

**Česká zemědělská univerzita v Praze**

**Provozně ekonomická fakulta**

**Katedra práva**



**Diplomová práce**

**Zákon o platebním styku v právní úpravě a praxi ČR**

**Michaela Rožánková**

© 2012 ČZU v Praze

**ČESKÁ ZEMĚDĚLSKÁ UNIVERZITA V PRAZE**

Katedra práva

Provozně ekonomická fakulta

## **ZADÁNÍ DIPLOMOVÉ PRÁCE**

**Rožánková Michaela**

Podnikání a administrativa

Název práce

**Zákon o platebním styku v právní úpravě a praxi ČR**

Anglický název

**System of payments act in juristic theory and practise Czech Republic**

### **Cíle práce**

Cílem práce je zpracovat základní právní úpravu týkající se platebního styku. Především se soustředí na změny, které přinesla nová Směrnice Evropského společenství. V práci bude charakterizována problematika platebního styku a bankovních služeb, které jsou ovlivňovány zákonem. Což je právě cíl práce, zjistit dopady Zákonu o platebním styku na poskytovatele platebních služeb a jejich uživatelů, dále rozbor novinek zákona a nástrojů platebního styku. Bude provedena analýza dopadů nového zákona v podmínkách konkrétního subjektu.

### **Metodika**

Teoretická část diplomové práce bude zpracována na základě právní úpravy týkající se tématu. Dále bude prostudována potřebná literatura, odborné publikace, články, diplomové práce. Bude se jednat tedy o konkrétní materiály nutné pro odborné zpracování tématu. Praktická část se bude zakládat především na poznatcích z praxe, na ekonomických a matematických znalostech, které se uplatní při analýze zákona o platebním styku v podmínkách konkrétního subjektu. Bude také použita dotazníková metoda a vlastní šetření.

### **Harmonogram zpracování**

1. Sběr dat, vyhotovení zadání práce - do 30.6.2011
2. Vypracování teoretické části - do 31.12.2011
3. Zpracování praktické části - do 28.2.2012
4. Odevzdání práce v termínu stanoveném PEF ČZU v Praze

---

**Rozsah textové části**

60 - 80 stran

**Klíčová slova**

platební styk, platební služby, bankovní účet, platební karty, směrnice EU

---

**Doporučené zdroje informací**

Právní předpis: Zákon č. 284/2009 Sb., Zákon o platebním styku

Úplně znění Bankovnictví, platební styk, finanční arbitr, praní špinavých peněz, stavební spoření, Nakladatelství Sagit, Evidenční číslo periodického tisku MK ČR E 10981: Olomouc, 2010. ISBN 978-80-7208-824-9

MÁČE M., Platební styk – klasický a elektronický, první vydání GRADA Publishing: Praha 2006. ISBN 80-247-1725-5

SCHLOSSBERGER, O. a SOLDÁNOVÁ, M.: Platební styk. 3. Vyd., Praha: Bankovní institut, a.s. 2005. ISBN 80-7265-072-6

Další literatura a odborné články po konzultaci s vedoucí DP

---

**Vedoucí práce**

Hájková Ivana, Mgr.

**Termín odevzdání**

březen 2012

---



**JUDr. Jana Borská**  
Vedoucí katedry



---



**prof. Ing. Jan Hron, DrSc., dr.h.c.**  
Děkan fakulty

V Praze dne 8.11.2011

---

## Čestné prohlášení

*Prohlašuji, že svou diplomovou práci "Zákon o platebním styku v právní úpravě a praxi ČR" jsem vypracovala samostatně pod vedením vedoucího diplomové práce a s použitím odborné literatury a dalších informačních zdrojů, které jsou citovány v práci a uvedeny v seznamu literatury na konci práce. Jako autorka uvedené diplomové práce dále prohlašuji, že jsem v souvislosti s jejím vytvořením neporušila autorská práva třetích osob.*

V Praze dne 20. března 2012

---

## **Poděkování**

*Chtěla bych touto cestou poděkovat svému vedoucímu diplomové práce Mgr. Ivaně Hájkové za odborné vedení, ochotu a cenné rady, které mi poskytla při zpracování mé diplomové práce.*

# **ZÁKON O PLATEBNÍM STYKU V PRÁVNÍ ÚPRAVĚ A PRAXI ČR**

---

## **SYSTEM OF PAYMENTS ACT IN JURISTIC THEORY AND PRACTISE CZECH REPUBLIC**

### **SOUHRN**

Diplomová práce pojednává o novém zákonu o platebním styku z roku 2009, který byl přijat na základě směrnice EU. V teoretické části práce bude vymezen přehled, formy a náležitosti platebního styku. Praktická část bude rozdělena do čtyř částí poukazujících na důležitost zákona v praxi. V první části budou porovnány smluvní podmínky vydavatele platebních karet a konkrétní znění zákona, kdy bude zkoumáno, zda byly dodrženy změny, jež zákon o platebním styku přinesl. Dále bude provedena analýza poplatků za platbu platební kartou z pohledu úhrad zákazníka, firem a obchodního místa. V Judikátu nejvyššího soudu bude uveden příklad z praxe o zneužití karty a odpovědnosti za čerpání neoprávněných prostředků. V neposlední řadě bude na základě dotazníkové metody zjišťováno, jak nový zákon ovlivnil občany České republiky. Diplomová práce bude zahrnovat slovníček pojmů, vzory platebního příkazu, inkasa, platebních karet, testu znalostí a dotazníky.

### **SUMMARY**

Dissertation deals with the new system of payments law published in 2009 which was gained in acceptance on the base of an european directive. In the theoretical part forms, requirements and grasp of system of payments will be defined. Practical part will be divided into four fragments advertising to the importace of a law in practice. Firstly terms of an issuer payment cards will be compared so as concrete law phrasing where the condition compliance in the payment law changes will be examined. Furthermore the fee analyse for card payment from customer's, companie's and merchant's points of view will be performed. In High Court's judicial precedent will be stated an example from practice concerning the fraudulent charge and the responsibility for drawing unauthorized means. As last but not least influence of the new law on Czech Republic's citizens will be investigated on the base of the survey. Dissertation will include key concepts, examples of payment orders, direct debit, payment cards, test of knowledge and question forms.

### **KLÍČOVÁ SLOVA**

platební styk, platebním služby, bankovní účet, platební karty, směrnice EU

### **KEYWORDS**

payments, payments services, bank account, credit cards, directive of EU

# Obsah

<b>1</b>	<b>ÚVOD</b> .....	<b>9</b>
<b>2</b>	<b>CÍLE PRÁCE A METODIKA</b> .....	<b>10</b>
2.1	CÍLE PRÁCE .....	10
2.2	METODIKA .....	11
<b>3</b>	<b>PŘEHLED ŘEŠENÉ PROBLEMATIKY</b> .....	<b>12</b>
3.1	ZÁKLADNÍ PRÁVNÍ ÚPRAVA.....	12
3.2	PLATEBNÍ STYK .....	14
3.3	BĚŽNÝ ÚČET.....	15
3.4	PŘÍKAZ K ÚHRADĚ.....	19
3.5	PŘÍKAZ K INKASU .....	21
3.6	ŠEKY .....	24
3.7	PLATEBNÍ KARTY .....	25
3.8	ZÁKON O PLATEBNÍM STYKU .....	29
<b>4</b>	<b>PRAKTICKÁ ČÁST</b> .....	<b>39</b>
4.1	ZÁKON O PLATEBNÍM STYKU V PODMÍNKÁCH KONKRÉTNÍHO PODNIKU .....	39
4.2	ANALÝZA POPLATKŮ ZA PLATBU PLATEBNÍ KARTOU .....	51
4.3	PŘEDMĚT SOUDNÍHO SPORU .....	66
4.4	DOTAZNÍKOVÉ ŠETŘENÍ.....	72
<b>5</b>	<b>ZHODNOCENÍ VÝSLEDKŮ A DOPORUČENÍ</b> .....	<b>73</b>
5.1	ZHODNOCENÍ ZÁKONA O PLATEBNÍM STYKU V PODMÍNKÁCH KONKRÉTNÍHO PODNIKU .....	73
5.2	ANALÝZA MERCHANTSKÝCH POPLATKŮ Z POHLEDU FIREM .....	74
5.3	NÁVRH ŘEŠENÍ KONKRÉTNÍHO SOUDNÍHO SPORU .....	75
5.4	VÝSLEDKY DOTAZNÍKOVÉHO ŠETŘENÍ .....	76
<b>6</b>	<b>ZÁVĚR</b> .....	<b>84</b>
<b>7</b>	<b>SEZNAM POUŽITÝCH ZDROJŮ</b> .....	<b>87</b>
<b>8</b>	<b>PŘÍLOHY</b> .....	<b>92</b>
8.1	PŘÍLOHA Č. 1 SLOVNÍČEK POJMŮ K ZÁKONU O PLATEBNÍM STYKU Č. 284/2009 .....	92
8.2	PŘÍLOHA Č. 2 VZOR K POVOLENÍ INKASA .....	94
8.3	PŘÍLOHA Č. 3 VZOR PŘÍKAZU K ÚHRADĚ .....	96
8.4	PŘÍLOHA Č. 4 VZOR ZMĚNY/ZRUŠENÍ TRVALÉHO PŘÍKAZU .....	97
8.5	PŘÍLOHA Č. 5 UKÁZKA PLATEBNÍCH KARET .....	100
8.6	PŘÍLOHA Č. 6 ÚČTENKA OD OBCHODNÍHO MÍSTA SE SLEVOU PRO MERCHANTSKÝ POPLATEK .....	101
8.7	PŘÍLOHA Č. 7 VŠEOBECNÉ SMLUVNÍ PODMÍNKY SPOLEČNOSTI AMERICAN EXPRESS.....	102
8.8	PŘÍLOHA Č. 8 PREVENCE PŘI POUŽÍVÁNÍ PLATEBNÍ KARET .....	107
8.9	PŘÍLOHA Č. 9 UKÁZKA ŠEKU .....	108
8.10	PŘÍLOHA Č. 10 ROZHOVOR SE SPECIALISTOU .....	108
8.11	PŘÍLOHA Č. 11 TISKOVÉ ZPRÁVY BANK O NOVÉM ZÁKONĚ O PLATEBNÍM STYKU .....	110
8.12	PŘÍLOHA Č. 12 VÝSLEDKY DOTAZNÍKŮ ZPRACOVANÉ V ELEKTRONICKÉ APLIKACI .....	118
8.13	PŘÍLOHA Č. 13 DOTAZNÍK PRO DRŽITELE KARET .....	124
8.14	PŘÍLOHA Č. 14 VYPLNĚNÝ DOTAZNÍK PRO VYDAVATELE KARET .....	130
8.15	PŘÍLOHA Č. 15 TEST IDNES .....	132
8.16	PŘÍLOHA Č. 16 DOTAZNÍK PRO ZJIŠTĚNÍ PRŮMĚRNÝCH MĚSÍČNÍCH NÁKLADŮ MALÉHO PODNIKU .....	134
8.17	PŘÍLOHA Č. 17 DOTAZNÍK PRO ZJIŠTĚNÍ PRŮMĚRNÝCH MĚSÍČNÍCH NÁKLADŮ SPOTŘEBITELŮ .....	135

## **SEZNAM OBRÁZKŮ**

Obrázek 1 Proces platby .....	52
-------------------------------	----

## **SEZNAM GRAFŮ**

Graf č. 1 Rozdělení počtu transakcí dle typu vydavatele karet .....	54
Graf č. 2 Vývoj počtu platebních transakcí prostřednictvím platební karty .....	55
Graf č. 3 Výše poplatků za všechny platební transakce prostřednictvím platební karty za rok 2010 .....	56
Graf č. 4 Výše poplatků pro zákazníka .....	59
Graf č. 5 Výše poplatku za platbu platební kartou pro 5 zaměstnanců .....	61
Graf č. 6 Výše poplatků za platbu platební kartou pro 13 zaměstnanců .....	62
Graf č. 7 Výše poplatků za platbu platební kartou pro 33 zaměstnanců .....	62
Graf č. 8 Výše poplatků za platbu platební kartou pro 65 zaměstnanců .....	63
Graf č. 9. Výše poplatků za platbu platební kartou pro obchodní místo leteckou společností .....	64

## **SEZNAM TABULEK**

Tabulka č. 1 Výše poplatků za všechny platební transakce prostřednictvím platební karty dle různých sazeb za rok 2004 – 2010.....	55
Tabulka č. 2 Výše poplatků za platbu platební kartou na osobu.....	58
Tabulka č. 3 Výše poplatků za platbu platební kartou za služební náklady.....	61
Tabulka č. 4 Náklady na poplatky při platbě platební kartou pro leteckou společnost .....	63



# 1 Úvod

Dne 1. listopadu 2009 nabyl účinnosti v České republice zákon o platebním styku, který byl zvolen jako téma diplomové práce z důvodu, že tento nový zákon přináší mnoho změn do činnosti finančních institucí a zároveň ovlivňuje většinu obyvatel České republiky. Zákon byl přijat na základě směrnice Evropského parlamentu a Rady 2007/64/ES ze dne 13. 11. 2007 o platebních službách na vnitřním trhu. Jedná se tedy o zájem celé Evropy pro sjednocení podmínek v rámci platebního prostoru. Česká republika, jako člen Evropské Unie, musí tyto podmínky následovat, a jelikož se jednalo o více změn, ve výsledku to přineslo rovnou zavedení nového zákona, kdy celý vývoj s nejvyšší pozorností sledovaly platební instituce včetně sdružení pro bankovní karty SBK.

Většina nově přijaté legislativy má více úhlů pohledu, vždy jednu stranu omezuje a druhou může zvýhodňovat. Kde přesně ovšem leží hranice spravedlnosti, nelze stoprocentně určit. V těchto otázkách je nutné se spoléhat na uváženost a uvědomělost profesionálních ekonomických odborníků. Vzhledem k tomu, že zákon nabyl účinnosti 1. listopadu 2009, už od tohoto data musely platební instituce dodržovat všechny náležitosti, které s sebou nový zákon přinesl.

Je nutné si uvědomit, že chod veškeré ekonomiky je založen na právní podstatě. To znamená, že všechny podnikatelské subjekty musí postupovat dle právních nařízení a dodržovat platnou legislativu v daném státě. Nově přijaté zákony a novely zákonů mohou důsledně ovlivnit chod jakékoliv společnosti, proto je důležité s předstihem sledovat jejich schvalování pro náležitou úpravu firemních procesů. Pokud by se tak nestalo, hrozily by dané společnosti vysoké pokuty, kdy by došlo k zásadnímu porušení zákona a možné likvidaci firmy. Dále je potřeba vzít v úvahu, že společnosti potřebují určitý čas a finance pro přípravu na nové změny.

Obsahem diplomové práce bude přehled platné právní úpravy, příslušející nové bankovní regulaci. Dále budou definovány pojmy i význam platebního styku a jeho náležitosti. V této teoretické rovině budou uvedeny formy platebního styku, financování v rámci platebního styku a platební karty. Ve středu zájmu bude také znění zákona v jeho rozsahu a právní aspekty, jež se k zákonu vztahují. Důsledky zákona jsou však pocíťované především v praxi. Proto bude poukázáno na důležité změny, které nový zákon přinesl. V rámci konkrétního podniku budou zkoumány jeho dopady před přijetím zákona i po jeho platnosti. Proběhne šetření jak u společností, tak i u klientů bank v jaké výši a formě

ovlivnil tento zákon jejich život. V neposlední řadě bude zkoumán Judikát nejvyššího soudu z roku 2010 týkající se oblasti zneužití karet a jeho možný jiný výsledek na základě nové právní úpravy.

Dané téma bylo zvoleno především z důvodu zainteresovanosti k dané problematice a každodennímu setkávání se s tématem v praxi.

## **2 Cíle práce a metodika**

### **2.1 Cíle práce**

Cílem práce je zpracovat základní právní úpravu týkající se platebního styku. Úkolem bude definování práv a povinností platebních institucí dle novely zákona o platebním styku a dále se budeme zaměřovat na hlavní změny, které přinesla nová směrnice Evropského společenství.

Hlavní cílem bude zjištění, jak se nové nařízení promítly do praxe, co nového přinesly a především, jak ovlivňují občany České republiky, podnikatelské subjekty a v neposlední řadě samotné platební instituce.

V diplomové práci bude teoreticky charakterizována problematika platebního styku a bankovních služeb, které podléhají tomuto zákonu. Bude vymezena charakteristická část zákona o platebním styku, jeho nejpodstatnější části a vybrané pasáže.

Bude provedena analýza dopadů nového zákona v podmínkách konkrétního subjektu, na jejímž základě bude zjištěno, zda se platební instituce dostatečně připravila na nový zákon a jaké procesy musely být nově zavedeny.

