
Technologická příručka – část 5/5

Vybrané služby Poštovní spořitelny

Partner I

Zpracoval	Daičová, Charvátová
Útvár	Poštovní spořitelna, ALP
Datum vytvoření	15.08.2014, verze 0.07
Datum aktualizace	1.9.2014
Počet stran	34
Počet příloh	

Obsah - část 5/5:

A.	VŠEOBECNÁ USTANOVENÍ	5
1.	Úvod	5
2.	Bankovní tajemství a ochrana dat	5
3.	Kontakty na pracoviště banky	6
3.1.	Adresa Poštovní spořitelny:	6
3.2.	Kontakty určené pouze pro potřebu Zástupce	6
3.3.	Kontakty určené výhradně pro klienty	6
4.	Doklady přijaté po denní uzávěrce	7
B.	MANIPULACE S PENĚŽÍ	8
1.	Pravidla a organizace práce s peněží	8
2.	Padělané peníze	8
C.	PROKAZOVÁNÍ TOTOŽNOSTI	10
1.	Druhy dokladů	10
2.	Kontrola totožnosti	10
3.	Identifikace klienta dle zákona č. 253/08 Sb.	11
4.	Aktualizace osobních údajů klientů (doidentifikace)	12
D.	TECHNOLOGICKÉ POSTUPY	14
1.	Platební karty	14
1.1	Úvod	14
1.2	Transakce prováděné kartou	15
1.3	Výběry kartou v režimu on-line	18
1.4	Nadlimitní výběry kartou v režimu off-line	19
1.5	Bezhotovostní platby kartou (APOST F 2)	20
1.6	Příkazy k úhradě kartou	20
1.7	Storno platby kartou	22
1.8	Zmrazení a rozmrazení karty	22
1.9	Zneplatnění karty	22
2.	Složenky a dobírkové složenky	24
2.1	Úvod	24
2.2	Úhrada složenky v hotovosti	24
2.3	Bezhotovostní úhrada složenky, poštovní poukázky A	26
2.4	Reklamace složenek hrazených v hotovosti	27
3.	Vklady a výplaty v hotovosti	Chyba! Záložka není definována.
3.1	Vklad na účet v hotovosti	28
3.2	Výplata hotovosti Výplatní poukázkou ČSOB-ČP	29
4.	Reklamace	30
5.	Nabídka bankovních produktů prostřednictvím APOST	32
E.	OCHRANNÉ PRVKY NA BANKOVKÁCH	32

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 I“ pro výkon bankovních služeb. „Osvědčení“ musí mít Zástupce vždy k dispozici na pracovišti.
- c) Pro každý druh služby vyhláší 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. 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) Partner 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. Partner 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/
Provozní doba : Po – Ne 7,00 - 24,00 hod.
- (2) **Poradenské pracoviště pouze pro pošty a Partnera – 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)

3.3. Kontakty určené výhradně pro klienty

- (1) **Informační linka – 800 210 210**, Provozní doba: Po - Ne 7,00 - 24,00 hod.
Poskytuje informace o podmínkách bankovních produktů, úrokových sazbách, poplatcích, obecné dotazy klientů apod.
- (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
- (3) **Reklamační centrum - 495 800 100**, Provozní doba: Po - Pá 7,00 - 17,00 hod.
Pracoviště zajišťuje příjem telefonických reklamací a stížností
e-mail: reklamace@erasvet.cz

- (4) **Prostřednictvím webového formuláře na 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 Partner 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.

B. MANIPULACE S PENĚZI

1. Pravidla a organizace práce s penězi

Zástupce, který peníze přijímá nebo vyplácí, se musí vždy soustředit na prováděný výkon. Vzhledem k tomu, že převzetím zákonných peněz přechází odpovědnost za jejich správný počet a pravost na příjemce, musí v postupu dodržovat tyto zásady:

