

# Technologická příručka pro partnera – samostatná pošta

## Vybrané služby Poštovní spořitelny

<b>Zpracoval</b>	Mrkvičková
<b>Útvar</b>	Poštovní spořitelna, ALP
<b>Datum vytvoření</b>	1.4.2016, verze 0.01
<b>Datum aktualizace</b>	1.4.2016
<b>Počet stran</b>	63
<b>Počet příloh</b>	

## Přehled změn a doplňků

Poř. č.	Popis /komentář změny/částka Věstníku	Datum platnosti změn/aktualizace	Část dokumentu

## Přehled změn a doplňků

Poř. č.	Popis /komentář změny/částka Věstníku	Datum platnosti změn/aktualizace	Část dokumentu

## Obsah - část 5/5:

A. VŠEOBECNÁ USTANOVENÍ.....	6
1. Úvod.....	6
2. Bankovní tajemství a ochrana dat .....	6
3. Kontakty na pracoviště banky .....	7
3.1. Adresa Poštovní spořitelny: .....	7
3.2. Kontakty určené pouze pro potřebu Zástupce.....	7
3.3. Kontakty určené výhradně pro klienty .....	7
4. Doklady přijaté po denní uzávěrci.....	8
5. Styk s bankou .....	8
B. ZPRACOVÁNÍ DOKLADŮ A ODESÍLÁNÍ DENNÍ ZÁSILKY .....	9
C. ARCHIVACE DOKLADŮ .....	15
D. OBJEDNÁVKY TISKOPISŮ.....	15
E. PROKAZOVÁNÍ TOTOŽNOSTI .....	16
1. Druhy dokladů.....	16
2. Kontrola totožnosti.....	16
3. Identifikace klienta dle zákona č. 253/08 Sb.....	18
F. TECHNOLOGICKÉ POSTUPY .....	19
1. Platební karty .....	19
1.1. Úvod.....	19
1.2. Transakce prováděné kartou.....	20
1.3. Výběry kartou v režimu on-line .....	23
1.4. Nadlimitní výběry kartou v režimu off-line .....	24
1.5. Bezhotovostní platby kartou (APOST F 2).....	25
1.6. Příkazy k úhradě kartou.....	25
1.7. Storno platby kartou.....	27
1.8. Zmrazení a rozmrazení karty.....	27
1.9. Zneplatnění karty .....	28
2. Složenky a dobírkové složenky.....	31
2.1. Úvod.....	31
2.2. Úhrada složenky v hotovosti.....	31
2.3. Bezhotovostní úhrada složenky, poštovní poukázky A.....	32
2.4. Reklamace složenek hrazených v hotovosti.....	33
3. Vkladní knížky a účty .....	35
a) Transakce ke vkladním knížkám.....	35

3.1. Úvod.....	35
3.2. Popis vkladní knížky.....	36
3.3. Přezkoušení vkladní knížky při jejím předložení.....	37
3.4. Účetní zápisy do vkladních knížek.....	38
3.5. Vklady v hotovosti.....	39
3.6. Vkladové poukázky.....	39
3.7. Úrokové poukázky.....	40
3.8. Výplaty.....	41
3.9. Nadlimitní výplaty.....	42
3.10. Odeslání vkladní knížky do banky.....	43
3.11. Vkladní knížka dětská.....	44
3.12. Vklady na VKD.....	46
b) Transakce k účtům.....	46
3.13. Vklad na účet v hotovosti.....	46
3.14. Hotovostní výplata z účtu.....	47
3.15. Příkazy k úhradě.....	51
3.15.1. Jednorázový příkaz k úhradě.....	51
3.15.2. Trvalý příkaz k úhradě.....	52
3.15.3. Hromadný příkaz k úhradě.....	53
3.16. Výplata hotovosti Výplatní poukázkou ČSOB-ČP.....	54
4. Šekové poukázky.....	55
4.1. Úvod.....	55
4.2. Výplata v hotovosti.....	55
4.3. Bezhotovostní převod.....	57
4.4. Reklamace šekové poukázky.....	59
5. Reklamace.....	60
6. Nabídka bankovních produktů prostřednictvím APOST.....	62
7. Seznam tiskopisů.....	63

## A. VŠEOBECNÁ USTANOVENÍ

### 1. Úvod

- a) Technologická příručka pro vybrané bankovní služby, která je součástí Pravidel Poštovní spořitelny – Bankovní služby, je určena pro pracoviště Partner provozované smluvním Zástupcem České pošty, s.p. (dále jen „Zástupce“). Zástupce ve své provozovně na základě písemné smlouvy uzavřené s příslušným regionem České pošty, s.p., zajišťuje obsluhu klientů Československé obchodní banky, a.s., Poštovní spořitelny (dále jen „PS“) v rozsahu dále uvedených služeb.
- b) Vybrané činnosti (služby) zabezpečuje proškolený Zástupce, který absolvoval školení Bankovní akademie a obdržel „Osvědčení o absolvování kurzu Partner II“ pro výkon bankovních služeb. „Osvědčení“ musí mít Zástupce vždy k dispozici na pracovišti.
- c) Pro každý druh služby vyhlašuje banka ceny a úrokové sazby, které jsou k dispozici k nahlédnutí na všech obchodních místech banky (pošty, finanční centra PS, Partneři).
- d) V souladu s opatřením ČNB č.1/2004 poskytuje banka informace vyjmenované v citovaném opatření (údaj o základním jmění, správních orgánech, vedoucích zaměstnancích, organizační struktuře, akcionářích, atd.). Pro klienty PS je brožura s těmito informacemi k dispozici ve všech finančních centrech PS a rovněž je umístěna na [www.erasvet.cz](http://www.erasvet.cz). Nemá-li klient možnost navštívit finanční centrum PS a projeví-li u Partnera o tyto informace zájem, Zástupce mu zprostředkuje bezplatně zaslání brožury. Telefonicky se spojí s poradenským pracovištěm na telefonním čísle 800 188 088, kde sdělí požadavek a adresu klienta. Banka následně zajistí vyřízení klientova požadavku.

### 2. Bankovní tajemství a ochrana dat

- a) Zástupce je povinen v souladu se zákonem č. 21/1992 Sb. zachovávat mlčenlivost ve věcech dotýkajících se zájmů banky a jejích klientů a s údaji klientů pracovat v souladu se zákonem č. 101/2000 Sb. o ochraně osobních údajů. Povinnost zachovávat bankovní tajemství se vztahuje na všechny bankovní obchody a peněžní služby banky, včetně jejich objemů, stavů na účtech, depozit a informací o klientech.
- b) Tato povinnost trvá i po ukončení smluvního vztahu s ČP, s.p., a to po dobu 2 let, neurčí-li banka jinak.
- c) Prolomení zásady dodržovat bankovní tajemství je možné jen z důvodů uvedených v § 38, odst. 3 zákona č. 21/1992 Sb., o bankách. Zákon mj. stanoví, že Zástupce není oprávněn bez písemného souhlasu banky poskytovat jakékoliv informace týkající se klientů, bankovních operací apod. V případě, že by Zástupce byl vyzván (ústně nebo písemně) např. orgánem činným v trestním řízení, zdravotní pojišťovnou, soudním exekutorem, úřadem práce atd. k poskytnutí bankovních informací, odkáže je na banku (adresa viz bod 3.1.), aniž by poskytl informace jemu známé. Tuto záležitost může Zástupce konzultovat s poradenským pracovištěm na tel. č. 800 188 088.
- d) Zástupce jako obchodní místo banky při své činnosti pracuje s údaji fyzických osob, které banka bude nadále zpracovávat a uchovávat, a to v souladu s výše uvedeným Zákonem o bankách a Zákonem o ochraně osobních údajů. Zástupce nesmí umožnit přístup k osobním údajům klientů třetí osobě a nesmí je zpracovávat jiným způsobem, než je stanoveno touto technologickou příručkou. Jedná se např. o nedovolené kopírování dokumentů, opisování údajů apod. pro jiné účely než vyžaduje stanovený pracovní postup.

### 3. Kontakty na pracoviště banky

#### 3.1. Adresa Poštovní spořitelny:

ERA – Klientské služby  
Československá obchodní banka, a.s.  
P.O.Box 22  
502 22 DEPO Hradec Králové 70

#### 3.2. Kontakty určené pouze pro potřebu Zástupce

**! uvedená telefonní čísla se nesmí sdělovat klientům !**

- (1) **Dispečink Hradec Králové – 495 800 123**  
/vydává svolení k nadlimitním výplatám kartou při výpadku on-line režimu a k nadlimitním výplatám z VK/  
Provozní doba : Účty: Po – Ne 7,00 - 24,00 hod.  
VK: Po – Ne 7,00 - 19,00 hod
- (2) **Poradenské pracoviště pouze pro pošty a Zástupce – 800 188 088**  
/zabezpečuje poradenství a klientskou podporu (klientské dotazy); na základě telefonní nabídky (automat) si Zástupce zvolí pro technologickou podporu volbu „1“ a pro klientské dotazy volbu „2“/  
Provozní doba : Po – Pá 7,00 - 18,00 hod.
- (3) **Blokace hotovostních výplat a bezhotovostních převodů z běžných účtů**  
/pokud je blokace nahlášena do 15.00 hod., účinnost nastává nejpozději následujícím pracovním dnem; pokud je blokace nahlášena po této hodině, pak se její účinnost posouvá o další pracovní den/  
Provozní doba : Po - Pá 8,00 - 16,30 hod. – **230 027 149**  
16,30 - 19,00 hod. – **495 800 123**  
So 8,00 - 13,00 hod. – **495 800 123**
- (4) **Blokace platebních karet – 495 800 121 (lze sdělovat i klientům)**  
(nepřetržitý provoz)
- (5) **Held desk – 800 260 026**  
/pracoviště ČP zajišťující podporu a poradenství při práci v APOST/

#### 3.3. Kontakty určené výhradně pro klienty

- (1) **Informační linka – 800 210 210**  
/poskytuje informace o podmínkách bankovních produktů, úrokových sazbách, poplatcích, obecné dotazy klientů apod./  
Provozní doba : Po - Ne 7,00 - 24,00 hod.
- (2) **Klientská linka – 495 800 100 (nepřetržitý provoz)**

/zajišťuje služby **Telefonního bankovníctví** – konkrétní informace k účtu klienta, např. zúčtované platby, zadané dispozice apod. Klient musí mít zřízenou tuto službu, aby se mohl identifikovat přiděleným PIN, IPID a heslem, přijímá stížnosti a reklamace/  
e-mail: [info@erasvet.cz](mailto:info@erasvet.cz)

- (3) **Reklamační centrum - 495 800 100**  
/pracoviště zajišťuje příjem telefonických reklamací a stížností/  
e-mail: [reklamace@erasvet.cz](mailto:reklamace@erasvet.cz)  
Provozní doba: Po - Pá 7,00 - 19,00 hod.
- (4) **Prostřednictvím webového formuláře na [www.erasvet.cz](http://www.erasvet.cz)**
- (5) **Blokace platebních karet - 495 800 121** (nepřetržitý provoz)  
/včetně řešení problémů s platebními kartami a elektronickým bankovníctvím/
- (6) **Objednávky tiskopisů a dokladů – 495 800 100**

#### 4. Doklady přijaté po denní uzávěrce

- a) Pracoviště Zástupce je vybaveno vývěskou „Rozsah hodin pro veřejnost – Rozhodné doby“. Pokud budou na pracovišti přijaty doklady po denní závěrce, APOST je automaticky orazí a zapíše do dokladů pro následující pracovní den. Zástupce doklad, pokud má díl Potvrzení pak oba díly, výrazně označí písmenem „Z“.
- b) Při zpracování dokladů, které se orážejí denním razítkem ručně (např. Reklamační list), Zástupce na doklad k razítku doplní výrazně písmeno „Z“ a údaj 24,00 hod.

#### 5. Styk s bankou

Zástupce zasílá doklady a další písemnosti týkající se bankovních služeb do banky stanoveným kursem v den, kdy byly přijaty.

Pokyny pro přípravu a odesílání denní zásilky jsou uvedeny v následující kapitole, stejně jako zásady odesílání dokladů přijatých po denní uzávěrce.



## B. ZPRACOVÁNÍ DOKLADŮ A ODESÍLÁNÍ DENNÍ ZÁSILKY

### 1. Tiskopisy a doklady pro bankovní služby

a) Tiskopisy pro bankovní služby jsou vydávány podle účelu jejich použití, a to pro

- vklady v hotovosti,
- výplaty v hotovosti,
- bezhotovostní operace,
- ostatní.

Po vyplnění (i částečném) se z tiskopisu stává doklad. Podmínka je splněna i při vyplnění tiskopisu bankou.

b) Doklady k účtům vždy obsahují číslo účtu, které je tvořeno nejvýše 16 číslicemi. Pokud je jeho součástí i předčíslí, pak je tvořeno nejvýše 6 číslicemi a je odděleno od následujících číslic pomlčkou, lomítkem, popř. silnou čarou (u setboxů). Do tiskopisů opatřených setboxy se čísla účtů, není-li uvedeno jinak, doplňují zleva. Není-li součástí čísla účtu předčíslí, setboxy pro předčíslí zůstávají prázdné. Předčíslí a čísla účtu jsou pořizována do samostatných polí APOST.

c) Doklad musí být vyplněn na všech dílech shodně a čitelně. Nesmí být vyplněn fixem, obyčejnou ani inkoustovou tužkou. Škrtnání, přepisování, mazání ani jiné změny údajů na dokladech nejsou dovoleny. Pokud to provozní předpis výslovně nedovoluje, nesmí pracovník v předloženém dokladu nic měnit nebo doplňovat. Díly dokladu nesmějí být před podáním odděleny.

d) Výše částky na dokladu musí být z důvodu technického omezení nižší než 10 milionů Kč. Částka ve slovech, pokud se na dokladu uvádí, musí být shodná s částkou v číslicích a začíná vždy velkým písmenem. Píše se od levého okraje vyznačeného předtisku a tvoří jedno slovo. Částky počínající hodnotou „sto“, „tisíc“, „milion“ se slovy uvádějí „Jednosto“, „Jedentisíc“, „Jedenmilion“. Haléře se mohou uvádět pouze na dokladech k bezhotovostním operacím (např. příkaz k úhradě, hromadný příkaz k úhradě), u nichž je uvádění této hodnoty přípustné. Volné místo před a za údajem částky v číslicích i ve slovech musí být proškrtnuto (zamezovkami).

e) Na dokladu může banka stanovit i jeho platnost. Případně-li poslední den lhůty platnosti dokladu na sobotu, neděli nebo svátek, je posledním dnem lhůty **nejblíže následující pracovní den**.


### 2. Univerzální deník

a) Univerzální deník vede Zástupce v případě, že z technických nebo provozních důvodů nebude moci vytisknout příslušný deník provozních dokladů. Zástupce opatří před prvním zápisem záhlaví deníku otiskem denního a okresního razítka pošty a vyznačí příslušný druh deníku ( tisk. 12-501). Deník se vede samostatně za každou přepážku, popř. směnu se dvěma průpisy a je-li více deníků, pořídí Zástupce při denní uzávěrce jejich rekapitulaci, zvláště deníku příjmů, deníku výplat a soupisu bezhotovostních dokladů, a to na stejném tiskopise (tisk. 12-501). O zápisu do deníku platí bod 3., 4. a 6. této kapitoly (B) – viz níže uvedený vzor.

**Československá  
obchodní  
banka, a. s.  
Poštovní  
spořitelna**

Deník příjmů  
 Deník výplat  
 Soupis bezhotovostních dokladů

# UNIVERZÁLNÍ DENÍK



105  
155

**850**  
Kód telekopie

Přepážka č.: 1  
Směna č.: 1  
List č.: 1

Pořad. číslo	Kód operace	Identifikační údaje dokladu	Částka		Sazba		Poznámka
			Kč	h	Kč	h	
a	b	c	d		e		f
1		Převod					
2	499	212 253172					
3	679	5185155			3030,-		
4	676	5185155			2000,-		
5	810	21341657					
6	618	5678901					
7	881	82562521			150000,-		
8	882	82562521					
9	612	5185155					
10		Základní přiděl VKD					
1		22 VKD mácelno					
2		3 odvod. party, mal + znehodn. party					
3		2 potvrzení přehledu party					
4		Mobilní VKD v. 2					
5	853	Reklamae					Husová
6							
7							
8							
9							
0							
Počet dokladů		38	Úhm Převod				
Zapsal		<i>Kaštanová</i>	Přezkoušel		<i>Pilný</i>		

12-501
PS 01/03

### 3. Deník příjmů

- a) Deník příjmů se vede denně, samostatně za každou přepážku, popř. směnu. Deník vyhotovený počítačem se vede v jednom vyhotovení, univerzální deník se dvěma průpisy. Doklady k hotovostním vkladům se do deníku příjmů (univerzálního deníku) zapisují jednotlivě.
- b) Deník příjmů se vyhotovuje:  
- automatizovaně tiskárnou APOST,  
- ručně na tisk. 12-501 podle bodu 2. této kapitoly (B).  
O opravách chybných zápisů v deníku příjmů platí bod 8b) této kapitoly (B).
- c) Při uzávěrce univerzálního deníku Zástupce sečte oba peněžní sloupce a počet zapsaných dokladů a deník podepíše. Na deníku vyhotoveném počítačem je podpis pracovníka nahrazen jeho kódem. K případným opravným položkám vyznačí vzájemná odvolání.
- d) Vede-li Zástupce více univerzálních deníků, pořídí při denní uzávěrce jejich rekapitulaci. Rekapitulaci vyhotoví se dvěma průpisy, které v záhlaví označí výraznou poznámkou "Rekapitulace" a opatří otiskem denního a okresního razítka.
- e) Do rekapitulace Zástupce zapíše z jednotlivých deníků příjmů  
- do sloupce c) číslo přepážky (popř. lomené číslem směny) a počet položek,  
- do peněžních sloupců úhrny přijatých částek a sazeb.  
Po zapsání údajů ze všech deníků zjistí a v příslušných sloupcích vyznačí celkový počet položek a výsledné úhrny přijatých částek a sazeb. Rekapitulaci podepíše.
- f) Uzavřené deníky příjmů, včetně případné rekapitulace, předá Zástupce společně se zapsanými doklady ke kontrole podle bodu 8 této kapitoly (B).
- g) Po kontrole Zástupce zaúčtuje denní úhrn přijatých částek a denní úhrn vybraných sazeb na příslušné řádky do příjmu pokladního výkazu.

### 4. Deník výplat

- a) **Hotovostní výplaty APOST zaznamenaná:**  
- do průvodky dokladů (úhrnným počtem a částkou),  
- do deníku výplat (o vedení deníku, popř. rekapitulaci platí obdobně bod 3a)-3f) této kapitoly (B).
- b) Po kontrole Zástupce a zaúčtuje denní úhrn vyplacených částek a denní úhrn vybraných sazeb na příslušné řádky pokladního výkazu.

### 5. Průvodka dokladů

Vkladové a výplatní doklady k účtům zasílané do banky (netýká se vkladních knížek), jsou zaznamenávány jednotlivě do žurnálu. Tyto doklady jsou po denní závěrce vykazovány úhrnně v průvodce dokladů (trans. kód 62), přičemž údaje do tiskopisu doplní APOST. Kromě počtu kusů vytiskne APOST i celkovou částku vkladů a výplat.

Zástupce, resp. pracovník pověřený kontrolou dokladů postupuje v souladu s bodem 8a) této kapitoly (B). Po kontrole Zástupce zaúčtuje denní úhrn vkladů a výplat na příslušné řádky

pokladního výkazu. Bude-li zjištěn rozdíl ve vykázaném počtu zpracovaných dokladů s fyzickou kontrolou, uvede příslušný pracovník na doklad počet zjištěný fyzickou kontrolou a doklad potvrdí podpisem a denním razítkem. Částky v Kč neopravuje.

Doklady k průvodce se rozdělují pouze podle druhu, nerozdělují se podle přepážek a nevytváří se rekapitulace. Vkladové a výplatní doklady příslušný pracovník zvlášť přepáskuje a s průvodkou vytvoří svazek, který vloží do denní zásilky podle bodu 9b) a 9c) této kapitoly (B).

## 6. Soupis bezhotovostních dokladů

Bezhotovostní doklady a další písemnosti, u kterých je to stanoveno provozními předpisy, se zapisují jednotlivě do soupisu bezhotovostních dokladů. O vedení soupisu, jeho vyplňování, popř. rekapitulaci platí obdobně bod 3a)-3f) této kapitoly (B). Údaje ve sloupci "Částka" se nesčítají.

## 7. Neevidované doklady a ostatní písemnosti pro banku

Ostatní doklady a písemnosti určené bance (žádosti, objednávky, poškozené nebo jinak znehodnocené doklady, obálky, obaly apod.) přijímá Zástupce - není-li v provozních předpisech pro jednotlivé bankovní služby uvedeno jinak - bez evidování a zasílá je v den jejich převzetí v denní zásilce bance podle bodu 9 této kapitoly (B).

## 8. Kontrola dokladů před odesláním

- a) Všechny doklady musí být před odesláním překontrolovány Zástupcem, resp. pověřeným pracovníkem. Kontrolující pracovník musí zejména přezkoušet, zda
- peněžní částky v číslicích a ve slovech se shodují a prázdná místa jsou proškrtnuta, popř. je proškrtno sám. Nesouhlasí-li částka v číslicích a ve slovech, platí částka slovy,
  - doklady jsou potvrzeny a otisk denního razítka je čitelný (popř. razítko znovu otiskne na vhodné volné místo na dokladu),
  - částky uvedené na dokladech souhlasí se zápisy v příslušném provozním dokladu (deník příjmů, deník výplat, soupis bezhotovostních dokladů). Opravit může pouze zápisy v provozních dokladech, při opravě postupuje podle níže uvedeného bodu 8b),
  - součty a převody v provozních dokladech jsou správné,
  - doklady obsahují všechny předepsané náležitosti.
- Provedení kontroly stvrdí kontrolující pracovník svým podpisem v provozním dokladu u předtisku "Přezkoušel".
- b) Zástupce, resp. pracovník se při opravách zápisů řídí příručkou pro APOST.
- Opravy zápisů na univerzálním deníku provede takto:
- původní zápis škrtně tak, aby zůstal čitelný,
  - správný zápis vyznačí nad původním zápisem, pod ním nebo vedle něho,
  - správný zápis potvrdí.