Dalším cílem bude srozumitelně vyjádřit v peněžních částkách, jak může změna nového zákona ovlivnit různé skupiny obyvatelstva. Jednou z tezí je zjištění negativního dopadu na zákazníky v důsledku zavedení nového zákona při platbě platební kartou.

Bude uveden konkrétní příklad z praxe, následně bude vybrán judikát Nejvyššího soudu vztahující se k dané problematice, na kterém bude znázorněn průběh soudního sporu a naším úkolem bude dokázat jeho praktickou souvislost s platebním stykem.

V neposlední řadě je cílem zjistit výrazné změny zákona o platebním styku na poskytovatele platebních služeb a jejich uživatelů, jaké mají názory a zda vůbec vnímají konkrétní problematiku.

Diplomová práce ukazuje shrnutí jak teoretického základu platebního styku, tak rozbor samotných hledisek platebního styku v praxi, s kterými se v pozitivním i negativním

významu téměř každý den. Výzkum práce tedy může posloužit každému z nás bez jakékoliv bližší znalosti dané problematiky.

### **Cíle**

- ✓ Zjištění nových změn, které přináší zákon o platebním styku a jejich promítnutí do praxe.
- ✓ Analýza, syntéza dopadů zákona v konkrétním subjektu.
- ✓ Analýza výše merchantských poplatků dle velikosti firmy.
- ✓ Uvedení konkrétního příkladu z praxe – judikát Nejvyššího soudu.
- ✓ Zjištění dopadů zákona na obyvatele České republiky a poskytovatele platební služeb.

## **2.2 Metodika**

Teoretická část diplomové práce bude zpracována na základě deskriptivního přístupu právní úpravy týkající se tématu. Dále bude prostudována potřebná literatura, odborné publikace, články, diplomové práce. Bude se tedy jednat o konkrétní materiály nutné pro odborné zpracování tématu. Praktická část se bude zakládat především na poznatcích z praxe metodou pozorování, na ekonomických a matematických znalostech, které se uplatní při analýze zákona o platebním styku v podmínkách konkrétního subjektu. Na výzkum problematiky bude také použita dotazníková metoda osobní i neosobní a vlastní šetření s kvantitativní analýzou výsledků včetně rozhovorů se specialisty. Budou využity jak sekundární zdroje ze statistických dat k platebním kartám, tak primární výzkum metodou dotazování kombinovaného osobním, písemným a elektronickým způsobem.

Literární rešerše je zpracována na základě deskriptivní metody a metody sběru dat a informací z právních předpisů, informací a znalostmi získanými praxí v jedné z globálních finančních institucí působící na českém trhu. Dále byly nastudovány sekundární zdroje, především ze zpracovaných skript odborníků na danou problematiku. V jedné části bude použita analýza poplatků za platbu platební kartou, s následnou komparací a syntézou. V rámci celé diplomové práce byl uplatněn kreativní přístup.

## **3 Přehled řešené problematiky**

### **3.1 Základní právní úprava**

#### **Zákon o platebním styku č. 124/2002 Sb., o převodech peněžních prostředků, elektronických platebních prostředcích a platebních systémech**

Zahrnuje transpozici norem platebního styku, harmonizace práva ČR a EU v oblasti platebního styku.

#### **Zákon č. 284/2009 Sb., o platebním styku**

Zákon ze dne 27. dubna 2011, kterým se mění zákon č. 284/2009 Sb., o platebním styku, ve znění zákona č. 156/2010 Sb., a některé další zákony.

#### **Zákon č. 21/1992 Sb., o bankách**

Obchodní banka je definována jako právnická osoba sídlící v České republice, která byla založena ve formě akciové společnosti. Předmětem její činnosti je příjem vkladů od spotřebitelů, poskytování úvěrů a další činnosti stanovené tímto zákonem, ke kterým musí mít povolení od České národní banky. Některé činnosti těchto bank mají přímý dopad na platební styk.

#### **Zákon č. 6/1993 Sb., o České národní bance**

Pouze Česká národní banka vydává bankovky, zajišťuje jednotný platební styk a zúčtování v České republice. Z tohoto důvodu je tento zákon brán jako právní úprava hotovostního platebního styku.

#### **Vyhláška č. 62/2004 Sb.**

Kterou se stanovuje způsob provádění platebního styku mezi bankami, zúčtování na účtech u bank a technické postupy bank při opravném zúčtování

#### ***Částečná úprava:***

#### **Zákon č. 40/1964 Sb., občanských zákoník, ve znění pozdějších předpisů.**

#### **Zákon č. 513/1991 Sb., obchodní zákoník upravuje vedení běžného účtu**

Tzv. obchodní podmínky bank.

#### **Zákon o finančním arbitrovi**

Zákon č. 229/2002 Sb., o finančním arbitrovi upravuje mimosoudní vyrovnání sporů, jež vznikají mezi poskytovateli služeb.

Směrnice 97/5 ES o přeshraničních platbách pro zajištění nápravných postupů pro obtížné situace klientů.

### **Další předpisy**

Nařízení Evropského parlamentu a Rady ES č. 2560/2001 o přeshraničních platbách v eurech

Zákon č. 586/1992 Sb., o daních z příjmů

Zákon č. 337/1992 Sb., o správě daní a poplatků

Zákon č. 219/1995 Sb., devizový zákon – oblast zahraničního platebního styku a úhrad vůči cizozemcům

Zákon č. 61/1996 Sb., o některých opatření legalizaci výnosů z trestné činnosti

Zákon č. 254/2004 Sb., o omezení plateb v hotovosti

Vyhláška č. 183/2002 Sb., postup devizových míst při uskutečňování úhrad do a ze zahraničí a vůči cizozemcům

Vyhláška č. 547/2002 Sb., kterou se stanoví náležitosti žádosti o předchozí souhlas k vydávání elektronických peněžních prostředků

Vyhláška č. 548/2002 Sb., kterou se stanoví podmínky pro principy zúčtování v platebních systémech a náležitosti žádosti o licenci k provozování platebního systému

Vyhláška č. 34/2003 Sb., kterou se stanoví rozsah, období, lhůty a způsob plnění oznamovací povinnosti podle devizového zákona<sup>1</sup>

### **3.1.1 SEPA**

Je zkratka pro jednotný eurový platební prostor s cílem harmonizace platebních podmínek v rámci zemí EU. V této době se skládá z 27 členských států EU, Islandu, Norska, Lichtenštejnska, Švýcarska a Monaka. Do této vize je zapojena Evropská Unie (EU), Evropská komise (EK) a Evropská centrální banka (ECB), kdy SEPA je přirozeným krokem pro jednotný měnový trh s cílem zvýšení používání platebních prostředků a snížení nákladů firem a bank.

---

<sup>1</sup> MÁČE, Miroslav. *Platební styk klasický a elektronický*.

Komise a ECB jej považují za integrovaný trh služeb platebního styku bez rozdílů zahraničních plateb v rámci zóny EU. To ale vyžaduje technické, právní i obchodní nastavení na všech zainteresovaných trzích.

Na přechod na SEPA musí být připraveny všechny banky Eurozóny a tudíž probíhají nejrůznější projekty, jak toho docílit. Cílem projektu SEPA je jednotný převod bezhotovostních plateb na základě určitého souboru platebních nástrojů z jednoho bankovního účtu kdekoliv v celé eurozóně.

Projekt zastřešuje Evropská rada pro platební styk (European Payments Council), s podporou Komise EU, které stanovují bankám cíle s následným plněním do určitého roku.<sup>2</sup>

Cílem PSD a její transpozice do národních legislativ je sjednocení legislativy pro poskytování platebních služeb v rámci 30 zemí, z toho 27 členských zemí EU a 3 země EEA. Daná legislativa pokrývá veškeré platby pro všechny měny na území Evropské Unie vyjma hotovosti a šeků. Dalším cílem je zvýšení ochrany spotřebitelů (čím jsou myšleny fyzické nepodnikatelské subjekty) a drobných podnikatelů. Dále by nový legislativní rámec měl přinést větší transparentnost, jednoduchost a harmonizaci platebních služeb a zvýšení konkurence díky tomu, že platební služby mohou poskytovat i nebankovní instituce, na trhu se objeví nový subjekt typu platební instituce.<sup>3</sup>

## 3.2 Platební styk

### 3.2.1 Definice platebního styku

Platební styk je určitý vztah mezi plátcem a příjemcem v různých formách a dochází k němu buď přímo mezi nimi, nebo prostřednictvím platebního ústavu. Předmětem platebního styku je na základě požadavků klientů realizace platebních příkazů a inkas, které jsou uskutečňovány na vrub či ve prospěch bankovních účtů. Vztah vždy probíhá mezi plátcem a příjemcem, bankovní ústav bývá pouze zprostředkovatel.<sup>4</sup>

„Platebním stykem rozumíme v širším slova smyslu systém organizovaný bankami a finančními institucemi, který umožňuje hotovostní i bezhotovostní finanční přesuny mezi jednotlivými subjekty hospodářského života – fyzickými i právními osobami.“<sup>5</sup>

---

<sup>2</sup> RUML, M. SEPA zjednoduší a zlevní platební styk v EU.

<sup>3</sup> HESNAUROVA, M. *PSD jako součást implementace SEPA*.

<sup>4</sup> SCHLOSSEBERGER, Otakar, SOLDÁNOVÁ, Marcela, *Platební styk*.

<sup>5</sup> MARVANOVÁ, Marie, HOUDA, Martin. *Platební styk: Platební a zajišťovací instrumenty ve vnitřním a zahraničním obchodě*.

### 3.2.2 Rozdělení platebního styku

- dle způsobu placení
  - hotovostní platební styk
  - bezhotovostní platební styk
- dle teritoria
  - tuzemský platební styk
  - zahraniční platební styk
  - přeshraniční platební styk
- dle náležitosti průvodních dokumentů
  - hladké platby
  - dokumentární platby
- dle lhůt k provedení
  - přednostní expresní platby
  - standartní platby
- dle závazku
  - závazkový platební styk
  - bezzávazkový platební styk<sup>6</sup>

### 3.2.3 Systémy platebního styku

Jedná se o proces převodu platebních prostředků, k němuž dochází mezi dvěma bankami. Jedním z hledisek je přenos informace vyplývající z pravidel daného systému charakterizující danou platbu, formu a způsob předání dat. Druhým aspektem je zúčtovací platba, jež zahrnuje zatížení účtu plátce a připsání částky ve prospěch účtu příjemce. K procesu dochází přes Korespondentský systém nebo Clearingový systém.<sup>7</sup>

## 3.3 Běžný účet

### 3.3.1 Právní úprava

- §708 až 715 Obchodní zákoník

---

<sup>6</sup> MÁČE, Miroslav. *Platební styk klasický a elektronický*.

<sup>7</sup> ULREICOVÁ, L. *Metodické změny mezibankovního platebního styku v ČR*

- Občanský zákoník, pokud nelze řešit dle ustanovení obchodního zákoníku
- Všeobecné obchodní podmínky vydané Českou národní bankou

### 3.3.2 Definice

Běžný účet je klasický prostředek pro uskutečnění platebního styku. V dnešní době ho má založený většina civilizace. Jedná se tedy o nástroj, bez kterého by nemohl platební styk fungovat. Je to základní produkt poskytovaný bankami, na jehož základě probíhají platební transakce, slouží tedy pro zprostředkování platebního styku.<sup>8</sup>

Principem běžného účtu je příjem peněžních prostředků jak v hotovostní, tak v bezhotovostní formě, bez jeho existence by nemohly být nabízeny další služby od bankovních institucí. Běžné účty jsou určeny všem generacím jak v soukromé tak i v podnikatelské sféře a v praxi existují podobné názvy jako např. účet žirový (Sporožiro, B-konto).<sup>9</sup>

Běžné vkladové účty byly nabízeny už v období socialismu 1953 až 1989 a byly využívány k uložení výnosů některých půjček a spořicí účty umožňovaly bezhotovostní převody srážkou ze mzdy včetně bezhotovostního placení jednorázovými i trvalými příkazy.<sup>10</sup>

### 3.3.3 Založení běžného účtu

Běžný účet může být zřízen fyzické osobě, právnické osobě, osobám s trvalým pobytem v ČR i cizincům. Dále v tuzemské i zahraniční měně pro zajištění platebního styku a zúčtování všech platebních příkazů, operací a dalších služeb.<sup>11</sup>

Ze zákona č. 61/1996 banky nesmí zakládat anonymní bankovní účty z důvodu bezpečnosti a prevence proti legalizaci výnosů z trestné činnosti.<sup>12</sup>

Smlouva o založení a vedení účtu dle zákona č. 513/1991 musí být sepsána v písemné podobě ve dvou vyhotoveních.

### 3.3.4 Dokumentace k založení běžného účtu pro fyzické osoby

- doklad totožnosti
- podpisový vzor jak majitele účtu, tak případných zmocněných osob, které mají pravomoc nakládat s peněžními prostředky na účtu<sup>13</sup>

<sup>8</sup> MÁČE, Miroslav. *Platební styk klasický a elektronický*.

<sup>9</sup> SCHLOSSEBERGER, Otakar, SOLDÁNOVÁ, Marcela, *Platební styk*.

<sup>10</sup> VĚNCOVSKÝ, F. *Dějiny bankovníctví v Českých zemích*. str. 459

<sup>11</sup> SCHLOSSEBERGER, Otakar, SOLDÁNOVÁ, Marcela, *Platební styk*.

<sup>12</sup> MÁČE, Miroslav. *Platební styk klasický a elektronický*.



### 3.3.5 Dokumentace k založení běžného účtu pro právnické osoby

- doklad totožnosti všech jednatelů společnosti
- právní subjektivita (výpis z obchodního rejstříku, zakladatelská listina apod.)
- podpisový vzor jak majitele účtu, tak případných zmocněných osob, které mají pravomoc nakládat s peněžními prostředky na účtu<sup>14</sup>

### Bankovní spojení

Na základě smlouvy obdrží klient číslo účtu a příslušný kód banky, kdy toto spojení slouží k identifikaci klienta a dané banky, vlastní číslo účtu se skládá z maximálně šestnácti číselných znaků, které mohou být rozděleny na deset znaků a šest znaků, které ale nemusí být součástí čísla. Obě části musí být zřetelně odděleny. Identifikační kód je složen ze čtyř znaků a přiděluje ho každé komerční bance Česká národní banka.<sup>15</sup>

### 3.3.6 Smlouva o založení a vedení běžného účtu

Jedná se o dokument, který by měl být sepsán při každém zřízení běžného účtu a měl by obsahovat tyto náležitosti:

- označení smluvních stran
- odkaz na příslušný zákon nebo jiný právní předpis, dle kterého vzniká smluvní vztah
- měna, ve které bude běžný účet veden
- den, kdy můžeme začít využívat běžný účet
- identifikace majitele účtu
- smluvní podmínky k založení a vedení běžnému účtu
- nově dle zákona o platebním styku č. 284/2009 informace o poplatcích<sup>16</sup>

Všechny změny je nutné ihned hlásit peněžnímu ústavu, ze strany peněžního ústavu musí být hlášeny minimálně dva měsíce předem. Zrušení smlouvy ze strany peněžního ústavu musí být oznámeno minimálně dva měsíce předem, banka k tomuto řešení většinou

---

<sup>13</sup> DVOŘÁK, P. Bankovníctví. str. 94

<sup>14</sup> SCHLOSSEBERGER, Otakar, SOLDÁNOVÁ, Marcela, *Platební styk*.

<sup>15</sup> KALABIS, Zbyněk. *Bankovní služby v praxi, Jak se zorientovat v nabídce bankovních produktů*

<sup>16</sup> PLÍVA, S. ELEK, Š., LIŠKA, P., MAREK, K., *Bankovní obchody, str. 46*

přistupuje v případě, když klient poruší obchodní podmínky (např. nepovolená dlužná částka na účtu).<sup>17</sup>

Klient může svůj běžný účet zrušit kdykoliv, ale zrušení nesmí trvat ze strany peněžního ústavu déle než jeden měsíc, lhůty pro zrušení bankovního účtu mohou být stanoveny ve smluvních podmínkách, pokud jsou k těmto účtům vázány další služby např. platební karty.<sup>18</sup>

Banky musí při založení běžného účtu uplatnit některá hlediska dle platné právní úpravy. Jedná se o hlediska účetní, daňová, hledisko identifikace (proces identifikace dle zákona 254/2008) a pojištění vkladů.

V praxi je obcházena povinnost dle zákona umožnit zdarma zrušení účtu. Jedna z nejčastějších praktik jsou vysoké poplatky za zrušení každého trvalého příkazu a inkasa, kdy až poté je možné zrušit bankovní účet bezplatně.<sup>19</sup> Z důvodu, že se jedná o obcházení zákona, se touto nekalou praxí bude zabývat ČNB.

### **3.3.7 Nástroje platebního styku**

Jedná se o druh instrumentu, na jehož základě peněžní ústavy zprostředkovávají platební operace.