- a) peníze přijímá vždy za přítomnosti klienta (plátce), který je vplácí. Při přijímání peněz ve vlastním zájmu zachovává stále stejný pracovní postup, který mu nejlépe vyhovuje. Peníze ukládá do zásuvky/trezoru zásadně po odbavení plátce;
- b) při převzetí peněz se přesvědčit o jejich platnosti, neporušenosti a zda peníze nejsou červeně zbarvené (podezření, zda nepocházejí z trestné činnosti);
- c) peníze přepočítává snímáním a přitom se přesvědčuje i o jejich pravosti přezkoušením ochranných prvků. Při počítání podezřelé bankovky vytřídí zvlášť a následně provede jejich detailnější kontrolu, včetně kontroly pod UV lampou. Pod UV lampou především zjišťuje, zda bankovky obsahují fluorescenční vlákna. V případě zjištění padělku nebo důvodném podezření na padělek nebo trestnou činnost, postupuje zaměstnanec podle ustanovení v části 2. Padělané peníze;
- d) najednou odbavuje jen jednoho plátce. Při manipulaci s penězi dbá, aby se až do zjištění konečného stavu nesmísily s jinými penězi a aby na ně viděl též plátce po celou dobu obsluhy. Při převzetí zákonných peněz musí mít Zástupce možnost si správnost počtu i pravost peněz přezkoušet. Pro možnost přezkoušení pravosti peněz jsou bankovky vybaveny kromě ochranných prvků viditelných pod UV lampou i vizuálními ochrannými prvky. Jejich přehled je umístěn v oddíle E.

2. Padělané peníze

- a) Peníze padělané, červeně zbarvené (pocházející z trestné činnosti) a pozměněné nebo v tomto směru podezřelé, odebere Zástupce bez náhrady. Jejich předložiteli (klientovi banky) vystaví na list papíru „Potvrzení o odebrání bankovek“, které musí obsahovat:
 - datum odebrání bankovek/mincí
 - počet kusů, hodnota bankovek/mincí, měna (CZK), série/vzor (ročník ražby), sériové číslo, celková částka slovy,
 - jméno a příjmení předložitele (u cizinců st. příslušnost, u právnických osob název a IČO), adresa pobytu na území ČR (u právnických osob sídlo),
 - u cizinců dále adresa stálého bydliště (sídla) v zahraničí,
 - jméno, příjmení a adresa osoby pověřené v ČR převzít peníze zpět, pokud jsou pravé (bankovní spojení v ČR),
 - rodné číslo nebo datum narození předložitele, druh a číslo dokladu totožnosti,
 - podpis předložitele a razítko + podpis Zástupce, který bankovky/mince odebral.

Potvrzení se vyhotoví trojmo. Jedno vyhotovení se vydá předložiteli, druhé se přiloží k odebraným penězům a třetí si ponechá.

Odebrané bankovky/mince se vloží spolu s kopií potvrzení o jejich odebrání v přítomnosti předložitele do obálky nebo jiného vhodného obalu, který zajistí před neoprávněným otevřením lepicí páskou. Předložitel potvrdí svou přítomnost při uložení odebraných bankovek/mincí vlastnoručními podpisy přes lepicí pásku, své podpisy přes lepicí pásku učiní i

Zástupce. Takto uložené bankovky/mince předá Zástupce neprodleně řídící poště včetně Potvrzení o odebrání bankovek.

Jestliže předložitel odmítne uvést některý z požadovaných údajů nebo potvrdit svou přítomnost při uložení odebraných bankovek/mincí do obalu, uvede se tato skutečnost na potvrzení o odebrání.

Zjistí-li Česká národní banka (dále jen „ČNB“), že odebrané bankovky/mince jsou pravé, vrátí je neprodleně předložiteli, popř. osobě zmocněné na území ČR k jejich převzetí. Výsledek odborného posouzení bude oznámen i řídící poště.

Pokud se prokáže, že odebrané bankovky/mince byly padělané nebo pozměněny, zašle ČNB oznámení o výsledku odborného posouzení řídící poště, která o výsledku posouzení vyrozumí předložitel.

- b) Zjistí-li Zástupce kontrolou předložených peněz, že obsahují neplatné bankovky nebo mince (nezaměňovat s padělanými penězi), pak tyto peníze nepřijme a vrátí je předložiteli. V tomto případě se neplatné peníze neodebírají a nevyhotovuje se Potvrzení o odebrání bankovek.

C. 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 RRRMMDD). Součástí zaznamenávaných údajů je i místo vydání a platnost průkazu.
- c) Klient prokazuje svoji totožnost:

při zobrazení pokynu v APOST k provedení identifikace klienta:

- občané ČR s trvalým pobytem v ČR - občanským průkazem
- 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 platební kartou:

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

- d) **V případě, kdy hotovostní operace převyšší 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.