## 9. Příprava a odeslání denní zásilky bance

- a) Přezkoušené účetní doklady Zástupce vloží do prvopisu provozních dokladů (viz výše deník příjmů, deník výplat, průvodka dokladů atd.), přičemž doklady zapsané v soupisu bezhotovostních dokladů seřadí v pořadí, v jakém jsou zapsány a oddělí doklady od jednotlivých přepážek sepnutím, přepáskováním apod. Provozní doklady Zástupce neodděluje podle jednotlivých přepážek, ale oddělí je pouze podle druhu, tj. deník příjmů, deník výplat, soupis bezhotovostních dokladů. Vyhotovuje-li Zástupce univerzální deník, pak přezkoušené doklady vloží do prvopisu příslušného provozního dokladu v pořadí, v jakém jsou zapsány. Je-li zároveň vedeno více provozních dokladů téhož druhu, seřadí je podle zápisů v rekapitulaci, prvopis rekapitulace zařadí jako první. Každou takto uspořádanou složku sepne nebo přepáskuje. Ze všech složek, a to v pořadí deník příjmů, deník výplat, soupis bezhotovostních dokladů a nevidované doklady, vytvoří svazek.
- b) Svazek vloží Zástupce do obálky určené pro odesílání dokladů denní zásilkou do banky.
- c) Denní zásilku Zástupce orazí denním a okresním razítkem a odešle stanoveným kurzem jako služební zásilku, opatřenou podací nálepkou s jednoznačným čárovým kódem a názvem Poštovní spořitelna.

## 10. Doklady přijaté po denní uzávěrce

- a) Příjem dokladů po denní uzávěrce stvrzuje Zástupce denním razítkem s hodinovou vložkou nastavenou na 24 hod. u dokladů, které nejsou oráženy v APOST. Na oba díly potvrzeného dokladu vyznačí navíc výraznou poznámku "Z" (včetně dokladů oražených v APOST).
- b) Zástupce zapíše přijaté doklady jako první položky do provozního dokladu (deníku příjmů, deníku výplat nebo soupisu bezhotovostních dokladů), založeného pro příští den. U každé zapsané položky vyznačí na levém okraji písmeno "Z", poslední zápis podtrhne. Následující den pokračuje v zápisech a provozní doklady uzavře a do banky odešle obvyklým způsobem podle bodu 9 této kapitoly (B). Tento postup platí pouze v případě univerzálního deníku. V APOST se provádí automatizovaně.

## 11. Ztráta dokladu

- a) Dojde-li Zástupcem ke ztrátě nebo zničení dokladu po přijetí vkladu nebo po výplatě, pošta jej nesmí zúčtovat v deníku příjmů resp. v deníku výplat. Pokud už byla položka v deníku zapsána, Zástupce zápis škrtně, podepíše se a v poznámce uvede "Ztracený". Obdobně postupuje při ztrátě nebo zničení dokladu zapsaného v soupisu bezhotovostních dokladů. Základní údaje chybějícího dokladu (podle zápisu v provozním dokladu) oznámí Zástupce bance písemným sdělením, které zařadí mezi nevidované doklady a písemnosti dle bodu 7 této kapitoly (B). Dále Zástupce postupuje podle pokynů banky.
- b) Přijatou nebo vyplacenou částku chybějícího dokladu Zástupce zúčtuje do deníku pokladních přebytků a schodků jako přebytek nebo neuhrazený pokladní schodek konkrétního pracovníka, který ztrátu zavinil.

Pokud Zástupce dodatečně nalezne doklad k hotovostní nebo bezhotovostní operaci, vloží tento doklad do obálky označené „Opožděné doklady“ a odešle ji v denní zásilce do banky.

## 12. Zákazy výplat

- a) Banka oznamuje čísla účtů, vkladních knížek, výplatních šeků a dalších dokladů, na které je zakázána výplata. Soubory se zákazy výplat jsou instalovány do APOST.

Na konkrétní pracoviště jsou soubory se zákazy výplat přenášeny datovou sítí. Zástupce po kontrole správnosti přeneseného souboru provede před zahájením práce přepážek aktualizaci původního souboru. Po ukončení aktualizace se vytiskne protokol o aktualizaci zakázaných výplat ČSOB, který obsahuje seznam souborů zakázaných výplat, datum a čas aktualizace, datum předchozí aktualizace a pro kontrolu počet protokolů k předchozí aktualizaci. K aktualizaci souborů u přepážek o nový soubor zakázů výplat dochází při každé změně souboru (při dodatečném pořízení či zrušení zakazu) automaticky bez nutnosti přerušit práci přepážky. Při jakékoliv překážce při nahrávání souboru se pro kontrolu použijí soubory z předchozí aktualizace.

- b) Nepravdivosti v přenosu souborů na Zástupce nebo vzniklé při aktualizaci zakázů výplat oznámí vedoucí pošty apod. neprodleně na pracoviště Helpdesk ve Vítkově a odpovědnému zaměstnanci odd. pobočkové sítě regionu ČP. O nepravdivostech vede Zástupce a odd. pobočkové sítě regionu ČP operativní evidenci s těmito údaji:

- datum a čas hlášení,
- jméno zaměstnance, jemuž byla nepravdivost hlášena,
- druh nepravdivosti,
- datum a čas jejího odstranění,
- podpis pověřeného zaměstnance.

V případě, že nelze přenos souboru se zákazy výplat modemem z technických důvodů uskutečnit, pošta obdrží soubor na disketě. Po aktualizaci systému souborem z diskety je postup shodný s postupem pro soubor přenesený modemem.

- c) Tyto pracovní postupy u zakázů výplat jsou důvěrné služební informace, které Zástupce nesmí veřejnosti poskytovat.

**Prošlé protokoly o aktualizaci souborů vyhotovené na pracovišti Zástupce uschovává řídicí pošta po dobu tří let pod uzávěrou. Zástupce tyto protokoly řídicí poště zašle podle kapitoly C.**

- d) Zjistí-li Zástupce, že předložený doklad apod. je uveden v zakazu výplat, **výplatu neprovede**. Doklad vrátí klientovi, pokud předpisy pro uvedenou službu nestanoví jinak.

## 13. Soupis bezhotovostních dokladů

Bezhotovostní doklady a další písemnosti, u kterých je to stanoveno provozními předpisy, se zapisují jednotlivě do soupisu bezhotovostních dokladů. O vedení soupisu, jeho vyplňování, popř. rekapitulaci platí obdobně bod 3a)-3f) této kapitoly (B). Údaje ve sloupci "Částka" se nesčítají.

## C. ARCHIVACE DOKLADŮ

Archivaci dokladů včetně kopií provozních dokladů (deník příjmů, deník výplat, soupis bezhotovostních dokladů atd.) zajišťuje pro Zástupce řídicí pošta. Zástupce zašle jednou měsíčně veškeré zmíněné doklady k archivaci řídicí poště, seřazené za sebou od nejnižšího data k nejvyššímu, spojené do jednoho svazku. Doporučuje se tuto zásilku vypravit jednou měsíčně vždy po ukončení kalendářního měsíce za celý tento měsíc. V případě potřeby je možné zásilku s doklady k archivaci vypravit mimořádně kdykoli.

Do doby než Zástupce zašle doklady k archivaci řídicí poště, uschová je pod uzávěrou.

## D. OBJEDNÁVKY TISKOPISŮ

Objednávky tiskopisů Zástupce provádí dle potřeby samostatně prostřednictvím IS APOST. Seznam tiskopisů k zajištění vybraných služeb Poštovní spořitelny, které jsou popsány v této technologické příručce, je uveden v kapitole F, bod 7.

## E. PROKAZOVÁNÍ TOTOŽNOSTI

### 1. Druhy dokladů

- a) Banka je oprávněna výslovně určit u jednotlivých produktů druh průkazu totožnosti nebo kombinaci průkazů, které lze pro danou operaci použít, popř. vázat provedení dispozice na předložení dalších listin (rodný list, výpis z obchodního rejstříku apod.).
- b) Rozsah zaznamenávaných údajů z průkazu totožnosti je patrný z obrazovky APOST nebo z předtisku na jednotlivých dokladech. Z průkazu totožnosti cizince se do tiskopisu nebo APOST uvádí místo rodného čísla datum narození (ve tvaru RRMMDD). Součástí zaznamenávaných údajů je i místo vydání a platnost průkazu.
- c) Klient prokazuje svoji totožnost:

**při výplatě vkladu a dalších dispozicích s vkladní knížkou nebo:  
při zobrazení pokynu v APOST k provedení identifikace klienta:**

- občané ČR s trvalým pobytem v ČR - občanským průkazem (lze akceptovat OP s měsíční platností)
- občané ČR a cizinci bez trvalého pobytu v ČR – cestovní doklad a druhý doklad totožnosti vydaný státním orgánem,
- cizinci s povoleným pobytem v ČR - Průkaz o povolení k pobytu, resp. Průkaz o pov. k pobytu pro státního příslušníka členského státu Evropského společenství + cestovní doklad,
- cizinci s povoleným přechodným pobytem v ČR na dlouhodobé vízum - cestovní doklad s platným vízem k pobytu nad 90 dnů a záznamem o adrese pobytu ČR (nebo dokladem o adrese v ČR),
- cizinci s uděleným azylem v ČR – průkaz o povolení pobytu azylanta + cestovní nebo jiný doklad, jehož číslo a platnost jsou vyznačeny v průkazu o povolení k pobytu,

**při výplatě z účtu, šekové poukázky:**

- občané ČR - občanským průkazem nebo cestovním pasem;
- cizinci – cestovním dokladem;

**d) V případě, kdy hotovostní operace převyší částku 1 000 EUR (po přepočtu z Kč na EUR tuto částku překročí), pak pro provedení identifikace klienta dle zákona č. 253/08 Sb. jsou přípustné pouze doklady uvedené pod písm. c) pro provedení identifikace klienta.**

e) Jiné než vyjmenované doklady nejsou dovoleny, zejména se neuznává potvrzení o ztrátě občanského průkazu. Osobu prokazující se "Průkazem žadatele o postavení uprchlíka v ČR" odkáže Zástupce na finanční centrum.

### 2. Kontrola totožnosti

a) Při ověřování totožnosti Zástupce porovnává shodnost osobních údajů uvedených v průkazu předložitel s údaji uvedenými v příslušném dokladu dle pokynu k dané transakci.

V předloženém průkazu totožnosti Zástupce zkontroluje, zda je platný, údaje nebo fotografie v něm nejsou zjevně měněny nebo nedovoleně upravovány a rovněž porovná podobu předložitel s fotografií v průkazu.

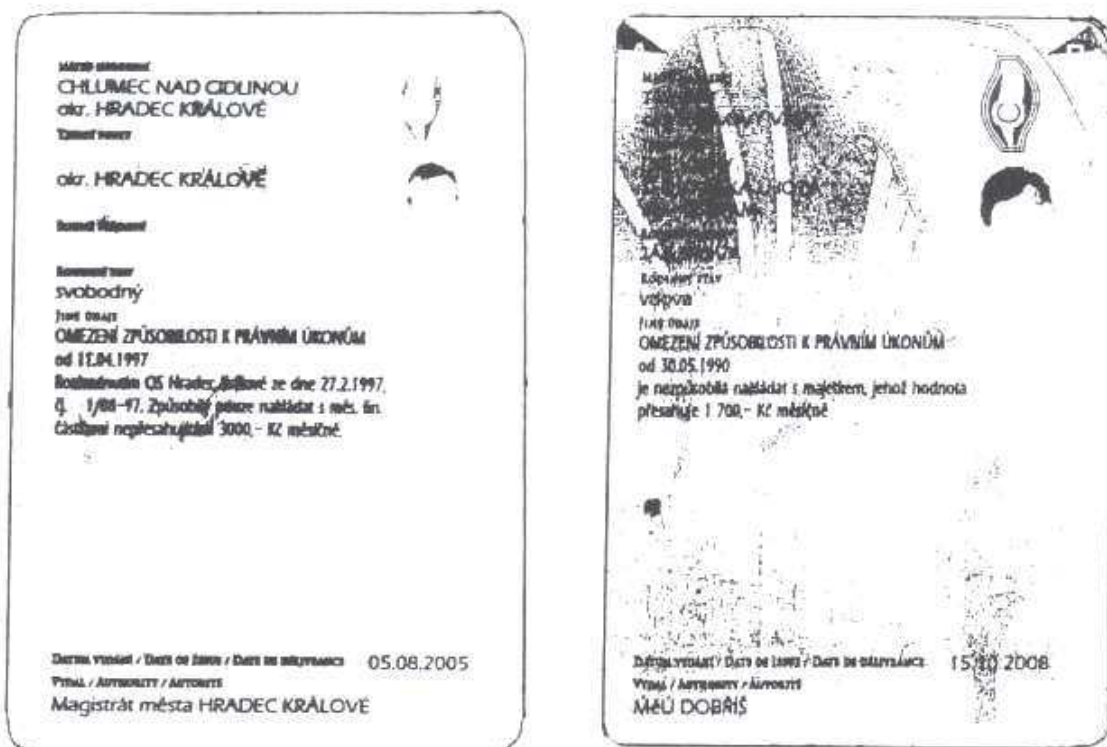


- b) U občanského průkazu dále zkontroluje (na zadní straně), zda v rubrice „Jiné údaje“ není proveden záznam o omezení k nakládání s finančními prostředky (vzor č. 1). U občanských průkazů ve formátu knížky je tento záznam uveden uvnitř v rubrice „Jiný záznam“.

Pokud osoba s tímto záznamem v občanském průkazu požaduje vyplacení hotovosti a předkládá kartu, výplatní šek, vkladní knížku nebo šekovou poukázku, Zástupce nesmí vyplatit částku vyšší než je uvedena v občanském průkazu. Zástupce nesmí požadovanou vyšší částku vyplatit ani po částech, pokud by součtem převýšila soudem stanovenou výši.

- c) Je-li předložen občanský průkaz (ČR) typu karta s ustříženým rohem, musí být současně předloženo Potvrzení o změně místa trvalého pobytu nebo změně rodinného stavu, popř. změně příjmení v souvislosti se sňatkem, popř. obojí potvrzení, jsou-li ustříženy oba rohy. Bez těchto potvrzení je občanský průkaz neplatný.
- d) Potvrzení o občanském průkazu (při odcizení, ztrátě či zničení občanského průkazu) průkaz totožnosti nenahrazuje.
- e) **Při pochybnosti** o identitě předložitel (např. neodpovídá věkově fotografii v průkazu, předložitel je opačného pohlaví), platnosti nebo pravosti předloženého průkazu totožnosti (např. poškození v rozsahu nečitelnosti údajů v dokladu) nebo při prokazování se jiným než výslovně určeným průkazem totožnosti, Zástupce **provedení služby odmítne. Rovněž odmítne provést transakci, pokud předložitel odmítne ověření totožnosti.**

Vzor č. 1



### 3. Identifikace klienta dle zákona č. 253/08 Sb.

- a) Podle zákona č. 253/2008 Sb. o některých opatřeních proti legalizaci výnosů z trestné činnosti a financování terorismu se **při hotovostní transakci** (vklad, výplata nebo platba kartou) **vyšší než 1 000 EUR** (při přepočtu Kč na EUR) **provádí identifikace klienta**. Podle předloženého průkazu totožnosti (bod 1.d) kap. E) doplní Zástupce požadované údaje o vkladateli (předložiteli dokladu, držiteli karty) do APOST těmito údaji:
- jméno, příjmení, rodné číslo (datum narození), místo narození, stát místa narození, pohlaví, adresa trvalého nebo jiného pobytu (u cizince), státní občanství, druh a číslo průkazu totožnosti, orgán/stát vydání, dobu platnosti dokladu,
  - další požadované údaje se týkají platby (předloženého dokladu).
- b) Při identifikaci příjemce hotovosti vyplácené z **úctu pro podnikatele a právnické osoby** Zástupce nepožaduje předložení dokumentu osvědčujícího existenci podnikatelského subjektu (týká se i právnické osoby). Zástupce provádí identifikaci fyzické osoby, která je oprávněna k předložení karty nebo výplatního dokladu, tzn. osoba předtištěná na výplatním šeku.
- c) U **bezhotovostních operací** prováděných dokladem nebo elektronicky kartou u **částek převyšujících 1 000 EUR** (po přepočtu Kč na EUR) se **identifikace** předložitele dokladu nebo držitele karty podle zákona č. 253/08 SB. **neprovádí**.
- d) **Je-li hotovostní nebo bezhotovostní transakce 15 000 EUR a vyšší** (při přepočtu Kč na EUR), pak se v souladu s uvedeným zákonem **zjišťují navíc další požadované údaje** (účel a povaha obchodu, zdroj peněžních prostředků, u právnické osoby skutečný majitel). Tyto údaje zadá Zástupce do Kontrolního listu, který APOST automaticky zobrazí v rámci identifikace klienta.
- e) **Odmítne-li se klient podrobit identifikaci, Zástupce požadovanou transakci (vklad, výplatu nebo platbu) neprovede, platební doklad nebo kartu mu vrátí** a postupuje podle Směrnice ČP, s. p., vydané k zákonu č. 253/2008 Sb. pro **ohlášení podezřelého obchodu**.

## F. TECHNOLOGICKÉ POSTUPY

### 1. Platební karty

#### 1.1. Úvod

a) Banka vydává platební karty (dále jen karty) jako:

- debetní - čerpání peněz z karty je omezeno výší klientova zůstatku na účtu
- kreditní – klientovi je na základě smlouvy poskytnut úvěr, který může prostřednictvím své karty čerpat.

Karty jsou určeny k bezhotovostní úhradě zboží a služeb v síti obchodních zařízení prostřednictvím elektronických terminálů a mechanických snímačů, k zadávání příkazů k úhradě a výběrů hotovostí z bankomatů, k výplatě hotovostí u obchodníků (Cashback), na přepážkách bank a směnárén a k platbám přes internet, které lze zabezpečit službou 3DSecure. Karty lze používat i k transakcím na přepážkách pošt.

Vztah mezi bankou a držitelem karty je upraven Podmínkami pro platební karty Poštovní spořitelny.

Prostřednictvím Zástupce lze obsluhovat:

- Debetní platební karty PS vč. vkladových karet PS
- Maxkarty PS a karty Debit MasterCard PS
- Vybrané druhy platebních karet vydaných klientům ČSOB (modrá line)
- Kreditní karty PS.

Při obsluze karet nebude Zástupce zjišťovat, o jaký druh platební karty se jedná. Při transakci se bude řídit pokyny APOST, který transakci buď povolí, nebo ne. Je to z důvodu, že jednotlivé karty mohou mít různé nastavení.

a) Karty jsou vybavené čipem a aktivním magnetickým proužkem. Základem funkčnosti je programovatelný mikročip umístěný na přední straně karty. V čipu je zaznamenáno rodné číslo, číslo účtu, ke kterému je karta vydána a vztah držitele karty k účtu (majitel, disponující osoba nebo osoba neuvedená v podpisovém vzoru). Na přední straně karty je dále uvedeno jméno a příjmení držitele karty, číslo karty a doba platnosti karty.

Na zadní straně je aktivní magnetický proužek, což rozšiřuje funkčnost karty o funkci magnetické platební karty. Na zadní straně je dále prostor pro podpis držitele karty.

b) Oprávněnost k podání dispozice a bezpečnost karty je zajištěna PIN (osobním identifikačním číslem). Ke kartě je vydán jeden PIN společný pro transakce prováděné prostřednictvím čipu i magnetického proužku. U bezkontaktních karet lze provádět platby u obchodníků do 500 Kč bez zadání PIN pouhým přiložením karty k platebnímu terminálu. Změnu PIN lze provést prostřednictvím bankomatu (dále jen ATM) s vyznačeným logem ČSOB a PS v ČR, a to nejpozději 6 týdnů před koncem platnosti karty. **Karta je nepřenosná.**

c) Limity u karet jsou dva:

- limit aplikace pro pošty a Finanční centra - je týdenní a slouží pro všechny transakce prováděné u Zástupce.
- limit aplikace pro bankomaty a obchodníky - je týdenní a je čerpán při bezhotovostních platbách u obchodníků a výběrech hotovostí z ATM a u obchodníků. Tento limit lze čerpat i v cizině s výjimkou hotovostních výběrů u obchodníků.

d) Debetní karty lze používat:

**Aplikaci pro pošty a Finanční centra u Zástupců vybavených snímačem karet k:**

- hotovostním vkladům,
- hotovostním výběrům až do výše zůstatku na účtu,
- jednorázovým příkazům k úhradě (částka může být vyšší než limit karty – je omezena výší zůstatku na účtu),
- bezhotovostním platbám kartou až do výše zůstatku na účtu,
- identifikaci karty.

*Pozn.: Vkladové karty lze použít pouze ke vkladům hotovostí na účet, ke kterému je karta vydána.*

**Aplikaci pro bankomaty a obchodníky:**

- k bezhotovostním platbám do výše týdenního limitu u obchodníků v České republice i v zahraničí,
- v síti ATM v České republice i v zahraničí do výše týdenního limitu,
- k výběru hotovostí u obchodníků (Cashback),
- k jednorázovým příkazům k úhradě prostřednictvím ATM Poštovní spořitelny a ČSOB v ČR umístěných mimo pobočky ČSOB.

e) Obdobně jako debetní karty fungují i kreditní karty. Jsou vydávány se dvěma limity:

- limit aplikace pro pošty a Finanční centra, který slouží pro všechny transakce prováděné u Zástupce. Tento limit je nastaven na 0,- Kč, tudíž všechny výběry i platby jsou nadlimitní. V případě off-line režimu APOST je třeba všechny výběry ověřit na Dispečinku banky (viz bod 1.3.b) kap. D a platby kartou nelze vůbec provádět.
- limit aplikace pro bankomaty a obchodníky je čerpán při bezhotovostních platbách u obchodníků a výběrech hotovostí z ATM i u obchodníků. Tento limit lze čerpat i v cizině s výjimkou hotovostních výběrů u obchodníků.

## 1.2. Transakce prováděné kartou

a) Debetní kartou lze provádět následující transakce:

- vklad v hotovosti na účet (tr. kód 730), ke kterému byla karta vydána,
- výběr v hotovosti z účtu, ke kterému byla karta vydána (tr. kód 732 v on-line režimu, popř. 741 a 742 v off-line režimu);
- u karet Max Mini (jedná se o karty vydávané bankou nezletilým držitelům ve věku 10 až 15 let) nejsou povoleny výběry nad zůstatek týdenního limitu,
- bezhotovostní platby kartou (F 2) – bod 1.5. kap. D,
- příkaz k úhradě z účtu, ke kterému byly karty vydány (tr. kód 731a 744) s výjimkou karet Max Mini.

S Kreditní kartou lze provádět pouze tyto transakce:

- vklad v hotovosti (tr. kód 730)
- výběr v hotovosti z účtu (tr. kód 732 popř. 741 a 742)
- bezhotovostní platby kartou (F 2) – bod 1.5. kap. D.

S vkladovou kartou PS lze provést:

- vklad v hotovosti (tr. kód 730)

b) O provedení transakcí žádá držitel karty ústně. Pouze požadavek na provedení příkazu k úhradě předkládá držitel prostřednictvím tiskopisu **Požadavek na příkaz k úhradě platební kartou/Maxkartou (kód 731/744**, dále jen „Požadavek“, vzor č. 2), který je volně dostupný u přepážky. Požadavky se uschovávají na řídicí poště po dobu 3 měsíců, Zástupce je zašle k archivaci řídicí poště dle kap. C.