#### **Nedokumentární nástroje bezhotovostního platebního styku**

Jsou to příkazy k úhradě, příkazy k inkasu, trvalé příkazy k inkasu, platební příkazy pro zahraniční styk, šeky a platební karty. Určitým nástrojem je i poštovní a šeková poukázka, u nichž je forma jak hotovostní, tak bezhotovostní.

#### **Dokumentární nástroje bezhotovostního platebního styku**

Tyto nástroje jsou dokumentární inkaso, dokumentární akreditiv, bankovní záruka a směnka. Dále je lze rozdělit na závazkové a bezzávazkové.<sup>20</sup>

#### **Hotovostní nástroje platebního styku**

Platby prostřednictvím banky: „*Složením hotovosti k převodu peněžních prostředků ve prospěch účtu příjemce pokladním dokladem banky, složením hotovosti k výplatě částky v hotovosti pokladním dokladem banky, poukazem peněžních prostředků ze svého účtu*

---

<sup>17</sup> Zákon o platebním styku č.284/2009 Sb.

<sup>18</sup> SCHLOSSEBERGER, Otakar, SOLDÁNOVÁ, Marcela, *Platební styk*.

<sup>19</sup> KUČERA, P. Zrušení účtu: Zdarma není bezplatně, banky obešly zákon

<sup>20</sup> SCHLOSSEBERGER, Otakar, SOLDÁNOVÁ, Marcela, *Platební styk*.

*k výplatě částky v hotovosti pokladním dokladem banky, šekem vystaveným k výplatě částky v hotovosti, výběrem hotovosti pokladním dokladem banky, bankovní kartou.*<sup>21</sup>

### **3.4 Příkaz k úhradě**

#### **3.4.1 Právní úprava**

- č. 124/2002 Sb.
- zákon o platebním styku provádí vyhláška ČNB č. 62/2004 Sb.
- zahraniční platební příkazy dle nařízení č. 2560/2001 o přeshraničních platbách v EUR<sup>22</sup>

#### **3.4.2 Definice příkazu k úhradě**

Převod peněžních prostředků na základě podnětu majitele účtu na jiný určený bankovní účet třetí strany.<sup>23</sup>

Jedná se o základní formu bezhotovostní úhrady za zboží a služby, kdy na pokyn příkazce banka převede určitou platbu ve prospěch účtu příjemce. V současné době se jedná o běžný a jednoduchý platební nástroj, jehož prostřednictvím jsou hrazeny i daňové povinnosti, cla apod. Charakteristickým znakem je možnost nastavení příkazu k úhradě se zvoleným datem splatnosti pro dodržování termínů úhrad.<sup>24</sup>

*„Příkaz k úhradě je nejjednodušší forma bezhotovostního placení, neboť platba probíhá jednosměrně hned zkraje zatížením účtu plátce a končí dobropisem na účet příjemce.“<sup>25</sup>*

#### **3.4.3 Povinné náležitosti příkazu k úhradě**

Příkaz k úhradě má stanovené obligatorní náležitosti dle § 3 odst. 2 vyhlášky č. 62/2004 Sb. o způsobu provedení platebního styku mezi bankami, zúčtování na účtech u bank a technické postupy bank při opravném zúčtování. Musí být vyznačeno, že se jedná o příkaz k úhradě, dále musí být uvedeno bankovní spojení plátce a příjemce, uvedena přesná částka v tuzemské měně a podpis či elektronický podpis (může být i otisk razítka dle platného podpisového vzoru nebo jiný identifikátor příkazce). Pro určení charakteru platby

---

<sup>21</sup> SEKERKA, B. Banky a bankovní produkty. str.167

<sup>22</sup> MÁČE, Miroslav. *Platební styk klasický a elektronický.*

<sup>23</sup> KALABIS, Zbyněk. *Bankovní služby v praxi, Jak se zorientovat v nabídce bankovních produktů.*

<sup>24</sup> SCHLOSSEBERGER, Otakar, SOLDÁNOVÁ, Marcela, *Platební styk.*

<sup>25</sup> POLIDAR. V. *Management bank a bankovních obchodů.* str. 335

musí platební příkaz obsahovat konstantní symbol dle zvláštních předpisů (především pro účely hrazení do státního rozpočtu a pro sestavování platební bilance).<sup>26</sup>

### **Ostatní náležitosti příkazu k úhradě**

Mezi nepovinné, ale doporučované náležitosti patří datum splatnosti, variabilní symbol, specifický symbol, textová zpráva a datum vystavení příkazu. Tyto informace slouží k identifikaci přijatých peněžních prostředků na účtu příjemce.

### **Subjekty příkazu k úhradě**

- plátce, což může být příkazce, odběratel, spotřebitel, klient, kupující
- banka plátce
- banka příjemce
- příjemce, což může být dodavatel, prodávající<sup>27</sup>

### **Příjem příkazů k úhradě**

Zadat příkaz k úhradě je možné přímo na pobočce peněžního ústavu vyplněním příkazu v písemné podobě. Pokud je nesprávně vyplněn, bankovní ústav ho navrátí zpět klientovi, který ho nemůže zpětně opravit, ale je nutné vyplnit nový příkaz k úhradě. Dále lze zadat trvalý příkaz a automatické převody ze zúčtovacího centra České národní banky nebo prostřednictvím elektronického bankovního portálu tzv. přímého bankovníctví.<sup>28</sup>

### **3.4.4 Druhy příkazu k úhradě**

- podle počtu plateb na jednom platebním příkazu
  - jednotlivý příkaz k úhradě
  - hromadný příkaz k inkasu
- kolikrát má být platba provedena
  - jednorázový příkaz k úhradě
  - trvalý příkaz k úhradě<sup>29</sup>

### **Hromadný příkaz k úhradě**

Ve formuláři je uvedeno více zúčtovacích položek pro úhradu. Lze tedy uskutečnit více převodů ve prospěch více příjemců na základě jednoho požadavku.<sup>30</sup>

---

<sup>26</sup> KALABIS, Zbyněk. *Bankovní služby v praxi, Jak se zorientovat v nabídce bankovních produktů.*

<sup>27</sup> MÁČE, Miroslav. *Platební styk klasický a elektronický.*

<sup>28</sup> KALABIS, Zbyněk. *Bankovní služby v praxi, Jak se zorientovat v nabídce bankovních produktů.*

<sup>29</sup> MÁČE, Miroslav. *Platební styk klasický a elektronický.*

<sup>30</sup> MÁČE, Miroslav. *Platební styk klasický a elektronický.*

## **Trvalý příkaz k úhradě**

Umožňuje více opakovaných převodů pro stejného příjemce na základě jednoho požadavku ve stanovených termínech o určité částce, která je převedena na vrub klientova účtu ve prospěch účtu stanovené příkazcem. Tato služba může být zpoplatněna.<sup>31</sup>

Ukázka příkazu k úhradě viz příloha č. 2.

## **3.5 Příkaz k inkasu**

### **3.5.1 Právní úprava příkazu k inkasu**

- č. 124/2002 Sb.
- zákon o platebním styku provádí vyhláška ČNB č. 62/2004 Sb.
- zahraniční platební příkazy dle nařízení č. 2560/2001 o přeshraničních platbách v EUR

### **3.5.2 Definice příkazu k inkasu**

Klient nastavuje na svém bankovním účtu povolení příkazu příjemce pro platbu, kdy peněžní ústav odepíše z účtu plátce požadovanou částku a připíše ji ve prospěch účtu příjemce. Jedná se o jednoduchý platební nástroj, který využívají jak fyzické osoby, tak osoby právnické pro ušetření času a zajištění včasné úhrady. V praxi ho využívají energetické a plynárenské společnosti k drobným odběratelům pro snadnější kontrolu. Klient při písemném souhlasu uvede maximální limit stržené částky, bankovní účet příjemce a platnost příkazu k inkasu.<sup>32</sup>

### **3.5.3 Náležitosti příkazu k inkasu**

Jsou stejné jako u příkazu k úhradě. Použití tohoto instrumentu je vymezeno na případ, kdy je způsob platby stanoven právními předpisy, způsob platby dohodnuté mezi plátcem a bankovním ústavem a na základě smlouvy o zřízení a vedení účtu pro zúčtování debetních úroků.<sup>33</sup>

### **Zadání příkazu k inkasu**

Prostřednictvím formuláře individuálního bankovního institutu. Vzory univerzálních formulářů jsou obsaženy ve Všeobecných podmínkách ČNB.

---

<sup>31</sup> KALABIS, Zbyněk. *Bankovní služby v praxi, Jak se zorientovat v nabídce bankovních produktů.*

<sup>32</sup> KALABIS, Zbyněk. *Bankovní služby v praxi, Jak se zorientovat v nabídce bankovních produktů.*

<sup>33</sup> SCHLOSSEBERGER, Otakar, SOLDÁNOVÁ, Marcela, *Platební styk.*

### Subjekty příkazu k inkasu

- plátce, což může být příkazce, odběratel, spotřebitel, klient, kupující
- banka plátce
- banka příjemce
- příjemce, což může být dodavatel, prodávající<sup>34</sup>

### 3.5.4 Druhy příkazu k inkasu

- podle počtu plateb na jednom platebním příkazu
  - jednotlivý příkaz k úhradě
  - hromadný příkaz k inkasu
- kolikrát má být platba provedena
  - jednorázový příkaz k úhradě
  - trvalý příkaz k úhradě<sup>35</sup>

Vzor zadání/změny/zrušení trvalého příkazu viz příloha č. 4.

I u příkazu k inkasu je možné nastavení hromadné či trvalé stejně jako u příkazu. Platí stále povinnost u trvalého příkazu k inkasu, že se plátce musí dohodnout a příkaz odsouhlasit jak s výstavcem trvalého příkazu, tak i s bankou, která převody zajišťuje.<sup>36</sup>

Vzor příkazu k povolení inkasa viz příloha č. 3.

### 3.5.5 Platební příkaz pro zahraniční platební styk

#### Právní úprava

- směrnice č. 97/5/ES Evropského parlamentu a Rady, o přeshraničních převodech
- zákon č. 124/2002 Sb. o platebním styku
- devizový zákon č. 219/1996 Sb., v kterém jsou upraveny podmínky pro provádění mezinárodních hladkých plateb
- vyhláška ČNB<sup>37</sup>

---

<sup>34</sup> MÁČE, Miroslav. *Platební styk klasický a elektronický*.

<sup>35</sup> MÁČE, Miroslav. *Platební styk klasický a elektronický*.

<sup>36</sup> SCHLOSSEBERGER, Otakar, SOLDÁNOVÁ, Marcela, *Platební styk*.

<sup>37</sup> MÁČE, Miroslav. *Platební styk klasický a elektronický*.

### 3.5.6 Definice

Payment order je tzv. hladká platba, která probíhá do a ze zahraničí a může být obchodní a neobchodní povahy.<sup>38</sup>

Jedná se o bezhotovostní převod peněžních prostředků mezi dvěma státy většinou v jedné měně. V současné době se jedná o standardní převod, kdy zahraniční platební transakce obsahují převody peněžních prostředků na základě nákupů zboží, služeb a kapitálu v zahraničí. Komerční banky mají své vazby na banky zahraniční a dále využívají síť korespondenčních bank, které jsou schopny provést platební příkazy bezhotovostně v určité měně.<sup>39</sup>

### 3.5.7 Náležitosti zahraničního platebního příkazu

Nedílnou součástí platebního příkazu je název příkazce i s číslem užívaného účtu, výše úhrady v cizí měně, kód měny v mezinárodním standardu ISO, název a adresa příjemce úhrady a užívané číslo účtu, název a adresa peněžního ústavu příjemce (povinností plátce není nutné uvádět zprostředkující peněžní ústav), informace o výši poplatcích, jež jsou děleny na tři druhy OUR, BEN a SHA, předmět platby včetně platebního titulu dle zvláštního předpisu, podpisy klienta dle podpisových vzorů.<sup>40</sup>

#### Subjekty zahraničního platebního příkazu

- plátce, což může být příkazce, odběratel, spotřebitel, klient, kupující
- banka plátce
- banka příjemce
- příjemce, což může být dodavatel, prodávající<sup>41</sup>

### 3.5.8 Rozdělení

- z pohledu banky realizující hladkou platbu
  - došlé hladké platby
  - vyšlé hladké platby
- z pohledu klienta banky
  - došlé hladké platby

<sup>38</sup> MARVANOVÁ, Marie, HOUDA, Martin. *Platební styk: Platební a zajišťovací instrumenty ve vnitřním a zahraničním obchodě.*

<sup>39</sup> KALABIS, Zbyněk. *Bankovní služby v praxi, Jak se zorientovat v nabídce bankovních produktů.*

<sup>40</sup> MÁČE, Miroslav. *Platební styk klasický a elektronický.*

<sup>41</sup> MÁČE, Miroslav. *Platební styk klasický a elektronický.*

- vyšlé hladké platby
- okamžik doručení zboží zákazníkovi
  - platby předem, akontace
  - platby pro dodání zboží<sup>42</sup>

## 3.6 Šeky

### 3.6.1 Právní úprava

- zákon č. 191/1950 Sb. směnečný a šekový, jsou dvě oblasti upravující šekové zákony a to oblast Ženevské konvence a oblast anglosaská<sup>43</sup>

### 3.6.2 Definice

Příkazce dává platební příkaz prostřednictvím šeku přímo šekovníkovi, čímž je peněžní ústav, pro zatížení dané částky ve prospěch osoby uvedené na šeku. Šek je převoditelný cenný papír.<sup>44</sup>

### 3.6.3 Náležitosti

Podstatnou náležitostí je písemná forma sepsaná v jednom jazyce, označení slovem šek nebo označení slovem šek v textu listiny, bezpodmínečný příkaz zaplatit určitou šekovou sumu, jméno toho, kdo má platit tj. šekovníka, místo úhrady šeku, datum a místo vyplacení a podpis výstavce.

Nepodstatné náležitosti jsou číslo šeku, údaj osoby, které bude šek vystaven, číslo šekového účtu a druhý údaj peněžní částky.<sup>45</sup>

### Subjekty

- výstavce (plátce, dovozce, odběratel, který šekem uděluje příkaz zaplatit z účtu šekovou částku)
- šekovník, tj. obvykle banka, u níž je veden účet výstavce
- majitel šeku (příjemce, vývozce, dodavatel), tj. doručitel nebo osoba na šeku vyznačená, jemuž má být uvedená částka vyplacena<sup>46</sup>

<sup>42</sup> SCHLOSSEBERGER, Otakar, SOLDÁNOVÁ, Marcela, *Platební styk*.

<sup>43</sup> MÁČE, Miroslav. *Platební styk klasický a elektronický*.

<sup>44</sup> MARVANOVÁ, Marie, HOUDA, Martin. *Platební styk: Platební a zajišťovací instrumenty ve vnitřním a zahraničním obchodě*.

<sup>45</sup> KALABIS, Zbyněk. *Bankovní služby v praxi, Jak se zorientovat v nabídce bankovních produktů*.

<sup>46</sup> MÁČE, Miroslav. *Platební styk klasický a elektronický*.



### 3.6.4 Druhy šeků

- z pohledu výstavce: bankovní a soukromé
- z pohledu prospěchu, komu je šek vystaven: na jméno, na řad, rektašek, na doručitele
- zvláštní typy: eurošeky, zaručené šeky, cestovní šeky<sup>47</sup>

### 3.6.5 Budoucnost šeků

V České republice není rozšířené platit šekem, přičemž ani samy banky nejsou ochotny je vydávat a ve výsledku ani u většiny obchodních míst s nimi nelze hradit. Ani v budoucnu se neočekává nárůst těchto transakcí a i ve světě se od nich opouští.<sup>48</sup>

## 3.7 Platební karty

### 3.7.1 Právní úprava

- zákon o platebním styku č. 124/2002 Sb. upravuje vydávání a používání elektronických platebních prostředků<sup>49</sup>

### 3.7.2 Definice

Jedná se o platební prostředky, které se vztahují jak k hotovostnímu tak i bezhotovostnímu platebnímu styku. Jsou vydávány karetními asociacemi, jako jsou MasterCard, Visa, JCB, American Express a Diners Club. Na základě přidělení čtyřmístného PIN kódu je možné pomocí platebních karet vybírat hotovost v příslušných bankomatech. Dále je jejich prostřednictvím možné hradit zboží a služby bezhotovostně přímo u obchodních míst, banky tento způsob platby preferují z důvodu snižování hotovostního oběhu peněz. Pomocí některých platebních karet mohou být poskytnuty další služby, v transakčních bankomatech lze zadávat příkazy k úhradě či vklad hotovosti na účet nebo dobýt kredit v mobilním telefonu. Výhodou karty je platba na internetu.<sup>50</sup>

### Subjekty

- klient (držitel karty, odběratel, plátce)
- banka (vydavatel karty, emitující instituce)

---

<sup>47</sup> SCHLOSSEBERGER, Otakar, SOLDÁNOVÁ, Marcela, *Platební styk*.