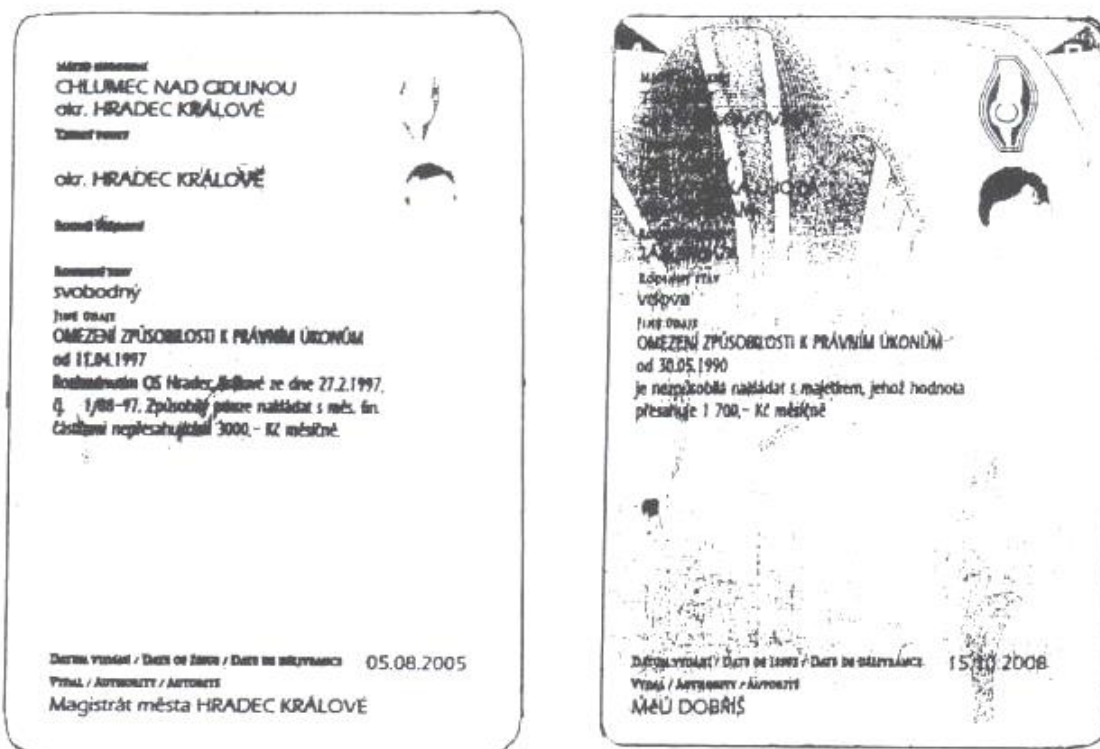
2. Kontrola totožnosti

- 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 „Jiné záznam“.

Pokud osoba s tímto záznamem v občanském průkazu požaduje vyplacení hotovosti a předkládá kartu, 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. C) 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) U **bezhotovostních operací** prováděných dokladem nebo elektronicky kartou u **částek převyšujících 1 000 EUR** (po přepočtu Kč na EUR) se **identifikace** předložitel dokladu nebo držitele karty podle zákona č. 253/08 SB. **neprovádí**.
- c) **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.
- d) **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**.

4. Aktualizace osobních údajů klientů (doidentifikace)

Dostaví-li se na pracoviště klient, který obdržel od banky písemnou výzvu na **aktualizaci** svých **osobních údajů**, nebo APOST zobrazí pokyn k provedení dodatečné identifikace, Zástupce požádá klienta o předložení průkazu totožnosti:

- občan ČR předkládá platný občanský průkaz
- cizinec cestovní doklad (cestovní pas, národní průkaz totožnosti, Průkaz o povolení k pobytu).

Do APOST Zástupce zadá transakční kód 602, do zobrazených polí doplní požadované údaje (u cizince se nevyplňuje rodné číslo – netýká se občanů SR, kteří mají přidělena rodná čísla) a údaje vytiskne na **tiskopis Oznámení osobních údajů (kód 602, vzor č. 2)**. Zástupce požádá klienta o podpis tiskopisu a vydá mu jeho kopii.

Jestliže klient odmítne svým podpisem potvrdit vytištěné údaje v Oznámení osobních údajů, Zástupce tuto skutečnost zaznamená do APOST, klientovi vrátí průkaz totožnosti a prvopis včetně průpisu dokladu 602 odešle řídicí poště v denní zásilce.