Zjistí-li Zástupce, že transakci požaduje jiná osoba než držitel karty (např. osoba jiného pohlaví, nesouhlasí-li údaje na kartě s údaji v průkazu totožnosti apod.), transakci odmítne provést.

Vzor č. 2

Československá obchodní banka, a. s. Poštovní spořitelna		<b>POŽADAVEK NA PŘÍKAZ K ÚHRADĚ PLATEBNÍ KARTOU / MAXKARTOU</b>	
701072	0 731	1782	<input type="checkbox"/> 744 expresní příkaz k úhradě <input checked="" type="checkbox"/> 731 příkaz k úhradě
1111111112	118	12 12	<b>Upozornění:</b> Držitel platební karty vyplní silně orámovanou část. Před zadáním PIN je povinen zkontrolovat správnost údajů v poli „Potvrzení transakce“, případně v poli „Opravné potvrzení transakce“.
21.05.12	850.00Kč		
předčíslí č. účtu příjemce	číslo účtu příjemce	kód banky	Datum účinnosti
	8904231	0300	22.5.2012
spec.symb.	konst.symb.	var.symb.	Kč
1458	558	111111112	= 850,- h =
Potvrzení transakce			
000000	0008904231	0300	22.05.2012
000001458	558	111111112	850.00
Opravné potvrzení transakce:			

**POZOR! Po zadání PIN není možnost příkaz k úhradě stornovat!**

PS 07 12

c) Zástupce na základě žádosti držitele karty (u vkladu převezme hotovost) natypuje do APOST transakční kód požadované transakce. Do snímače vloží kartu, natypuje údaje transakce a na výzvu APOST požádá držitele, aby zadal svůj PIN na klientské klávesnici. Proběhne-li transakce bez závad, vrátí Zástupce držiteli kartu a vydá **Potvrzení o transakcích provedených platební kartou/Maxkartou (kód 774**, dále jen „Potvrzení o transakcích“, vzor č. 3), které automaticky tiskne APOST. U hotovostního výběru současně vydá držiteli i příslušnou částku.

Požaduje-li držitel provedení více transakcí kartou, pak každou transakci potvrdí PIN a APOST pro každou transakci vytiskne samostatné Potvrzení o transakcích.

Vzor č. 3

Československá obchodní banka, a. s. Poštovní spořitelna		<b>POTVRZENÍ O TRANSAKCÍCH PROVEDENÝCH PLATEBNÍ KARTOU / MAXKARTOU</b>		774 Kód transakce PS 07 12
Č. KARTY: 53** **** *524				
TRANSAKCE: Příkaz k úhradě		21.05.12 10:55		
ČÁSTKA: 850,00 Kč				
Datum:	22.05.12	Účet příjemce:	0008904231/0300	
SS: 0000001458	KS: 0558	VS: 1111111112		
Potvrzeno PIN				
Zůstatek limitu		0,00 Kč		
pro pošty a Finanční centra: Nový limit pro pošty a Finanční centra: <i>bude tištěno pouze při změně</i>				
Zkontrolujte údaje v orámované části, dokud neopustíte přepážku.				
780 02 Roztyly 1	1 0000 00000000000000000001	731 1782 12	70107 2	12 000
Uvedte při reklamaci:		Potvrzení uschovejte pro případnou reklamaci.		

- d) Pokud při výběru částka přesahuje 10 000 Kč, nebo se jedná o výběr nad zůstatek týdenního limitu, APOST automaticky zobrazí požadavek pro ověření totožnosti předložitele karty. Zástupce je povinen ověřit jeho totožnost podle bodů 2.a) – 2.e) kap. E. Při výběrech kartou se žadatel prokazuje občanským průkazem (vzor č. 4) nebo cestovním dokladem.

vzor č. 4



- e) **Nezletilí držitelé karet** mohou nad částku 10 000 Kč vybírat pouze se souhlasem zákonného zástupce, který prokazuje svou totožnost a vztah k nezletilému. Zákonný zástupce své oprávnění

prokazuje zpravidla zápisem údajů o nezletilci ve svém průkazu totožnosti, popř. originálem nebo úředně ověřenou kopií rodného listu dítěte. Do APOST Zástupce vyznačí údaje z průkazu totožnosti zákonného zástupce do pole „Průkaz totožnosti zákonného zástupce“.

Pokud nezletilý držitel vybírá částku do 10 000 Kč a APOST požaduje ověření totožnosti, výplatu lze provést bez souhlasu zákonného zástupce. Zástupce do APOST vyznačí údaje z průkazu totožnosti nezletilého držitele.

- f) Bude-li APOST při výplatě hotovosti cizincům požadovat ověření totožnosti, údaje z průkazu totožnosti vyznačí Zástupce podle druhu předloženého průkazu totožnosti do pole „Cestovní pas“ nebo „Občanský průkaz cizince“. Nejistí-li Zástupce při kontrole průkazu totožnosti nesrovnalosti, vyznačí požadované údaje z průkazu totožnosti do příslušných polí APOST.
- g) V případě požadavku na výplatu osobě, která má v průkazu totožnosti vyznačeno omezení k nakládání s finančními prostředky, bude Zástupce postupovat podle bodu 2.b) kap. E. Potvrzení o transakcích vytiskne opakovaně. Na zadní stranu kopie Potvrzení o transakcích opíše z občanského průkazu kompletní údaje týkající se omezení výplat uvedené v rubrice „Jiné údaje“, popř. „Jiné záznamy“.

Kopii Potvrzení o transakcích zapíše do APOST tr. kódem 951 a podkódem 774 a odešle řídicí poště k archivaci dle kap. C.

- h) Pokud částka hotovostní transakce přesahuje 1 000 EUR, Zástupce provádí identifikaci předložitelky karty podle bodů 3.a) - 3.b) kap. E.

Pokud je částka hotovostní nebo bezhotovostní transakce 15 000 EUR a vyšší, vyplní Zástupce v APOST navíc Kontrolní list podle bodu 3.d) kap. E.

Bude-li u hotovostních transakcí APOST požadovat navíc i provedení dodatečné identifikace, Zástupce postupuje podle bodu 4.a) kap. E. Po ukončení identifikace APOST dál pokračuje v hotovostní transakci kartou.

- i) Zjistí-li Zástupce, že požadovanou transakci nelze provést, sdělí držiteli důvod neprovedení a vrátí mu kartu (u hotovostních vkladů i hotovost). Došlo-li v průběhu transakce k zneplatnění karty, Zástupce postupuje podle bodu 1.9.a) – b) kap. F.

### 1.3. Výběry kartou v režimu on-line

- a) Při výběrech kartou v on-line režimu nezjišťuje Zástupce, zda se jedná o výběr do zůstatku nebo nad zůstatek týdenního limitu. Výběr provádí vždy tr. kódem 732. Možnost výplaty požadované částky je ověřována v bance oproti zůstatku na účtu. V APOST se zobrazí hlášení „*Probíhá ověřování oprávněnosti výplaty.*“

Povolí-li banka výplatu, transakce se dokončí a Zástupce provede výplatu. Výběr se automaticky zapíše do finančního žurnálu i s vyplněným kódem autorizačního dotazu. Vyplacená částka se odečte ze zůstatku týdenního limitu čipové aplikace karty. Pokud vyplacená částka byla rovna nebo vyšší než zůstatek týdenního limitu, zůstatek týdenního limitu čipové aplikace se nastaví na 0,- Kč.

Nepovolí-li banka výplatu, v APOST se zobrazí hlášení „*Nevyplácet! Zamítnuto bankou.*“

V tomto případě Zástupce výplatu neprovede, transakci zruší a zápis v APOST se neprovede.

- b) Pokud na dotaz APOST, zda lze výplatu provést, nedojde z banky odpověď v časovém limitu, zobrazí se v APOST hlášení „*Nevyplácet – Timeout při komunikaci s bankou*“ popř. hlášení jiné

chyby. V tomto případě se Zástupce spojí s Dispečinkem banky tf. číslo 495 800 123 (dále jen Dispečink). *(Na Dispečink je nutné telefonovat z důvodu, že ověřována částka se na účtu mohla zablokovat dříve, než došlo k přerušení spojení mezi bankou a APOST. Tuto blokaci musí Dispečink zrušit.)* Po spojení s Dispečinkem bude Zástupce postupovat podle toho, zda APOST pracuje dále v on-line nebo off-line režimu.

Je-li APOST v on-line režimu, Zástupce sdělí pracovníkovi Dispečinku, že prováděl on-line výplatu, ale v časovém limitu neobdržel odpověď z banky. Nahlásí číslo karty, částku, číslo okresního razítka a čas, kdy byl pokus o výplatu proveden. V případě, že svolení již bylo vydáno, požádá pracovníka Dispečinku o jeho zrušení. Poté v APOST provede nový výběr transakcí 732.

Je-li APOST v off-line režimu, Zástupce dále postupuje podle toho, zda se jedná o výplatu do zůstatku týdenního limitu karty nebo nad limit.

**U výplat do zůstatku týdenního limitu** v off-line režimu možnost výplaty není ověřována v bance, ale pouze oproti zůstatku limitu na kartě. Na obrazovce se zobrazí hlášení „*Pokračuj stiskem libovolné klávesy*“. Poté APOST transakci výběr do zůstatku týdenního limitu (732) dokončí, vytiskne Potvrzení o transakcích a výběr zapíše do žurnálu APOST.

**U nadlimitních výplat** se zobrazí hlášení „*Pokračuj stiskem libovolné klávesy a transakcí 741 a 742*“. Zástupce v tomto případě pokračuje podle bodu 1.4.a) kap. F.

#### 1.4. Nadlimitní výběry kartou v režimu off-line

- a) Jedná-li se o výběr nad zůstatek týdenního limitu v off-line režimu, Zástupce provede dvě transakce, při kterých použije jeden tiskopis Potvrzení o transakcích. Nejdříve provede **Ověření nadlimitního výběru (trans. kód 741)**. Při této transakci vloží do tiskárny rubovou stranu Potvrzení o transakcích pro natištění: čísla účtu a požadované částky. Na základě těchto údajů Zástupce ověří nadlimitní výplatu na Dispečinku. Pracovníkovi Dispečinku sdělí, že prováděl on-line výplatu, ale ve stanovené době nedostal odpověď z banky. Nahlásí číslo okresního razítka, své jméno, osobní číslo, číslo účtu, číslo karty, částku a přibližný čas, kdy byl on-line pokus o výplatu proveden. V případě, že banka souhlasí s výplatou a pracovník Dispečinku mu sdělí číslo svolení, provede transakci **Nadlimitní výběr z účtu (trans. kód 742)**. Pořadové číslo dotazu uvede Zástupce do příslušného pole na obrazovce APOST.

Do tiskárny vloží Potvrzení o transakcích lícovou stranou a po potištění jej vydá klientovi.

Zůstatek týdenního limitu karty se při nadlimitním výběru nastaví na 0,- Kč.

Vytištěné údaje potřebné pro ověření nadlimitního výběru, který banka nepovolila se nearchivují, ale znehodnocují.

Kreditní karty mají limit čipové aplikace nastaven na 0,- Kč, tudíž všechny výběry jsou nadlimitní a v off-line režimu se všechny ověřují na obsluhovaném Dispečinku banky.

- b) Pokud by nadlimitní výplata povolená Dispečinkem nebyla uskutečněna nebo byla provedena na jinou než nahlášenou částku, je Zástupce povinen oznámit neprodleně na Dispečink storno povolení k výplatě. Tuto skutečnost zapíše do záznamu nepravidelností.



Pokud bylo svolení vydáno k výplatě kartou, nelze tuto výplatu provést výplatním šekem a obráceně.

## 1.5. Bezhotovostní platby kartou (APOST F 2)

- a) Na pracovišti Zástupce lze provádět bezhotovostní platby za poskytnuté poštovní služby a zboží prodávané Českou poštou, např. platby za noviny a časopisy, úhrada SIPO, úhrada poštovní poukázky apod. Bezhotovostní platby lze u Zástupce provádět pouze z limitu aplikace pro pošty a Finanční centra. V on-line režimu APOST lze platby provádět bez ohledu na zůstatek týdenního limitu až do výše disponibilního zůstatku na účtu.

Zástupce provede poštovní transakci, kde v poli „Dal“ stiskem klávesy F2 vybere způsob úhrady kartou. Možnost platby kartou je ověřována v bance oproti zůstatku na účtu. Další průběh transakce je stejný jako u on-line výběrů kartou. Bezhotovostní platby kartou se do žurnálu APOST zapisují jako dvě položky. Např. platba SIPO se zapíše pod tr. kódem 760, což je platba kartou a dále jako transakce kód 115 – platba SIPO.

Pokud se v APOST zobrazí hláška „Nevyplácet – Timeout při komunikaci s bankou.“, režim ověřování on-line přechází do režimu off-line. V off-line režimu lze platby kartou provádět pouze do výše zůstatku týdenního limitu (*tzn., že u kreditních karet platbu nelze provést, protože limit karty je nastaven na 0,- Kč*). Zástupce se spojí s Dispečinkem banky. Pracovníkovi Dispečinku sdělí, že prováděl on-line platbu, ale ve stanovené době nedostal odpověď z banky. Nahlásí číslo účtu, číslo karty, částku, číslo okresního razítka, své jméno, osobní číslo a přibližný čas, kdy byl on-line pokus o platbu proveden. (*Na Dispečink je nutné telefonovat z důvodu, že placená částka se na účtu mohla zablokovat dříve, než došlo k přerušení spojení mezi APOST a bankou. Tuto blokadu musí Dispečink zrušit*).

Platby nelze hradit kombinací jednotlivých limitů karty ani doplňovat hotovostí. Při bezhotovostní platbě držitel karty nevyplňuje Požadavek, pouze zadává PIN. Zástupce postupuje podle bodů 1.2.b) až 1.2.i) kap. F.

## 1.6. Příkazy k úhradě kartou

- a) Příkazy k úhradě kartou jsou standardně zpracovávány v on-line režimu do 19.30 hod. Po této hodině popř. při výpadku on-line provozu se příkazy přijímají ke zpracování v off-line režimu.

V on-line režimu banka umožňuje dva typy příkazů:

- **garantovaný expresní příkaz k úhradě on-line** (transakční kód 744) – banka garantuje, že v případě, že příkaz povolí, realizuje jej ještě v den podání. Klient nevyplňuje datum účinnosti příkazu k úhradě. Toto datum určí banka.
- **příkaz k úhradě klientský on-line** (transakční kód 731) - banka příkaz přijme, ale negarantuje jeho provedení (např. v den účinnosti příkazu není na účtu dostatečný zůstatek). Klient vyplňuje datum účinnosti příkazu. Toto datum může být v rozpětí D+1 až D+180. V případě, že datum účinnosti příkazu není pracovní den, je dnem účinnosti následující první pracovní den.

Po zadání PIN nelze příkaz k úhradě stornovat.

Požadavek na provedení příkazu k úhradě podává klient prostřednictvím tiskopisu Požadavek na příkaz k úhradě Platební kartou/Maxkartou (dále jen Požadavek). Na tiskopisu jsou uvedeny dva kódy transakcí 731 a 744. Klient zaškrtně vždy jen jeden z nich, podle toho, který příkaz požaduje. Požadavek se po povolení příkazu oráží APOST a zůstává uložen na řídicí poště po dobu 3 měsíců, Zástupce jej zašle řídicí poště k archivaci dle kap. C.

#### b) Garantovaný expresní příkaz k úhradě (on-line)

Klient na Požadavku zaškrtně pole s tr. kódem 744 a vyplní údaje v tlustě orámované části tiskopisu. Datum účinnosti příkazu nevyplňuje.

Zástupce vyvolá v APOST transakci 744 a do příslušných polí запиše údaje z Požadavku. Pole datum splatnosti se vyplňuje automaticky. U částky 15 000 EUR a vyšší vyplní Zástupce Kontrolní list. Odmítne-li držitel karty předložit průkaz totožnosti, Zástupce příkaz k úhradě neprovede.

Po vyplnění polí na obrazovce a potvrzení pole Tis, vloží Zástupce do tiskárny klientem vyplněný Požadavek. Pod údaje vyplněné klientem se vytisknou data zadaná do APOST. Zástupce předá Požadavek klientovi, k odsouhlasení správnosti pořízených dat. Současně klienta upozorní, že po zadání PIN již příkaz nelze stornovat.

Zjistí-li klient chybu v pořízených datech, Zástupce provede v APOST opravu.

Požadavek opětovně potiskne a předá klientovi k odsouhlasení. Tiskopis umožňuje pouze jednu opravu dat. V případě další chyby je nutné vyplnit nový Požadavek a příkaz pořídit jako nový. Původní (2x chybně potištěný) Požadavek Zástupce přeškrtně a vyznačí na něj poznámku „storno“. Požadavek s chybnými údaji vydá klientovi.

Odsouhlasí-li klient správnost pořízených údajů, Zástupce požádá klienta o zadání PIN.

Po správném zadání PIN, APOST odešle data do banky. Povolí-li banka příkaz k úhradě, запиše APOST transakci do žurnálu a postupně vyzve k vložení tiskopisů do tiskárny.

Tiskárna nejdříve potiskne Požadavek otiskem razítka APOST a následně tiskopis Potvrzení.

Na Potvrzení je vytištěn i datum účinnosti, ke kterému banka garantuje provedení příkazu. Potvrzení vydá Zástupce klientovi. Požadavek uloží na řídicí poště, které jej zašle k archivaci dle kap.C.

Je-li příkaz bankou odmítnut, objeví se tato informace na obrazovce APOST. Transakce se ukončí a zápis do žurnálu APOST se neprovede.

Bude-li v průběhu transakce přerušeno on-line spojení tj. v APOST se nezobrazila zpráva z banky, zda je příkaz povolen nebo ne, Zástupce nesmí opakovat pokus o provedení příkazu (příkaz by se mohl klientovi odúčtovat dvakrát). V tomto případě Zástupce zavolá na dispečink banky tf. č. 495 800 123 a ověří, zda byl příkaz bankou přijatý. V případě, že příkaz byl přijatý, sdělí pracovník banky tuto skutečnost Zástupci a sdělí mu pořadové číslo dotazu. Číslo dotazu запиše Zástupce do příslušných polí APOST. Poté se transakce zapíše do žurnálu a potiskne se Příkaz i Potvrzení.

Sdělí-li zaměstnanec banky, že příkaz nebyl přijatý, může Zástupce pošty zopakovat pokus o provedení příkazu v on-line režimu, je-li stanice APOST v on-line režimu. Bude-li APOST v off-line režimu, Zástupce bude dále postupovat podle bodu 1.6.d kap. F.

#### c) Příkaz k úhradě klientský (on-line)

Pokud klient požaduje datum účinnosti příkazu v rozpětí D+1 až D+180, zaškrtně Zástupce na Požadavku pole s transakčním kódem 731. Dále klient i Zástupce postupují obdobně podle bodu

1.6.b) kap. F s tím rozdílem, že Zástupce v APOST vyvolá transakci 731, klient vyplní datum účinnosti příkazu na Požadavku a Zástupce následně do APOST.

d) Příkaz k úhradě v off-line režimu

Přejde-li stanice APOST do off-line režimu a Zástupce již ověřil, že příkaz nebyl bankou proveden, na základě pokusu v on-line režimu, lze přijmout příkaz k úhradě v režimu off-line pouze jako transakci 731. Klienta je třeba upozornit, že v tomto případě si musí určit datum účinnosti nejméně D+1.

## 1.7. Storno platby kartou

- a) Chybně účtovanou bezhotovostní platbu uhrazenou kartou, Zástupce stornuje tak, že stornuje pouze poštovní transakci. Transakci 760 /platba kartou/ nelze stornovat. Např. u chybně provedené platby SIPO, Zástupce stornuje pouze transakci 115, ale již ne transakci 760 (viz bod 1.5. kap. F). Opravnou transakci (na správnou částku) provede Zástupce jako hotovostní transakci.
- b) V případě, že transakce je prováděna na nižší částku, než byla původně provedená transakce, vrátí přeplatek držiteli karty v hotovosti a ten převzetí potvrdí Zástupci svým podpisem v záznamu nepravidelností. Jestliže transakce je prováděna na vyšší částku, než byla původně provedená transakce, vyžádá si nedoplatek od držitele karty v hotovosti.
- c) Nemá-li držitel hotovost na vyrovnání nedoplatku za transakci nebo transakce byla chybně pořízená, zruší Zástupce zadávanou transakci v APOST.

Zástupce si vyžádá od držitele karty potvrzení (např. podací lístek), na které uvede poznámku „Storno“. Držitel vrátí částku v hotovosti za původně realizovanou transakci, Potvrzení o transakcích z APOST označí poznámkou „STORNO, částka vrácena v hotovosti“ a vydá ho držiteli karty. Stornovanou položku zapíše do záznamu nepravidelností, kde držitel karty potvrdí svým podpisem převzetí vrácené částky.

## 1.8. Zmrazení a rozmrazení karty

- a) Zmrazení je dočasné omezení funkčnosti karty. Dochází k němu:
- pokud držitel karty třikrát po sobě zadá chybný PIN; v tomto případě může požádat o okamžité rozmrazení (obnovu plné funkčnosti karty),
  - automaticky, jestliže je karta v zákazu výplat určená ke zmrazení; v tomto případě může držitel karty požádat o rozmrazení až po odstranění příčin zařazení do zákazu výplat tj. odblokování karty bankou.
- Transakce se zapíše do žurnálu APOST kódem 752.  
O rozmrazení karty žádá její držitel ústně, Požadavek nevyplňuje.

- b) Žádá-li držitel o rozmrazení karty, Zástupce vloží kartu do snímače a upozorní držitele karty na zadání správného PIN jediným pokusem, jinak bude karta zneplatněna. Potom vyvolá transakci **Rozmrazení karty** (trans. kód 735) v APOST a na pokyn systému požádá držitele karty o zadání PIN na klientské klávesnici. O rozmrazení karty je automaticky vydáno Potvrzení o transakcích, které Zástupce vydá držiteli spolu s kartou.

## 1.9. Zneplatnění karty

a) Zneplatnění je nevratná ztráta funkčnosti karty.

Ke zneplatnění dochází automaticky:

- při vrácení karty bance před i po uplynutí doby platnosti karty,
- při chybném vložení PIN v průběhu rozmrazování karty,
- je-li karta na stoplistu nebo v zákazech výplat označena k zneplatnění.

b) Držitel může kdykoli před ukončením platnosti vrátit kartu do banky. Vrací-li kartu z důvodu zrušení účtu, vrací ji prostřednictvím tiskopisu 687 Výpověď smlouvy o účtu Zrušení-Odevzdání (vzor č. 5). V ostatních případech (např. kartu již klient nechce používat) vrací kartu tiskopisem 773 Žádost - Změny platební /vkladové karty (vzor č. 6).

O zneplatnění karty je držiteli vydáno automaticky vyhotovené Potvrzení o transakcích. Zneplatněná karta se do APOST zapíše kódem 734.