<sup>48</sup> PŘÁDKA M., KALA, J., *Elektronické bankovníctví*, str. 13

<sup>49</sup> MÁČE, Miroslav. *Platební styk klasický a elektronický*.

<sup>50</sup> KALABIS, Zbyněk. *Bankovní služby v praxi, Jak se zorientovat v nabídce bankovních produktů*.

- banka (obchodního místa)
- obchodní místo (obchodník, dodavatel, místo poskytující zboží a služby, příjemce platby)
- autorizační středisko

### 3.7.3 Rozdělení

- dle způsobu zúčtování transakcí
  - debetní karta
  - kreditní karta
  - chargé karta
- dle záznamu dat
  - embosovaná karta
  - karta s magnetickým záznamem
  - karta s laserovým záznamem
- teritoriální členění
  - domácí, národní, tuzemské karty
  - mezinárodní karty<sup>51</sup>

### 3.7.4 Typy zneužití karet

Podvody prostřednictvím platebních karet se začaly objevovat už v 60. letech a poté byl velký rozmach od poloviny 80. let. Vydavatelé karet museli zavést pravidla a procesy pro placení v rámci obchodních míst.<sup>52</sup>

#### Druhy zneužití karet

##### Zneužití karty cizí osobou

Jedná se o nejrozšířenější typ zneužití karty, proto je nezbytné a ustanovené ve smluvních podmínkách, aby si držitelé kontrolovali přítomnost platební karty a v případě její ztráty nebo krádeže ihned informovali bankovní instituci.<sup>53</sup>

##### Zneužití nedoručené karty

---

<sup>51</sup> SCHLOSSEBERGER, Otakar, SOLDÁNOVÁ, Marcela, *Platební styk*.

<sup>52</sup> JUŘÍK Pavel. *Platební karty, Velká encyklopedie 1870- 2006*

<sup>53</sup> JUŘÍK Pavel. *Platební karty, Velká encyklopedie 1870- 2006*

V tomto případě se dostanou do neoprávněných rukou nové karty, které jsou zasílány poštou. Na čistý magnetický proužek se neautorizovaná osoba podepsala a následně ji zneužila.<sup>54</sup>

### **Padělky karet**

Jde o velmi specializovaný organizovaný trestný čin, na kterém se podílejí pachatelé převážně ze zemí jihovýchodní Asie, Nigérie, západní Evropy a postupně i ze zemí bývalého SSSR. Zneužití karty je na základě principu výroby falešného padělku i s ochrannými prvky. Jedná se o tzv. *skimming*.<sup>55</sup>

*„Jako „skimming“ je označováno podvodné jednání, při kterém pachatelé (padělatelé platebních karet) zkopírují údaje z magnetického proužku karty bez vědomí právoplatného držitele karty. Tyto údaje následně nahrají na novou padělanou platební kartu.“<sup>56</sup>*

Na celém světě je zhruba zcizeno 285 milionů informací o platebních kartách, přičemž 91% způsobují organizované skupiny. Dle statistik je ohrožena až každá čtvrtá platební karta. Z tohoto důvodu se zlepšují způsoby zabezpečení. Jedním ze způsobů je model záměna dat, který je založen na principu výměny citlivých dat za data podobná, kdy z nich nelze dále kryptograficky, matematicky ani jiným způsobem získat původní konkrétní data. Technickým řešením je tzv. *token*.<sup>57</sup>

### **Budoucnost karet**

Z důvodu přechodu od plateb v hotovosti k elektronickým prostředkům, jako jsou platební karty, bankovní převody atd., došlo ke snížení tzv. transakčních nákladů směny. Dále byl usnadněn rozvoj trhů jednotlivých subjektů. Jednou z vizí budoucností, kterou technologie již nyní umožňuje, je jedna společná karta pro všechno možnosti nákupu, vstupů a úhrad.<sup>58</sup>

### **Bezkontaktní technologie bude v příštím roce i v České republice**

Tuto novou technologii lze považovat jako revoluci v placení, kdy platba probíhá přiložením bezkontaktní karty či mobilního telefonu k terminálu. Samotná transakce je dlouhá maximálně jednu vteřinu. Tento způsob placení je vhodný především pro drobné platby. Vyšší částky budou autorizovány pomocí tzv. *Passcode*, který je součástí

---

<sup>54</sup> JURÍK Pavel. *Platební karty, Velká encyklopedie 1870- 2006*

<sup>55</sup> JURÍK Pavel. *Platební karty, Velká encyklopedie 1870- 2006*

<sup>56</sup> *Policie ČR*

<sup>57</sup> MATĚJŮ, D. *Nová éra ochrany údajů o platebních kartách.*

<sup>58</sup> JURÍK Pavel. *Platební karty, Velká encyklopedie 1870- 2006*

zabezpečeného prostoru SIM karty mobilního telefonu. Projekt se účastní např. Komerční banka, Citibank Europe, Globus ČR, VISA Europe a Telefónica O2 Czech republic.<sup>59</sup>

Na podzim roku 2011 začala Česká spořitelna vydávat ve spolupráci s asociací VISA bezkontaktní karty, s nimiž se může platit v obchodech či kinech bez zadání PIN-kódu pro nákup do 500 Korun. Proces platby kartou bude rychlejší a jednodušší.<sup>60</sup>

Jednu z dalších budoucích variant bezkontaktních plateb přináší technologie NFC, která umožňuje bezdrátovou komunikaci mezi elektronickými zařízeními. Jedná se o bezplatnou aplikaci, která nahrazuje platbu platební kartou. V současné době probíhá pilotní projekt mezi mobilním operátorem, vydavatelem karet a obchodními místy. Způsob platby je prostřednictvím mobilního telefonu, který má nainstalovanou danou aplikaci a uskutečňuje rychlou platbu pomocí speciálního terminálu.<sup>61</sup>

Ukázka platebních karet viz příloha č. 5.

### **3.7.5 Platební prostředky elektronického bankovníctví**

Jedná se o produkty, kdy je kontakt klienta prostřednictvím elektronické formy.

Jednou z variant je prostředek vzdáleného přístupu k peněžní hodnotě s vyžadováním identifikace držitele osobním identifikačním číslem např. homebanking, GSM banking, ale i platební karty. Druhou variantou je elektronický platební prostředek formou čipové karty neboli elektronická peněženka spočívající na principu uchování peněžní hodnoty v elektronické podobě.<sup>62</sup>

### **3.7.6 Aktuální trend formy úhrad**

Přes jednu polovinu firem preferuje dodání zboží za hotové především z důvodu ochrany proti špatné platební morálce. Průměrná doba úhrady faktur činí 39 dnů. Trendem je prodlužování předepsané doby splatnosti faktur na základě tlaku velkých odběratelů.<sup>63</sup>

V příloze č. 9 jsou definovány možnosti úhrad, jejich výhod a nevýhod.

Poštovní poukázky nejsou řazeny mezi bankovní produkty, ale často jsou používány jako forma úhrady a jsou akceptovány bankami při realizaci bezhotovostního či hotovostního platebního styku.<sup>64</sup>

<sup>59</sup> KOTLÁN, R. *Bezkontaktní mobilní platby v ČR: pilotní projekt odstartuje již v polovině letošního roku.*

<sup>60</sup> ČAPKOVÁ, T. *Česká spořitelna pustí do oběhu bezkontaktní karty.*

<sup>61</sup> STREIT, R. *NFC a budoucnost bezkontaktních plateb v Čechách.*

<sup>62</sup> REVENDA, Z. *Peněžní ekonomie a bankovníctví.* str. 159

<sup>63</sup> REDAKCE, *Platby v Česku? Nejlépe cash.*

### **3.8 Zákon o platebním styku**

Shrnutí zákona o platebním styku z 22. července 2009, účinného 1. listopadu 2009 a související změny z 27. dubna 2011 ve znění zákona č. 156/2010 Sb.

**Slovníček pojmů viz příloha č. 1.**

#### **Důvod přijetí zákona**

Nový zákon o platebním styku byl přijat na základě transpozice několika směrnic: Směrnice Evropského parlamentu a Rady 2007/64/ES ze dne 13. listopadu o platebních službách na vnitřním trhu. Cílem je zvýšení ochrany spotřebitele i tzv. drobného podnikatele při poskytování platebních služeb ze strany bank a ostatních subjektů, aby mohli vznikat i další poskytovatelé platebních služeb. Přijatý předpis upravuje až dalších 21 zákonů.<sup>65</sup>

**V příloze č.** je umístěn test o novém zákoně o platebním styku. Bohužel z tohoto testu nejsou dle vyjádření redakce IDNES Dostupný statistiky, ale každý spotřebitel si může vyzkoušet znalosti, které může poté uplatnit v praxi.<sup>66</sup>

#### **3.8.1 ČÁST PRVNÍ: OBECNÁ USTANOVENÍ**

##### **Předmět úpravy**

Zákon zpracovává příslušné právní úpravy Evropské Unie a je vymezen pro činnost osob, které poskytují platební služby a vydávají elektronické peníze v České republice i v zahraničí, pro činnost osob, které se účastní v platebním styku, kdy vznikají a jsou provozovány platební systémy. V zákoně jsou určeny práva a povinnosti poskytovatelů, uživatelů, vydavatelů elektronických peněz a držitelů elektronických peněz.

##### **Platební služba**

Jedná se o výběr či vložení hotovosti na platební účet, převod peněžních prostředků na základě příkazu plátce, příjemce nebo plátce prostřednictvím příjemce, výdej a správa platebních prostředků, provedení platební transakce, kdy je souhlas plátcem přes elektronické komunikační zařízení.

---

<sup>64</sup> JUDr. JOPEK, D. Právní regulace bezhotovostního platebního styku.

<sup>65</sup> SCHLOSSBERGER, T. Nový zákon by měl více chránit spotřebitele

<sup>66</sup> REDAKCE. Vyznáte se v záležitostech nového zákona o platebním styku? Otestujte se.

Není považována za investiční službu, nakládání s bankovkami a mincemi, směnárenskou službu, výdej šeků, směnek, cestovních šeků, papírových poukázek, poštovních poukazů. Dále to není platební transakce mezi poskytovatelem nebo jejich obchodním zástupcem provedeno na jejich vlastní účet, platební transakce v rámci podnikatelského seskupení, platebního systému pro vypořádání cenných papírů, v rámci správy cizího majetku, dále platební transakce pro platbu zboží či služby v rámci elektronického komunikačního zařízení. Platební službou také není výdej hotovosti zákazníkovi či výdej z bankomatu osobu jednající jménem vydavatele, která neumožňuje jiné platební služby, služby poskytovatelů technických služeb, jež dané peněžní prostředky nepřechází k jejich držení.

67

### **Elektronické peníze**

Jedná se o peněžní hodnotu představující pohledávku vůči danému vydavateli elektronických peněz, která je uložena v elektronické podobě a je vydávána ve stejné hodnotě peněžních prostředků. Elektronické peníze nejsou peněžní hodnoty, pokud nemohou být použity k výše definovaným platebním transakcím.<sup>68</sup>

### **3.8.2 ČÁST DRUHÁ: Osoby oprávněné poskytovat platební služby a vydávat elektronické peníze**

#### **Hlava I: Základní ustanovení**

**Subjekty poskytování služeb jako podnikání na základě podmínek stanovených zákonem:** banky dle zákona, zahraniční banky a finanční instituce, spořitelní a úvěrní družstva, instituce elektronických peněz, zahraniční instituce elektronických peněz, vydavatelé malého rozsahu, platební instituce, zahraniční platební instituce, poskytovatelé platebních služeb malého rozsahu, Česká národní banka.

**Oprávnění vydávat elektronické peníze jako podnikání na základě podmínek stanovených zákonem:** banky, zahraniční banky a zahraniční finanční instituce, spořitelní a úvěrní družstva, instituce elektronických peněz, zahraniční instituce, vydavatelé elektronických peněz malého rozsahu, Česká národní banka.

---

<sup>67</sup> Zákon o platebním styku č. 284/2009 Sb.

<sup>68</sup> Úplné znění *Bankovníctví, platební styk, finanční arbitr, praní špinavých peněz, stavební spoření*.

## **Hlava II: Platební Instituce**

Právnícká osoba, jež na základě povolení České národní banky poskytuje platební služby, sídlí v České republice, má počáteční kapitál 20 000 EUR pro platební služby v rámci převodů, kdy není využíván platební účet u poskytovatele plátce, 50 000 EUR platební služby, kdy je souhlas na základě elektronického komunikačního zařízení, či 125 000 EUR na ostatní definované služby.

## **Hlava III: Poskytovatel platebních služeb malého rozsahu**

Je registrován jako poskytovatel platebních služeb malého rozsahu a poskytuje platební služby, pokud splňuje měsíční průměr částek jím provedených transakcí za posledních 12 měsíců nepřesahující 3 000 000 EUR.<sup>69</sup>

## **Hlava IV: Instituce elektronických peněz**

V případě úmrtí poskytovatele, úpadku poskytovatele, či v případě insolvenčního návrhu dojde k zániku a zrušení registrace poskytovatele. O zrušení také může požádat sám poskytovatel služeb malého rozsahu. Česká národní banka zruší registrace, pokud dojde hrubým způsobem k porušení povinností stanovených zákony. Pokud dojde k zániku, peněžní prostředky jsou navráceny zpět všem uživatelům, v případě, kdy nelze určit, která poměrná část sloužila k platebním transakcím, musí dojít k vypořádání s uživatelem do jednoho roku ode dne zániku.

Česká národní banka může zrušit či rozšířit obsah platebních služeb daného poskytovatele, který nevyplácí žádné úroky nebo jiná zvýhodnění po dobu svěřených peněžních prostředků.<sup>70</sup>

## **Hlava V: Vydavatel elektronických peněz malého rozsahu**

Výkon činnosti platební instituce v hostitelském členském státě musí být oznámen České národní bance s uvedením místa výkonu a informacemi o organizační složce na předepsaném tiskopise dle právních předpisů. Jak bylo již zmíněno, platební instituce je pod dohledem České národní banky a na základě jejich požadavků je vždy povinna poskytnout daná data a vyjádření. Platební instituce má povinnost mlčenlivosti.

---

<sup>69</sup> Zákon o platebním styku č. 284/2009 Sb.

<sup>70</sup> Úplné znění *Bankovníctví, platební styk, finanční arbitř, praní špinavých peněz, stavební spoření*.

## **Poskytovatel platebních služeb malého rozsahu**

Na základě povolení ČNB je zapsán do registru poskytovatelů platebních služeb malého rozsahu. Limit vztahující se na poskytovatele platebních služeb malého rozsahu je částka nepřesahující 3 000 000 EUR za posledních 12 měsíců provedených platebních transakcí v České republice. Tento poskytovatel má sídlo nebo podnik v daném členském státě a obchodní plán je založen na základě ekonomických podkladů, je schopen ochránit svěřené peněžní prostředky. Fyzická osoba nebyla nikdy trestně stíhána a nedošlo jiným způsobem k porušení podmínek pro živnostenské podnikání.

Žádost o zápis musí být podána na předepsaném tiskopise, Česká národní banka do jednoho měsíce na základě splnění podmínek provede zápis a vydá osvědčení.

Česká národní banka může žádost zamítnout z důvodu nesplnění některých podmínek. Na předepsaném tiskopise je nutné oznámit změny údajů, které nastaly po zápise.<sup>71</sup>

### **3.8.3 ČÁST TŘETÍ: Platební systémy**

Přístup k platebním systémům nesmí být zamezen osobám z důvodu diskriminace, nesmí být omezen účastníkům, kteří se účastní i jiných platebních systémů. Jedná se o systém, jehož prostřednictvím jsou zajišťovány převody peněžních prostředků, pokud má alespoň tři účastníky, dva účastníky za specifických podmínek dle zákona.

Je uskutečňován na základě písemné smlouvy provozovatelem systému s neodvolatelností zúčtování a převody jsou dle stanovených pravidel zákonem. Česká národní banka oznámí jeho existenci a název Komisi Evropských společenství.<sup>72</sup>

#### **Účastníci:**

Banky, spořitelny a úvěrní družstva, osoby poskytující investiční služby, veřejné právo, zahraniční osoby, tj. peněžní instituce, osoby, přijímající příkazy peněžních institucí, osoby vedoucí účty pro zúčtování příkazů, osoby provádějící započtení vzájemné pohledávky ústřední protistrany. V zákoně jsou dále vymezeny Pravidla platebního systému s neodvolatelností zúčtování, Příkaz, Neodvolatelnost příkazu, Oznamovací povinnosti provozovatele a účastníků platebního systému s neodvolatelností zúčtování, Oznamovací povinnosti České národní banky, Povolení k provozování platebního systému s neodvolatelností zúčtování, Opatření k nápravě, Odnětí povolení k provozování platebního

<sup>71</sup> Zákon o platebním styku 284/2009 Sb.