Pokud po odeslání natypovaných údajů totožnosti banka vrátí do APOST informaci ve smyslu, že dokončení identifikace nepožaduje (vysvětlivka – klient byl identifikován dle zákona č. 253/08 Sb. v rámci hotovostní transakce ještě před dostavením se na poštu na základě výzvy), APOST transakci automaticky ukončí bez potisku Oznámení osobních údajů. V tomto případě Zástupce vrátí klientovi průkaz totožnosti s tím, že požadované údaje byly do banky odeslány elektronicky. **Nebude mu sdělovat, že banka v jeho případě již identifikaci nepožaduje.**

vzor č. 2

Československá obchodní banka, a. s. Poštovní spořitelna		OZNÁMENÍ OSOBNÍCH ÚDAJŮ		602 Kód itakopisu PS 07 09
				Číslo účtu
Příjmení	NOVÁK	Jméno	ADAM	Titul
				MUDr.
		Pohlaví		<input type="checkbox"/> žena <input checked="" type="checkbox"/> muž
Rodné číslo	460203 / 012	Datum narození	03.02.1946	Místo narození
				PRAHA
				Státní občanství
				CZ
Trvalý pobyt	Ulice		LÁSKOVA	Č. p./orientační
				20/1875
	PSC	14800	Obec (dodací pošta)	PRAHA
			Stát	CZ
Datum a právoplatný podpis				
Vyplňuje se až při ověření totožnosti na obchodním místě				
Druh průkazu totožnosti	Občanský průkaz ČR	Číslo průkazu totožnosti	145789236	
Stát vydání	CZ	Orgán vydání	MU	Platný do
				02.03.2015
V	Roztyly 2	dne	14.03.2011	
Potvrzuji, že klient podepsal Oznámení osobních údajů přede mnou, že jsem ověřil/a jeho totožnost a že podoba klienta se shoduje s vyobrazením v průkazu totožnosti.				
Ověření provedl	Volf Jaroslav			
				
			Podpis a razítko pracovníka obchodního místa	

D. 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 směnárna a k platbám přes internet, které lze zabezpečit službou 3D Secure. Karty lze používat i k transakcím na přepážkách pošt.

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

Na Partnerech 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 linie)
- 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.

- b) 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.

- c) 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.**

- d) Limity u karet jsou dva:

- limit aplikace pro pošty a Finanční centra - je týdenní a slouží pro všechny transakce prováděné u Partnera.
- 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.

e) Debetní karty lze používat:

Aplikaci pro pošty a Finanční centra u Partnerů 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.

f) 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 Partnera. 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 debetní 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. 3), který je volně dostupný u přepážky. Požadavky se uschovávají na řídicí poště po dobu 3 měsíců.

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. 3

Československá obchodní banka, a. s. Poštovní spořitelna		POŽADAVEK NA PŘÍKAZ K ÚHRADĚ PLATEBNÍ KARTOU / MAXKARTOU	
701072	0 731 1782	<input type="checkbox"/> 744 expresní příkaz k úhradě	<input checked="" type="checkbox"/> 731 příkaz k úhradě
111111112	118 12 12	Upozornění: 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
0000001458	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. 4), 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.

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. C. 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.

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

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

Bude-li u hotovostních transakcí APOST požadovat navíc i provedení dodatečné identifikace, Zástupce postupuje podle bodu 4.a) kap. C. 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. D.

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 blokadu*

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 řídicí pošty 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. D.

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 řídicí pošty, 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)

Na pracovišti Partner 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 na poště lze 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 запиše pod tr. kódem 760, což je platba kartou a dále jako transakce kód 115 – platba SIPO.

Pokud se v APOST zobrazí hláška „*Nevypláčet – 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 (*tzp., 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 blokaci 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. D.

1.6 Příkazy k úhradě kartou

- a) Příkazy k úhradě kartou jsou standardně zpracovávány v on-line režimu do 17.30 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.

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 zapíše 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 pořídít 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, zapíše 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.

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 zapíše 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. D

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. D 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. D). 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 poště 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) O zneplatnění karty je držiteli vydáno automaticky vyhotovené Potvrzení o transakcích. Zneplatněná karta se do APOST zapisuje kódem 734.

