



# UŽIVATELSKÁ PŘÍRUČKA

Vlastnoruční digitální podpis

Na zařízeních typu signpad či dotykových obrazovkách

## OBSAH

1. Úvod .....	3
2. Použité pojmy .....	3
3. Před používáním VDP .....	3
4. Příprava smlouvy pro podepsání VDP .....	4
5. Podepsání smlouvy .....	5
5.1. Hlavní Panel .....	5
5.2. Pravý panel s ovládacími prvky .....	6
5.3. Podpisový dialog .....	6
5.4. Odeslání dokumentu ke zpracování.....	7
6. Doručení podepsaného dokumentu klientovi.....	8
7. Cesta dokumentu .....	10
8. Stavy pojistných smluv .....	10
9. Časté chyby a problémy .....	11

## 1. Úvod

Tato příručka obsahuje návod jak pracovat s vlastnoručním digitálním podpisem (VDP) v prostředí KNZ společnosti Kooperativa s využitím signpadu či na dotykové obrazovce vašeho zařízení. Věříme, že vám tato příručka usnadní práci a přejeme mnoho úspěšně podepsaných smluv.

## 2. Použité pojmy

Pojem	Popis
VDP	Vlastnoruční digitální podpis
signpad	Podepisovací zařízení připojené k počítači USB kabelem
driver, ovladač	Program zajišťující komunikaci podpisové aplikace se signpadem
pop-up	Nově otevřené okno přes původní okno prohlížeče

## 3. Před používáním VDP

Pokud chcete podepisovat pomocí signpadu, pak:

- před prvním použitím VDP zkontrolujte, zda máte nainstalované ovladače pro signpad a že používáte podporované zařízení a internetový prohlížeč (viz Instalační příručka k VDP),
- před zahájením podepisování zkontrolujte, zda je váš signpad připojený k vašemu počítači pomocí USB kabelu.

Pokud chcete podepisovat přímo na displeji tabletu, smartphonu (s operačními systémy iOS či Android) či na dotykové obrazovce notebooku (s operačním systémem Windows), pak:

- není nutná instalace ovladačů. Pouze případně zkontrolujte, zda používáte podporovanou verzi operačního systému a internetového prohlížeče (viz Instalační příručka k VDP).

## 4. Příprava smlouvy pro podepsání VDP

Použit VDP je možné za těchto předpokladů:

1. Máme funkční připojení k internetu
2. Pojistník má vyplněny platné elektronické kontakty (e-mail, mobil)
3. Daný typ produktu lze podepsat VDP
4. Smlouva obsahuje požadované povinné přílohy

V KNZ po vyplnění všech potřebných údajů o klientovi klikněte na tlačítko „Vytvořit smlouvu“. Otevře se dialogové okno (viz Obrázek 1 či Obrázek 2), ve kterém zaškrtněte volbu „Použit vlastnoruční digitální podpis“.

► ÚHRADA POJISTNÉHO

Standardní prodej: Pojistník uhradí pojistné nejpozději k datu splatnosti.