<sup>72</sup> Úplné znění *Bankovníctví, platební styk, finanční arbitráž, praní špinavých peněz, stavební spoření*.



systemu s neodvolatelností zúčtování, Zánik povolení k provozování platebního systému s neodvolatelností zúčtování.<sup>73</sup>

### **3.8.4 ČÁST ČTVRTÁ: Práva a povinnosti při poskytování platebních služeb a vydávání elektronických peněz**

Smlouva o platebních službách opravňuje poskytovat platební služby uživateli na základě rámcové smlouvy nebo smlouvy o jednorázové platební transakci.

Poskytovatel a uživatel nemají právo sjednat si mezi sebou poplatek za splnění povinností poskytovatele. Plátce (spotřebitel) hradí poplatek požadovaný poskytovatelem a příjemce (obchodní místo) poplatek požadovaný poskytovatelem, který má zakázáno zasahovat v případě, kdy obchodní místo požadovalo od spotřebitele poplatek za přijetí platebního prostředku nebo mu naopak nabízelo zvýhodnění.

Placení kartou už nemusí být zdarma díky novému zákonu o platebním styku, jenž umožnil obchodním místům účtovat si za transakci poplatek. Banky se shodují, že obchodní místa mají na účtování přírážky právo, ale nedomnívají se, že by nastal masový nárůst.<sup>74</sup>

Před uzavřením smlouvy o jednorázové platební transakci poskytovatel umožní uživateli včasné potřebné a srozumitelné informace buď na trvalém nosiči dat či jiným možným způsobem, v úředním jazyce.

Informace jsou dané: údaj či jedinečný identifikátor, maximální lhůta pro provedení platební služby, informace o poplatcích (i složených), údaje o referenčním směnném kurzu a možné další korespondující informace vyplývající ze smluvního ujednání.

Před uzavřením rámcové smlouvy není trvalý návrh smlouvy, pokud neobsahoval potřebné informace, jedná se o obchodní název, sídlo a místo podnikání, adresa obchodního zástupce, údaje o registru poskytovatelů, název a sídlo orgánu dohledu.<sup>75</sup>

Informace o platební službě jsou dané: popis platební služby, údaj nebo jedinečný identifikátor, forma a postup předání souhlasu, údaj o okamžiku přijetí platebního příkazu, maximální lhůta pro provedení platební služby, limit maximální částky pro použití, údaje o poplatcích, úrokové sazby nebo směnné referenční kurzy, o možnosti změn během trvání smluvního závazku. Dále musí uživatel znát komunikační kanál, který bude mezi ním a poskytovatelem probíhat, údaje o lhůtách, jazyk rámcové smlouvy a jejich náležitosti

---

<sup>73</sup> Úplné znění *Bankovníctví, platební styk, finanční arbitř, praní špinavých peněz, stavební spoření*.

<sup>74</sup> REDAKCE. *Za platbu kartou vám může obchodník nově naučtovat přírážku.*

<sup>75</sup> *Zákon o platebním styku 284/2009 Sb.*

(doba trvání smlouvy, podmínkách výpovědi, právním řádu a mimosoudních řešení sporů). Uživatel musí být informován o jeho povinnostech a vyplývající odpovědnosti z držení platebního prostředku, tj. způsoby chování a manipulace, způsob informování o jeho poškození, ztrátě, krádeži či zneužití, informace o hmotné odpovědnosti za neoprávněné platební transakce ze strany uživatele i poskytovatele a informace o následujících podmínkách za zpětné zúčtování. Dále musí být uživatel informován o povinnostech poskytovatele během trvání právního vztahu ze smlouvy o platebních službách.

### **Smlouva o jednorázové platební transakci**

Informace plátcí (uživateli) po přijetí platebního příkazu umožní přístup k informacím, kterými je vázán ve smlouvě – údaj o příjemci a identifikace platební transakce, výši částky v dané měně, informace o poplatcích, směnný referenční kurz a datum přijetí platebního příkazu. Po provedení platební transakce jsou poskytnuty následující údaje – identifikace částky, její výše v dané měně, poplatky, směnný referenční kurz, den valuty částky připsané na platební účet.<sup>76</sup>

### **Rámcová smlouva**

Na základě požadavku uživatele musí být dodán obsah smlouvy a data o maximální lhůtě pro realizaci platební transakce a souvisejícím poplatku, informace plátcí a příjemci budou dodány bez zbytečného odkladu, a to o informace o identifikaci platební transakce, její výši, měně, o souvisejícím poplatku, směnném kurzu a den valuty částky odepsané z platebního účtu plátce či datum přijetí platebního příkazu. Pravidelné intervaly poskytování informací nesmí být delší než jeden měsíc. V případě jakýchkoliv poplatků za transakce v cizích měnách a použití platebních prostředků musí být plátce (spotřebitel) předem informován.

Pro drobné platby mohou být po dohodě poskytnuty informace pouze o celkové částce a výši celého poplatku. Změny rámcové smlouvy musí být poskytovatelem oznámeny minimálně dva měsíce předem (pro drobné platby dohodnuté ve smluvních podmínkách to neplatí). Za přijetí návrhu změny rámcové smlouvy se považuje její neodmítnutí uživatelem, který má právo vypovědět bezplatně a okamžitě rámcovou smlouvu na základě nových změn. Výpovědní doba rámcové smlouvy na dobu určitou, na žádost uživatele nesmí trvat déle než jeden měsíc, pokud rámcová smlouva trvala méně než jeden rok,

---

<sup>76</sup> Úplné znění *Bankovníctví, platební styk, finanční arbitr, praní špinavých peněz, stavební spoření*.

mohou být účtovány přiměřené poplatky. Pokud byla rámcová smlouva uzavřena na dobu neurčitou, činí výpovědní lhůta minimálně dva měsíce ze strany poskytovatele.<sup>77</sup>

Pokud byl poplatek za rámcovou smlouvu v pevné hodnotě, bude navrácena uživateli jeho poměrná část. Autorizace platby probíhá na základě souhlasu uživatele, souhlas lze udělit předem, na více transakcí i dle platebního prostředku, další formy jsou dohodnuty uživatelem a poskytovatelem. Při používání platebního prostředku mohou být domluveny maximální limity pro platební transakce. Poskytovatel může zablokovat platební prostředek z důvodu ochrany platebního prostředku při podezření na jeho možném zneužití, z důvodu vyskytnutí se rizika, že plátce nebude schopen hradit peněžní prostředky utracené prostřednictvím platebního prostředku. Uživatel musí být o této blokaci informován na základě smluvních podmínek, po pominutí těchto důvodů musí být platební prostředek odblokován nebo nahrazen novým.<sup>78</sup>

Poplatek za blokaci karty banky musí zrušit, držitel musí kartu neprodleně zablokovat po jejím zmizení, ztrátě, krádeži apod.<sup>79</sup>

Povinností uživatele je chovat se na základě smluvních podmínek opatrně, obezřetně při platbě a užívání platebního prostředku a ihned oznámit poskytovateli ztrátu, krádež, zneužití platebního prostředku.

Poskytovatel zajistí ochranu bezpečnostních dat, dále podmínky pro oznámení ztráty, krádeže či zneužití platebního prostředku, poskytne na žádost doklad po dobu 18 měsíců o oznámení blokace platebního prostředku a riziko o přepravě platebního prostředku k rukám držitele nese poskytovatel.<sup>80</sup>

*„V rámcové smlouvě si plátce a poskytovatel mohou rovněž sjednat možnost zablokování platebního prostředku z podnětu poskytovatele.“<sup>81</sup>*

Pokud je nahlášena ztráta nebo krádež karty, bude banka ručit za všechny transakce provedené až po tomto ohlášení.<sup>82</sup>

**Inkaso:** Klient má právo během osmítýdenní lhůty od stržení peněžních prostředků zažádat o navrácení prostředků zpět na účet, za předpokladu, že nebyla domluvena určitá částka, inkasní platba přesáhla smluvenou částku mimo rozdíl způsobený referenčním

<sup>77</sup> Zákon o platebním styku 284/2009 Sb.

<sup>78</sup> Úplné znění Bankovníctví, platební styk, finanční arbitr, praní špinavých peněz, stavební spoření.

<sup>79</sup> MINKSOVÁ, Barbora, Lidové noviny

<sup>80</sup> Úplné znění Bankovníctví, platební styk, finanční arbitr, praní špinavých peněz, stavební spoření.

<sup>81</sup> JUDr. NESNÍDAL, J. Zákon o platebním styku s komentářem. PORADCE. str. 78

<sup>82</sup> KUČERA, Petr. Kartu banka zablokuje zdarma. A vás to může přijít draž

směnným kurzem. Tato možnost se ovšem netýká zálohových plateb, např. za plyn či elektřinu.<sup>83</sup>

**Platební příkaz:** je přijat v den jeho přijetí nebo může být dohodnuta za určitých podmínek přesná doba jeho přijetí, důležitá je provozní doba, ve které byl přijat. V případě nesplněných podmínek může být platební příkaz zamítnut ze strany poskytovatele, který si může určit za tento proces poplatek ujednaný v rámcové smlouvě. Platební příkaz je neodvolatelný po okamžiku jeho přijetí. Převod částky nesmí být snížen o žádné poplatky, pokud plátee souhlasí s poplatkem za platební příkaz, musí být oddělen od částky platební transakce. V případě, že se budou zasílat peněžní prostředky z účtu na účet jiné banky, převod nemůže trvat déle než dva dny.<sup>84</sup>

### **Lhůty pro provádění platebních transakcí**

Pokud je platební příkaz, transakce přijata mimo provozní dobu, bude zpracována vždy na začátku následující provozní doby.

### **Lhůta pro připsání peněžních prostředků na účet poskytovatele příjemce**

Doba je zákonem stanovena na připsání prostředků do konce následujícího pracovního dne po okamžiku přijetí příkazu, výjimku tvoří papírový platební příkaz, kdy se může dohodnout jeden pracovní den navíc. O tři pracovní dny déle mohou být prodlouženy transakce, které zahrnují směnu více měn. U ostatních transakcí maximálně 4 pracovní dny a v případě stejného poskytovatele na území ČR musí být peněžní prostředky připsány nejpozději do konce dne okamžiku přijetí platebního příkazu. Vložení hotovosti musí být připsáno ihned po jejich přijetí, lhůta pro platební transakce ze strany příjemce jsou stanovené na základě ujednání mezi poskytovatelem a příjemcem. Peněžní prostředky mohou být využity příjemcem v okamžiku jejich přijetí na platební účet.<sup>85</sup>

Sociální a zdravotní pojištění má stejnou dobu splatnosti a podnikatel se musí vejít do lhůty 1. až 20. dne následujícího měsíce. Den platby je okamžik, kdy peníze dorazí na účet příjemce.<sup>86</sup>

---

<sup>83</sup> LUKÁŠOVÁ, J. *Zákon o platebním styku zrychluje transakce či zkracuje splatnost pojistného.*

<sup>84</sup> MINKSOVÁ, Barbora, *Lidové noviny*

<sup>85</sup> *Úplné znění Bankovníctví, platební styk, finanční arbit, praní špinavých peněz, stavební spoření.*

<sup>86</sup> LUKÁŠOVÁ, J. *Zákon o platebním styku zrychluje transakce či zkracuje splatnost pojistného.*

Banka musí připsat peněžní prostředky ještě týž den, pokud jde o převody v rámci jedné banky, což platí i pro případy hotovostního vkladu a od stejného okamžiku musí docházet i k úročení.<sup>87</sup>

### **Odpovědnost poskytovatele za neautorizovanou transakci**

Po oznámení neautorizované transakce ze strany plátce bude platební účet ze strany poskytovatele dán do původního peněžního stavu, pokud odpovědnost nenese plátce.

Zákon přináší limitovanou odpovědnost do 150 EUR za neoprávněné transakce při použití ztraceného, ukradeného, zneužitého platebního prostředku v případě nezabezpečení personalizovaných bezpečnostních prvků. V této části není zákon jednoznačně formulován, kdy jednotné číslo ve znění zákona je v tomto případě matoucí a může vést k nesprávnému výkladu.<sup>88</sup>

Držitel není odpovědný za neoprávněné transakce, které byly uskutečněny po zablokování platebního prostředku, či nebyla umožněna poskytovatelem možnost pro včasnou blokadu.<sup>89</sup>

### **Odpovědnost za nesprávně provedenou transakci**

Při nesprávně provedené transakci uvede poskytovatel na žádost plátce účet do správného stavu nebo plátce může s nesprávnou částkou dále disponovat.

Poskytovatel bude jednat vždy s nejvyšší efektivitou pro doložení správnosti platební transakce, dohledání transakce se špatným identifikátorem, s dodržením postupu o ověření platební transakce. Plátce může požadovat o nápravu situace o neoprávněné nebo nesprávné transakci do třinácti měsíců.

## **3.8.5 ČÁST PÁTÁ – Správní delikty**

Popisuje možnosti a případy penalizací, které budou uděleny bankovním institucím v případě nedodržení práv a povinností a dalších ujednání dle zákona.

V tomto ustanovení jsou tedy definovány výše pokut, které mohou od ČNB obdržet dané instituce za nedodržení znění, práv a povinností dle tohoto zákona.

Jsou definovány:

- Správní delikty platební instituce a poskytovatele platebních služeb malého rozsahu

---

<sup>87</sup> ČECHLOVSKÝ, V. *Banky budou rychleji převádět peníze.*

<sup>88</sup> MORÁVEK, D. *Zákon o platebním styku má mezery, například jiná pravidla pro firmy a úřady.*

<sup>89</sup> Zákon o platebním styku č. 284/2009 Sb.

- Správní delikty instituce elektronických peněz
- Správní delikty vydavatele elektronických peněz malého rozsahu
- Správní delikty provozovatele a účastníka platebního systému
- Správní delikty provozovatele a účastníka platebního systému s neodvolatelností zúčtování
- Správní delikty poskytovatele
- Správní delikty vydavatele elektronických peněz
- Přestupky a společná ustanovení<sup>90</sup>

### **3.8.6 ČÁST ŠESTÁ: Dohled**

Tato část se zabývá dohledem ČNB nad dodržováním povinností platebních institucí provozovatelů, poskytovatelů a vydavatelů. Specifikuje kontrolu na místě, daná opatření k nápravě, výše pořádkové pokuty.<sup>91</sup>

### **3.8.7 Novela zákona z 27. 5. 2011 č. 139/2011 Sb., o platebním styku**

Tato novela upravuje zákon o platebním styku č. 284/2009 Sb., rozšiřuje znění o elektronické peníze pro rozvoj provozu více firem. Umožňuje vznik hybridních institucí např. předplacené karty mobilních operátorů. Dále snižuje limit na 350 tis. EUR pro potřebné základní jmění firem provozující elektronické peníze. Hranice pro hotovostní platby činí 350 tis. Kč.

V souvislosti s touto novelou byly vydány Českou Národní bankou tyto vyhlášky:

- Vyhláška č. 140/2011 Sb., o platebních systémech s neodvolatelností účtování
- Vyhláška č. 141/2011 Sb., o výkonu činnosti platebních institucí, institucí elektronických peněz, poskytovatelů platebních služeb malého rozsahu a vydavatelů elektronických peněz malého rozsahu
- Vyhláška č. 142/2011 Sb., o předkládání informací platebními institucemi, institucemi elektronických peněz, poskytovateli platebních služeb malého rozsahu a vydavateli elektronických peněz malého rozsahu České národní bance.<sup>92</sup>

<sup>90</sup> Zákon o platebním styku č. 284/2009

<sup>91</sup> Úplné znění *Bankovníctví, platební styk, finanční arbitř, praní špinavých peněz, stavební spoření*.

<sup>92</sup> VÍTKOVÁ, M. *Novela zákona o platebním styku*

## **4 Praktická část**

### **Konkrétní případ platební instituce**

Na každou změnu procesu je nutné se připravit, aby klienti obdrželi profesionálním přístupem s předstihem zásadní a ucelené informace, jak je změny budou ovlivňovat a co se od nich bude vyžadovat. Aby se mohlo komunikovat s klienty, je nutné sjednocení interní komunikace. Informace musí být srozumitelné a musí být zřetelně odděleno, které informace jsou pouze interní a které veřejné. Pokud by se tak nestalo, mohlo by dojít k velmi vážné situaci a poškození image a důvěryhodnosti společnosti.

Při každé procesní změně je potřeba se co nejrychleji přizpůsobit a zaučit tak, aby zákazníci nepocítili nedostatky a nevědomost ze strany společnosti.

V případě dané platební instituce vše díky profesionálnímu postavení ze strany managementu nedošlo k žádným pochybám a díky připravenému plánu proběhlo vše v pořádku, kdy se změny nového zákona rychle zaběhly a jsou již standardem do doby, než přijdou další legislativní změny.