Zneplatněnou kartu, s výjimkou karet s ukončenou platností, Zástupce držiteli odebere a požádá ho o vyplnění tiskopisu Odevzdání platební karty (kód 708, 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 řídicí poště.

vzor č. 6

přední strana

Československá obchodní banka, a. s. Poštovní spořitelna otisk razítka APOST Potvrzení ODEVZDÁNÍ PATEBNÍ KARTY	Československá obchodní banka, a. s. Poštovní spořitelna otisk razítka APOST Č. účtu - vyplňte zleva, prázdná místa ponechte volná 51815155 10300 UPOZORNĚNÍ: Při odevzdání musí být platební karta znehodnocena před držitelem přístřizením napříč magnetickým proužkem a čipem.	708 Kód tiskopisu PS 07 12
		Číslo účtu 518155 10300 Titul, jméno, příjmení H.M.S. MARTIN
Rodné číslo (u cizinců datum nar.) 860102/0359 Druh karty Debit MasterCard Číslo karty 676165620153652 Platnost karty do 1012	Titul, jméno, příjmení H.M.S. MARTIN Rodné číslo, u cizinců dat. narození (RRMMDD) 8601020359 Druh karty (v případě odevzdání více karet vyplňte pro každou kartu samostatný tiskopis) Debit MC	Číslo karty 6761 6565 2015 3652 Platnost karty do 1012 Obraťte

zadní strana

Důvod odevzdání platební karty: <input type="checkbox"/> zapomenutý PIN <input type="checkbox"/> poškozená <input type="checkbox"/> nefunkční <input type="checkbox"/> kartou byla provedena alespoň jedna transakce <input type="checkbox"/> změna podpisového vzoru <input type="checkbox"/> zrušení účtu <input type="checkbox"/> ukončení úvěrové smlouvy Jiný Odučtování autom. Obnovy Žádám o výměnu platební karty pro disponující osobu: <input type="checkbox"/> ano <input type="checkbox"/> ne pro majitele účtu: <input type="checkbox"/> ano <input type="checkbox"/> ne	Důvod odevzdání platební karty: <input type="checkbox"/> zapomenutý PIN <input type="checkbox"/> poškozená <input type="checkbox"/> nefunkční <input type="checkbox"/> kartou byla provedena alespoň jedna transakce <input type="checkbox"/> změna podpisového vzoru (nevztahuje se na kreditní karty Poštovní spořitelny) <input type="checkbox"/> zrušení účtu (pro zrušení účtu je nutno použít tiskopis „Výpověď smlouvy - Zrušení, odevzdání“) <input type="checkbox"/> ukončení úvěrové smlouvy (nutno podat výpověď dle platných „Podmínek“) <input checked="" type="checkbox"/> Jiný Odučtování automatické Obnovy	Žádám o výměnu platební karty: pro disponující osobu: <input type="checkbox"/> ano <input type="checkbox"/> ne pro majitele účtu: <input type="checkbox"/> ano <input type="checkbox"/> ne Datum a podpis majitele účtu ¹⁾ / klienta ²⁾ 6.8.12 Kucera
---	---	---

1) Do zletlosti majitele účtu podepisuje zákonný zástupce.
2) Osoba, které byl poskytnut úvěr ke kreditní kartě.

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 poštou 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) Zaměstnanec 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 škrtnuté, 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 "Jednosto", "Dvacettisíc".

vzor č.7

Složenka Podací lístek Podací číslo		otisk razítka APOST		otisk razítka APOST		Složenk Tr. kód 0 4 0	
Cena Celá částka, s. p. IC 47114983		510 Kč		Částka Kč 510		Ve prospěch účtu 0 0 0 0 0 0 6 0 0 0 3 5 4 4 4 7	
Účel platby Dar pro NMLP		Cena pošta podací znak		Kód banky 0 3 0 0		V. symbol 1 0 4 4 4 9 9 7 4 5	
Slovy Pětsetdecet		Adresa majitele účtu Nadace mezinárodní lékařské pomoci Václavské náměstí 802/56		K. symbol		S. symbol	
Adresa majitele účtu Nadace mezinárodní lékařské pomoci Václavské náměstí 802/56 110 00 Praha 1		110 00 Praha 1 Zpráva pro příjemce (bilikovým písmem, tiskem)		Odesílatel (bilikovým písmem, tiskem) GABRIELA STEHLÍKOVÁ POČERŇICKÁ 29 19800 PRAHA 9			
Č. účtu 6000354447/6300		Vypíni plátos – majitel bilikového účtu v CZK vedeného Poštovní spořitelnou jen při bezohodnotovní úhradě		Datum, převoplatný podpis		Datum splatnosti	
V. symbol 1044499745		Záložte na vrub účtu plátce		Kód banky 0 3 0 0		040+	
S. symbol		C. účtu 0300		Odesílatel Gabriela Stehlíková Počernická 29 198 00 Praha 9			

- 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 blanco složenku, dle bodu 2.1.c) kap. D.
- 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 zapíše 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, 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 složenke.