Zneplatněnou kartu, s výjimkou karet s ukončenou platností, Zástupce držitele odebere a požádá ho o vyplnění tiskopisu Žádost - Změny platební/vkladové karty (kód 773, vzor č. 6). Odmítne-li držitel karty tento tiskopis vyplnit, vyplní Zástupce známé údaje sám. Díl Potvrzení vydá držiteli karty.

Zneplatněnou kartu Zástupce znehodnotí nastřížením čipu a magnetického proužku, připojí k hlavnímu dílu dokladu Odevzdání platební karty a odešle v denní zásilce do banky.

Vzor č.

přední strana

Československá obchodní banka, a. s. Poštovní spořitelna		Československá obchodní banka, a. s. Poštovní spořitelna		<b>VÝPOVĚĎ SMLOUVY O ÚČTU ZRUŠENÍ - ODEVZDÁNÍ</b>		<b>687</b> <small>číslo tiskopisu PS 09 13</small>
Potvrzení <b>VÝPOVĚĎ SMLOUVY O ÚČTU ZRUŠENÍ - ODEVZDÁNÍ</b>		Žádám o:		č. účtu - vyplňte zleva: prázdná místa ponechte volná 101522155 0300		
Číslo účtu 101522155 /0300		<input type="checkbox"/> Výpověď smlouvy o účtu uvedeném v záhlaví tiskopisu ve znění dodatku (vč. vrácení platebních karet) <input type="checkbox"/> Platební karty příložené (V případě odevzdání platební karty uveďte její číslo a platnost na 2. stranu tohoto tiskopisu) Zůstatek účtu po zrušení <input type="checkbox"/> zaslěte na kontaktní adresu k výplatě v hotovosti <input type="checkbox"/> převedte na účet číslo _____ variabilní symbol _____ specifický symbol _____ měna převodu _____ Další údaje o příjemci v případě převodu zůstatku z EURKONTA _____ SWIFT/BIC _____ Jméno, příjmení /růzev _____ Adresa _____ Tel. spojení na majitele účtu _____		Důvod zrušení účtu <input type="checkbox"/> Nespokojenost s pracovníkem/obsluhou <input type="checkbox"/> Nedostupnost produktu a služeb <input type="checkbox"/> Jiný produkt - nespokojenost <input type="checkbox"/> Sběhování <input type="checkbox"/> Dlouhá čekací doba <input type="checkbox"/> Převod na jiný účet v rámci ČSOB <input type="checkbox"/> Účet nevyužívám, hlavní účet v jiné bance <input type="checkbox"/> Poplatky <input type="checkbox"/> Úmrtí majitele účtu <input type="checkbox"/> Jiné _____		
<input type="checkbox"/> 1 Výpověď smlouvy o účtu uvedeném v záhlaví tiskopisu ve znění dodatku Zůstatek účtu po zrušení <input type="checkbox"/> výplata v hotovosti na kontaktní adresu <input type="checkbox"/> převod na účet <input checked="" type="checkbox"/> 2 Změna smlouvy - zrušení služby/produktu <input checked="" type="checkbox"/> Specif. účet 101522155 /0300 <input type="checkbox"/> Kontokorent <input type="checkbox"/> Kreditořní karta <input type="checkbox"/> Jiné <input type="checkbox"/> 3 Odevzdání výplata šeky _____ ks jiné doklady _____ ks Příslušný údaj označte krížkem		Datum a podpis majitele účtu dle podpisového vzoru (stažte tento tiskopis z obchodního zastupce) Odevzdání platební karty (pouze u platební karty)				

zadní strana

Číslo odevzatých platebních karet	Číslo odevzatých platebních karet	
Číslo karty	Číslo karty	platební karty do
Číslo karty	Číslo karty	platební karty do
Číslo karty	Číslo karty	platební karty do
Číslo karty	Číslo karty	platební karty do

**2** Změna smlouvy - změna služby/produktu

Společná účetní číslo 111400222  Kreditní karta  Jiná

Komunikace k uvedení nové telefonní ústředny

**3** Odvolání blokády

včetně bank čísla:  jiné údaje:

*10.3.2014 Husa*  
Datum a podpis majitele účtu (ne podpísať účetní)  
Právní zástupce účtu musí být ověřen osobně

**INFORMACE PRO VYPLNĚNÍ**

Všechny údaje vyplňujte pečlivě. Každá změna smlouvy vyžaduje ověření majitele účtu. Pokud máte jakýkoliv dotaz, obraťte se na oddělení služeb klientů. Všechny údaje vyplňujte pečlivě. Každá změna smlouvy vyžaduje ověření majitele účtu. Pokud máte jakýkoliv dotaz, obraťte se na oddělení služeb klientů. Všechny údaje vyplňujte pečlivě. Každá změna smlouvy vyžaduje ověření majitele účtu. Pokud máte jakýkoliv dotaz, obraťte se na oddělení služeb klientů.

Vzor č. 6

přední strana

<p>Československá obchodní banka, a. s. Poštovní spořitelna síťová rozšířka APOST</p> <p>Potvrzení ŽÁDOST ZMĚNY PĚTIBĚŽNÍ/VKLADOVÉ KARTY</p> <p>Č. účtu <u>519815155</u> /0300</p> <p><input type="checkbox"/> 1 Funkce pro pošty a finanční centra <input type="checkbox"/> ano <input type="checkbox"/> ne Nadimní výběr v hotovosti <input type="checkbox"/> zavedení <input type="checkbox"/> zrušení Příkaz k úhradě <input type="checkbox"/> zavedení <input type="checkbox"/> zrušení</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 2 Zobrazení zůstatku v ATM <input checked="" type="checkbox"/> zavedení <input type="checkbox"/> zrušení</p> <p><input type="checkbox"/> 3 Změna adresy držitele</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 4 Platby přes internet/telefon (3D Secure) <input type="checkbox"/> zavedení <input checked="" type="checkbox"/> zrušení</p> <p><input type="checkbox"/> 5 Dočasná blokáda</p> <p><input type="checkbox"/> 6 Odvolání blokády</p>	<p>Československá obchodní banka, a. s. Poštovní spořitelna síťová rozšířka APOST</p> <p><b>ŽÁDOST</b> 773 PS 07 14</p> <p><b>ZMĚNY PĚTIBĚŽNÍ/VKLADOVÉ KARTY</b></p> <p>Č. účtu - vyplňte zleva: prázdná místa ponechte volná: <u>519815155</u> /0300</p> <p>Žádost se vztahuje na: <input checked="" type="checkbox"/> kartu držitele číslo <u>6761 6565 6374 5231</u></p> <p>Platnost karty do: <u>1215</u> (v případě odevzdání více karet vyplňte pro každou kartu samostatně)</p> <p>Rodné číslo, u dítěte datum narození (RRMMDD): <u>531024333</u></p> <p><input type="checkbox"/> Všechny karty vydané k účtu <sup>1)</sup> <input type="checkbox"/> Všechny karty držitele <input type="checkbox"/> Druh karty <input type="checkbox"/> Všechny karty uvedeného druhu</p> <p><input type="checkbox"/> 1 Funkce pro pošty a finanční centra <sup>1) 4) 5) 6)</sup> <input type="checkbox"/> ano <input type="checkbox"/> ne Nadimní výběr v hotovosti <input type="checkbox"/> zavedení <input type="checkbox"/> zrušení Příkaz k úhradě <input type="checkbox"/> zavedení <input type="checkbox"/> zrušení</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 2 Zobrazení zůstatku v ATM <sup>1) 3)</sup> <input checked="" type="checkbox"/> zavedení <input type="checkbox"/> zrušení</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/></p> <p><input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/></p>	<p><input type="checkbox"/> 3 Změna adresy držitele pro zaslání PIN a karty (viz též Odst. 11.10.14.2, 11.10.14.3, 11.10.14.4)</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 4 Platby přes internet/telefon (3D Secure) <sup>1) 5)</sup> <input type="checkbox"/> zavedení <input checked="" type="checkbox"/> zrušení Límít internetových plateb <sup>4)</sup> _____ Kč Mobilní telefon + _____ (pro telefonování služeb, využití volání mobilními přístroji) Oslovení klienta (včetně vyřazení, služeb, nastavení klienta při internetové službě kartou)</p> <p><input type="checkbox"/> 5 Dočasná blokáda <sup>2)</sup></p> <p><input type="checkbox"/> 6 Odvolání blokády (včetně odvolání karty, pokud není vyžadováno zrušením karty z důvodu poškození účtu)</p>	
	<p><input checked="" type="checkbox"/> <sup>3)</sup> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/></p> <p><input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/></p> <p><input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/></p>		<p><b>Obratle</b></p> <p><sup>1)</sup> Vyplňte majitel účtu (musí být pro všechny karty vydané k účtu nebo držitel karty pouze pro karty, které má v účtu). <sup>2)</sup> Blokáda pro účtu. <sup>3)</sup> Blokáda pro vkladovou kartu. <sup>4)</sup> Blokáda pro účtu a klienty musí být 15 let.</p>
	<p>Československá obchodní banka, a. s. Poštovní spořitelna síťová rozšířka APOST</p>		

zadní strana

<p>7 <input type="checkbox"/> Odmítnutí automatického vydání další karty</p> <p>8 <input type="checkbox"/> Hlášení blokáce karty z důvodu <input type="checkbox"/> ztráty <input type="checkbox"/> odcizení <input type="checkbox"/> zneužití</p> <p>9 <input type="checkbox"/> Žádost o vydání „Potvrzení o blokáci platební karty“ z důvodu ztráty/odcizení/zneužití pro <input type="checkbox"/> majitele účtu <input type="checkbox"/> držitele platební karty</p> <p>10 <input type="checkbox"/> Žádost o výměnu karty</p> <p>11 <input type="checkbox"/> Opakované vydání PIN</p> <p>12 <input checked="" type="checkbox"/> Změny limitů <input type="checkbox"/> limit pro poštý a Finanční centra ..... Kč <input checked="" type="checkbox"/> limit pro bankomaty a obchodníky = 10.000,- Kč <input type="checkbox"/> limit internetových plateb ..... Kč</p> <p>13 <input type="checkbox"/> Odevzdání karty</p> <p>14 <input type="checkbox"/> Prohlášení majitele účtu <input type="checkbox"/> zaniká <input type="checkbox"/> nezaniká</p> <p>15 <input type="checkbox"/> Další změny údajů/Jiné požadavky</p>	<p>7 <input type="checkbox"/> Odmítnutí automatického vydání další karty<sup>1)</sup></p> <p>8 <input type="checkbox"/> Hlášení <input type="checkbox"/> ztráta <input type="checkbox"/> odcizení <input type="checkbox"/> zneužití Příjmení, jméno a titul držitele ..... Rodné číslo (i) osobní osuň nezmenit) ..... Telefonické hlášení? <input type="checkbox"/> ano <input type="checkbox"/> ne (hlášení je posíláno k zabezpečení platební karty do konce její platnosti; kartu nelze odebírat)</p> <p>9 <input type="checkbox"/> Žádost o vydání „Potvrzení o blokáci platební karty“ z důvodu ztráty/odcizení/zneužití<sup>2)</sup> pro <input type="checkbox"/> majitele účtu <input type="checkbox"/> držitele platební karty</p> <p>10 <input type="checkbox"/> Žádost o výměnu karty<sup>2)</sup> 5) Důvody: <input type="checkbox"/> ztráta <input type="checkbox"/> odcizení <input type="checkbox"/> zneužití <input type="checkbox"/> změna jména <input type="checkbox"/> výměna za Image kartu ID novizního designu karty ..... poznámka: 100 možno číst jako číslo designu karty zalesně anilacím <input type="checkbox"/> poškozený/nefunkční plast <input type="checkbox"/> poškozená zářívka s PIN <input type="checkbox"/> poškozená zářívka s kartou <input type="checkbox"/> zapomenutý PIN (při zneplatnění na ČP) Karta <input type="checkbox"/> přiložena <input type="checkbox"/> nepřiložena</p>	<p>11 <input type="checkbox"/> Opakované vydání PIN<sup>2)</sup></p> <p>12 <input checked="" type="checkbox"/> Změny limitů<sup>1) 5)</sup> (o kreditní kartu má, do výše schváleného úvěrového limitu) <input type="checkbox"/> limit pro poštý a Finanční centra ..... Kč <input checked="" type="checkbox"/> limit pro bankomaty a obchodníky = 10.000,- Kč <input type="checkbox"/> limit internetových plateb ..... Kč</p> <p>13 <input type="checkbox"/> Odevzdání karty Důvod: Karta <input type="checkbox"/> přiložena <input type="checkbox"/> nepřiložena</p> <p>14 <input type="checkbox"/> Prohlášení majitele účtu<sup>1) 4) 5)</sup> Zmocnění k nakládání s peněžními prostředky na mém výše uvedeném účtu prostřednictvím platební karty <input type="checkbox"/> zaniká mou smrtí <input type="checkbox"/> nezaniká mou smrtí (výše uvedené pouze fyzické osoby a fyzické osoby - podnikatelé)</p> <p>15 <input type="checkbox"/> Další změny údajů/Jiné požadavky <input type="checkbox"/> o držitel<sup>2)</sup> <input type="checkbox"/> o majitel účtu/klientovi<sup>1)</sup></p> <p>18.8.2014 Husová Datum a podpis majitele účtu/držitele karty 100 zapsaný v obchodním rejstříku u Městského soudu v Praze, spisová značka A7565</p>
---	--	---

## 2. Složenky a dobírkové složenky

### 2.1. Úvod

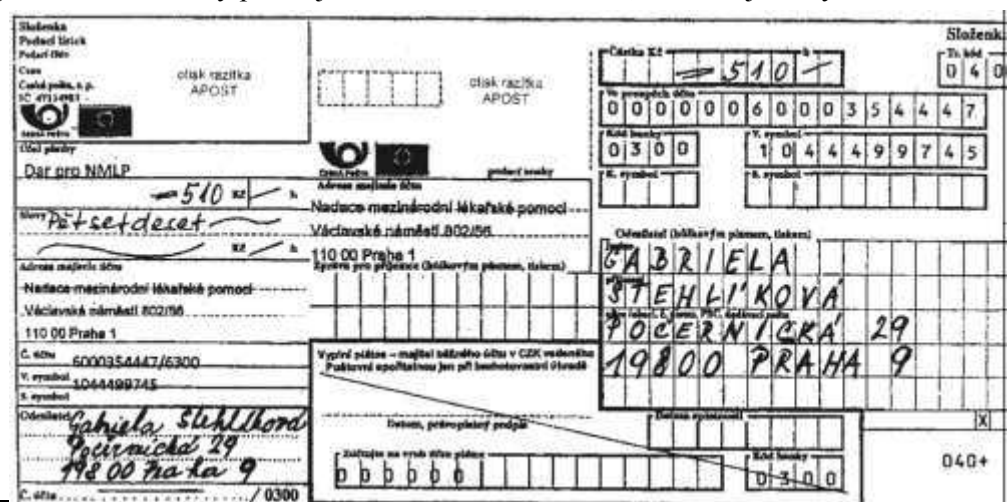
- a) Složenky a dobírkové složenky jsou platební doklady vydávané bankou. Jsou určeny k hotovostním vkladům na účty vedené u ČSOB. Majitel Osobního účtu nebo účtu pro podnikatele a právnické osoby může složenku použít i k bezhotovostní platbě ze svého účtu. Dobírkové složenky jsou určeny k **hotovostnímu** vplacení částky vybrané Zástupcem při doručení zásilky na dobírku.
- b) Složenka je dvoudílná, světle červené barvy s bílým polem pro bezhotovostní úhradu. Dobírková složenka má pouze hlavní díl a je označena trojúhelníkovým symbolem "Dobírka - Remboursement". Je buď samostatná, nebo je součástí dobírkové průvodky.
- c) Složenky a dobírkové složenky vydává banka s částečně nebo úplně vyplněnými údaji v dokladu. Na pracovišti Partner jsou k dispozici též blanco složenky určené jako náhrada za poškozenou nebo nesprávně vyplněnou složenku. Pokud obchodní místo musí použít náhradou za originální doklad blanco složenku, pak použitý typ se musí shodovat s dokladem, který je nahrazován.

### 2.2. Úhrada složenky v hotovosti

- a) Zástupce převezme od plátce složenku (vzor č. 7) spolu s penězi, popř. i s peněžním lístkem a ověří, zda byly dodrženy podmínky:
- doklad musí být vyplněn na všech dílech shodně a čitelně
  - nesmí být vyplněn fixem, obyčejnou ani inkoustovou tužkou
  - údaje v dokladu nesmí být škrtnané, přepisované, odstraňované apod. nebo jiným způsobem změněny
  - díly dokladu nesmějí být před podáním odděleny,
  - výše částky, která bude dokladem hrazena, musí být (z technických důvodů) nižší než 10 milionů Kč
  - volné místo před a za údajem částky v číslicích i ve slovech musí být proškrtnuto
  - částka ve slovech, pokud se na dokladu uvádí, musí být shodná s částkou v číslicích.

Částka ve slovech uváděná na dílu Potvrzení musí být shodná s částkou v číslicích na obou dílech dokladu. Částka slovy začíná vždy velkým písmenem, píše se od levého okraje vyznačeného předtisku a tvoří jedno slovo. Částky počínající hodnotou "sto", "tisíc", se uvádějí slovy "Jednosta", "Dvacettisíc".

Vzor č.7



The image shows a sample of a payment slip (složenk) with handwritten entries. The form is divided into several sections:

- Top Left:** "Složenk", "Potvrzení lístek", "Podatel úpis", "Číslo", "Česká pošta, s.p.", "IC: 47114981".
- Top Right:** "Číslo Kč", "510", "Složenk", "Th. kód", "040".
- Middle Left:** "Daf pro NMLP", "510 Kč", "Nadace mezinárodní lékařské pomoci", "Václavská náměstí 802/96", "110 00 Praha 1".
- Middle Right:** "Kód banky", "0300", "V. symbol", "1044498745", "B. symbol", "1".
- Bottom Left:** "C. číslo", "6000354447/6300", "V. symbol", "1044498745", "B. symbol", "1", "Odesílatel", "Gabriela Stehlíková", "Pocernická 29", "198 00 Praha 9", "C. číslo", "0300".
- Bottom Right:** "Vypřel plátce - majitel účtu v ČR vedeného Poštovní spořitelnou jen při bezhotovostní úhradě", "Datum, příjmový podpis", "Číslo příjmu", "Kód banky", "0300", "040+".

- b) Pokud to provozní předpis výslovně nedovoluje, nesmí Zástupce v předloženém dokladu nic měnit nebo doplňovat, např. zjistí-li kontrolou chybějící zamezovky u částky, pak je Zástupce doplní.
- c) Při zjištění závady, pro kterou nebude možné složenku přijmout, požádá plátce o vyplnění nového dokladu a vydá mu zdarma bianco složenku, dle bodu 2.1.c) kap. F.
- d) Přezkoušenou složenku Zástupce zpracuje následovně:

Údaje natypuje z přezkoušené složenky (poukazovaná peněžní částka, požadované služby, výše převzaté peněžní částky, popř. další požadované údaje) do APOST.

Po natypování všech údajů se podací znaky na složenku včetně podacího lístku vytisknou tiskárnou počítače a zároveň se uloží do datového souboru (žurnálu) APOST.

Na složenku, která je určena pro vplacení vybrané dobírkové částky, se podací znaky a doplňující údaje tisknou pouze na hlavní díl.

Ručně se podací znaky pořizují, pokud dojde k poruše tiskárny nebo jiného technického vybavení přepážky. Při ručním uvádění podacích znaků se hlavní díl složenky i podací lístek opatří otiskem denního razítka a podacím číslem. Podací číslo se uvede na hlavní díl propisovací tužkou černé barvy do předtištěných rámečků v bílém poli, na podací lístek u příslušného předtisku. Na podací lístek se vyznačí celková cena služby a zkratkou sjednané doplňkové služby a Zástupce se podepíše. Tato nepravidelnost se запиše do záznamu nepravidelností (jako pro poštovní poukázky), kde se uvede první a poslední podací číslo poštovních poukázek oražených ručně a podpis Zástupce. Po odstranění poruchy se údaje ze složenek přijatých neautomatizovaně dodatečně dotypují tak, aby datový soubor (žurnál) APOST obsahoval údaje o všech přijatých složenkách, které se v tom případě tiskárnou počítače již neorážejí. Při pořizování je nutno dbát, aby podací číslo automaticky generované počítačem APOST bylo shodné s podacím číslem uvedeným na složence.

U potvrzené složenky Zástupce oddělí část Potvrzení a vydá je plátci.

Žádá-li plátce o

- další podací potvrzení, vydá ho Zástupce na upraveném opisu podací stvrzenky, tisk. 11-042; za ověření opisu potvrzení vybere sazbu podle sazebníku banky a zúčtuje ji otiskem výplatního stroje nebo výplatními známkami na opisu stvrzenky,
- potvrzení zaplacené sazby, vystaví ho Zástupce na upraveném tisk. 11-040.

- e) Dobírkové složenky slouží k odeslání dobírkových částek vybraných při dodání zásilek na dobírku obdobně jako poštovní dobírkové poukázky A. Převzaté dobírkové složenky Zástupce přezkouší jako jiné složenky (poštovní poukázky) vplácené v hotovosti a neshledá-li závady, provede jejich příjem.

Do dodacích dokladů se vplacení dobírkové částky poznamenává datem, číslem Zástupce a pořadovým číslem transakce v rámci cyklu.

Je-li hrazená částka vyšší než 1000 EUR, provede Zástupce identifikaci plátce v souladu s bodem 3.a), popř. s body 3.d) – 3.e) kap. E.

### 2.3. Bezhotovostní úhrada složenky, poštovní poukázky A

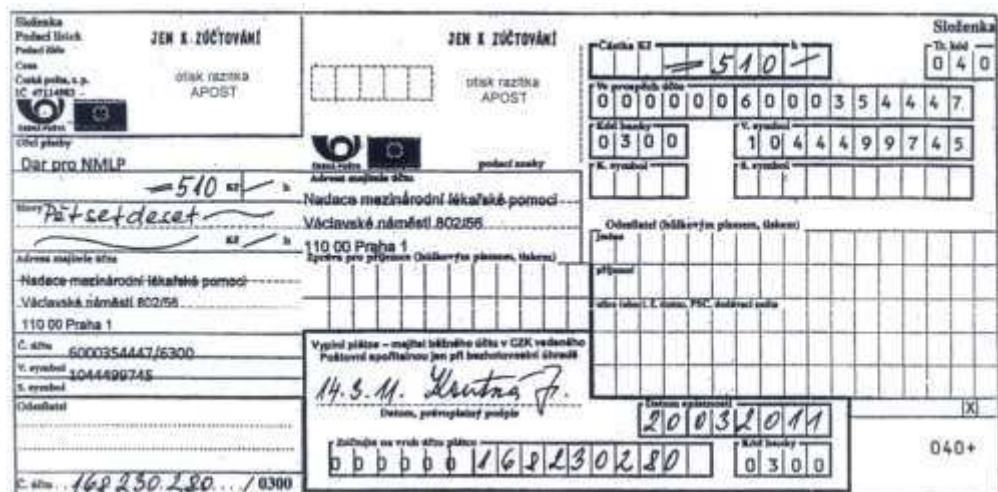
- a) Bezhotovostní úhrada složenky nebo poštovní poukázky A (vyplněno pole pro bezhotovostní úhradu na přední straně dokladu) může být provedena pouze z běžného korunového účtu vedeného v Poštovní spořitelně, tzn., že kód banky plátce musí být 0300.