### **4.1 Zákon o platebním styku v podmínkách konkrétního podniku**

#### **4.1.1 Finanční instituce v podmínkách zákona o platebním styku**

Je nutné si uvědomit, že každá instituce a každý podnik musí provádět svoji podnikatelskou činnost dle platné legislativy. Zákon o platebním styku upravuje a nařizuje určité povinnosti, které musí finanční instituce a instituce spadající dle definic pod tento zákon dodržovat.

Zákon o platebním styku se stal klíčovou otázkou pro rok 2009 a 2010 finančních institucí. Cílem vytvoření tohoto zákona bylo sjednotit danou legislativu, zvýšit ochranu spotřebitelů, aby nemohli dané instituce zneužívat svého postavení. Výsledkem je sjednocení podmínek a postupů při platebním styku na evropském trhu.

Nyní bude poukázáno na proces změn, kterými si prošel jeden konkrétní poskytovatel platebním služeb.

#### **4.1.2 Proces zavedení změn**

- Sledování legislativy
- Zavedení změn – informační tok v interní komunikaci

- Zavedení změn – informační tok v externí komunikaci vůči klientům

V každém podniku, ať už se jedná o jakéhokoliv poskytovatele služeb, je vytvořena určitá pozice či dokonce celé oddělení, které má v rámci svých pracovních povinností sledovat současnou legislativu a trendy do budoucna. Z důvodu, že většina finančních institucí je pobočkou nebo dceřinou společností zahraniční společnosti, musí být tyto procesy komunikovány, připravovány, kontrolovány, schvalovány a řízeny na mezinárodně interní úrovni.

V zásadě může jakýkoliv nový zákon ovlivnit celou mezinárodní společnost, poskytované služby, konkurenční výhody i klienty. Je tedy nutné, aby tato situace byla co nejlépe sledována pro dostatečný čas na přípravu budoucích změn. V rámci týmu kompetentních osob se nadále sleduje dění o přijetí nového zákona o platebním styku a probíhá interní komunikace ohledně přijetí nových opatření a zavedení významných změn, na které musí být všichni zaměstnanci připraveni. Interní specialisté se účastní konferencí, případně jsou členy různých asociací a využívají co nejvíce zdrojů pro získání informací. Finanční instituce musí být co nejlépe připravena, aby mohla zavést legislativní rámec do své působnosti na trhu.

Parlament ČR republiky se usnesl na zákoně o platebním styku ze dne 22. července 2009, tento zákon byl rozeslán 4. září 2009 a nabyl účinnosti 1. listopadu 2009. Poskytovatelé musí informovat své klienty 2 měsíce před změnou smluvních podmínek.

Nejdůležitější částí přijetí změn je poskytnutí informace všem klientům. První podmínkou je mít databázi všech zákazníků využívající dané platební služby. Dále zvolení formy efektivní komunikace, což může být kombinace telefonní komunikace, emailové komunikace, letáků, sdělení pomocí internetu apod. Poté probíhá zahájení informačního toku vůči klientům, kdy text znění změn ve smluvních podmínkách musí být podán na takové úrovni, aby všichni klienti řádně pochopili podstatu věci. Je zapotřebí si uvědomit, že za informaci je odpovědný vysílatel a že se jedná o zákazníky, kteří nesmí být zmateni a nespokojeni. Z pohledu klienta by měly vyznít změny v převážně pozitivním směru.



### 4.1.3 Konkrétní změny

#### **Povinnosti, které byly přijaty na základě nového zákona**

**Poskytovatel platební služby:** finanční instituce, která zprostředkovává platební transakce mezi obchodním místem a zákazníkem.

**Plátce – uživatel:** účastník (zákazník), který využívá služeb finanční instituce a obchodních míst. To znamená, že nakupuje u obchodních míst a tyto statky a služby hradí prostřednictvím činností finančních institucí. Na jeho účet bude zatížena platební transakce od obchodního místa.

**Příjemce – uživatel:** obchodní místo, které získává na platební účet prostředky za poskytnuté statky a služby zákazníkovi.

#### **Práva a povinnosti při poskytování platebním služeb**

##### **1) zavedení změny u sazebníku, který musí být součástí smluvních podmínek**

Nařízení povinnosti zveřejňovat ve smluvních podmínkách sazebník hlavních služeb je určitě podstatná informace pro spotřebitele, která má všechny informace a podmínky v jedné listině a může si být jistý ceníkem služeb. Toto opatření předchází jakékoliv možnosti finančních institucí oklamat klienta a naučtovat mu jiné ceny za služby.

„Informační povinnosti poskytovatele před uzavřením smlouvy o platebních službách –  
Informace poskytované před uzavřením rámcové smlouvy:

§ 82 g) „údaj o úplatě, kterou je uživatel povinen zaplatit poskytovateli a skládá-li se úplata z více samostatných položek, i rozpis těchto položek“

„*Sazebník standardních poplatků je součástí smluvních podmínek.*“

##### **2) Povinnost informování držitele o změně smluvních podmínek**

Je správné, aby klient byl včas informován o změně smluvních podmínek, aby měl čas si je prostudovat a popřípadě právo odstoupit od smlouvy.

§ 94 (1) „Navrhuje-li poskytovatel uživateli změnu rámcové smlouvy, musí tak učinit na trvalém nosiči dat způsobem uvedeným v § 80 ods.1 nejpozději dva měsíce před dnem, kdy má podle návrhu změna rámcové smlouvy nabýt účinnosti. „V případě platebních prostředků pro drobné platby se poskytovatel a uživatel mohou v rámcové smlouvě

dohodnout, že poskytovatel není povinen navrhnout uživateli změnu rámcové smlouvy na trvalém nosiči dat způsobem uvedeným v § 80 odst. 1.

„Změny 24.

a. Jsme oprávněni kdykoli změnit jakékoli ustanovení této Smlouvy včetně poplatků (provizí), způsobu započtení plateb a výhod a služeb spojených s Vaší Kartou a podmínek týkajících se Vašich platebních povinností.

b. Jsme povinni Vás informovat o každé změně podmínek nejméně dva (2) měsíce před datem účinnosti změn. Pokud nám písemně do data účinnosti těchto změn nesdělíte, že změny neakceptujete, má se za to, že jste změny akceptoval. Pokud nepřijmete jakékoli změny této Smlouvy, můžete Smlouvu ukončit okamžitě a bez poplatku před datem účinnosti těchto změn tak, že zničíte veškeré Karty vydané k Vašemu Karetnímu účtu nebo nám je zašlete zpět a požádáte o uzavření Karetního účtu. Odpovídáte za veškeré Transakce (včetně smluvních pokut a poplatků) provedené do data ukončení této Smlouvy podle oddílu „Odpovědnost“.

c. Pokud provedeme v průběhu jednoho roku jednu velkou změnu nebo více menších změn, můžeme Vám poskytnout aktualizovanou verzi této Smlouvy nebo shrnutí změn.“

### **3) Obchodní místo může účtovat zákazníkovi náklady za platbu platebním prostředkem**

Do doby platnosti zákona o platebním styku neslo náklady za platbu platební kartou obchodní místo. Na základě tohoto zákona může obchodní místo naučtovat poplatek přímo uživateli. Toto právo zcela mění ekonomické podmínky a může poškodit finanční instituce vydávající platební karty.

§ 77 „Poskytovatel nesmí příjemci bránit v tom, aby požadoval od plátce úplatu za přijetí platebního prostředku nebo mu za jeho přijetí nabízel slevu.“

§ 92 (2) „Jestliže příjemce za použití platebního prostředku požaduje úplatu nebo nabízí slevu, informuje o tom plátce před zahájením platební transakce.“

### **4) Finanční instituce je povinna informovat plátce o platebních transakcích**

Uživatel by měl mít přístup ke všem informacím identifikující platební transakce. Směnný kurz může být zásadní informace při vyúčtování služební cesty v cestovním výkazu.

Informace plátci o platební transakci § 90

1) „Poskytovatel plátce poskytne plátcí způsobem uvedeným v § 80 1 bez zbytečného odkladu po odepsání částky platební transakce upravené rámcovou smlouvou z platebního účtu plátce nebo po obdržení smlouvou z platebního účtu plátce nebo po obdržení platebního příkazu, jestliže se platební transakce neprovádí z platebního účtu plátce, tyto informace“:

- a) údaj o obchodním místě a typu transakce, aby ji mohl plátce identifikovat
- b) částku platební transakce v originální měně a v měně použité v platebním příkazu
- c) údaj o částce, kterou si finanční instituce účtuje za zprostředkování platební transakce
- d) směnný kurz odpovídající dané transakci
- e) den přijetí platebního příkazu

2) „Strany se mohou dohodnout, že informace podle odstavce 1 budou poskytovány nebo zpřístupňovány plátcí v pravidelných intervalech, které nesmějí být delší než 1 měsíc, dohodnutým způsobem tak, aby plátce mohl tyto informace ukládat a kopírovat v nezměněném stavu.“

*„Budeme Vám zasílat nebo Vám zpřístupníme výpisy z Karetního účtu (označované jako „Výpisy“) pravidelně, nejméně jednou měsíčně, pokud bude zaznamenána jakákoli aktivita na Vašem Karetním účtu. Pokud se zaregistrujete nebo pokud Vás automaticky zaregistrujeme do služby výpisů online (nazývané „Služba výpisů online“), bude Váš Výpis k dispozici online. Také Vám můžeme Výpisy poskytnout prostřednictvím Kontaktní osoby. Používání Služby výpisů online se řídí podmínkami, které jsou uvedeny v oddílu „Podmínky Služby výpisů online“ této Smlouvy. Ve Výpisu jsou uvedeny důležité informace o Vašem Karetním účtu, zejména splatný zůstatek k poslednímu dni zúčtovacího období, datum splatnosti, poplatky a rozpis provedených Transakcí, případně jejich směnný kurz.“*

##### **5) Vrácení poměrné části poplatku za služby finanční instituce po zrušení rámcové smlouvy**

Je logické, aby uživatel, který zaplatí roční poplatek za službu, dostal zpět alikvótní část ročního poplatku při dřívějším ukončení služby.

§ 97 „ Je-li úplata za poskytování platebních služeb stanovena pevnou částkou za určité období, náleží poskytovateli v případě výpovědi rámcové smlouvy pouze poměrná část této úplaty za dobu do zániku rámcové smlouvy.“

*„Uzavření Karetního účtu Vámi*

*Vy, nebo Vaším jménem Společnost, jste oprávněni kdykoli ukončit tuto Smlouvu tak, že splatíte veškeré závazky na Vašem Karetním účtu, zničíte nebo nám vrátíte Vaši Kartu, přestanete ji používat a požádáte o uzavření Karetního účtu.*

*Váš Karetní účet uzavřeme pouze po splacení veškerých závazků. Pokud na zrušené Kartě existují jakékoli zůstatky, stále se budou účtovat všechny příslušné poplatky. Poměrná část jakýchkoli uhrazených ročních poplatků naučtovaných za rok, kdy byl Váš Karetní účet uzavřen, bude připsána na Váš Karetní účet podle oddílu „Platby“ této Smlouvy a podle Sazebníku „*

#### **6) Doba v reklamačním řízení prodloužena až na 13 měsíců od data transakce ve výjimečných případech**

Doba 13 měsíců je dosti zavádějící, jelikož účetní uzávěrky jsou prováděny jednou ročně. To znamená, že platební transakce by měly být vyřešeny co nejdříve. Každý uživatel by měl provádět kontrolu výpisu a ihned hlásit nesrovnalosti. Může být dosti složité řešit situaci po 13 měsíci z hlediska získání dokladů, působnosti obchodního místa a zainteresovaných subjektů.

§ 121 „Práva uživatele a odpovídající povinnosti poskytovatele stanovené v § 110, 111, 113, 114, § 115 odst. 1 a § 117 zaniknou, jestliže uživatel neoznámí neautorizovanou nebo nesprávně provedenou platební transakci poskytovateli bez zbytečného odkladu po té, co se o ní dozvěděl, nejpozději však do 13 měsíců ode dne odepsání peněžních prostředků z platebního účtu. To neplatí, jestliže poskytovatel neposkytl nebo nezpřístupnil informace o této platební transakci v souladu s § 86, 87, 90 a 91.“

*„Zkontrolujte vždy správnost každého Výpisu a co nejdříve se na nás obraťte, pokud budete potřebovat dodatečné informace o Transakci na kterémkoli Výpisu. Budete-li mít dotazy nebo reklamace ohledně Výpisu nebo kterékoli Transakce, okamžitě nás informujte. Očekáváme, že se tak stane během jednoho (1) měsíce od obdržení Výpisu. Pokud v této době, či ve výjimečných případech do třinácti (13) měsíců, nezpochybníte Transakci, která je podle Vašeho přesvědčení neschválená nebo nepřesná, bude za tuto neschválenou Transakci odpovědná Vaše společnost nebo Vy. Zavazujete se, že na naši žádost bez zbytečného odkladu poskytnete písemné potvrzení své otázky nebo reklamace a jakékoli informace, které si vyžádáme a které se vztahují k Vaší otázce nebo reklamaci.“*

## **7) Odpovědnost za zneužití platební karty ze strany uživatele**

V tomto znění zákona není zřejmé, zda se jedná o odpovědnost 150 EUR do výše dané transakce nebo celkového zneužití. Finanční instituce si tedy mohou vykládat právní podklad různým způsobem a spotřebitel není přesně chráněn do jisté hranice odpovědnosti.

§ 116 „ Plátce nese ztrátu z neautorizovaných platebních transakcí neautorizované platební transakce

a) do částky odpovídající 150 eurům, pokud tato ztráta byla způsobena

1. použitím ztraceného nebo odcizeného platebního prostředku, nebo

2. zneužitím platebního prostředku v případě, že plátce nezajistil ochranu jeho personalizovaných bezpečnostních prvků,

b) v plném rozsahu, pokud tuto ztrátu způsobil svým podvodným jednáním nebo tím, že úmyslně nebo z hrubé nedbalosti porušil některou ze svých povinností stanovených v § 101.

(2) Odstavec 1 se nepoužije, pokud plátce nejednal podvodně a

a) ztráta vznikla po té, co plátce oznámil ztrátu, odcizení nebo zneužití platebního prostředku, nebo

b) poskytovatel nezajistil, aby uživateli byly k dispozici vhodné prostředky umožňující kdykoliv oznámit ztrátu, odcizení, zneužití nebo neautorizované použití platebního prostředku.

(3) Plátce nese ztrátu z neautorizované platební transakce s elektronickými penězi, jejichž povaha poskytovateli neumožňuje zabránit jejich jakémukoli užití.“

*„Vaše maximální odpovědnost nebo maximální odpovědnost Společnosti za jakékoli neoprávněné Transakce na Kartě odpovídá částce 150 €, pokud nedošlo k tomu, že:*

*jste porušil tuto Smlouvu (včetně oddílu „Používání Karty/Kódů“) podvodným jednáním, úmyslně nebo z hrubé nedbalosti; nebo jste přispěl ke ztrátě, odcizení nebo zneužití Karty, či jste v něm byl zapojen nebo z něj měl prospěch, kdy odpovídáte za celou částku neoprávněné Transakce. Například pokud jste dal Kartou a/nebo Kód k užívání jiné osobě nebo jste nepodnikl přiměřené kroky k ochraně bezpečnostních prvků své Karty, pak budete odpovídat za celou částku neoprávněné Transakce. Pokud jste nepřispěl ke ztrátě, odcizení nebo zneužití Karty, ani jste v něm nebyl zapojen a neměl z něj prospěch, neodpovídáte nám za žádné neoprávněné Transakce, jakmile nás o tom vyrozumíte.*

*Zavazujete se poskytnout součinnost včetně poskytnutí prohlášení, čestných prohlášení a/nebo kopie úřední policejní zprávy, pokud o ně požádáme. Rovněž souhlasíte s tím, že můžeme poskytovat informace úřadům.“*

### **8) Nová kategorie reklamačního řízení – autorizace transakce**

V této definici je upraven přesný typ reklamačního řízení, kdy je klientovi účtována obchodním místem vyšší částka, než ta, jež byla dojednána a kterou mohl klient očekávat.

§ 103 „Vrácení částky autorizované platební transakce“

(1) V případě platební transakce, k níž dává platební příkaz příjemce nebo plátce prostřednictvím příjemce, je plátce oprávněn do 8 týdnů ode dne, kdy byly peněžní prostředky odepsány z jeho platebního účtu, požadovat vrácení částky autorizované platební transakce, jestliže:

a) v okamžiku autorizace nebyla stanovena přesná částka platební transakce a  
b) částka platební transakce převyšuje částku, kterou plátce mohl rozumně očekávat se zřetelem ke všem okolnostem; plátce však nemůže namítat neočekávanou změnu směnného kurzu, pokud byl použit referenční směnný kurz dohodnutý mezi plátcem a jeho poskytovatelem podle § 81 písm. h).

