

## Často kladené otázky v případě mobilní aplikace nebo klientské zóny

- **Zapomněl jsem nebo neznám své přihlašovací číslo?**

Přihlašovací číslo Vám bylo zasláno v úvodním dopise spolu s informacemi o Vašem novém úvěru nebo jej naleznete v měsíčním výpise z revolvingového účtu.

- **Zapomněl jsem nebo neznám jednorázové heslo?**

Heslo Vám bylo zasláno SMS zprávou ihned po schválení Vašeho nového úvěru. Obdržíte jej také, když kliknete na položku „Zapomenuté heslo“ na odkaze <https://services.cofidis.cz/clientzone/#/login/login-sca>

Přihlášení do klientské zóny - NOVĚ potvrzení přes mobilní aplikaci Cofidis CZ

**Cofidis**

Přihlašovací číslo  
12345678

Heslo

[Zapomenuté heslo](#)  
[Zapomenuté přihlašovací číslo](#)  
[Pomoc s přihlášením](#)

Přihlásit

- **Zapomněl jsem mnou vytvořené heslo nebo mám podezření na jeho vyzrazení?**

Heslo lze změnit v mobilní aplikaci v položce Profil a nastavení, nabídka Zabezpečení, volba Nastavit nové heslo.

- **Zapomněl jsem čtyřmístný PIN kód nebo mám podezření na vyzrazení?**

PIN kód lze vymazat v mobilní aplikaci v položce Profil a nastavení, nabídka Zabezpečení, volba Výmaz PIN kódu. Poté budete muset projít znovu procesem registrace mobilního zařízení s nastavením nového PIN kódu.

- **Chci si změnit čtyřmístný PIN kód?**

Hodnotu PIN kódu lze změnit v mobilní aplikaci v položce Profil a nastavení, nabídka Zabezpečení, volba Změna PIN kódu. Zadejte aktuální kód a poté nastavte nový.

- **Ztratil jsem mobilní zařízení s nainstalovanou mobilní aplikací?**

Ihned kontaktujte oddělení klientské péče na **234 120 120**. Po stažení a instalaci mobilní aplikace na novém zařízení projdete znovu celým procesem registrace se zadáním přihlašovacího čísla a hesla.

- **Jak si mohu nastavit biometrické ověření?**

Na úvodní obrazovce lze nastavit biometrické ověření posuvníkem.

- **Jak si mohu zrušit biometrické ověření?**

V mobilní aplikaci v položce Profil a nastavení, nabídka Přihlásit pomocí biometrie, volba Potvrdit zrušení biometrie.

- **Nedaří se mi přihlásit pomocí otisku prstu nebo kontrolou obličeje?**

V tomto případě zrušte povolení biometrie na úvodní obrazovce a zadejte Vaše heslo. V dalším kroku si můžete znovu nastavit biometrické ověření. Biometrické ověření (otisk prstu nebo kontrola obličeje) je nutné mít v zařízení povoleno a nastaveno.

- **Kde najdu v mobilní aplikaci transakce k potvrzení?**

Transakce čekající na potvrzení lze najít v mobilní aplikaci v položce Profil a nastavení, nabídka Zabezpečení, volba Transakce k potvrzení.

- **Chci nainstalovat mobilní aplikaci na další zařízení?**

Po stažení a instalaci mobilní aplikace na nové zařízení postupujte stejně jako u původního zařízení. V průběhu instalace budete vyzváni, které zařízení bude hlavní = na které budou zasílány požadavky pro potvrzování některých transakcí a operací.

Pokud vám výše uvedené doporučení nepomohlo, rádi vám pomůžeme na oddělení zákaznické péče na telefonním čísle **234 120 120**.