Jedná-li se o plátce, jehož účet je veden v ČSOB (modrá linie), tento nemůže použít (vyplnit) rubriku pro bezhotovostní úhradu na přední straně složenky/poštovní poukázky A, ale vyplňuje příkaz k úhradě na zadní straně. Zástupce odkáže klienta pro podání dokladu na jeho pobočku. Může však umožnit hotovostní vplacení dokladu - v tomto případě vyplněný příkaz k úhradě na dokladu škrtně. Rovněž v dílu Potvrzení v posledním řádku přeškrtně uvedené číslo účtu. Stejně Zástupce postupuje, je-li předložena složenka nebo poštovní poukázka A, na které je u účtu plátce jiný kód banky než 0300.

- b) Zástupce zkontroluje úplnost vyplnění předloženého dokladu dle bodu 2.2.a) kap. F včetně pole pro bezhotovostní úhradu. Datum splatnosti a údaje o odeslateli platby nemusí být na dokladu vyplněny.  
Sazba za přijetí dokladu se v tomto případě nevybírá.
- c) Zkontrolovanou složenku popř. poštovní poukázku A zapíše Zástupce do APOST transakčním kódem 954, podkódem, číslem účtu plátce a částkou. Oba díly APOST opatří poznámkou "Jen k zúčtování" (vzor č. 8), část Potvrzení oddělí a vydá předložiteli.

Vzor č. 8



The image shows a sample of a payment slip (složenka) for APOST. The slip is divided into two main sections: 'JEN K ZÚČTOVÁNÍ' (For settlement only) and 'Složenka' (Payment slip). The amount is 510 Kč. The recipient is 'Nadace mezinárodní lékařské pomoci' (International Medical Charity) at 'Václavské náměstí 802/56, 110 00 Praha 1'. The sender is '110 00 Praha 1'. The slip includes a signature and date '14.5.11. Zástupce J.'. There are also fields for account numbers and a control list (Kontrolní list) with a date '200812011'.

Je-li částka k úhradě 15 000 EUR a vyšší, vyplní Zástupce Kontrolní list, který APOST zobrazí (body 3.d) až 3.e) kap. E).

## 2.4. Reklamacce složenek hrazených v hotovosti

- a) O vyřizování reklamací složenek s bezhotovostní úhradou, popř. poštovních poukázek A s bezhotovostní úhradou platí postup dle bodů 5.a) až 5.c) a 5.f) kap. F.  
Pro vyřizování reklamací hotovostně hrazených složenek a dobírkových složenek platí následující postup:  
Reklamacce dodání poukázané peněžní částky se vyřizuje „Reklamačním listem po poštovní poukázce“ (tisk. 12-214). Reklamační list se sepíše na základě předložené podací stvrzenky. Před sepsáním reklamačního listu se zkontroluje, zda neuplynula doba delší než jeden rok od podání reklamované složenky. Reklamační list se vyplní přesně a čitelně podle předtisku. V záhlaví se doplní do předtištěného rámečku pro název reklamovaného dokladu text „po složence“.

Je-li na podací stvrzence uvedeno písmeno „Z“, uveďte se toto písmeno na reklamační list k údajům „Den podání“. Na rubu podacího lístku Zástupce vyznačí pořadové číslo z „Reklamačního protokolu“, doplní otisk denního razítka a svůj podpis.

Reklamační list odešle neprodleně řídicí poště. Veškeré další kroky zařídí řídicí pošta. O výsledku reklamace bude odesílatele informovat řídicí pošta.

### 3. Vkladní knížky a účty

#### a) Transakce ke vkladním knížkám

##### 3.1. Úvod

- a) Vkladní knížky jsou zakládány fyzickým osobám jako vkladní knížky na jméno. Na vkladní knížky lze vkládat a vybírat z nich hotovosti na všech poštách, finančních centrech a pracovištích Partner II.  
**Bez předložení vkladní knížky nelze se vkladem nakládat.**  
Zůstatek vkladu nesmí klesnout pod částku 50 Kč.
- b) Vkladní knížka může být založena na jednoho nebo dva vkladatele, přičemž oba mají stejná dispoziční práva a oba jsou majiteli vkladní knížky. Každý vkladatel je ve vkladní knížce uveden jménem, příjmením, rodným číslem a adresou trvalého pobytu.  
Osoba vkladatele může být i osoba nezletilá, přičemž do 15 let není způsobilá samostatně se vkladem nakládat. Zákonnými zástupci nezletilého vkladatele jsou jeho rodiče nebo osoba určená rozhodnutím soudu. Svůj vztah k nezletilému prokazují zápisem v průkazu totožnosti, rodným listem (úředně ověřeným výpisem z matriky) nebo pravomocným rozhodnutím soudu.
- c) Vklady na vkladní knížku se přijímají od každého, výběr může uskutečnit jen vkladatel, který se prokáže průkazem totožnosti. Osobu, která své oprávnění jednat za vkladatele dokládá plnou mocí, odkáže Zástupce na řídící poštu, jakoukoli jinou poštu nebo finanční centrum.  
Pouze finanční centrum může provést výběr na základě pravomocného soudního rozhodnutí.
- d) Na vkladový účet vkladní knížky lze uhrazovat vklady i bezhotovostně, jednorázovým či trvalým příkazem. Přitom je třeba použít celé bankovní spojení, tj.:
- číslo účtu vždy **6699**,
  - kód banky **0300**,
  - specifický symbol - uvádí se **číslo vkladového účtu**.
- Tento údaj je uveden ve vkladní knížce na úvodní dvoustranně.
- e) Vkladní knížka může být založena bez výpovědní lhůty nebo s výpovědní lhůtou 3, 6, 12 nebo 24 měsíců. Sjednání výpovědní lhůty vkladatele zavazuje částku každého výběru oznámit předem. Záznam o podání výpovědi vkladu se zaznamenává do vkladní knížky. Za nedodržení výpovědní lhůty se při výběru účtuje náhrada podle sazebníku banky. Náhrada se odečte od vybrané částky.
- f) Pokud je výběr z vkladní knížky vázán výpovědní lhůtou, lze výplatu bez zaplacení náhrady za nedodržení výpovědní lhůty uskutečnit jen po předchozím podání výpovědi vkladu. Tuto výplatu (vypovězené částky) lze uskutečnit pouze v době účinnosti výpovědi.
- g) **Účinnost výpovědi vkladu**, tj. období, ve kterém může být uskutečněn výběr bez náhrady, je **tři měsíce** od data 1. dne výplaty. Pro počítání času platí obvyklé zásady, tj.:
- lhůta skončí ve třetím měsíci uplynutím dne, který se svým označením shoduje se dnem označeným jako 1. den výplaty (viz příklady),
  - není-li ve třetím měsíci den se stejným označením, končí lhůta posledním dnem v měsíci (viz

příklady),

- případně-li poslední den lhůty na sobotu, neděli nebo svátek, je posledním dnem lhůty **nejblíže následující** pracovní den.

*Příklad č. 1:*

- první den výplaty vkladu 29.5.2009
- poslední den výplaty vkladu 29.8.2009  
(29. 8. 2009 je sobota, proto výplatu bude možno provést naposledy v pondělí 31.8.2009)

*Příklad č. 2:*

- první den výplaty vkladu 25. 9.2009
- poslední den výplaty vkladu 25. 12.2009  
(25. a 26. 12. 2009 jsou svátky, ale protože v tomto případě 27.12. je neděle, tak výplatu bude možno provést ještě v pondělí 28.12.2009).

- h) Vkladatel může kdykoliv požádat o změnu, zrušení nebo naopak dodatečný zápis výpovědní lhůty do vkladní knížky. **Dodatečný zápis nebo změna/zrušení** výpovědní lhůty se uvádí na titulní dvoustraně vkladní knížky v rubrice služebních záznamů. Nový záznam "Výpovědní lhůta ... měsíců" musí být opatřen denním razítkem a podpisem pracovníka, který změnu provedl.

### 3.2. Popis vkladní knížky

- a) Vkladní knížka má na obalu nápis VKLADNÍ KNÍŽKA a logo banky. Zástupci mohou být předloženy i starší typy vkladních knížek, které mají na obalu původní názvy peněžních ústavů (Poštovní banka nebo zkratku IPB). Znak banky (čtyřlístek, u starších typů trumpeta nebo IPB) je i v podtisku každé vnitřní strany.
- b) Na titulní dvoustraně vkladní knížky (vzor č. 9) vlevo nahoře je název a sídlo banky, pod ním je místo na služební záznamy, ve kterých se uvádí sjednaná výpovědní lhůta, dále pořadové číslo a nevybraný úrok z předchozí vkladní knížky.  
V levé dolní části titulní dvoustrany je doložka o bankovním spojení pro bezhotovostní platby (viz vzor č. 9).  
V pravé části je uvedeno číslo vkladového účtu a údaje o vkladateli (vkladatelích) - jméno, příjmení, rodné číslo a adresa trvalého (jiného) pobytu. V dolní části je rubrika určená pro uvedení změny údaje o vkladateli nebo pro doplnění údajů o druhém vkladateli.  
Dvoustrany určené pro účetní zápisy jsou očíslovány v podtisku ve středu přes oba listy. Jednotlivé řádky pro účetní zápisy jsou pořadově číslovány od 1 do 53.  
Za stranami pro účetní zápisy následují strany pro záznamy oznámených výpovědí vkladů a jiné služební záznamy. Do této části jsou poštami dodatečně doplňovány adresy vkladatelů, nejsou-li uvedeny na úvodní dvoustraně. Na poslední stránce je evidenční číslo vkladní knížky a základní poučení pro vkladatele, které nenahrazuje plné znění Podmínek pro vkladní knížky.

Vzor č. 9

<p><b>Ceskoslovenská obchodní banka, a. s.</b> <b>Poštovní spořitelna</b> Československá obchodní banka, a. s. Radlická 333/150, 150 57 Praha 5, IČ: 00001350 zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddělení B 2000/1, vložka 40</p> <p>Na tuto vkladní knížku lze ukládat a vybírat z ní na kterémkoliv poště v ČR a ve finančních centrech označených logem Poštovní spořitelna.</p> <p><b>Služební záznamy</b></p> <p>Výpovědní lhůta 3 měsíce</p> <p>Pořadové číslo vkladní knížky: 1</p> <p>Nevybraný úrok za rok:      Číslo:      Kč</p> <p>Bankovní spojení pro bezhotovostní vklady: 6699 / 0300      číslo vkladového účtu* číslo účtu      kód banky      specifický symbol</p> <p><small>* uvedeno v rejstříku obchodních spisů</small></p> <p>Poluzabováni na poslední dvoustraně</p>	<p><b>VKLADNÍ KNÍŽKA</b></p> <p>číslo vkladového účtu <b>0023 842 089</b></p> <p>Vkladní knížka na jméno</p> <p>1. vkladatel <b>ING. Pavla Jakubcová</b> Jméno a příjmení <b>64-58-09/0456</b> rodné číslo <b>Slavíkova 110/14</b> <b>38901 Vodňany</b> adresa</p> <p>2. vkladatel <b>Dr. Petr Jakubec</b> Jméno a příjmení <b>63-08-29/1233</b> rodné číslo <b>Slavíkova 110/14</b> <b>38901 Vodňany</b> adresa</p> <p>Změna</p>
---	---

### 3.3. Přezkoušení vkladní knížky při jejím předložení

- a) Při každém předložení vkladní knížky Zástupce přezkouší, zda:
- jde o pravou a platnou vkladní knížku podle bodů 3.2.a) – 3.2.b) kap. F.
  - vkladní knížka není zjevně poškozená nebo znečištěná tak, že ji nelze dále používat,
  - v ní nechybí některý list se zápisem nebo nejsou listy uvolněny tak, že by mohly vypadnout,
  - údaje ve vkladní knížce nejsou gumovány, přepisovány nebo jiným nedovoleným způsobem měněny,
  - zápisy ve vkladní knížce jsou potvrzeny poštou, Zástupcem nebo bankou, popř. zda pod poznámkou "Odesláno k přezkoušení" banka zapsala a ověřila zůstatek.

Zjistí-li Zástupce, že některý z kontrolovaných zápisů neodpovídá bodům 3.4.a) – 3.4.c) kap. F nebo jinou závadu ve vkladní knížce, odebere ji podle bodů 3.10.a) – 3.10.d) kap. F. Shodně postupuje i v případě, kdy si banka vyžádá vkladní knížku ke kontrole.

Při každém předložení vkladní knížky Zástupce dále přezkouší, zda jsou v ní kromě jména, příjmení a rodného čísla uvedena adresa vkladatele/vkladatelů. Adresy vkladatelů banka uvádí jako součást osobních údajů na titulní dvoustraně, pošty je doplňují na poslední dvoustranu do „jiných služebních záznamů“. Zjistí-li Zástupce, že předložená vkladní knížka adresu vkladatele neobsahuje, odkáže Zástupce vkladatele na řídicí poštu, jakoukoli jinou poštu nebo finanční centrum, které chybějící adresu doplní. Do vkladní knížky s chybějící trvalou adresou může Zástupce provést pouze vklad.

Zástupce je dále povinen podrobně přezkoušet poslední účetní zápis, a to zda:

- vyznačené datum zápisu souhlasí s datem v razítku pošty, Zástupce nebo pracoviště banky,
- je správně vypočítán zůstatek vkladu vzhledem k předchozímu zůstatku a provedené operaci,
- částka slovy souhlasí s částkou v číslicích,
- nechybí některý údaj,
- úhrn všech výplat v den, kdy je vkladní knížka předkládána k výplatě nepřesáhne 20 000 Kč,
- při převodu z předchozí dvoustrany souhlasí částka převedeného zůstatku s posledním zápisem (v číslicích i ve slovech).

b) Je-li předložena starší verze vkladní knížky s neplatným údajem o bankovním spojení pro bezhotovostní platby, nabídne Zástupce vkladateli její bezplatnou výměnu za novou, není-li poškozena. V případě, že se jedná o vkladní knížku poškozenou, pak se za výměnu vybírá poplatek dle sazebníku banky. Obdobně bude postupovat i v případě, že v levém horním rohu titulní dvoustrany bude uveden neplatný název banky. Postup pro výměnu viz body 3.10.a) – 3.10.d) kap. F.

c) Zjistí-li Zástupce některý z dalších nedostatků, nebo má-li pochybnosti o pravosti či platnosti vkladní knížky nebo zápisů a otisků razítek v ní, vklad přijme, výplatu však v žádném případě neprovede. Vkladní knížku zadrží a předložiteli oznámí, že musí být zaslána do banky k přezkoušení. Dále bude postupovat dle bodů 3.10.a) – 3.10.d) kap. F.

### 3.4. Účetní zápisy do vkladních knížek

a) Zápisy do vkladních knížek se provádějí tiskárnou APOST. Při každém zápisu se na účetním řádku v příslušných sloupcích uvede datum zápisu, částka vkladu nebo výplaty a částka zůstatku v číslicích. Pod zápisy částek v číslicích se uvádí částka zůstatku slovy tak, aby zápis zasahoval na oba listy dvoustrany. Zápis tvoří jedno slovo a začíná velkým písmenem.

Volná místa před a za údaji částek v číslicích i ve slovech a sloupec, ve kterém se neprováděl zápis, se potisknou zamezovkami.

b) Pracovník (pošty, banky, Zástupce), který provedl poslední účetní zápis na dvoustraně, je povinen převést zůstatek vkladu do prvního řádku na následující dvoustranu.

Před zápisem do posledního resp. předposledního účetního řádku v celé vkladní knížce nabídne Zástupce vkladateli vyřízení její výměny (body 3.10.a) až 3.10.d) kap. F).

c) Při opravách zápisů pořízených multifunkční tiskárnou postupuje Zástupce podle Manuálu pro APOST. Storno lze provést pouze tentýž den v témže cyklu, kdy byla provedena původní transakce. Je-li ve vkladní knížce kontrolou zjištěn prázdný (vynechaný) řádek, musí být zneplatněn samostatnou transakcí 961. Tato transakce nemá časové omezení.

Je-li novým záznamem přetištěn již vyplněný řádek, provede Zástupce storno transakce podle Manuálu pro APOST a následně původní transakci zopakuje, a to se správným číslem nejbližšího volného řádku.

Pokud nelze z technických důvodů zaznamenat do vkladní knížky prováděnou transakci, provede Zástupce storno transakce a vkladatele odkáže na nejbližší (řídící či jakoukoli jinou) poštu. U vkladu vrátí vkladateli hotovost.

### 3.5. Vklady v hotovosti

- a) Vklady v hotovosti se přijímají v celých korunách, úroky a bezhotovostní vklady banka zaokrouhluje na celé Kč (od 50 haléřů směrem nahoru).

Zástupce převezme hotovost a vkladní knížku, kterou přezkouší podle bodů 3.3.a) – 3.3.c) kap. F. V APOST vyvolá transakci 082 a doplní požadované údaje o vkladní knížce, vkladu a vkladateli (zadáva se RČ přítomné osoby nebo jednoho z vkladatelů uvedených ve vkladní knížce) APOST provede záznam do vkladní knížky.

Pokud je částka vkladu vyšší než 1 000 EUR, popř. 15 000 EUR a vyšší postupuje Zástupce navíc podle bodů 3.a) – 3.e) kap. E.

Záznam o vkladu Zástupce zkontroluje (čitelnost, správnost) a vkladní knížku vrátí předložiteli.

- b) Storno vkladu lze provést samostatnou transakcí 089. Záznam o stornu APOST zaznamená do vkladní knížky. Zástupce postupuje podle Manuálu pro APOST.

### 3.6. Vkladové poukázky

- a) Bezhotovostně poukázaný vklad na vkladní knížku zaúčtuje banka na příslušný vkladový účet a vyhotoví vkladovou poukázku (kód 57), kterou zašle v obálce jako obyčejnou zásilku na kontaktní adresu.

- b) Po předložení vkladní knížky a vkladové poukázky Zástupce přezkouší nejprve předloženou vkladní knížku podle bodů 3.3.a) – 3.3.c) kap. F.

U vkladové poukázky se přesvědčí, zda:

- pod UV lampou vykazuje fluorescenční znak,
- odpovídá uloženému vzoru,
- není kopírovaná (při kopírování se na dokladu objeví slovo KOPIE),
- je úplně vyplněna,
- je opatřena razítkem banky,
- není na ní nic měněno nebo gumováno,
- souhlasí na ní uvedené číslo vkladového účtu s číslem ve vkladní knížce,
- neuplynula na ní vyznačená doba platnosti.

Vkladová poukázka je dvoudílná, má hlavní díl a informační ústřížek, který neslouží jako potvrzení, proto se neoráží.

- c) Pokud je vkladová poukázka označena poznámkou "DRUHOPIS", zkontroluje Zástupce ve vkladní knížce, zda již nebyla vkladová poukázka se stejným číslem již připsána. V případě pochybností se Zástupce spojí s pracovištěm pro technologickou podporu pošt a dále postupuje podle pokynů pracovníka banky.

- d) Zjistí-li Zástupce na vkladové poukázce závadu, její částku do vkladní knížky nezapíše. Vkladovou poukázku zadrží a vkladní knížku vrátí s vysvětlením předložiteli, pokud neuzná za potřebné zadržet i vkladní knížku. Vkladovou poukázku odešle se zprávou bance v denní zásilce podle bodu 7., kap. B.

Při zadržení vkladní knížky Zástupce postupuje podle bodů 3.10.a) – 3.10.d) kap. F s uvedením důvodu jejího zadržení.

O vystavení druhopisu vkladové poukázky může vkladatel požádat na kterékoli poště nebo ve finančním centru.

- e) Nejistí-li Zástupce závalu pro zpracování vkladové poukázky, zadá do APOST transakci 057 a z vkladové poukázky a z vkladní knížky doplní požadované údaje. Systém provede ověření vkladové poukázky. Na výzvu APOST vloží Zástupce vkladní knížku do tiskárny k provedení záznamu o vkladu. Následně se vkladová poukázka orazí a zneplatní potiskem textu „Vkladová poukázka zapsaná do VK č....na řádek.....“. Nový zůstatek se na vkladové poukázce nedoplňuje (ani ručně). Záznam ve vkladní knížce a text na vkladové poukázce Zástupce zkontroluje a obojí vydá vkladateli.

V případě, že po zadání povinných údajů APOST další zpracování zamítne z důvodu, že vkladová poukázka:

- není emitována
  - je již realizována
  - byla vrácena
  - je blokována
- postupuje Zástupce podle bodu 3.6.d) kap. F.

V případě, že nesouhlasí datum platnosti dokladu nebo částka, APOST zobrazí příslušné pole k ověření zadaného údaje. Zástupce provede kontrolu údaje, zjistí-li rozdíl, opraví a dokončí transakci.

Nejistí-li rozdíl u zobrazeného údaje, transakci nelze dokončit a bude automaticky zrušena. Zástupce odkáže vkladatele na řídicí či jakoukoli jinou poštu.

- f) Storno bezhotovostního vkladu lze provést samostatnou transakcí 967. Záznam o stornu APOST zaznamená do vkladní knížky. Zástupce postupuje podle Manuálu pro APOST.

- g) Při předložení několika vkladových poukázek najednou se platné vkladové poukázky zapisují do vkladní knížky jednotlivě v pořadí, v jakém byly vystaveny. Je-li mezi nimi závadná vkladová poukázka (např. ukončená platnost), Zástupce ji vyřadí ze zpracování. O druhopis vkladové poukázky může vkladatel požádat na řídicí či jakékoli jiné poště.

### 3.7. Úrokové poukázky

- a) Úroky z vkladu po ukončení kalendářního roku se poukazují úrokovou poukázkou (kód 58) zaslanou na zasilací adresu kontaktní osoby. Úroková poukázka je dvoudílná, má hlavní díl a informační ústřížek. Informační ústřížek neslouží jako potvrzení, proto se neoráží.

- b) Po předložení vkladní knížky a úrokové poukázky Zástupce přezkouší nejprve vkladní knížku podle bodů 3.3.a) – 3.3.c) kap. F.

Následně se přesvědčí, zda úroková poukázka:

- pod UV lampou vykazuje fluorescenční znak,
- odpovídá vzoru uloženému u Zástupce,
- není kopírovaná (při kopírování se na dokladu objeví slovo KOPIE),
- je úplně vyplněna,
- je opatřena razítkem banky,
- není na ní nic měněno nebo gumováno,



- souhlasí na ní uvedené číslo vkladového účtu s číslem ve vkladní knížce,
- neuplynula doba platnosti, která je na ní vytištěna (platnost je do konce kalendářního roku, ve kterém byla vystavena).