(2) V rámcové smlouvě se plátce a jeho poskytovatel mohou dohodnout, že se ustanovení odstavce 1 nepoužije, jestliže

a) souhlas s platební transakcí udělil plátce přímo svému poskytovateli a zároveň  
b) tam, kde to připadá v úvahu, informace o přesné částce platební transakce byla plátcem poskytovatelem nebo příjemcem poskytnuta nebo zpřístupněna dohodnutým způsobem nejméně 4 týdny před okamžikem přijetí platebního příkazu.

(3) Plátce poskytne poskytovateli na jeho žádost informace a doklady nasvědčující tomu, že byly splněny podmínky pro vrácení částky platební transakce podle odstavce 1.

(4) Poskytovatel do 10 pracovních dnů ode dne obdržení žádosti plátce částku platební transakce vrátí, nebo její vrácení odmítne a sdělí plátcem důvody odmítnutí spolu s informací o způsobu mimosoudního řešení sporů mezi plátcem a jeho poskytovatelem a o možnosti plátce podat stížnost orgánu dohledu.

*„Jste oprávněn vyžadovat refundaci Transakce, pokud jste v době, kdy jste Transakci odsouhlasil, neznal přesnou částku Transakce a částka uvedená na Výpisu je vyšší než*

*částka, kterou jste mohl rozumně očekávat. Jste povinen předložit žádost o refundaci během osmi (8) týdnů od data Transakce.*

*Vaši žádost o refundaci prošetříme s ohledem na Vaše Transakce provedené v poslední době a veškeré podstatné okolnosti související s danou Transakcí. Jste povinen nám poskytnout veškeré informace, které si k okolnostem Transakce vyžádáme, přičemž jsme oprávněni tyto informace předat dalším organizacím nebo osobám, které záležitost prošetřují. Do deseti (10) pracovních dní od obdržení úplných informací a dokumentace k Vašemu sporu, včetně informací, které si můžeme vyžádat pro účely potvrzení, že se spor týká Transakce spadající pod tento oddíl, poskytneme refundaci nebo vysvětlení zamítnutí žádosti o refundaci.“*

### **9) Povinnost informovat o aktuálních kurzech v okamžiku konverze**

Uživatel má právo dozvědět se v okamžiku transakce o aktuálním kurzu, který bude použit při uskutečnění transakce.

§ 79 Informace před uzavřením smlouvy o jednorázové platební transakci

d) tam, kde to připadá v úvahu, údaj o skutečném nebo referenčním směnném kurzu, který má být při platební transakci použit,

*„Referenční směnný kurz se stanovuje každý den. Jsme oprávněni uplatnit jakékoli změny Referenčního směnného kurzu ihned a bez oznámení. Účtovaný kurz se nemusí shodovat s kurzem dostupným v den provedení Transakce, protože závisí na dnu, kdy nám Obchodní místo předloží danou Transakci ke zpracování, což nemusí být tentýž den, kdy Transakci schválíte. Referenční směnný kurz pro příslušný den Vám sdělíme na základě telefonického nebo emailového dotazu.“*

### **10) Povinnost informování uživatele o důvodech zablokování platebního prostředku**

Je samozřejmé, aby uživatel znal důvod zablokování jeho platebního prostředku a po pominutí tohoto důvodu mu byl dodán na náklady poskytovatele nový platební prostředek.

§ 100 Zablokování platebního prostředku z podnětu poskytovatele

(1) Stanoví-li tak rámcová smlouva, může poskytovatel zablokovat platební prostředek z důvodu:

a) bezpečnosti platebního prostředku, zejména při podezření na neautorizované nebo podvodné použití platebního prostředku, nebo

b) významného zvýšení rizika, že plátcе nebude schopen splácet úvěr, který lze čerpat prostřednictvím tohoto platebního prostředku.

(2) Poskytovatel je povinen před zablokováním platebního prostředku podle odstavce 1, nebo není-li to možné, okamžitě poté, informovat dohodnutým způsobem plátcе o zablokování platebního prostředku a jeho důvodech. To neplatí, jestliže by poskytnutí těchto informací mohlo zmařit účel zablokování platebního prostředku nebo bylo v rozporu s jinými právními předpisy.

(3) Jakmile pominou důvody zablokování platebního prostředku, je poskytovatel povinen platební prostředek odblokovat nebo jej nahradit novým platebním prostředkem.

*„Pozastavení používání Karty*

*Jsme oprávněni s okamžitou platností pozastavit používání Vaší Karty z bezpečnostních důvodů, pokud máme podezření na neoprávněné a/nebo podvodné používání nebo pokud se domníváme, že Vy a/nebo Vaše Společnost nebudete schopni včas a v plné výši splatit závazky na Vašem Karetním účtu a/nebo ze souvisejících důvodů. V těchto případech jsme oprávněni Vás uvědomit předem nebo okamžitě po pozastavení a můžeme Vám sdělit důvody našeho rozhodnutí. Tato Smlouva pokračuje i poté, co přijmeme kterékoli z těchto opatření a Vy a/nebo Vaše společnost stále odpovídáte za veškeré Transakce na Vašem Karetním účtu. Pominou-li důvody pozastavení práva používat Kartou uvedené v tomto oddílu a budeme-li o tom Vámi informováni, obnovíme Vaše právo používat Kartou nebo Vám poskytneme novou Kartou..,*

### **11) Oznámení o zrušení účtu 2 měsíce předem**

Pokud finanční instituce vypovídá smlouvu uživateli z její strany, musí být uživatel o této záležitosti informován minimálně 60 dní předem.

Výpověď rámcové smlouvy

§ 95 (1) Uživatel může rámcovou smlouvu kdykoli písemně vypovědět, i když byla uzavřena na dobu určitou. Byla-li sjednána výpovědní doba, zanikne rámcová smlouva uplynutím výpovědní doby. Výpovědní doba nesmí být delší než 1 měsíc.

(2) Bylo-li sjednáno právo poskytovatele na úplatu za výpověď rámcové smlouvy uživatelem, náleží poskytovateli tato úplata pouze tehdy, jestliže rámcová smlouva trvala



kratší dobu než 1 rok. Úplata musí být přiměřená a musí odpovídat skutečným nákladům poskytovatele.

§ 96 (1) Poskytovatel může rámcovou smlouvu uzavřenou na dobu neurčitou vypovědět pouze tehdy, jestliže to bylo dohodnuto. Výpovědní doba nesmí být kratší než 2 měsíce.

(2) Výpověď musí být učiněna způsobem uvedeným v § 80 odst. 1.

§ 97 Je-li úplata za poskytování platebních služeb stanovena pevnou částkou za určité období, náleží poskytovateli v případě výpovědi rámcové smlouvy pouze poměrná část této úplaty za dobu do zániku rámcové smlouvy.

*„Jsme oprávněni ukončit tuto Smlouvu nebo zrušit jakoukoli Kartu nebo všechny Vaše Karty na základě písemné výpovědi s dvou(2)měsíční výpovědní lhůtou. Jsme oprávněni ukončit Smlouvu okamžitě v případě porušení povinností nebo v případě ukončení Vašeho zaměstnaneckého poměru ve Společnosti nebo v případě přijetí rozhodnutí o ukončení Vašeho zaměstnaneckého poměru. Pokud k tomuto kroku přistoupíme, Vy a/nebo Vaše Společnost jste stále povinni uhradit veškeré dlužné částky na Vašem Karetním účtu. Můžeme zrušit Vaši Kartu, pokud ji nepoužijete po dobu nejméně dvanácti (12) měsíců. Pokud tak učiníme, oznámíme Vám to minimálně dva (2) měsíce před zrušením.“*

### **Povinnosti stanovené zákonem, které byly již dříve uplatněny ve smluvních podmínkách**

#### **1) Povinnosti stanovené zákonem musí být poskytnuty zdarma**

§ 77 „Aniž je dotčena možnost dohodnout si úplatu za platební službu, nesmějí si poskytovatel a uživatel dohodnout úplatu za splnění povinností poskytovatele podle této hlavy. To neplatí, jestliže tento zákon stanoví jinak a jestliže dohodnutá úplata je přiměřená a odpovídá skutečným nákladům poskytovatele.“

*Blokace karty zdarma, zrušení účtu bezplatně, kopie smluvních podmínek, měsíční výpis bezplatně*

#### **4.1.4 Spolupráce s kartovou asociací**

Na českém trhu působí zájmové sdružení právnických osob – sdružení pro bankovní karty registrované roku 1992. Toto sdružení vzniklo na základě rozvoje platebních karet a jeho členové jsou některé bankovní instituce tzv. členské banky a dále pozorovatelé (vydavatelé karet, bankovní instituce. Cílem tohoto sdružení je efektivně spolupracovat v oblasti

platebních karet, při jednáních o provozu technologie, kdy jsou dodržována pravidla na základě doporučení Evropské rady pro platební styk. Dále se zabývá otázkou bezpečnosti a rizik, snaží se o snižování zneužitých transakcí a spolupracují s Policií ČR.

Jak již bylo zmíněno, zákony se mění a v tomto případě ovlivňuje platební styk především Evropská Unie. Je zásadní, že vzniklo tak důležité sdružení, které spolupracuje také s vládou ČR při navrhování nových zákonů v oblasti platebních karet. SBK zajišťuje statistické údaje o platebních transakcích, které jsou pak k dispozici členům organizace i pro veřejnost. V neposlední řadě SBK zajišťuje odborné semináře s možnou účastí specialistů a partnerů. Je proto nezbytné být členem asociace týkající se dané podnikatelské činnosti s cílem sledování trendů a budoucího vývoje platebních karet zajištění dostatečné přípravy a schopnosti obstát v konkurenčním prostředí.

**Členové:** AXA Bank Europe, Citifin, spořitelní družstvo, Avenir Business Park, Citibank Europe Plc, org.složka, COMMERZBANK Aktiengesellschaft, Česká spořitelna, a.s., ČSOB, Deutsche bank AG, FIO banka, GE Money Bank, ING Bank N.V., J&T Banka a.s., Komerční banka, a.s., LBBW Bank CZ a.s., PPF banka a.s., Raiffeisenbank, a.s., Raiffeisenbank im Stiftland eG, UniCredit Bank Czech Republic, a.s., Volksbank CZ, a.s.

**Pozorovatelé:** ABnote Czech s.r.o., Akcenta, Asseco Central Europe, a.s., BELLPRO, s.r.o., Beneficial Finance, CCS Česká společnost pro platební karty., CETELEM ČR a.s., Česká národní banka, Credium, a.s., Diners Club Czech, s.r.o., Euronet Services, spol s.r.o., First Data International, Gemalto, Global Payment Europe, Home Credit a.s., Logomotion, a.s., Monet+, a.s., Printec, Sonet s.r.o., Wincor Nixdorf, s.r.o.

#### **4.1.5 Dopady, pokud podmínky nebudou dodrženy**

Zákon o platebním styku stanovuje výši sankcí, které mohou být uděleny za nedodržování práv a povinností stanovených zákonem. Dohled nad peněžními ústavami provádí Česká národní banka, která uděluje případné penalizace a může odepřít již udělené povolení vykonávat činnost dané instituce.

Pokud se vyskytuje v zákonu tzv. právní mezera, kdy si lze jednotlivé pasáže vykládat více způsoby, mohou toho platební instituce využívat a snažit se zákon obejít.

Vyjádření k dané problematice od specialisty naleznete v dotazníku, který byl vyplněn Manažerem kartového oddělení v konkrétní platební instituci, v příloze č. 14.

Rozhovor se specialistou pro kontakt s obchodním místem jedné finanční instituce, tj. Merchant Implementation Specialist s Lukášem Marýzkem je umístěn v příloze č. 10.

## **Závěr**

Z výše uvedeného plyne, že daná platební instituce dodržela znění zákona a upravila dle požadovaných norem své smluvní podmínky a včas informovala své klienty. Nebyl nalezen žádný nedostatek či doporučení pro větší efektivitu.

Všeobecné smluvní podmínky společnosti viz příloha č. 7.

## **4.2 Analýza poplatků za platbu platební kartou**

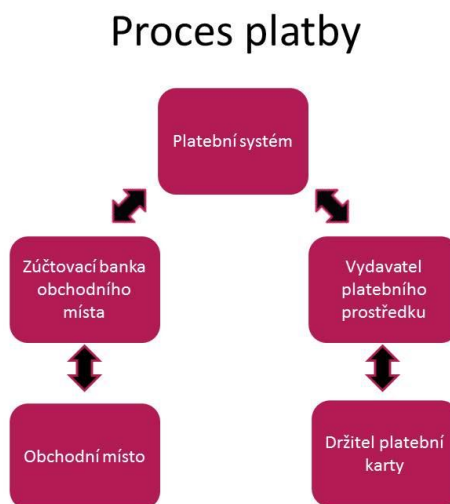
Dle nového zákona o platebním styku si může obchodní místo a plátce (zákazník) dohodnout za platbu platebním prostředkem úplatu. V praxi to znamená, že obchodní místo může převést tzv. Merchant fee přímo na zákazníka, Obchodní místo, které akceptuje platební karty, musí odvádět poplatky daným bankovním institucím či vydavatelům karet. Pro tyto instituce znamenají merchantské poplatky výnos, u vydavatelů platebních karet se jedná o jednu z hlavní částí tržeb. V této části diplomové práce budou analyzovány merchantské poplatky z různých úhlů pohledu a budou nastíněny možné scénáře, které by nastaly, kdyby se obchodní místa rozhodla zavést tuto praxi, včetně příkladu jednoho obchodního místa, které již tak učinilo. Je důležité se na tento problém podívat z více stran, a to očima zákazníka, firmy a přímo obchodního místa, kdy každý z těchto subjektů má jiné zájmy a vždy se snaží snížit pouze své náklady. Bude uvedena historie těchto poplatků a celkový proces platby platební kartou a definovány role, které hrají vydavatelé karet, obchodní místa, zúčtovací centra, banky a zákazníci.

### **Historie poplatků**

Od počátku vývoje platebních karet byly zavedeny určité poplatky, které obchodní místa odváděla poskytovatelům. Výše těchto poplatků nebyla vždy úplně známa z důvodu konkurenčního prostředí. Párkrát se v minulém století stalo, že se některé obchodní místo, například aerolinky v Austrálii se rozhodli účtovat nějaké procento za platbu platební kartou přímo na zákazníka, ovšem se z toho nikdy nestal trend. Až v roce 2009 na základě Evropské směrnice, která tuto možnost výslovně povoluje, se rozhodla některá místa uvažovat nebo přímo převést tyto poplatky rovnou na své zákazníky.

## Proces zúčtování plateb

Obrázek 1 Proces platby



*Vlastní zpracování.*

Vysvětlení procesu zúčtování plateb na příkladu:

během procesu zúčtování plateb v prvním okamžiku držitel karty zaplatí platební kartou za zboží např. 1000 Kč. Obchodní místo dostane vyplaceno pouze 970 Kč, částku sníženou o tzv. merchantský poplatek.

Vydavatel karty si strhne svůj poplatek (kolem 1%) a pošle platebnímu zprostředkovateli (systému) 990 Kč, který si strhne také svůj poplatek (méně než %) a zúčtovací bance obchodního místa předá např. 984 Kč, ta obchodníkovi vyplatí také částku sníženou o poplatek tj. výsledných 970 Kč.

Poplatky si účtují: vydavatel banky, platební systém a zúčtovací banka, kdy všechny tyto poplatky dohromady tvoří tzv. Merchant fee.

### Nejznámější vydavatelé platebních karet

American Express Services Europe Limited, Diners Club Czech, Master Card Europe, Visa Europe a další.

### Bankovní instituce v současné době vydávající dané typy karet

**AMEX** - American Express pouze pro korporátní klienty

**DINERS** - Volksbank, ČSOB, Česká spořitelna, Živnostenská banka, ING, J&T a HVB Bank.

**MAESTRO** - Česká spořitelna, ČSOB, Fio Banka, Komerční banka, LBBW bank, Raiffeisenbank, UniCredit bank, Volksbank, Citibank, Oberbank

**VISA** - Česká spořitelna, ČSOB, Komerční banka, LBBW bank, Raiffeisenbank, UniCredit bank, Volksbank, Citibank

Obchodní místa tj. obchody prodávající zboží a zároveň poskytovatelé služeb, která mají možnost po dohodě s vydavatelem karty přijímat platební karty, platí za pronájem terminálu a příjem daných karet určitý poplatek, který dle novely zákona o platebním styku mohou převést na koncového zákazníka. Jedná se o fixní náklad, který by měl být již rozpočítán do ceny. V případě, že zákazník platí v hotovosti, jedná se o vyšší marži. Ne všechna obchodní místa akceptují platební karty právě z důvodu platby těchto poplatků. Na druhou stranu se jedná o vyšší prestiž a službu navíc pro zákazníky, což je v dnešní konkurenční době nezanedbatelné.