U potvrzené složky Zástupce oddělí část Potvrzení a vydá je plátcí.

Žádá-li plátcé 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 složky slouží k odeslání dobírkových částek vybraných při dodání zásilek na dobírku obdobně jako poštovní dobírkové poukázky A. Převzaté dobírkové složky Zástupce přezkouší jako jiné složky (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.c) – 3.d) kap. C.

2.3 Bezhotovostní úhrada složky, poštovní poukázky A

- a) Bezhotovostní úhrada složky 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 (modré linie), tento nemůže použít (vyplnit) rubriku pro bezhotovostní úhradu na přední straně složky/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 prostupuje, je-li předložena složka 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. D včetně pole pro bezhotovostní úhradu. Datum splatnosti a údaje o odesílateli platby nemusí být na dokladu vyplněny.

Sazba za přijetí dokladu se v tomto případě nevybírání.

- c) Zkontrolovanou složku popř. poštovní poukázku A запиše 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

Složenka Podací listík Podací číslo		JEN K ZŮČTOVÁNÍ		JEN K ZŮČTOVÁNÍ		Složenka Tr. kód	
Cena Česká pošta, s.p. IČ 47114983		otisk razítka APOST		otisk razítka APOST		Částka Kč 510	
Účel platby Dar pro NMLP		Adresa majitele účtu Nadace mezinárodní lékařské pomoci Václavské náměstí 802/56 110 00 Praha 1		Kód banky 0300		V. symbol 1044499745	
Slovy Pět set deset		Adresa majitele účtu Nadace mezinárodní lékařské pomoci Václavské náměstí 802/56 110 00 Praha 1		K. symbol		S. symbol	
Č. účtu 6000354447/6300		Vyplní písmo – majitel běžného účtu v CZK vedeného Poštovní spořitelnou jen při bezhotovostní úhradě 14.3.11. Krutina J.		Datum splatnosti 20032011		040+	
V. symbol 1044499745		Datum, právoplatný podpis		Začínáte na vrub účtu písmo 000000162230280		Kód banky 0300	
S. symbol		Odesílatel		C. účtu 162230280... / 0300			

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

2.4 Reklamace složenek hrazených v hotovosti

a) O vyřizování reklamací složenek s bezhotovostní úhradou, popř. poštovních poukázek A s bezhotovostní úhradou platí postup dle bodů 4.a) až 4.c) a 4.f) kap. D.

Pro vyřizování reklamací hotovostně hrazených složenek a dobírkových složenek platí následující postup:

Reklamace 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 složeny. 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“, uvede se toto písmeno na reklamační list k údají „Den podání:“. Na rubu podacího listku 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. Vklady a výplaty v hotovosti

3.1 Vklad na účet v hotovosti

- a) Hotovost na účet lze vložit papírovým dokladem Vklad (kód 090, vzor č. 9). 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. 9

<p>Československá obchodní banka, a. s. Poštovní spořitelna</p> <p>otisk razítka APOST</p> <p>Potvrzení VKLAD CZK</p>	<p>Československá obchodní banka, a. s. Poštovní spořitelna</p> <p>otisk razítka APOST</p>	<p>Tisk povolen jen se souhlasem banky.</p> <p>Částka Kč = 2000 -- h</p> <p>Ve prospěch účtu 17532829</p> <p>Kód banky 0300 V. symbol 11</p> <p>K. symbol S. symbol</p>	<p>VKLAD 90 Kód dokladu PS 10 09 CZK</p>
<p>Částka = 2000,- Kč -- h</p> <p>Ve prospěch účtu / kód banky: 17532829 / 0300</p> <p>K. symbol</p> <p>V. symbol 11</p> <p>S. symbol</p> <p>Ev. č.</p>	<p>Název účtu:</p>  <p>090 99</p> <p>Ev. č.</p>	<p>90+</p>	

- b) Při zjištění závady doklad nepřijme a požádá vkladatele o doplnění chybějících údajů nebo o vyplnění dokladu nového. Nemá-li plátcе další doklad, vydá mu zdarma bíanco doklad. Bíanco vkladový doklad lze vydat i v případě, kdy nemá k dispozici žádný doklad. Více bíanco dokladů nelze plátcі vydat.