Použit vlastnoruční digitální podpis **i** **Test biometrického podpisu** **i**

**Pokračovat** **Zrušit**

Obrázek 1: Potvrzení volby v životní kalkulačce

ÚHRADA POJISTNÉHO

Dokončit uzavření pojistné smlouvy zaplacením pojistného mPOS **i**

Klient uhradí pojistné později

Použit vlastnoruční digitální podpis **i**

**POKRAČOVAT**

Obrázek 2: Potvrzení volby v neživotní kalkulačce

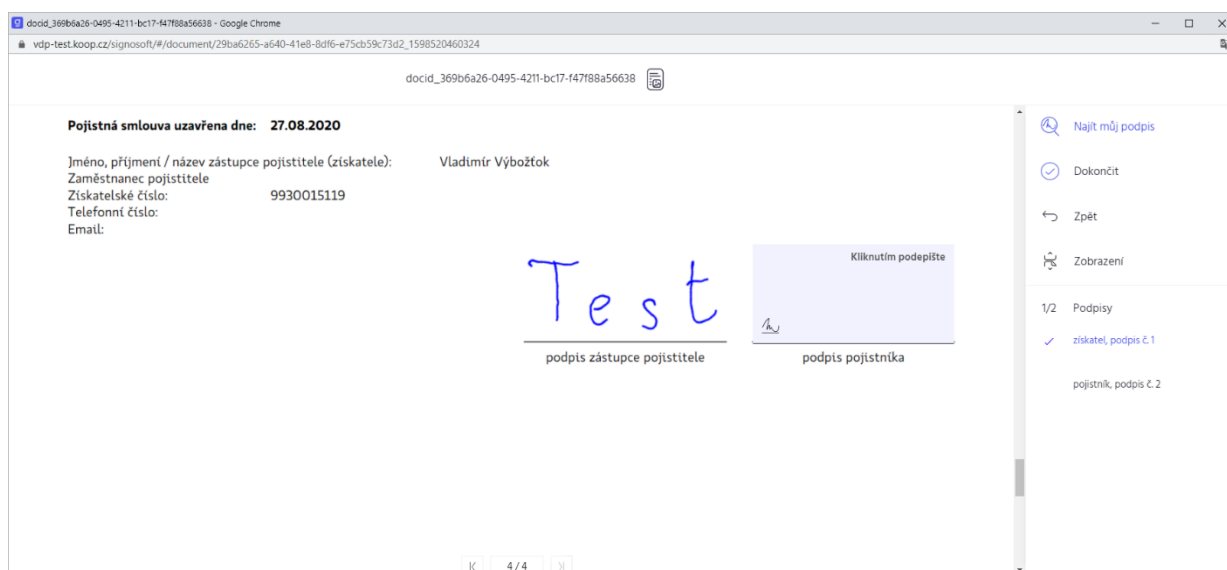
Klikněte na tlačítko „Pokračovat“ a pro kontrolu vyplňte znovu e-mailovou adresu pojistníka. Následně se vám otevře nové okno a v něm se načte smlouva připravená k podpisu.

**Upozornění:** Pokud se vám nové okno neotevře, zkontrolujte, zda máte povolené otevírání pop-up oken v KNZ, viz Instalační příručka pro VDP.

## 5. Podepsání smlouvy

V prohlížeči se vám otevře nová stránka, která umožní procházet dokument a vložit podpisy pro jednotlivá podpisová pole. Tato stránka se skládá z těchto částí:

1. Horní lišta s názvem dokumentu
2. Hlavní panel zobrazující dokument, popis viz kapitola 5.1.
3. Pravý panel s ovládacími prvky, popis viz kapitola 5.2. Tento panel je na mobilních zařízeních zobrazen pod hlavním panelem ve spodní části displeje



Obrázek 3: Vzhled podepisovací stránky

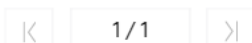
### 5.1. Hlavní Panel

Hlavní panel zobrazuje samotný dokument, resp. konkrétní stránku dokumentu. Na stránce jsou pak zobrazena vložená podpisová pole.

- Nepodepsaná pole
  - Kliknutí na tato pole vyvolá podpisový dialog
- Podepsaná pole
  - Zobrazují grafickou podobu zachyceného podpisu. **Po potvrzení podpisu je pole pro další úpravy uzamčené a podpis již nelze znovu opakovat**



Ve spodní části se pak nachází ovládací prvky pro zjednodušení listování jednotlivými stranami dokumentu.



