zadal jste chybnou e-mailovou adresu – vyčkejte 24 hodin, poté bude vaše žádost o registraci zneplatněna a vy ji budete moci vytvořit znovu
- Využíváte služeb free e-mailového serveru, který zpracovává příchozí poštu dávkově po určitých časových okamžicích (např. jednou za 24 hodin) – použijte při opakované registraci jinou e-mailovou adresu
- Antispamový filtr – zkontrolujte si složku Nevyžádaná pošta

4.2 Nedostal jsem aktivační klíč (PIN)

Pravděpodobně jste žádost nedokončil. Pro vystavení aktivačního klíče nestačí pouze registrace do aplikace Klient on-line, ale musíte dále provést registraci do části Účet on-line. Kontrolu, v jakém stavu je vaše žádost o aktivační klíč, můžete provést po přihlášení do aplikace Klient on-line opakovaným kliknutím na položku Registrace v části Účet on-line.

4.3 Nedaří se mi přihlásit do aplikace

Pokud jste si jistý, že zadáváte správné přihlašovací jméno a heslo, a přesto vám aplikace hlásí chybu, je pravděpodobný problém s nastavením vašeho prohlížeče. Často se tato chyba objevuje např. po prvním chybném přihlášení a každé následné, ačkoliv je již správné, hlásí stejnou chybu. Doporučujeme provést zavření všech oken vašeho prohlížeče, otevření jednoho nového okna, provést vyčištění cache a přenastavit zjišťování nových verzí stránek. Uvádíme příklad pro Internet Explorer 8.0 (dále IE): klikněte na menu Nástroje, zvolte poslední položku Možnosti internetu, na otevřené záložce Obecné v části Prohlížení historie klikněte na tlačítko Odstranit a zaškrtněte všechny položky (Historie a případně Hesla – pokud je používáte – zaškrtnout nemusíte), následně klikněte na tlačítko Odstranit. Po provedení této akce vás IE vrátí na záložku Obecné, zvolte ve stejné části tlačítko Nastavení – zde proveďte přenastavení zjišťování nových verzí stránek z „Automaticky“ na „Při každé návštěvě stránky“.

4.4 Nedaří se mi aktivace části Účet online

Při aktivaci do Účtu online je nezbytné zadat číslo takové vaší pojistné smlouvy, na které jste evidovaný jako pojistník a tato smlouva je aktivní. Pokud jste si jistý, že zadáváte správné číslo smlouvy, a přesto vám aplikace hlásí chybu, zkontrolujte prosím, zda jméno a příjmení zadané při registraci do Klient online souhlasí s údaji na příslušné pojistné smlouvě. V případě, že se údaje na vaší pojistné smlouvě liší od vašich registračních údajů (např. z důvodu změny rodného příjmení), nebude možné aplikaci Účet online na toto číslo pojistné smlouvy aktivovat. V takovémto případě je nezbytné provést nejdříve úpravu vašich registračních údajů v aplikaci Klient online.

5. Co říci závěrem

Snad jen popřát, aby vám nový klientský portál byl přínosem nejen z pohledu informačního, ale hlavně časového, kdy nebudete muset jít s každou maličkostí na naši pobočku či kancelář.