Při přijímání vyplněného bíanco 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) kap. C. popř. 3.d) kap. C.

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

3.2 Výplata hotovosti Výplatní poukázkou ČSOB-ČP

- a) Výplata hotovosti se provádí prostřednictvím výplatního dokladu „**Výplatní poukázka ČSOB-ČP – kód 503, vzor č. 10**“ (popř. druhopisu „Výplatní poukázka“ kód 504 - tuto výplatu provádí pouze řídící 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) Pořízení výplatních dokladů ŘP, převzetí výplatních dokladů od doručovatele na P a postup při výplatě „výplatní poukázky“ **na základě předložené „Výzvy“ se řídí Technologickou příručkou – část 3/5, Peněžní a obstaravatelská činnost, oddíl E „Platební styk poštovními poukázkami“**.
- e) U přepážky se vyplácí hotovost na oznámené Výplatní poukázce 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. 10

Výplatní poukázka ČSOB - ČP		Výplatní poukázka ČSOB - ČP		Tit. kód	
Ústřížek pro příjemce		Poukázanou částku přijal v hotovosti dne			
Odesílatel		Osobní doklad			
Podpis					
Kč	h	Slovy	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 - nepisujte žádné údaje	

4. Reklamace

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. 11) 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. D.

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. 11

Československá obchodní banka, a. s. Poštovní spořitelna		859 Kód dokladu PS 04 06	
REKLAMAČNÍ LIST			
Předkládám reklamaci platby ¹⁾ <input checked="" type="checkbox"/> dokladem <input type="checkbox"/> kartou		Číslo účtu ⁶⁾ : 104412176	
1 <input type="checkbox"/> složenka	5 <input type="checkbox"/> šeková poukázka	9 <input type="checkbox"/> hromadný příkaz k inkasu ⁹⁾	13 <input type="checkbox"/> vkladní knížka
2 <input type="checkbox"/> dobírková složenka	6 <input 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"/> maxkarta
4 <input checked="" type="checkbox"/> výplata, výplatní šek	8 <input type="checkbox"/> hromadný příkaz k úhradě ⁹⁾	12 <input type="checkbox"/> svolení k inkasu	16 <input type="checkbox"/> jiný ²⁾
Platba (transakce) provedena dne 12. 1. 2011 na poště v Havířov 3 v pobočce _____ bankomat _____ jiné _____		Ověření totožnosti reklamanta rodné číslo příjemce 690416 10043 údaje průkazu totožnosti druh OP číslo 105224839	
Údaje z potvrzení (výpisu) nebo jiné známé údaje o plátcí a příjemci OPIS POTVRZENÍ (uveďte všechny údaje z potvrzení - eventuálně ověřené fotokopie)			
plátce _____		příjemce _____	
adresa _____		adresa _____	
č. účtu / kód banky _____ /		č. účtu / kód banky _____ /	
var. symbol _____		var. symbol _____	
specif. symbol _____		specif. symbol _____	
částka Kč _____		částka Kč _____	
ev. číslo dokladu _____		platnost dokladu do _____ včetně	
číslo karty _____			
Důvod reklamace ¹⁾ <input type="checkbox"/> Vložená částka nebyla příjemci vyplacena / připsána na účet ²⁾ <input checked="" type="checkbox"/> Chybně vyplaceno / připsáno na účet ²⁾ Kč = 14000 = Správně mělo být vyplaceno / připsáno na účet ²⁾ Kč = 1400 = <input type="checkbox"/> Ztráta šekové poukázky příjemcem <input type="checkbox"/> Blokáce karty <input type="checkbox"/> telefonická dne: _____ hodin: <input type="checkbox"/> písemná <input checked="" type="checkbox"/> Jiný důvod ⁴⁾ Pan Lipták Juv. dne 12. 1. 2011 vybral na poště Havířov 3		Adresa reklamanta Lipták Janosl. Věňovska - 43122 Havířov - Pumbark 73601 telefonní spojení 604881148	
		9. Juv. do 3. 11 Lipták Juv.	
1) příslušný údaj označte křížkem 2) uveďte přesný název dokladu 3) nahodil se šekové		4) uveďte při nedostatků místa na zadní straně 5) u hromadného příkazu se uveďte číslo položky 6) nepilati pro složenku a šek	
VYPLŇTE VŠECHNY INFORMACE, KTERÉ ZNÁTE!			
		Datum a podpis reklamanta	