**PŘED PODEPSÁNÍM NEPODEPSANÉHO POLE JE NEZBYTNÉ SEZNÁMIT KLIENTA S OBSAHEM TÉ ČÁSTI DOKUMENTU, KTEROU STVRZUJE SVÝM PODPISEM.**

## 5.2. Pravý panel s ovládacími prvky

Tento panel obsahuje seznam ovládacích prvků:

- „Najít můj podpis“ – zobrazí v hlavním panelu obsah dokumentu na místě, kde je umístěné další podpisové pole určené k podpisu
- „Dokončit“ – odešle podepsaný dokument ke zpracování. Aby bylo možné dokument odeslat, musíte s klientem nejprve podepsat všechna povinná podpisová pole.
- „Zpět“ – bez dalšího potvrzení zruší podpisový proces a zobrazí se vám zpráva o tom, že podepisování dokumentu bylo zrušeno
  - **Upozornění** – pokud kliknete na toto tlačítko „Zpět“, ukončí se tím proces uzavření pojistné smlouvy. Pokud budete chtít smlouvu znovu uzavřít, musíte vytvořit kopii smlouvy a proces podpisu opakovat.
- „Zobrazení“ – slouží ke změně způsobu zobrazení jednotlivých stránek a jejich procházení
- „Podpisy“ – zobrazuje seznam podpisových polí určených k podpisu a stav jejich podepsání
  - Číslo před lomítkem označuje počet podepsaných polí, číslo za lomítkem pak celkový počet podpisových polí (podepsaných i nepodepsaných)
  - Následuje seznam názvů jednotlivých podpisových polí, která se v dokumentu nacházejí. Modrá fajfka před názvem označuje již podepsaná pole. Kliknutím na položku v tomto seznamu zobrazíte v hlavním panelu část dokumentu, kde se dané podpisové pole nachází

1/2	Podpisy
✓	Získatel Tester
	Klient Tester

## 5.3. Podpisový dialog

Vložení podpisu do podpisového pole zahajte kliknutím na nepodepsané pole v dokumentu (viz kapitola 5.1). Po kliknutí se zobrazí nové okno, tzv. podpisový dialog, vyzývající k zadání podpisu. Podepište se vy i klient **V CO NEJVYŠŠÍ KVALITĚ, ODPOVÍDAJÍCÍ REÁLNÉMU PODPISU KLASICKÝM PEREM**. Podepište se podle toho, jaké zařízení máte k dispozici:

- signpad – dojde zároveň k aktivaci signpadu, na který se klient podepíše (viz Obrázek 4). Tah podpisovým perem na signpadu je online přenášen a zobrazován též v okně prohlížeče, můžete tedy na monitoru kontrolovat vkládání podpisu.
- tablet, smartphone či dotyková obrazovka notebooku bez využití signpadu – pro podpis použijte dotykové pero (stylus, iPen)



**Obrázek 4: Pop-up okno podpisového dialogu pro podepsání na signpadu**

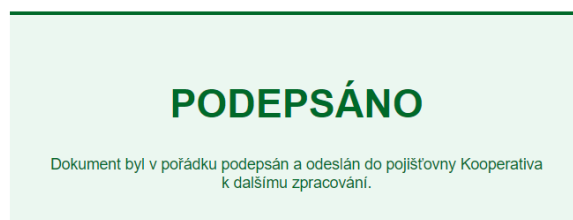
V dialogovém okně (a na signpadu) jsou tato 3 akční tlačítka:

1. **Potvrdit (OK)** – provede validaci vloženého podpisu, a pokud je v pořádku, vloží jej do dokumentu
2. **Vymazat (Smazat/Clear)** – smaže doposud zachycený podpis a uživatel může pokus opakovat
3. **Křížek (Zrušit/Cancel)** – ukončí podpisový dialog daného podpisu a zavře pop-up okno, nic neuloží

#### 5.4. Odeslání dokumentu ke zpracování

Poté co podepíšete všechna podpisová pole v dokumentu, je možné kliknout na tlačítko „Dokončit“. Po kliknutí na toto tlačítko dojde k odeslání dokumentu ke zpracování a archivaci a v otevřeném okně prohlížeče se zobrazí zpráva o tom, že dokument byl podepsán a odeslán (viz Obrázek 5).