Pokud je úroková poukázka označena poznámkou "DRUHOPIS", zkontroluje zaměstnanec ve vkladní knížce, zda již nebyla úroková poukázka se stejným číslem připsána. V případě pochybností se spojí s pracovištěm pro technologickou podporu a dále postupuje podle jeho pokynů.

Neshledá-li zaměstnanec závadu, zadá v APOST transakci 058 a pokračuje v souladu s bodem 3.6.e) kap. F.

- c) Storno bezhotovostního vkladu lze provést samostatnou transakcí 967. Záznam o stornu APOST zaznamená do vkladní knížky. Zástupce postupuje podle Manuálu pro APOST.

### 3.8. Výplaty

- a) Vybírat z vkladní knížky může pouze vkladatel po předložení vkladní knížky a průkazu totožnosti (bod 1.c) kap. E), popř. zákonný zástupce nezletilého vkladatele. Vybrat z vkladní knížky lze jen takovou částku, aby zůstatek neklesl pod základní vklad 50,- Kč.

- b) Bez ověření zůstatku vkladu lze z vkladní knížky vybrat v hotovosti v jednom dni nejvýše 20.000 Kč. Vyšší částku lze vyplatit jen po telefonickém ověření zůstatku na dispečinku banky (bod 3.2.(1) kap. A) nebo na písemné svolení banky (bod 3.9.d) kap. F).

- . Nezletilý vkladatel starší 15 let, který se může prokázat průkazem totožnosti, že je vkladatelem, je oprávněn k výběru částky nejvýše 2 000 Kč denně. Nezletilý do 15 let není způsobilý samostatně nakládat se vkladem (bod 3.1.b) kap. F).

- c) Zástupce přezkouší vkladní knížku podle bodů 3.3.a) – 3.3.c) kap. F. Ověří totožnost předložitele vkladní knížky dle bodů 2.a) – 2.e) kap. E a jeho oprávněnost nakládat se vkladem (při omezení k nakládání s finančními prostředky platí bod 2.b) kap. E. Porovná jméno, příjmení, adresu a rodné číslo z průkazu totožnosti vkladatele (předložitele) s údaji ve vkladní knížce nebo rodným listem u nezletilého vkladatele, pokud jeho údaje nemá zákonný zástupce uvedeny v průkazu totožnosti. Pokud porovnatelné údaje nesouhlasí, výplatu neprovede.

Není-li v údajích vkladatele uvedena adresa, Zástupce výplatu neprovede a odkáže vkladatele na řídicí poštu, jakoukoli jinou poštu nebo finanční centrum.

- d) Vkladní knížku, ze které je zakázána výplata, Zástupce zadrží a bude postupovat podle bodů 3.10.a) – 3.10.d) kap. F s uvedením důvodu jejího zadržení.

- e) Zástupce dále překontroluje služební záznamy na titulní dvoustraně vkladní knížky. Pokud je na vklad sjednána výpovědní lhůta, překontroluje, zda je podána výpověď vkladu a zda není třeba vybrat náhradu za nedodržení výpovědní lhůty. Náhrada se vybírá za částku, o kterou výběr přesahuje částku vypovězenou.

- f) Pokud již byla část vypovězeného vkladu vybrána, je další výběr bez zaplacení náhrady možný pouze do zůstatku výše vypovězené částky. Zástupce proto musí na předposlední nebo poslední dvoustraně vkladní knížky zjistit výši vypovězené částky a od prvního dne účinnosti výpovědi ověřit podle účetních zápisů ve vkladní knížce, zda bylo z vypovězené částky vybíráno či nikoliv.

V kladném případě vypočítá zbytek částky, kterou lze vybrat bez náhrady a uvede ji v APOST v poli „VYPOV.ČÁSTKA“.

- g) Není-li zaznamenána výpověď vkladu na předposlední dvoustraně vkladní knížky, zkontroluje Zástupce, zda se nejedná o vkladní knížku pokračovací, tzn., zda není záznam o podané výpovědi a případných výběrech proveden na poslední dvoustraně v části "Jiné služební záznamy".
- h) Zástupce zadá do APOST transakci 007 a z vkladní knížky a průkazu totožnosti doplní požadované údaje, které APOST zobrazí. Pokud částka výběru přesáhne 1 000 EUR nebo 15 000 EUR bude Partner postupovat dle bodu 3a, 3d popř. 3e, kap. E.  
Při stržení náhrady za nedodržení výpovědní lhůty se ve sloupci Datum vytiskne poznámka „N“ a částka náhrady, např. „N 300“. Tento zápis nahrazuje potvrzení pro vkladatele.  
Záznam o výplatě do vkladní knížky zaznamená APOST. Zástupce provede kontrolu záznamu (správnost zápisu transakce) a vyplatí hotovost. Při účtování náhrady za nevypovězený vklad se požadovaná částka snižuje o účtovanou náhradu (odečet provede APOST).
- i) **Úrok za uplynulý rok** lze z vkladní knížky bez výpovědní lhůty vybrat jako součást vkladu, tzn., že Zástupce zadává do APOST výplatu jako jednu transakci. Výběr úroku se ve vkladní knížce neoznačuje zvláštní poznámkou.  
Úrok za uplynulý rok lze z vkladní knížky s výpovědní lhůtou vybrat bez výpovědi a bez náhrady pouze do konce kalendářního roku, v němž byla úroková poukázka zapsána do vkladní knížky.  
Výše úroku je zřejmá z položky připsané úrokové poukázky za uplynulý rok. V pokračovací vkladní knížce je tento záznam uveden na titulní dvoustraně vlevo.  
Výplata úroku se u této vkladní knížky provádí samostatnou transakcí 007, přičemž se v příslušném poli vyznačí, že se jedná o úrok. APOST provede záznam o výplatě částky včetně vytištění pozn. „**ÚROK**“.  
Úrok může být vybírán bez náhrady i po částech, během celého kalendářního roku. Úhrn těchto výplat však nesmí překročit celkovou částku připsaného úroku za předchozí kalendářní rok (zápis úrokové poukázky). Není-li úrok vybrán do konce kalendářního roku, zanikají výhody spojené s jeho výběrem.  
Je-li požadována výplata vyšší částky než činí nevybraný úrok, musí být částka přesahující úrok vyplacena samostatnou transakcí; pro její výplatu a zúčtování náhrady pak platí body 3.8.e) – 3.8.h) kap. F.
- j) Storno výplaty lze provést týž den a ve stejném cyklu samostatnou transakcí 009. Záznam o stornu APOST zaznamená do vkladní knížky. Zástupce postupuje podle Manuálu pro APOST.

### 3.9. Nadlimitní výplaty

- a) Pokud žádá vkladatel o výplatu vyšší částky než 20 000 Kč v jednom dni a nemá písemné svolení k výplatě, Zástupce ověří možnost výplaty telefonicky na dispečinku banky (bod 3.2.(1) kap. A).  
Bude-li výplata bankou povolena, obdrží Zástupce číslo svolení (dotazu), které zaznamená do APOST. Při výplatě postupuje dle bodů 3.8.c) - 3.8.h), popř. 3.8.i) kap. F.
- b) Pokud by nadlimitní výplata povolená dispečinkem nebyla uskutečněna nebo byla uskutečněna na jinou než nahlášenou částku, je Zástupce povinen neprodleně oznámit na dispečink storno povolení k výplatě.

- c) Před telefonickým ověřením vybere Zástupce od vkladatele sazbu dle sazebníku banky. V APOST vyvolá transakci 083, označí účel platby a doplní požadované údaje. Přijme hotovost a vytiskne Příjmový doklad, který vydá vkladateli.
- d) O svolení k výplatě nadlimitní částky v jednom dni může vkladatel požádat banku i písemně. Svolení k výplatě z vkladní knížky (kód 813, vzor č. 10), které vkladatel od banky obdrží, obsahuje číslo vkladového účtu, datum do kdy je svolení platné, výši částky v číslicích i slovech, jméno a adresu vkladatele, datum vystavení a razítko banky.  
Zástupce předložené Svolení překontroluje, porovná s údaji ve vkladní knížce. Pokud údaje souhlasí a svolení je platné, tak ho ručně potvrdí. Do APOST u transakce výplata jako číslo dotazu doplní kód tiskopisu.  
Potvrzené Svolení k výplatě Zástupce zapíše do APOST kódem tiskopisu, číslem účtu a odešle v denní zásilce do banky.

Vzor č. 10

Československá obchodní banka, a.s. divize Poštovní spořitelna	<b>SVOLENÍ K VÝPLATĚ Z VKLADNÍ KNIŽKY</b>	Kód dokladu <b>813</b>	Číslo vkladového účtu <b>0021341657</b>
Platnost do <b>13.8.2009</b>	Povolojeme, aby z vkladní knížky uvedeného čísla účtu byl vkladatel vyplacen vklad až do uvedené částky		
Služební údaje	<b>=10500.00=</b> <b>=Kč=</b>		
Datum vystavení <b>13.5.2009</b>	Slovy <b>=Desettisícipětset=</b>		
		Pěnkavová Jitka Mochovská 26 198 00 Praha 9	
PS 09/00 Razítko obchodního místa			30.6.2009 Datum
		 Podpis	

### 3.10. Odeslání vkladní knížky do banky

- a) Popsanou nebo poškozenou vkladní knížku vymění banka za novou knížku se stejným číslem vkladového účtu, kterou zašle kontaktní osobě. Vkladní knížky odebrané k výměně banka nevrací.  
Vkladní knížku odebírá Zástupce vkladateli na základě vyhotovení dokladu Potvrzení o převzetí vkladní knížky (kód 811, dále jen „Potvrzení“).
- b) Zástupce odešle vkladní knížku do banky z těchto důvodů:  
- **popsané řádky** - provádí-li Zástupce transakci se zápisem na poslední účetní řádek, vyhotoví zároveň Potvrzení s uvedením důvodu pro odeslání do banky - "Výměna - popsaná".  
Výměna popsané vkladní knížky je bezplatná.  
Zástupce postupuje dle bodů 3.10.c) – 3.10.d) kap. F.  
Do vkladní knížky pod poslední účetní zápis se píše důvod odeslání jen v případě, pokud se na přání vkladatele odesílá k výměně dříve a jsou v ní ještě volné účetní řádky.  
Obdobně postupuje Zástupce v případě, kdy si vkladatel přeje výměnu vkladní knížky s

popsanou dvoustranou pro záznamy o výpovědích.

- **poškození** - za výměnu poškozené knížky **banka účtuje poplatek v hotovosti** dle sazebníku banky. Zástupce vyhotovuje příjmový doklad. V APOST vyvolá transakci 083, označí účel platby a doplní požadované údaje. Přijme hotovost a vytiskne Příjmový doklad, který vydá vkladateli. Vkladní knížku odebere na základě Potvrzení s uvedením důvodu „Výměna poškozená“ a postupuje dle bodů 3.10.c) – 3.10.d) kap. F.
- **vyžádání bankou ke kontrole** – vkladatel předkládá vkladní knížku z důvodu obdržení výzvy banky k odeslání vkladní knížky ke kontrole. Zástupce postupuje podle bodů 3.10.c) – 3.10.d) kap. F.
- **je v zákazu výplat** - při každé výplatě se automaticky ověřuje, zda vkladní knížka není v zákazu výplat, pokud ano, Zástupce výplatu neprovede a vkladní knížku zadrží pro odeslání do banky. Vystaví Potvrzení s uvedením důvodu „Uvedena v zákazu výplat“ v bodě „Jiné“, postupuje dle bodů 3.10.c) – 3.10.d) kap. F.
- **má pochybnosti o její pravosti nebo o pravosti záznamů, nebo zjistí-li chybu v účetních záznamech** – Zástupce postupuje dle bodů 3.10.c) – 3.10.d) kap. F s uvedením důvodu v bodě „Jiné“ např. „Přezkoušení pravosti VK“ nebo „Přezkoušení záznamů ve VK“ nebo „Účetní chyba v řádku č. ....“.

c) Zástupce převezme od vkladatele průkaz totožnosti a podle údajů ve vkladní knížce čitelně vyplní tiskopis Potvrzení o převzetí vkladní knížky (kód 811, vzor č. 11), uvede důvod odebrání a doplní údaje průkazu totožnosti předložitele, jehož zároveň požádá o podpis. **Zkontroluje čitelnost údajů na průpisu** (musí být čitelné pro další zpracování vkladní knížky v bance).

Prvopis i průpis potvrdí denním razítkem a svým podpisem. Prvopis Potvrzení vydá předložiteli vkladní knížky.

V případě, že předložitel nemůže nebo odmítá předložit průkaz totožnosti, Zástupce poznamená tuto skutečnost do tiskopisu. Vyplnění Potvrzení dokončí, potvrdí oba díly a prvopis vydá předložiteli vkladní knížky.

Před odesláním vkladní knížky pod poslední účetní zápis Zástupce vyznačí důvod odeslání, např. "Odesláno k přezkoušení"/ „Chybný zůstatek“/ „Poškozená – k výměně“/ „Vyžádána bankou“/ „Uvedena v zákazu výplat“ atd. a zápis potvrdí razítkem a svým podpisem.

d) Potvrzení zapíše do APOST kódem tiskopisu a číslem vkladového účtu. Vkladní knížku vloží do průpisu Potvrzení, které se odešle v denní zásilce do banky.

\* \* \* \* \*

Ostatní operace jako např. podání výpovědi vkladu, změna adresy, oprava rodného čísla, žádost o umoření vkladu, zrušení vkladní knížky, změna nebo zrušení výpovědní lhůty atd. zajišťuje řídicí pošta nebo kterákoli pošta či finanční centrum.

### 3.11. Vkladní knížka dětská

a) Vkladní knížka dětská (dále jen „VKD“) se zakládá pro občany ČR, mladší 17 let. Vklady na VKD přijímají všechna obchodní místa Poštovní spořitelny (pošty, finanční centra, Partner II). Vkládat na VKD lze i bezhotovostním způsobem.

**V průběhu spoření nelze z VKD vybírat vklady ani úroky.**

VKD má žluté desky s nápisem „Dětská vkladní knížka“, znakem Poštovní spořitelny a kresbou dětských postavíček.

Na titulní dvoustraně VKD (vzor č. 12) vlevo nahoře je název banky, pod ním je místo pro služební záznamy a dole je uvedeno bankovní spojení pro bezhotovostní převody na VKD. Vpravo nahoře je vytištěno číslo vkladového účtu. Spodní rubriky jsou určeny pro doplnění údajů o nezletilém majiteli VKD a jejím zakladateli. Pro záznam případné vinkulace VKD je určen samostatný řádek. Účetní řádky ve VKD jsou očíslovány od 1 do 53, kde jedinou dovolenou transakcí je vklad. V rozích každé strany jsou čtyřlístky.

Vzor č.11

Československá obchodní banka, a. s. Poštovní spořitelna	<b>POTVRZENÍ O PŘEVZETÍ VKLADNÍ KNÍŽKY</b>	Číslo vkladového účtu <b>21341645</b>	<b>811</b> Kód tiskopisu PS 06 11
Vyplní předložitel			
Příjmení a jméno 1. vkladatele (u VKD nezletilého majitele) <b>POPAŠEK MARTIN</b>		Rodné číslo (cizinec RRRMDD_M/Ž) <b>60051510401</b>	
Příjmení a jméno 2. vkladatele (u VKD zakladatele) /		Rodné číslo (cizinec RRRMDD_M/Ž) /	
Telefon 1. vkladatele <b>732 115 927</b>		Telefon 2. vkladatele /	
Poslední účetní zápis dne <b>10.2.2011</b>		Zůstatek <b>-24.700,-</b> = Kč =	
<p>Vkladní knížku předkládám Československé obchodní bance, a. s., Radlická 333/150, 150 57 Praha 5; IČ: 00001350, zapsané v Obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl B: XXXVI, vložka 46 (dále jen „banka“) z důvodu:</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 1) Výměny    <input type="checkbox"/> popsaná    <input checked="" type="checkbox"/> poškozená    <input type="checkbox"/> 2) Kontroly</p> <p><input type="checkbox"/> 3) Zrušení - Žádám o:    <input type="checkbox"/> vyplacení šekovou poukázkou (žádá 1. nebo 2. vkladatel, u VKD použijte tiskopis    <input type="checkbox"/> převod na účet číslo ..... kód banky ..... Žádost o zrušení vkladní knížky dětské*)    variabilní symbol ..... specifický symbol .....</p> <p><input type="checkbox"/> 4) Jiné - (oprava RČ, dědictví, apod.)</p> <p>Při zrušení vkladní knížky Vám banka převede anebo zašle šekovou poukázkou zůstatek vkladu po vyúčtování úroků, náhrad apod. Šekovou poukázkou nebo vkladní knížku po výměně, kontrole či opravě Vám banka zašle na <b>dříve uvedenou kontaktní adresu nebo na adresu:</b></p>			
Příjmení a jméno předložitele VK <sup>2)</sup>		Rodné číslo předložitele <sup>2)</sup> (je-li přiděleno)	
Stát místa narození předložitele <sup>2)</sup>		Státní občanství předložitele <sup>2)</sup>	
Datum narození předložitele <sup>2)</sup>		Pohlaví předložitele <sup>2)</sup>	
Adresa předložitele <sup>2)</sup>			
<b>15.11.2011 Popásek M.</b> Datum a podpis předložitele			
Vyplní obchodní místo			
Vkladní knížka byla odebrána na poště: <b>TELNICE</b>			
Ověření totožnosti předložitele:			
Průkaz totožnosti: druh <b>OP</b> číslo <b>309423805</b>			
Vydal orgán <b>MPCV M. STI NL</b>			
Stát vydání <b>BRJ</b>			
Platnost do <b>2.8.2015</b> Podpis <b>Kučerová</b>			

1) Příslušný údaj označte křížkem.  2) Vypíšte, není-li předložitel jednou ze shora uvedených osob.

### 3.12. Vklady na VKD

- a) Při hotovostním vkladu bude Zástupce postupovat v souladu s body 3.5.a) - 3.5.b) kap. F.  
Při bezhotovostních vkladech bude Zástupce postupovat v souladu s body 3.6.a) - 3.6.g) kap. F nebo 3.7.a) - 3.7.c) kap. F podle druhu předložené poukázky.

Vzor č. 12



**Ceskoslovenská obchodní banka, a. s.**  
divize Poštovní spořitelna

Na tuto vkladní knížku lze ukládat na klasickou poštu v ČR a v pobočkách banky označených logem Poštovní spořitelna.

**Služební seznamy**

Změna

**Vkladní knížka číslo:**  
00184901

Vkladní knížka na jméno

Název majitel **LUCIE ŠIŠKOVÁ**  
**KÁRNĚHO 202, PRAHA 4, 149 00**  
Jméno a příjmení  
**0.5.59.17.20.00**  
rodné číslo

Vkladce:

Požadové číslo vkladní knížky: 1

Bankovní účteny pro bezhotovostní vklady  
**6699 / 0300** číslo vkladového účtu  
Bankovní číslo účtu  
Bankovní číslo účtu  
Bankovní číslo účtu

Základatel vkladní knížky  
**KAROLINA ŠIŠKOVÁ**  
Jméno a příjmení  
**5.8.51.13.08.06**  
rodné číslo


Pokračování na poslední dvoustraně

### b) Transakce k účtům

### 3.13. Vklad na účet v hotovosti

- a) Hotovost na účet lze vložit papírovým dokladem Vklad (kód 090, vzor č. 13). Doklad se skládá z hlavního dílu a oddělitelného potvrzení. Doklad musí být vyplněn v obou dílech shodně a čitelně. Nesmí být vyplněn fixem, obyčejnou ani inkoustovou tužkou.  
Škrtnání, přepisování, mazání ani jiné změny údajů na dokladech nejsou dovoleny. Zástupce nesmí v předloženém dokladu nic měnit nebo přepisovat. Díly dokladu nesmějí být před podáním odděleny. Zástupce převezme od vkladatele vyplněný doklad spolu s hotovostí, doklad přezkouší a popř. doplní chybějící zamezovky.

Vzor č. 13

Československá obchodní banka, a. s. Poštovní spořitelna Potvrzení VKLAD CZK	Československá obchodní banka, a. s. Poštovní spořitelna otisk razítka APOST	Tato peníze jen za účelovou banky Částka Kč: 2000 -- Ve prospěch účtu: 17532829 Kód banky: 0300 V. symbol: 11 K. symbol: S. symbol:	VKLAD 90 CZK PS 10 09
Částka: 2000 -- Ve prospěch účtu / kód banky: 17532829 / 0300 K. symbol: V. symbol: 11 S. symbol: Ev. č.:	Název účtu:  090 99		90+

- b) Při zjištění závady doklad nepřijme a požádá vkladatele o doplnění chybějících údajů nebo o vyplnění dokladu nového. Nemá-li plátcé další doklad, vydá mu zdarma blanco doklad. Bianco vkladový doklad lze vydat i v případě, kdy nemá k dispozici žádný doklad. Více blanco dokladů nelze plátcí vydat. Při přijímání vyplněného blanco dokladu Zástupce věnuje zvýšenou pozornost kontrole úplnosti a čitelnosti údajů.
- c) Přijatý doklad Vklad Zástupce zapíše do APOST kódem tiskopisu 090, číslem účtu a částkou. Jsou-li na dokladu vyplněny další údaje – variabilní nebo konstantní symbol, pak se do APOST uvedou i tyto údaje. Klientovi se na PIN PAD zobrazí výše vkladu. Jestliže se zobrazenou částkou souhlasí, musí ji na PIN PAD potvrdit. APOST doklad potvrdí, Zástupce díl “Potvrzení“ oddělí a vydá vkladateli.
- d) Při vkladu v hotovosti vyšší než 1 000 EUR (při přepočtu Kč na EUR) provádí Zástupce v APOST identifikaci klienta podle bodů 3.a) - 3.b) kap. E.

Je-li vklad v hotovosti 15 000 EUR a vyšší (po přepočtu Kč na EUR), vyplní Zástupce navíc i Kontrolní list, podle bodů 3.d) – 3.e) kap. E, který se v APOST automaticky zobrazí.

### 3.14. Hotovostní výplata z účtu

- a) Hotovostní výplatu z účtu lze uskutečnit na základě předložení dokladu Výplatní šek (kód 06). Doklad se skládá z hlavního dílu a oddělitelného potvrzení. Výplatní šeky jsou vydávány k účtům pro fyzické osoby-občany (Osobní nebo Online účet) nebo k účtům pro podnikatele a právnické osoby. Rozdíl mezi těmito výplatními šeky spočívá v tom, že občané (nepodnikatelé) nemají v šeku předtisk pro podpis příjemce hotovosti. Podpis je současně potvrzením o převzetí hotovosti a současně právoplatným podpisem, proto je pouze jeden předtisk (vzor č. 14). U výplatních šeků pro podnikatelskou sféru je výplatní šek opatřen dvěma předtisky, a to pro podpis příjemce hotovosti a pro uvedení právoplatného podpisu, který je zpravidla již vyplněn při předložení výplatního šeku

(vzor č. 15). Výplatní šek v nejnovější verzi PS 0915 oproti níže uvedeným vzorům obsahuje povinně vyplňované pole Částka slovy.