5. Nabídka bankovních produktů prostřednictvím APOST

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

E. OCHRANNÉ PRVKY NA BANKOVKÁCH

- a) Vodoznak

Je zřetelně viditelný, jestliže se na bankovku podíváme proti světlu. Je použit tzv. lokální stupňovitý (tj. kombinace pozitivního - tmavého a negativního - světlého s různými stupni odstínů mezi nejtmaší a nejsvětější částí) vodoznak umístěný ve střední části širokého nepotištěného okraje a tvoří ho vždy portrét osobnosti vyobrazené na bankovce. Při pohledu z lící strany je stranově obrácený oproti portrétu vytištěnému. Vedle něj negativní hodnotové číslo 1000 s lipovým listem.



průhled z líce průhled z rubu

- b) Ochranný okénkový proužek

Proužek z umělé metalizované hmoty zapuštěný do papíru, který na lící straně vystupuje vždy ve čtyřech intervalech na povrch papíru. Je na něm čitelný negativní mikrotext s logem ČNB a označením nominální hodnoty bankovky. Při pohledu na bankovku je vidět pouze vystupující část proužku na lící straně, při pohledu proti světlu je proužek vidět z obou stran jako souvislá tmavá linka s prosvítajícím mikrotextem. Vystupující části mění svoji kovově lesklou barvu v závislosti na úhlu dopadu světla z hnědofialové na zelenou.



průhled z líce

- c) Ochranná vlákna

V papíru zapuštěná okem viditelná vlákna oranžové barvy v délce 6 mm. Nejlépe zřetelná jsou na bílých okrajích bankovky.



d) Soutisková značka

Z jedné strany bankovky je viditelná pouze jedna část značky, z druhé strany část zbývající. V průhledu proti světlu je značka vidět celá a její jednotlivé linky na sebe přesně navazují. Soutisková značka je kruhová a tvoří ji písmena "ČR".



Líc rub průhled

e) Skrytý obrazec

Stane se viditelným tehdy, sklopíme-li bankovku ve výši očí do vodorovné polohy proti zdroji světla. Tvoří ho vždy číslo označující nominální hodnotu bankovky. Z delší strany bankovky je obrazec pozitivní, tj. tmavý, z kratší strany negativní (světlý). Je umístěn na lícních stranách bankovek v ornamentech na rameni portrétu, popř. nad ním.



f) Opticky proměnlivá barva

Tento ochranný prvek je založen na optickém efektu. Segment vytištěný speciální tiskovou barvou mění své zbarvení v závislosti na tom, v jakém úhlu se bankovka sklopí proti dopadajícímu světlu. Barva, kterou vidíme při běžném čelním pohledu na bankovku, se při sklopení bankovky proti světlu změní na barvu zcela jinou, např. zlatá na zelenou.



g) Iridiscentní pruh

Tzv. ochranný iridiscentní pruh (iridiscentní znamená duhově proměnlivý) je umístěn na lící straně blíže pravému okraji bankovky. Při běžném pohledu na bankovku se jeví jako průhledný, slabě okrově zbarvený, při sklopení bankovky proti světlu získává slabý zlatý a fialový nádech s kovovým odleskem. Na iridiscentním pruhu jsou negativně (tj. jako světlá) vyznačena čísla označující nominální hodnotu bankovky. Při sklopení bankovky se tato čísla jeví proti lesklému pruhu jako tmavá.



h) Mikrotext

Mikrotext je tištěn jak tiskem z hloubky, tak tiskem z plochy. Jeho umístění u jednotlivých bankovek je individuální, na lící straně bývá ve velkém hodnotovém čísle, v podtisku textů na levé straně, kolem portrétu apod. Na všech bankovkách je vždy na lící straně v pruhu základní barvy vyběhajícím do pravého bílého okraje skryt mikrotext číselně označující hodnotu bankovky (s výjimkou 50 Kč vzoru 1993, kde se mikrotext skládá z písmen "A"), na rubové straně rovněž v pruhu základní barvy u pravého okraje je skryt mikrotext slovně nebo číselně označující hodnotu bankovky.