**Upozornění** – tlačítko „Dokončit“ není funkční, dokud nejsou vyplněna všechna podpisová pole ve smlouvě.



Zavřete prosím toto okno prohlížeče a pokračujte v původní aplikaci.

Zavřít okno

**Obrázek 5: Výsledek podpisu**

Otevřené okno prohlížeče můžete nyní zavřít.

V tuto chvíli je smlouva odeslána do Kooperativy. Pokud se nyní klient rozmyslí, že chce smlouvu zrušit, či změnit její parametry, je nutné provést standartní storno, resp. změnu pojistné smlouvy.

## 6. Doručení podepsaného dokumentu klientovi

Originál podepsaného dokumentu bude klientovi vystaven na speciální webové stránce dočasného úložiště.

Klient po podepsání pojistné smlouvy obdrží na e-mail (uvedený v pojistné smlouvě) odkaz na zmíněnou speciální webovou stránku dočasného úložiště. Po kliknutí na tento odkaz bude klient vyzván k zadání potvrzujícího kódu (viz Obrázek 6), který mu přijde v SMS na jeho mobilní telefon zpravidla do 5 minut. Odkaz má omezenou časovou platnost (90 dní) a po uplynutí této doby přestane platit. Poté, co klient zadá kód a klikne na tlačítko „Zobrazit“, otevře se seznam dokumentů, které přísluší podepsané pojistné smlouvě (viz Obrázek 7).

The screenshot shows a web page from Kooperativa (Vienna Insurance Group). The page title is "Dokumenty k pojistné smlouvě č. 9044871169". The main content area contains the instruction "PRO ZOBRAZENÍ DOKUMENTŮ ZADEJTE KÓD, KTERÝ JSTE OBDŘELI V SMS" and a text input field with a mobile phone icon on the left. Below the input field is a green button labeled "ZOBRAZIT". The footer includes the Kooperativa and VIG logos, and the copyright notice "© 2020 Kooperativa pojišťovna, a.s., Vienna Insurance Group".

Obrázek 6: Zadání potvrzovacího kódu



## Dokumenty k pojistné smlouvě č. 9044871169

### SEZNAM VŠECH DOKUMENTŮ

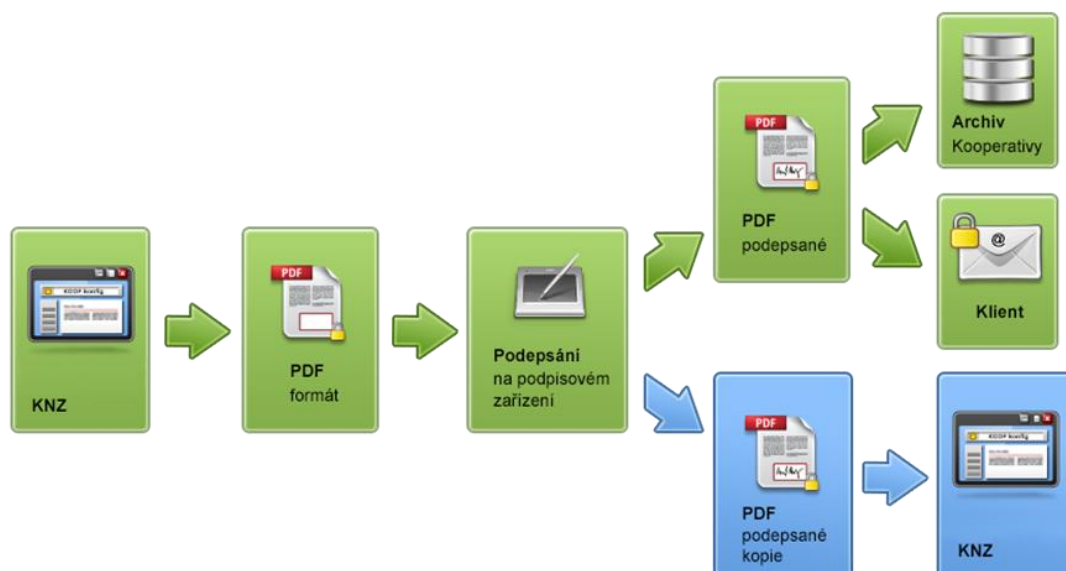
	Originál pojistné smlouvy	
	Asistenční karta	
	Informace pro klienta, PP M-750/18	
	Informační dokument o pojistném produktu	
	Oceňovací tabulky	
STÁHNOUT VŠE		