Vzor č. 14

Československá obchodní banka, a. s. Poštovní spořitelna státní razítka APOST Potvrzení VYPLATNÍ ŠEK CZK Ev.č.: 1234567890	Československá obchodní banka, a. s. Poštovní spořitelna státní razítka APOST	Tak uveden jen se souhlasem banky. Částka Kč = 0000 = CZK Platit do: 21.5.2005 5 1 8 5 1 5 5 Zúčtuje na vrub účtu	<b>VYPLATNÍ ŠEK</b> 06 EVO číslo: PS 02/04
		Kód banky: 0300 Ev.č.: 1234567890	Vyběr povolen jen do výše min. zůstatku Kontrolní částka: =6500,-
Číslo: = 2.000,- = Výtisk v hodnotě z účtu č. / kód banky: 0005185155 / 0300	Název účtu: HUSOVÁ Eva Osoby oprávněné k disponování - disponenti Příjmení a jméno: Husová Eva, MUDr. Husová Jana Hus Petr, Ing.	Zp. podepsování: 1 Rodné číslo / Dat. narození: 545407/1238 796111/0157 531024/333	Identifikace příjemce: Občan ČR - rodné číslo: 990111111111111111 Právní jednání (IČ, DIČ, DIČ, datum založení): RO 98934 Přiznat: <input type="checkbox"/> MUDr. <input type="checkbox"/> Zane Přiznat: <input type="checkbox"/> Právní jednání (IČ, DIČ, datum založení) Druh: _____ Dát vydat: _____ Datum platnosti: _____
Výrobní číslo: 1234567890	30.3.2005 <i>Husová</i> Datum, příjavitelny podpis		PS 02/04 06+

Vzor č. 15

Československá obchodní banka, a. s. Poštovní spořitelna státní razítka APOST Potvrzení VYPLATNÍ ŠEK CZK Ev.č.: 1234567890	Československá obchodní banka, a. s. Poštovní spořitelna státní razítka APOST	Tak uveden jen se souhlasem banky. Částka Kč = 13000 = CZK Platit do: 21.12.2011 5 6 7 8 9 0 1 Zúčtuje na vrub účtu	<b>VYPLATNÍ ŠEK</b> 06 EVO číslo: PS 02/04
		Kód banky: 0300 Ev.č.: 1234567890	Vyběr povolen jen do výše min. zůstatku Kontrolní částka: =5500,-
Číslo: = 13.000,- = Výtisk v hodnotě z účtu č. / kód banky: 0005678901 / 0300	Název účtu: LEDO, s.r.o. Osoby oprávněné k disponování - disponenti Příjmení a jméno: Dohnal Pavel Gál Ján, Ing. Pražák Ivo Konečný Jiří	Zp. podepsování: I+R Rodné číslo / Dat. narození: 551015/0239 570720/1236 530227/028 611214/3257	Identifikace příjemce: Občan ČR - rodné číslo: 570720101701701701 Právní jednání (IČ, DIČ, DIČ, datum založení): IČ 169074 2.2.200
Výrobní číslo: 1234567890	Datum, příjavitelny podpis: <i>Pavel Dohnal</i> Datum, příjavitelny podpis		LEDO s.r.o. Datum platnosti: _____



Výplatní šek může být vyplacen kterékoliv z osob, jejíž jméno, příjmení a rodné číslo je předtištěno na hlavním dílu výplatního šeku, popř. jejímu oprávněnému zástupci.

Na hlavním dílu výplatního šeku je vyznačen způsob podepisování, a to v těchto variantách a značení:

- 1 .....jeden podpis, bez razítka
- 2 .....dva podpisy, bez razítka

- b) K účtům pro fyzické osoby-občany je stanoven způsob podepisování pouze jeden podpis bez razítka. K účtům pro podnikatele a právnické osoby může být způsob podepisování ve všech variantách. Zástupce tudíž musí u všech výplat zkontrolovat dodržení předtištěné varianty.

Výjimka může nastat u účtů pro fyzické osoby-občany. Pokud bude Zástupci předložen výplatní šek k Osobnímu nebo Online účtu nebo Prvnímu kontu (má předtisk pouze pro datum a právoplatný podpis) na němž bude ve způsobu podepisování předtištěna „2“ – dva podpisy bez razítka, bude Zástupce postupovat následovně:

- výplatní šek předkládá jeden disponent, jehož údaje jsou předtištěny na šeku a současně ve způsobu podepisování je vyznačena „2“ - u předtisku „Datum, právoplatný podpis“ již bude veden jeden podpis. Zástupce v tomto případě bude postupovat standardně podle bodu 3.14.c), 3.14.e) – 3.14.m) kap. F. Příjemce hotovosti, nebrání-li nic výplatě, stvrdí převzetí peněz před Zástupcem (výplatní šek bude obsahovat dva podpisy – dodržen způsob podepisování).

- výplatní šek předkládají dvě osoby (osobně se dostavily), na šeku jsou rovněž předtištěny dvě osoby. Zástupce bude postupovat podle bodu 3.14.c), 3.14.e) - 3.14.m) kap. F s tím, že provede identifikaci osoby, která je uvedena v první řádce (majitel účtu). Nebrání-li nic výplatě, převzetí hotovosti stvrdí před Zástupcem obě osoby.

Není-li ze strany předložitelky dodržen způsob podepisování, Zástupce nebude doklad zpracovávat a s vysvětlením ho vrátí předložiteli.

Nebude-li si Zástupce jist oprávněností k výplatě, odkáže předložitelky na řídicí poštu, jakoukoli jinou poštu nebo finanční centrum.

- c) Zástupce převezme od předložitelky výplatní doklad a průkaz totožnosti podle bodu 1.c) kap. E. Výplatní šek přezkouší, zda:

- doklad odpovídá vzoru uloženému na pracovišti;
- doklad pod UV lampou vykazuje fluorescenční ochranné prvky - na obou dílech je opatřen ochranným prvkem (čtyřlístkem) viditelným pod UV lampou;
- je doklad vyplněn na obou dílech shodně a čitelně; nesmí být vyplněn fixem ani obyčejnou a inkoustovou tužkou, na dokladu nesmí být škrtnuto, přepisováno, mazáno ani provedeny jiné změny; pokud doklad obsahuje pole částka slovy, pak tento údaj musí být shodný s částkou číslíci, a to na obou dílech;
- neuplynula doba platnosti vyznačená na dokladu,
- díly dokladu nesmějí být před podáním odděleny;
- volné místo před a za údajem částky je opatřeno zamezovkami.

Nevyhovuje-li výplatní doklad některé z výše uvedených podmínek, Zástupce výplatu neprovede.

- d) Bude-li požadována výplata osobou uvedenou na šeku u předtisku „KOMU“ (výplatní šeky vydané k podnikatelským účtům), Zástupce výplatu neprovede a předložitelky odkáže na kontaktní poštu,

jejíž údaje jsou předtištěny na Potvrzení výplatního šeku. Tato výplata je vázána na kontrolu podpisového vzoru uloženého na kontaktní poště.

- e) Zástupce ověří totožnost předložitel podle bodů 2.a) - 2.e) kap. E a jeho oprávněnost k převzetí hotovosti porovnáním údajů v průkazu totožnosti s příslušným jménem a rodným číslem předtištěným na dokladu.  
U cizinců kontroluje, zda datum narození odpovídá údajům uvedeným na dokladu ve tvaru RRMMDD (rok, měsíc, den). K údajům uvedeným za lomítkem nepřihlíží. V případě, že datum nesouhlasí, Zástupce výplatu neprovede. Podle závažnosti zjištění odkáže Zástupce předložitel na finanční centrum, nebo kontaktuje poradenské pracoviště (bod 3.2.(2) kap. A) a dohodne další postup.
- f) **Nezletilý disponent**, který prokáže svoji totožnost, je oprávněn k výběru **nejvýše 2000 Kč** na jeden doklad, a to i v případě, že předtištěná kontrolní částka je jiná. Počet předložených dokladů není omezen, při dodržení podmínky vyžádání si svolení k výplatě.
- g) Zástupce zadá do APOST transakci 006 a doplní požadované údaje, na přezkoušený výplatní doklad doplní údaje o příjemci hotovosti a údaje o průkazu totožnosti. Klientovi se na PIN PAD zobrazí výše vybírané částky. Jestliže se zobrazenou částkou souhlasí, musí ji na PIN PAD potvrdit.  
Zástupce požádá příjemce o potvrzení příjmu hotovosti podpisem na dokladu. Pokud příjemce předložil výplatní doklad již podepsaný, Zástupce ho požádá, aby se před ním znovu podepsal do volného místa na lici dokladu.  
Nebrání-li nic výplatě, Zástupce doklad potvrdí v APOST. Příjemci vydá příslušnou částku a díl Potvrzení. Hlavní díl výplatního šeku odešle v denní zásilce do banky podle bodu 5., kap. B.
- h) Při zjišťování a záznamu dalších povinných údajů o příjemci hotovosti nad 1 000 EUR, popř. 15 000 EUR a vyšší (po přepočtu Kč na EUR) postupuje Zástupce podle bodů 3.a) - 3.e) kap. E.
- i) Bude-li Zástupce provádět výplatu osobě, která má v průkazu totožnosti vyznačené omezení k nakládání s finančními prostředky, bude postupovat podle bodu 2.b) kap. E. Dále pak na zadní stranu hlavního dílu výplatního dokladu opíše z občanského průkazu kompletní údaje týkající se omezení výplat uvedené v rubrice „Jiné údaje“, popř. „Jiné záznamy“.
- j) **Je-li APOST v off-line režimu**, lze na jeden výplatní šek vyplatit bez ověřování v bance hotovost až **do kontrolní částky uvedené na výplatním šeku** u předtisku „kontrolní částka“.
- k) **POZOR – Zástupce je povinen si vyžádat svolení k výplatě na Dispečinku (viz bod 3.2.(1) kap. A), jestliže je APOST v off-line režimu.**
- l) **Pokud by výplata povolená v on-line režimu nebo Dispečinkem nebyla uskutečněna nebo byla uskutečněna na jiný než nahlášený výplatní doklad nebo jinou než nahlášenou částku, je Zástupce povinen oznámit neprodleně na Dispečink storno povolení k výplatě. Zástupce nesmí vyplatit jinou částku, než jakou Dispečink povolil.**
- m) Zamítne-li banka/dispečink výplatu, vyznačí Zástupce na zadní stranu výplatního šeku poznámku **"Výběr nekrytý"**, záznam potvrdí a doklad vrátí klientovi. Jedná-li se o třetí zamítnutí výplaty (viz záznamy na zadní straně dokladu), Zástupce šek odebere, hlavní díl znehodnotí přeškrtnutím, zadní stranu dílu Potvrzení potvrdí a vrátí klientovi.  
Neodpovídá-li předložený výplatní šek platnému vzoru, popř. má Zástupce podezření, že se jedná o padělek nebo došlo k pozměňování údajů, výplatu neprovede a doklad zadrží. Na zadní stranu

dokladu uvede důvod odebrání, např. „neodpovídá vzoru“ nebo „pozměňované údaje“ a zápis potvrdí.

Zadržovaný šek запиše do APOST kódem 951, do „ID.pole“ evidenčním číslem a do poznámky zkratkou „OŠ“ a odešle jej v denní zásilce do banky.

### 3.15. Příkazy k úhradě

#### 3.15.1. Jednorázový příkaz k úhradě

- a) Bezhotovostní výběr z účtu z podnětu plátce (příkazce) lze uskutečnit jako příkaz k úhradě k jednorázovému zúčtování platby z účtu. Příkaz lze podat prostřednictvím tiskopisu Příkaz k úhradě (kód 023, vzor č. 16), popř. vyhotovený prostředky výpočetní techniky nebo vydaný jiným subjektem, pokud obsahuje všechny povinné náležitosti grafické podoby (rozmístění rubrik vč. nadpisů). Bankou vydaný doklad se skládá z hlavního dílu a oddělitelného potvrzení.
- b) Doklad musí být vyplněn na obou dílech shodně a čitelně. Nesmí být vyplněn fixem, obyčejnou ani inkoustovou tužkou. Škrtnání, přepisování, mazání ani jiné změny údajů na dokladech nejsou dovoleny. Zástupce nesmí v předloženém dokladu nic měnit nebo doplňovat. Díly dokladu nesmějí být před podáním odděleny. Částka se uvádí i s haléři. Volné místo před a za údajem částky musí být opatřeno zamezovkami.

Vzor č. 16



- c) Zástupce kontroluje úplnost vyplnění dokladu dle předtisku, zejména číslo účtu plátce a jeho podpis. Konstantní, variabilní a specifický symbol, datum vystavení, datum splatnosti a název účtu nemusí být vyplněny.

- d) Totožnost předložitele, jeho dispoziční oprávnění ani právoplatnost podpisu na dokladech pro bezhotovostní převod Zástupce neověřuje.

Pokud částka na příkazu k úhradě bude 15 000 EUR a vyšší, Zástupce doplní údaje do Kontrolního listu, který APOST automaticky zobrazí (viz body 3.d) – 3e) kap. E).

- e) Přezkoušený doklad Zástupce zapíše do APOST kódem tiskopisu 023, číslem účtu plátce, částkou a doklad potvrdí. Díl Potvrzení oddělí a vydá plátcí. U příkazu k úhradě vyhotovený prostředky výpočetní techniky nebo vydaným jiným subjektem je Potvrzení nahrazeno kopií, pokud byla předložena.

### 3.15.2. Trvalý příkaz k úhradě

- a) Bezhotovostní výběry z účtu z podnětu plátce (příkazce) lze uskutečnit jako trvalý příkaz k úhradě k zúčtování pravidelně se opakujících plateb v požadované periodicitě. Požadavky na trvalý příkaz k úhradě podává klient prostřednictvím tiskopisu Trvalý příkaz k úhradě (kód 676, vzor č. 17). Doklad se skládá z hlavního dílu a oddělitelného potvrzení.

Vzor č. 17

Československá obchodní banka, a. s.		Československá obchodní banka, a. s. TRVALÝ PŘÍKAZ K ÚHRADĚ		676
Poštovní spořitelna		Poštovní spořitelna		Kód dokladu PS 10 10
otisk razítka APOST		otisk razítka APOST		1) vyplňuje klient pouze u příkazu k výplatě v hotovosti.
Potvrzení TRVALÝ PŘÍKAZ K ÚHRADĚ		Žádám o zřízení příkazu <input checked="" type="checkbox"/> zrušení příkazu <input checked="" type="checkbox"/> vyplácet hotově <input type="checkbox"/>		
		Předčíslí	Číslo účtu plátce (vyplňte vždy)	Kód banky
		0 0 0 0 0 0	5 1 2 5 1 5 5	0 3 0 0
Číslo účtu plátce	518 515 5 / 0300	Předčíslí	Číslo účtu příjemce	Částka Kč
		0 0 0 0 3 9	4 0 9 1 0 6 1 0 9	= 2 3 0 0,-
Zřízení příkazu:		Kód banky	V. symbol	K. symbol
Kč	= 2.300,-	0 1 0 0	2 0 0 2 1 0 6	
bezhotovostně na účet <input checked="" type="checkbox"/>		denně <input type="checkbox"/>	měsíčně <input checked="" type="checkbox"/>	čtvrtletně <input type="checkbox"/>
hotovostně na jméno <input type="checkbox"/>		poprvé dne	naposledy dne	pololetně <input type="checkbox"/>
Číslo účtu příjemce	39-709106109/0100	1 8 0 9 1 1		ročně <input type="checkbox"/>
Jméno příjemce		Příjemce (adresát):		
Var. symb.	2002106	Zrušení příkazu		
Spec. symb.	15	1 2 3 4 0 6 1		
Poprvé dne	10.9.11	Platba byla pravidelně prováděna na částku Kč: = 1.000,-		
Naposledy dne		bezhotovostně na účet č. 39-709106109/0100		
Zrušení příkazu:		var. symb. 2002106		
na účet č. 39-709106109/0100		spec. symb.		
na jméno		<input type="checkbox"/> hotovostně na jméno		
na částku Kč 2000,-		adresa		
Identifikační číslo rušeného trv. příkazu: 1234061		Datum a právoplatný podpis		
		10.9.11 Husara		
		676+		

- b) Při příjmu a kontrole dokladu postupuje Zástupce obdobně podle bodů 3.15.1.b) - 3.15.1.d) kap. F s tím, že u trvalého příkazu k úhradě:
- **při zřízení** musí být kromě požadovaných údajů (čísla účtu plátce, čísla účtu příjemce, částky, kódu banky, periodicity) vyplněn datum u předtisku „poprvé dne“.
  - V případě, že příkazce neuvede datum u předtisku „naposledy dne“, banka provádí převod až do podání žádosti o zrušení příkazu;
  - **při rušení** příkazu se vždy vyplňuje číslo účtu plátce v záhlaví tiskopisu a pak údaje v jeho spodní části (ružově podbarvené pole). Identifikační číslo trvalého příkazu má klient uvedeno ve výpise z účtu vždy u příslušné platby. V případě, že ho klient při rušení neuvede, není to důvodem k odmítnutí jeho přijetí. Příkazce může v tomto případě proškrtnout rubriky pro zřízení nového příkazu;
  - **při změně** se vyplňují obě části tiskopisu, tj. současně zrušení i zřízení příkazu.
- c) Přezkoušený doklad Zástupce zpracuje obdobně podle bodu 3.15.1.e) kap. F, s tím rozdílem, do APOST zadá kód 676.

### 3.15.3. Hromadný příkaz k úhradě

- a) Bezhotovostní výběry z účtu z podnětu plátce (příkazce) lze uskutečnit jako hromadný příkaz k úhradě k zúčtování několika jednorázových příkazů podaných na jednom dokladu. Tiskopisy Hromadný příkaz k úhradě (kód 679, vzor č. 18) má k dispozici Zástupce a plátcí je vydává na požádání. Plátce může použít i hromadný příkaz k úhradě vyhotovený prostředky výpočetní techniky, pokud obsahuje povinné náležitosti dle vzoru. U hromadného příkazu k úhradě je díl Potvrzení nahrazen průpisem, pokud ho příkazce předložil k potvrzení spolu s příkazem odesílaným do banky. Údaje v obou dílech musí být shodné, Zástupce musí v tomto případě shodnost zkontrolovat.


Vzor č.18

Číslo účtu plátce		Kód banky	Celková částka Kč <sup>1)</sup>	hal.	Datum účinnosti <sup>2)</sup>	Konstantní symbol <sup>3)</sup>
5485755		0300	=850=		30.10.11	

Předčíslo	Číslo účtu příjemce	Kód banky	Částka Kč	hal.	Variační symbol	Konstantní symbol	Specifický symbol
112	2634253058	0800	=200=		0195	0558	
112	17590300		=150=		4496	111	
212	72800100		=500=		9501	0349	6503354



*Kaš.*

26.9.2011

Datum

*Josef Pelc*

Právoplatný podpis

1) Vypíše se, pokud to dovolují technická podmínky zpracování nástroje. V opačném případě se tato částka nevyplňuje a celková částka se uvádí pod jednotlivými částkami.  
2) Je vždy společně pro všechny vložky uvedené podélí hromadného příkazu. Není-li datum účinnosti uvedeno, banky považuje za den účinnosti den zpracování hromadného příkazu v bance.  
3) Konstantní symbol se v MAU náležitě uvede jen v případech, že je společný pro všechny položky hromadného příkazu (jednotlivě se pak neuvádí).

- b) Při příjmu, kontrole a zpracování dokladu postupuje Zástupce obdobně podle bodů 3.15.1.b) - 3.15.1.e) kap. D s tím rozdílem, že do APOST zadá kód 679 a úhrnnou částku příkazu. Oba díly potvrdí ručně otiskem denního razítka a svým podpisem.

### 3.16. Výplata hotovosti Výplatní poukázkou ČSOB-ČP

- a) Výplata hotovosti se provádí prostřednictvím výplatního dokladu „**Výplatní poukázka ČSOB-ČP kód 503, vzor č. 19** (popř. druhopisu „Výplatní poukázka“ kód 504 - tuto výplatu provádí pouze řídicí pošta či jakákoli jiná pošta) doručovatelem České pošty, s.p., **do vlastních rukou výhradně jen adresáta**, na adrese uvedené na dokladu. Ke každé Výplatní poukázce je pro případ nezastižení příjemce v odevzdacím místě automaticky vyhotovována „Výzva k vyzvednutí peněžní částky zasláné prostřednictvím Výplatní poukázky ČSOB – ČP“.
- b) Jakékoliv zmocnění ani výplata náhradnímu příjemci není možná. Výplatní poukázku nelze vhodit do schránky, nelze dosílat na jinou adresu a ani uložit na jiné poště, než která je pro příjemce standardně nastavena. Opakované doručení není dovoleno.
- c) Nebyl-li pokus o doručení hotovosti úspěšný z důvodu nezastižení, vloží doručovatel do domovní schránky „Výzvu“.
- d) Převzetí oznámených výplatních dokladů na P a postup při výplatě „výplatní poukázky“ **na základě předložené „Výzvy“ se řídí Technologickou příručkou pro PARTNERA- samostatná pošta, Peněžní a obstaravatelská činnost, oddíl C „Výplatní poukázky ČSOB-ČP“.**
- e) U přepážky se vyplácí hotovost na oznámené Výplatní poukázky do konce jejich úložní doby. Konec úložní doby je uveden na Výplatní poukázce v poli „Platnost do..“.
- f) Reklamovat výplatu hotovosti může klient, který příkaz k Výplatní poukázce podal, tiskopisem Reklamační list kód 859.

Vzor č. 19

Výplatní poukázka ČSOB - ČP				Výplatní poukázka ČSOB - ČP				Tr. kód			
Ústřížek pro příjemce				Poukázanou částku přijal v hotovosti dne							
Česká pošta				Česká pošta				Osobní doklad			
								Podpis			
Kč		h		Kč		h					
Odesílatel				Odesílatel				Kč		h	
Č. účtu		K. symbol		Dod. pošta		Okres		Platnost do		Adresát	
Adresát				Způsob doručení				Česká pošta			
				Doplňkové služby				Čtecí zóna - nepíšíte žádné údaje			

## 4. Šekové poukázky

### 4.1. Úvod

- a) Šekové poukázky (kód 511) vydává banka jako platební doklady určené k hotovostní výplatě nebo k bezhotovostnímu převodu na účet vedený v PS/ČSOB (kód banky 0300).
- b) Šekové poukázky (vzor č. 20) jsou vydávány s podtiskem trubek a jsou opatřeny ochrannými prvky. Banka je vydává jako úplně vyplněné platební doklady. Bianco šekové poukázky se nevydávají.