ODHLÁSIT SE

Obrázek 7: Dokumenty ke stažení

## 7. Cesta dokumentu

Na obrázku (viz Obrázek 8) je znázorněna cesta dokumentu z KNZ od jeho vytvoření, přes podepsání, až do uložení v archivu Kooperativy.



Obrázek 8: Znáznornění cesty dokumentu

## 8. Stavy pojistných smluv

### Stav Popis

R	Rozpracovaná PS. Smlouvu lze otevřít a libovolně upravovat. Rozpracovaná PS ještě nemá přidělené číslo PS.
B	Smlouva odeslána k podpisu. Smlouvě již bylo přiděleno číslo PS, ale nebyl dokončen proces podpisu pomocí vlastnoručního digitálního podpisu.
P	Smlouva je podepsána. Smlouvě již bylo přiřazeno číslo PS a nelze ji editovat. Lze vytvořit kopii smlouvy. V nejbližší době budou data odeslána do provozního systému.
O	Originál PS. Smlouvě již bylo přiřazeno číslo PS. Byla odeslána data a smlouva byla opatřena vlastnoručním digitálním podpisem. Smlouvu již pod přiděleným číslem PS nelze editovat. Lze vytvořit kopii smlouvy.
E	Chybová PS. Při práci s KNZ došlo k chybě. Smlouva byla uzamčena a nelze s ní již pracovat. Pozor, pojistná smlouva ve stavu E reálně nevznikla, a to i v případě, že došlo k faktickým podpisům ze strany klienta. JE NUTNÉ JI ZNOVU UZAVŘÍT, JE MOŽNÉ POUŽÍT KOPII ZE SMLOUVY VE STAVU E.

## 9. Časté chyby a problémy

Chyba	Popis	Způsob řešení
<b>Ztráta internetového připojení v průběhu podpisového procesu</b>	V průběhu podpisového procesu dojde k výpadku internetového připojení, spadne server či klientská stanice, nebo dojde k zavření webového prohlížeče.	Pokud po obnově připojení není možné pokračovat v podpisovém procesu, je nutné přejít zpět do KNZ a celý podpisový proces opakovat (např. v případě podpisu smlouvy se smlouva nachází ve stavu B, vytvořte její kopii a tu předejte k podpisu VDP).
<b>Ztráta internetového připojení při ukončení podpisového procesu</b>	Internetové připojení není k dispozici, resp. vypadne v okamžiku kliknutí na tlačítko „Dokončit“. Uživateli tak není zobrazena stránka s potvrzením, že dokument byl úspěšně podepsán.	Zkontrolovat v KNZ, zda je dokument označený jako podepsaný (např. v případě podpisu smlouvy je během pár minut ve stavu P či O). Pokud ne, znovu opakovat spuštění celého podpisového procesu vytvořením kopie smlouvy.

V případě potřeby jsme vám k dispozici na obvyklých kontaktech Helpdesk Kooperativy:

- E-mail: [helpdesk-it@vig.cz](mailto:helpdesk-it@vig.cz)
- Telefon: 957 151 151

Těšíme se na další spolupráci s Vámi a přejeme hezký den.

*Váše Kooperativa*