Vzor č. 20

Jan k zúčtování		SEKOVA POUKÁZKA Čísloček pro příjemce		Jan k zúčtování		SEKOVA POUKÁZKA		Tr. kód 511	
otisk razítka APOST		720018 511 03963 204101 11.12.14 352 3440003961		720018 511 03963 204101 11.12.14 352 3440003961				Poukázkou vlastní příjád v hotovosti dle Osobní doklad Datum	
Název a adresa příjemce		1790 Kč		Služby		JEDENTISICSEONSETRENADESAT		Kód banky 0300	
Odesílatel HVP, a.s. Praha Římská 45 Praha 2 120 00		Odesílatel HVP, a.s. Praha Římská 45 Praha 2 120 00		Číslo účtu 40037-229719999 K. banky 0300 K. symbol 3558		Platnost do 16.01.2015		Adresa 03963	
Adresa 0103039994 Vzorek Jiří Vzorová 152/777 PRAHA 10 100 00		Způsob doručení Doplňkové služby 0103039994 DO VLASTNÍCH RUKOU		Adresa Vzorek Jiří Vzorová 152/777 PRAHA 10 100 00		Číslo zůsta - vyplývá z údajů 7240318		JD	
Č. účtu 179210010 0300		150116 141211 03963 720018 000179000 98 511+							
Pojistné plnění									

- c) Ve finančním centru nebo na poště (řídící či jakékoli jiné poště) lze šekovou poukázku vyplatit i na základě předložení jednorázové plné moci nebo soudního rozhodnutí o stanovení opatrovnictví.

### 4.2. Výplata v hotovosti

- a) Šekovou poukázku lze vyplatit jen do vlastních rukou příjemce (adresáta) na ní uvedeného. Jsou-li v adrese uvedena dvě jména, je k převzetí částky oprávněna osoba uvedená jako první. Je-li šeková poukázka adresována nezletilé osobě do 15 let, která nemůže prokázat svou totožnost předložením průkazu totožnosti dle bodu 1.c) kap. E, pak o její vyplacení může požádat zákonný zástupce, který prokáže svůj vztah k nezletilému svým průkazem totožnosti, ve kterém má zapsány údaje o nezletilém dítěti nebo předložením rodného listu nezletilého adresáta.
- b) Zástupce převezme průkaz totožnosti předložitel (bod 1.c) kap. E) a šekovou poukázku. Před výplatou zkontroluje:
- zda šeková poukázka odpovídá vzoru uloženému na obchodním místě
  - zda pod UV lampou šeková poukázka obsahuje fluorescenční vlákna a červená textová barva vykazuje fluorescenci v oranžové barvě,

- zda neskončila její platnost,
  - zda nedošlo k pozměňování nebo doplňování údajů na šekové poukázce (zejména u poukázané částky),
  - shodnost částky v číslicích a slovy.
- c) Kontrolu totožnosti předložitela provede Zástupce v souladu s body 2.a) - 2.e) kap. E. Pro výplatu se musí shodovat jméno a příjmení z dokladu s průkazem totožnosti předložitela. Šeková poukázka může být zaslána i na jinou adresu než trvalou, kterou má adresát uvedenou v průkazu totožnosti. V tomto případě se nejedná o překážku pro vyplacení.
- d) Šeková poukázka může obsahovat další povinně kontrolovaný identifikační údaj o adresátovi. Jedná se o rodné číslo (RC) nebo datum narození (DN), které je tištěno v rubrice „Doplňkové služby“ se zkráceným označením a číslem. Rodné číslo i datum narození musí být z technických důvodů 10místné, proto u 9místných rodných čísel (za lomítkem pouze 3 čísla) je zleva uvedena nevýznamová nula (příklad pro osobu narozenou 25.7.1951: „RC: 0510725215“). Datum narození je 8místný údaj (ve tvaru DDMMRRRR), proto jsou zleva uvedeny 2 nevýznamové nuly (příklad: „DN: 0017031949“ nebo „DN: 0006051929“). Při ověřování totožnosti adresáta Zástupce k nevýznamovým nulám nepřihlíží.
- e) V případě, že v občanském průkazu je záznam o omezení s nakládání s finančními prostředky a poukázaná částka uvedený limit převyšuje, vrátí Zástupce průkaz totožnosti a šekovou poukázku předložiteli s tím, že ji lze vyplatit opatrovníkovi, pokud ho má soudem staveného, nebo se musí obrátit na emitenta (odesilatele) a dohodnout si podmínky pro zaslání finančních prostředků. Je-li poukázaná částka do limitu uvedeného v průkazu totožnosti, Zástupce před výplatou opíše na zadní stranu hlavního dílu kompletní údaje týkající se omezení nakládání s finančními prostředky uvedené v občanském průkazu v rubrice „Jiné údaje“, popř. „Jiné záznamy“. Zástupce přeškrtně předtisky „Důvod nedoručitelnosti dne“ a „Důvod vrácení“ a do těchto rubrik opíše údaje z průkazu totožnosti.
- f) Nebrání-li nic výplatě, Zástupce doplní v pravém horním rohu šekové poukázky údaje z průkazu totožnosti. Proškrtně pole pro bezhotovostní převod pod údaji k ověření totožnosti a dále na zadní straně šekové poukázky. Příjemce potvrdí převzetí částky u příslušného předtisku šekové poukázky (na lici dokladu). Pokud podepsal šekovou poukázku již před jejím předložením, požádá jej Zástupce, aby se před ním znovu podepsal. Pokud předložitel toto odmítne, šekovou poukázku nelze vyplatit. Oba doklady vrátí předložiteli (poukázka nesmí být zpracována v APOST).
- g) Zástupce zapíše šekovou poukázku do APOST kódem 511 a z podacích znaků opíše emisní číslo (4. řádek v podacích znacích), okresní razítko (šestimístné číslo v 1. řádku), podací číslo (pod okresním razítkem), datum podání. Dále doplní vyplácenou částku, datum platnosti. Hlavní díl potvrdí v APOST, oddělí část Potvrzení a vydá jej spolu s hotovostí a průkazem totožnosti předložiteli.
- h) Je-li vyplácená částka vyšší než 1 000 EUR, provede zaměstnanec identifikaci příjemce v souladu s body 3.a) - 3.e) kap. E.
- i) Je-li v adrese místo jména a příjmení adresáta **uveden pouze název firmy/společnosti**, pak předložitel šekové poukázky musí kromě průkazu totožnosti předložit k nahlédnutí originál nebo úředně ověřenou kopii dokumentu osvědčující vznik, trvání a způsob jednání subjektu, např. výpis z obchodního rejstříku ne starší 3 měsíců, živnostenský list, koncesní listinu apod. Šekovou



poukázku lze vyplatit pouze osobě, která je uvedena v předloženém dokumentu jako majitel firmy nebo jako osoba oprávněná jednat za společnost/firmu. Pokud předložitel předkládá zmocnění vystavené společností (adresátem), pak ho odkáže na řídící či jakoukoli jinou poštu nebo finanční centrum. Stejně bude Zástupce postupovat, pokud si není jist oprávněností k vyplacení částky. Je-li předložitelem osoba uvedená v dokumentu, pak po prokázání totožnosti a kontrole šekové poukázky bude Zástupce postupovat dle bodu 4.2.b) - 4.2.c), 4.2.f) - 4.2.h) kap. F.

j) Zjistí-li Zástupce závadu, výplatu odmítne. Jedná se o tyto případy:

1. šeková poukázka neodpovídá platnému vzoru
2. údaje na šekové poukázce jsou pozměňované, škrtnané, vymazány apod.
3. je-li šeková poukázka indikována jako vyplacená, nebo je v zákazu výplat, nebo není v databázi podaných šekových poukázek
4. má-li Zástupce pochybnosti o osobě předložitele (oprávněnosti k výplatě), adresní a další údaje jsou uvedeny neurčitě nebo neúplně
5. uplynula doba platnosti
6. je-li šeková poukázka poškozena v rozsahu, kdy nelze jednoznačně přečíst kontrolovaná data potřebná k výplatě
7. nesouhlasí částka číslicí a slovy
8. je-li otisk podacích znaků neúplný nebo nezřetelný.

Je-li zjištěna závada podle bodů 1-3, 7 a 8, Zástupce šekovou poukázku zadrží. O případu ihned informuje vedoucího pracovníka na řídící poště. Dále bude postupovat dle jeho pokynů. Při zjištění závady pod body 4, 5 a 6 Zástupce s vysvětlením vrátí doklad předložiteli a odkáže ho na odesílatele.

Je-li předložena neproplatitelná šeková poukázka (adresát zemřel, adresát nemůže nebo odmítá přijmout platbu) doplní Zástupce důvod neproplacení k příslušnému předtisku na rub šekové poukázky a odešle ji řídící poště.

### 4.3. Bezhotovostní převod

- a) Je-li předložena šeková poukázka k bezhotovostnímu převodu na účet s kódem 0300, musí být vyplněno číslo účtu v pravém horním rohu dokladu a na dílu Potvrzení (vzor č. 21 – přední strana). Zástupce při kontrole šekové poukázky a totožnosti předložitele postupuje podle bodů 5.2.a) - 5.2.d) kap. F. Je-li adresátem firma/společnost, pak i dle bodu 5.2.i) kap. F. Na dokladu Zástupce doplní u příslušného předtisku **na rubu šekové poukázky (vzor č. 21 – zadní strana)** údaje z průkazu totožnosti a požádá předložitele o právoplatný podpis v místě předtisku (na rubu dokladu). Na přední straně proškrtne místo pro stvrzení hotovostní výplaty.

Vzor č. 21  
přední strana

<b>Jen k zúčtování</b> ŠEKOVÁ POUKÁZKA Číslicová příloha		<b>Jen k zúčtování</b> ŠEKOVÁ POUKÁZKA 511	
velikost APOST 720018 511 03963 204101 11.12.14 352 3440003961	720018 511 03963 204101 11.12.14 352 3440003961	Česká pošta 1790 Kč Slovy <b>JEDENTISÍCDESETREKEDSÁT</b>	SEKOVÁ POUKÁZKA 511 Používáme částku příjád v hotovosti dle Účetní doklad Zkontrolujte ve výplatě účtu číslo 179210010 kód banky 0300
Odesílatel HVP, a.s. Praha Rámská 45 Praha 2 120 00	Odesílatel HVP, a.s. Praha Rámská 45 Praha 2 120 00	Číslo účtu 40037-229719999 K. banky 0300 K. symbol 3558	Číslo účtu 40037-229719999 kód banky 0300 K. symbol 3558
Adresát Vzorek Jiří Vzorová 152/777 PRAHA 10 100 00	Způsob doručení Doplnkové služby 0103039994 DO VLASTNÍCH RUKOU	Adresát Vzorek Jiří Vzorová 152/777 PRAHA 10 100 00	Číslo zůsta - nepřepisujte žádné údaje 7240318 <input checked="" type="checkbox"/> JD
150116 141211 03963 720018 000179000 98 511+			

zadní strana

**Podmínky pro výplatu**

- Výplata uvedenou částku Vám na účtu vyplátí doklad vyplátí každá pošta v ČR. Výplata výše částky je nutno s vyplácející poštou předem dohodnout. Při výplatě proložte občanský průkaz nebo osobní doklad, příp. průkazní doklad cestovně (u Poštovních poukázek lze předložit i občanský průkaz vydaný v ČR).
- V záhlaví výplatního dokladu je uveden jeho druh - buď Průkazní poukázka nebo Šeková poukázka.
  - Částka prokazovaná průkazní poukázkou bude vyplacena adresáti, jeho zmocněnci (držiteli průkazní poukázky nebo veřejně platné moci) nebo zákonnému zástupci adresáta mladšího 15 let, příp. zřetelně způsobilá k právním úkonům (tj. jedinou s rodiči, opatrovníky). Částka poukázána průkazní poukázkou s doplňkovou službou „do vlastních rukou vyřadně jen adresát“ bude vyplacena jen adresáti.
  - Šekovou poukázku smíte předložit k průplacení v hotovosti pouze na počítě též na klientském finančním centru Poštovní spořitelny. Výplata se vyhradně adresáti nebo jeho zástupci na základě úředně ověřené plně moci.
  - Šekovou poukázku smíte adresát použít i jako příkaz k bezhotovostnímu převodu její částky na běžný účet v CZK vedený Poštovní spořitelny. Příkaz potvrdí svým podpisem před příjímajícími pracovníky pošty nebo finančního centra Poštovní spořitelny.
- Na vyplátí doklad, jehož platnost uplynula, nelze výplatu provést.

**Číslo zůsta - nepřepisujte žádné údaje**

Doručovací karta poukázka číslo: Výplata doklad doručen dne ..... Doručovatel: Datum: Podpis:	Příčinná událost: Datum: Podpis:	Důvod doručování: Datum: Podpis:	Důvod vrácení: Datum: Podpis:
Položka evidenčního záznamu: 	Překoušel: Datum: Podpis:	Další údaje osobního dokladu: Údaje osobního dokladu: Druh <u>OP</u> Číslo <u>375169871</u> Další* ..... *uvádí se u dokladu uveřejněných úřady ČR	
Svéruční bezhotovostního převodu na účet uvedený na přední straně Datum: <u>11. 8. 2015</u> Podpis: <u>Vzorek Jiří</u> právoplatný podpis			

Nebrání-li nic zpracování šekové poukázky, žádá Zástupce do APOST kód 955, podkód 511 a doplní emisní číslo a částku. Doklad APOST potvrdí na obou dílech, v horní části ho opatří poznámkou "Jen k zúčtování".

Díl Potvrzení Zástupce oddělí od hlavního dílu a vydá ho předložiteli spolu s průkazem totožnosti.

b) U bezhotovostních převodů nad 15 000 EUR včetně Zástupce vyplní v APOST Kontrolní list, postupuje dle bodů 3.d) - 3.e) kap. E.

#### 4.4. Reklamace šekové poukázky

- a) Pro oznámení ztráty, odcizení nebo znehodnocení šekové poukázky odkáže Zástupce adresáta na řídící či jakoukoli jinou poštu.  
Reklamaci nedoručení šekové poukázky uplatňuje adresát u jejího odesílatele.  
Reklamaci šekové poukázky, která byla přijata k bezhotovostnímu převodu, může adresát (příjemce) podat na Reklamačním listu (kód 859), v tomto případě bude Zástupce postupovat podle následujících bodů 5.a) - 5.c) kap. F.

## 5. Reklamacce

a) Přijaté nebo vyplacené částky na doklady pro bankovní služby může klient reklamovat prostřednictvím kterékoliv pošty, finančního centra PS nebo Partnera do jednoho roku ode dne uskutečnění vkladu, výplaty nebo jiné finanční transakce (dle data v otisku denního razítka). Obdobně se uplatňují ostatní reklamace nefinančního charakteru, např. nedoručení výpisu, nedoručení zásilky s PIN, nedoručení platební karty apod.).

b) Podmínkou přijetí reklamace je prokázání totožnosti reklamanta a předložení originálu potvrzení, popř. výpisu z účtu, příslušné smlouvy s bankou nebo jiného dokladu potvrzeného poštou nebo bankou.

Nemůže-li reklamant předložit originál potvrzení nebo jiný doklad o transakci, může být reklamace uplatněna písemně v bance na adrese uvedené v kapitole A, bod 3.1. nebo v kterémkoli finančním centru PS.

c) Na základě reklamantem předloženého potvrzení a průkazu totožnosti Zástupce vyplní reklamační list (kód 859, vzor č. 22) podle předtisku.

Na reklamační list uvede všechny údaje z předloženého potvrzení, popř. uvede i doplňující informace sdělené reklamujícím. Vyplnění údajů může být nahrazeno připojením kopie potvrzení k reklamačnímu listu. V tom případě Zástupce potvrdí shodnost kopie s předloženým originálem potvrzení.


Přijetí reklamace Zástupce potvrdí na rubu předloženého originálu potvrzení a doplní výraznou poznámku „R“. Potvrzení vrátí reklamantovi.

d) Banka zajistí prověření reklamace a po ukončení šetření písemně vyrozumí přímo reklamanta.

e) Postup pro příjem reklamace složenky a dobírkové složenky hrazené v hotovosti je uveden v bodě 2.4.a) kap. F.

f) Reklamaci složenky, která byla hrazena bezhotovostně vyplněním příkazu k úhradě na zadní straně dokladu, uplatňuje plátce ve své bance, resp. v pobočce příslušné banky.

Vzor č. 22

Československá obchodní banka, a. s. Poštovní spořitelna		859 Místní bankovní PS 08 11	
<b>REKLAMAČNÍ LIST</b>			
Vypíšte prosím všechny informace, které znáte!			
Předkládám reklamaci platby <sup>1)</sup> <input type="checkbox"/> dokladem <input checked="" type="checkbox"/> kartou		Číslo účtu <sup>2)</sup> : <u>5185155</u>	
1 <input type="checkbox"/> složenka	5 <input type="checkbox"/> šeková poukázka	9 <input type="checkbox"/> hromadný příkaz k inkasu <sup>3)</sup>	13 <input type="checkbox"/> vkladní knížka
2 <input type="checkbox"/> dobírková složenka	6 <input checked="" type="checkbox"/> příkaz k úhradě	10 <input type="checkbox"/> trvalý příkaz k úhradě	14 <input type="checkbox"/> platební karta
3 <input type="checkbox"/> vklad	7 <input type="checkbox"/> příkaz k inkasu	11 <input type="checkbox"/> trvalý příkaz k inkasu	15 <input type="checkbox"/> maxikarta
4 <input type="checkbox"/> výplata, výplatní šek	8 <input type="checkbox"/> hromadný příkaz k úhradě <sup>3)</sup>	12 <input type="checkbox"/> svolení k inkasu	16 <input type="checkbox"/> jiný <sup>4)</sup>
Platba (transakce) provedena dne <u>26.8.2011</u> <u>3140104149</u> na počtu v <u>Praha 1414</u> ve finančním centru _____ bankomat _____ jiné _____		Ověření totožnosti reklamujícího rodné číslo <u>545407 1238</u> údaje příkazu totožnosti druh <u>OP</u> číslo <u>584168629</u> platnost do <u>31.12.2012</u>	
<b>Údaje z potvrzení (výpisu) nebo jiné známé údaje o plátcí a příjemci</b> OPIS POTVRZENÍ (uveďte všechny údaje z potvrzení – eventuálně ověřené fotokopie)			
plátcí <u>MUDr. Eva Husová</u> adresa <u>Asuforova 1920</u> <u>155 00 Praha 5</u> č. účtu / kód banky <u>5185155</u> , <u>0300</u> var. symbol _____ specif. symbol _____ částka Kč <u>= 2000,-</u> ev. číslo dokladu _____ číslo karty <u>MAX 6461656527251146</u>		příjemce <u>Minařov</u> adresa _____ č. účtu / kód banky <u>2137280</u> , <u>0300</u> var. symbol <u>11</u> specif. symbol _____ částka Kč <u>= 2000,-</u> platnost dokladu do _____ včetně	
<b>Důvod reklamace<sup>1)</sup></b> <input type="checkbox"/> Vložená částka nebyla příjemci vyplacena / připsána na účet <sup>2)</sup> <input type="checkbox"/> Chybně vyplaceno / připsáno na účet <sup>2)</sup> Kč _____ Správně mělo být vyplaceno / připsáno na účet <sup>2)</sup> Kč _____ <input type="checkbox"/> Ztráta šekové poukázky příjemcem <input type="checkbox"/> Blokáce karty <input type="checkbox"/> telefonická dne: _____ hodit: _____ <input type="checkbox"/> písemná <input checked="" type="checkbox"/> Jiný důvod <sup>4)</sup> <u>Chybný VS</u> <u>speciálně má být: 111</u>		<b>Jméno a adresa reklamujícího</b> <u>MUDr. Eva Husová</u> <u>Asuforova 1920</u> <u>Praha 5</u> <input type="checkbox"/> 15500 iČ _____ e-mail <u>ehusova@vol.cz</u> telefonní spojení <u>264964251</u>	
			
<u>26.9.11 Husová</u> Datum a podpis pracovníka obchodního místa		<u>26.9.11 Eva Husová</u> Datum a podpis reklamujícího	

1) příslušný údaj označe MŽBem  
2) uveďte úhrasí název dokladu  
3) nehodí se šetřit

4) uveďte při nedostatků místa na zadní straně  
5) u hromadného příkazu se uvede číslo příkazu  
6) nepatří pro složenku a šek

## 6. Nabídka bankovních produktů prostřednictvím APOST

- a) V případě, že APOST při vkladu nebo výběru prováděného kartou zobrazí nabídku bankovních produktů, které nezajišťuje Zástupce, vytiskne tuto nabídku na volný list papíru a předá ji klientovi. Bude-li mít klient zájem o některou z nabízených služeb, pak mu Zástupce doporučí návštěvu nejbližší pošty (řídící či jakékoli jiné pošty) nebo finančního centra PS.

## 7. Seznam tiskopisů

### a) *tiskopisy pro služební potřebu, rozlišeno na P I a P II:*

#### **Poštovní spořitelna:**

- Podmínky pro platební karty Poštovní spořitelny
- Podmínky pro složenky PS
- Podmínky pro dobírkové složenky PS
- Podmínky pro běžné účty PS pro fyzické osoby – občany
- Sazebník poplatků PS včetně příloh A a B
- Výňatky ze sazebníku poplatků PS
- Podací nálepky na denní zásilky
- Obálky na denní zásilky
- 12-501 Univerzální deník
- 62 Průvodka dokladů
- 774 Potvrzení o transakcích provedených platební kartou/Maxkartou
- Podmínky pro běžné účty PS pro právnické osoby a fyzické osoby – podnikatele (pouze P II)
- Podmínky pro vkladní knížky (pouze P II)
- Podmínky pro vkladní knížky dětské (pouze P II)
- 57 Vkladová poukázka - Specimen (vzor), (pouze P II)
- 58 Úroková poukázka – Specimen (vzor), (pouze P II)
- 06 Výplatní šek – Specimen (vzor), (pouze P II)
- 511 (510) Šeková poukázka Specimen (vzor), (pouze P II)
- 090 Vklad (bianco)
- 503 Výplatní poukázka ČSOB – ČP
- 429 Žádost o poskytnutí informací

#### **Reklamační:**

- 12-214 Reklamační list po poštovní poukázce – vnitrostátní poštovní poukázky

### b) *tiskopisy určené pro potřeby klientů rozlišeno na P I a P II:*

- 40 Složenka PS
- 41 Dobírková složenka
- 090 Vklad (bianco)
- 676 Trvalý příkaz k úhradě (pouze P II)
- 679 Hromadný příkaz k úhradě (pouze P II)
- 687 Výpověď smlouvy o účtu Zrušení-Odevzdání
- 773 Žádost - Změny platební /vkladové karty
- 731 Požadavek na příkaz k úhradě platební kartou/Maxkartou
- 811 Potvrzení o převzetí VK (pouze P II)
- 859 Reklamační list Poštovní spořitelny