### **Možnosti úhrady – výhody a nevýhody**

#### **Platba na fakturu**

- **výhody:** prodloužená splatnost od 15 dní, po dohodě s dodavatelem, jednoduchost účtování, po přijetí faktury se provádí platební příkaz
- **nevýhody:** pracná administrativa, neelektronická podoba, nemožnost dalšího efektivního zpracování, větší pracnost, menší přehlednost, možnost pokuty v případě ztráty faktury, některá obchodní místa neumožňují platbu na fakturu, faktura musí mít správné údaje pro účetní zpracování

#### **Platba v hotovosti**

- **výhody:** hradit v hotovosti lze skoro na všech místech, některá obchodní místa vyžadují pouze platbu v hotovosti
- **nevýhody:** poplatky za výběr v hotovosti, nebezpečí v případě držení většího obnosu, složitá firemní administrativa pro vyplácení v hotovosti, v některých firmách nemožnost proplácení služebních nákladů v hotovosti, výběr v hotovosti je možné pouze v bankomatech a na pobočkách bank, za výběr v hotovosti v zahraničí vysoké poplatky, riziko ztráty či krádeže hotovosti

#### **Platba platební kartou**

- **výhody:** efektivnost, přehlednost, není nutné mít u sebe větší obnos hotovosti, prodloužení splatnosti (úvěrový rámec), lze s ní platit na internetu, široké použití

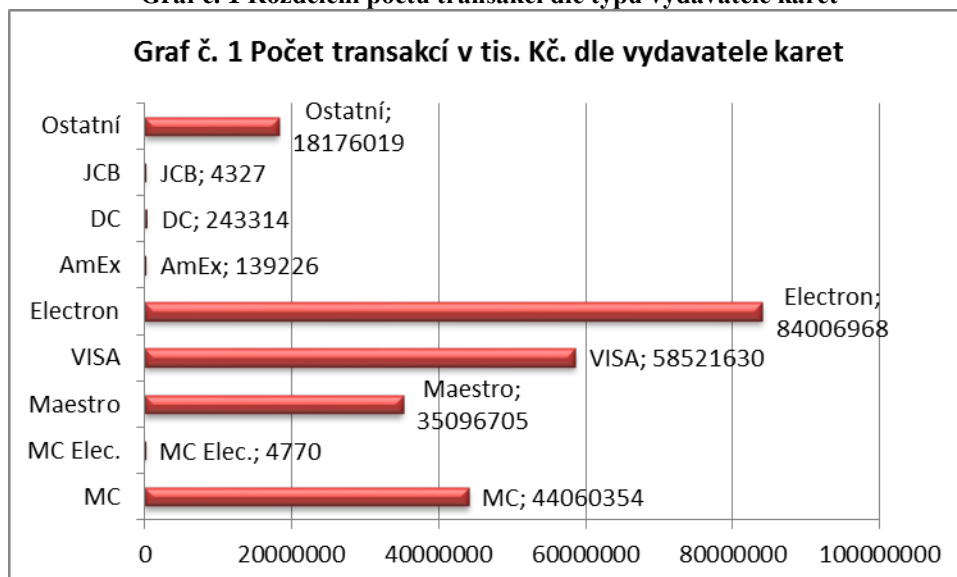
v zahraničí a při delších cestách nesporná výhoda, součástí některých karet jsou i služby např. pojištění, při ztrátě dojde po nahlášení ihned k blokaci a k doručení nové karty

- **nevýhody:** možnost zneužití karty, náročnost pro účtování, některá obchodní místa nepřijímají platební karty, možnost poplatku za úhrady tímto prostředkem

### Platba poukázkami např. stravenky

- **výhody:** většinou v podobě slevy, možnost předplacení, dotování státem
- **nevýhody:** musí se hradit u konkrétního obchodního místa, při jejich použití jsou omezeny specifickými podmínkami

Graf č. 1 Rozdělení počtu transakcí dle typu vydavatele karet



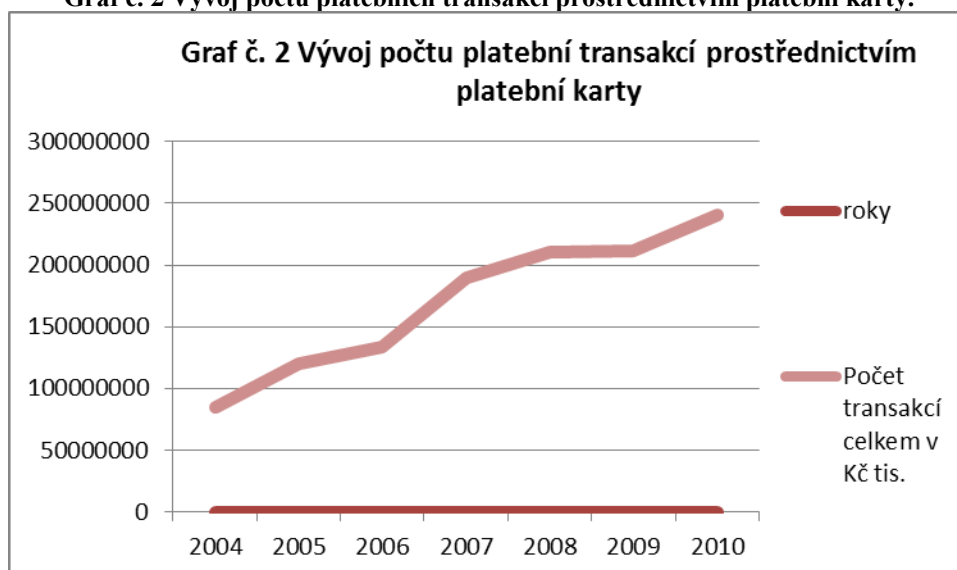
Zdroj: SBK [www.bankovnipoplatky.cz](http://www.bankovnipoplatky.cz), vlastní zpracování

V grafu č. 1 jsou znázorněny společnosti, které vydávají platební karty v České republice. Nejvyšší počet transakcí má společnost Elektron, jejímž největším konkurentem je společnost VISA. Nejnižší počty transakcí mají společnosti JCB, Diners Club a American Express. American Express v současné době je vydavatel pouze pro korporátní klienty.

### Zákazníci

Z ekonomického pohledu je obecně známo, že spotřebitelé vyžadují nejnižší ceny za nejkvalitnější zboží či služby. Ceny jsou už tak zvyšovány o inflaci a nikdo ze zákazníků nemá zájem o další poplatky a následné navyšování cen.

Graf č. 2 Vývoj počtu platebních transakcí prostřednictvím platební karty.



Zdroj: SBK data, odkaz [www.bankovnikarty.cz](http://www.bankovnikarty.cz), vlastní zpracování.

Na grafu č. 2 je znázorněn vývoj počtu transakcí provedených prostřednictvím platební karty od roku 2004 do roku 2010. Je patrné, že trend používání platebních karet rok od roku roste a může se předpokládat, že to tak bude i v následujících letech.

Tabulka č. 1 Výše poplatků za všechny platební transakce prostřednictvím platební karty dle různých sazeb za rok 2004 – 2010.

	Počet transakcí	0,50%	1%	1,50%	2%	2,50%	3%	3,50%	4%
<b>2010</b>	240253313	1201267	2402533	3603800	4805066	6006333	7207599	8408866	9610133
<b>2009</b>	211215404,5	1056077	2112154	3168231	4224308	5280385	6336462	7392539	8448616
<b>2008</b>	210374704,6	1051874	2103747	3155621	4207494	5259368	6311241	7363115	8414988
<b>2007</b>	190019144,5	950095,7	1900191	2850287	3800383	4750479	5700574	6650670	7600766
<b>2006</b>	133746846	668734,2	1337468	2006203	2674937	3343671	4012405	4681140	5349874
<b>2005</b>	120342199	601711	1203422	1805133	2406844	3008555	3610266	4211977	4813688
<b>2004</b>	84790403	423952	847904	1271856	1695808	2119760	2543712	2967664	3391616

Zdroj: SBK data odkaz [www.bankovnikarty.cz](http://www.bankovnikarty.cz), vlastní zpracování.

V této sestavené tabulce je přehled odvedených poplatků za platbu platební kartou v rámci určených procent od roku 2004 po rok 2010. Např. při sazbě dvou procent v roce 2004 1 695 808 000 Kč a v roce 2010 4 805 066 000 Kč za rok, z toho vyplývá, že se příjmy vydavatelům karet skoro ztrojnásobily. A dále plyne závěr, že všechna obchodní místa za rok 2010 při 2% sazbě zaplatila na merchantských poplatcích okolo 4 805 066 000 Kč, což by v případě převodu uhradili zákazníci.

Graf č. 3 Výše poplatků za všechny platební transakce prostřednictvím platební karty za rok 2010



Zdroj: SBK data odkaz [www.bankovnikarty.cz](http://www.bankovnikarty.cz), vlastní zpracování.

Z grafu č. 3 lze vyčíst výši všech poplatků za všechny platební transakce v roce 2010, to znamená, kolik tis. Kč odvedla všechna obchodní místa akceptující platební karty v České republice. Sumy se pohybují v miliardách Kč a na druhé straně se jedná o poměrné množství zisku vydavatelů karet (očištěné o další procenta viz proces platby). Jejich podnikatelská činnost je založena právě na výběru těchto merchantských poplatcích. Platební karta je pouze zprostředkovatel finančního toku za zboží či službu.

### Zahraniční praxe

V roce 2002 Australská centrální banka snížila mezibankovní transakční poplatky tzv. Interchange fee u kreditních a debetních karet, to zapříčinilo vzrůst ročních poplatků za kartu a rozhodnutí monopolních společností jako letecké společnosti Quantas a Virgin Airlines zavést poplatek za platbu formou platební karty ve výši 0,63% u VISA a MasterCard a 1,68% u American Express.<sup>93</sup>

Některá obchodní místa v Evropských zemích tyto poplatky zavedla, jedná se převážně o platbu kartou na internetu.

### Nastíněné scénáře výdajů

Výše průměrných měsíčních výdajů, které jsou placeny platební kartou, byly vyčísleny na základě vyplněných dotazníků od deseti spotřebitelů, pěti malých firem, středních firem a

<sup>93</sup> JURÍK Pavel. *Platební karty, Velká encyklopedie 1870- 2006.*



velkých firem. Otázky v dotazníku byly uzavřené a výsledky zpracování dotazníků zhruba odpovídají současným cenám komodit a služeb a vlastnímu odhadu. Dotazníky byly určeny požadovaným cílovým skupinám. Ukázky dotazníků viz příloha 16 a 17.

Zjišťované ceny jsou považovány za průměrné, pro potřeby této analýzy nejsou nutné přesně odpovídající náklady a vyjádření přesných nákladů, které by bylo obtížné zjišťovat z důvodu citlivých dat. Vyčíslené výdaje zhruba odpovídají vlastnímu odhadu na základě pozorování v oblasti nákladů služebních cest firem.

Jedná se o:

- **ze strany zákazníka:** průměrné měsíční výdaje, které jsou hrazeny kartou, možné způsoby reakce, kdy by lidé vyhledávali jiné způsoby hrazení
- **ze strany firem:** malá firma, střední firma a velká firma a globální firma, vyčíslení nákladů, které firmy hradí platebními kartami, jejich výhody, o kolik by se zvýšily náklady
- **ze strany obchodních míst:** které již mají zahrnuty poplatky do pravidelných nákladů a rozpočítány do běžných cen, výsledek by byl, že by se jim zvýšil čistý zisk

### **Pohled ze strany zákazníka**

*Př. 1 Vezmeme-li v úvahu dospělého člověka s průměrným příjmem 23 000 Kč ve věku 20 – 30 let. Není podstatné, zda bydlí v podnájmu, nebo již splácí hypotéku, neboť jeho výdaje za životní styl jsou stejné.*

Analýza zboží a služeb, které jsou určeny pro běžnou spotřebu a běžný životní styl. Jedná se jak o statky nezbytné, tak statky normální. S luxusními statky se v této verzi počítat nebude. Náklady jsou odhadovány na základě měsíčního intervalu.

- do domácnosti nakupuje v hypermarketech dvakrát měsíčně v hodnotě 1500 Kč (v této ceně se dají nakoupit potraviny trvanlivé, pití, nezbytné čisticí prostředky, prací prášky apod.) -> měsíčně 3000 Kč
- dvakrát týdně v supermarketech potraviny v hodnotě 300 Kč (pečivo, uzeniny, maso, potraviny s rychlou spotřebou) -> měsíčně 2400 Kč
- jedenkrát týdně se stravuje v restauraci v hodnotě 300 Kč (pití, hlavní jídlo, desert) -> měsíčně 1200 Kč

- jednou měsíčně nakupuje dárek pro přátele a rodinu v hodnotě 500 Kč (např. kosmetika, knihy) -> měsíčně 500 Kč
- V drogerii nakupuje jednou měsíčně v hodnotě 500 Kč (šampon, mýdlo, toaletní papír, zubní pasta, sprchový gel atd. -> měsíčně 500 Kč
- jednou měsíčně oblečení v hodnotě 500 Kč
- ostatní náklady jednou měsíčně 300 Kč (nákup v lékárně, benzín, cestování)

**Tabulka č. 2 Výše poplatků za platbu platební kartou na osobu**

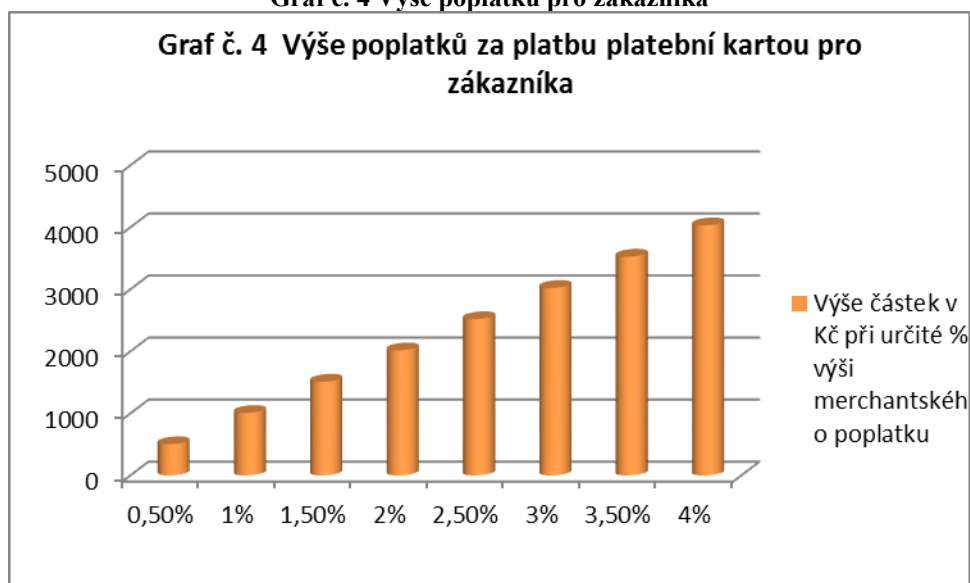
Obchodní místa	Měsíční náklady	0,50%	1%	1,50%	2%	2,50%	3%	3,50%	4%
Hypermarket	3000	15	30	45	60	75	90	105	120
Supermarket	2400	12	24	36	48	60	72	84	96
Restaurace	1200	6	12	18	24	30	36	42	48
Dárkové zboží	500	2,5	5	7,5	10	12,5	15	17,5	20
Drogerie	500	2,5	5	7,5	10	12,5	15	17,5	20
Oblečení	500	2,5	5	7,5	10	12,5	15	17,5	20
Ostatní	300	1,5	3	4,5	6	7,5	9	10,5	12
<b>Celkem měsíčně</b>	<b>8400</b>	<b>42</b>	<b>84</b>	<b>126</b>	<b>168</b>	<b>210</b>	<b>252</b>	<b>294</b>	<b>336</b>
<b>Celkem ročně</b>	<b>100800</b>	<b>504</b>	<b>1008</b>	<b>1512</b>	<b>2016</b>	<b>2520</b>	<b>3024</b>	<b>3528</b>	<b>4032</b>

*Vlastní zpracování.*

Nájemné a poplatky za spotřebu energie jsou nejčastěji hrazeny fakturou nebo příkazem k inkasu. Tudíž většinu výdajů, jež má běžný občan k úhradě, může hradit nebo hradí pomocí platební karty. V současné době většina občanů dostává svoji mzdu na bankovní účet, ke kterému jsou vázány platební karty. Dále je také možné využívat platební karty debetní, které slouží na úvěrové bázi a jsou placeny dle měsíčních výpisů.

U všech obchodních míst je možné hradit hotovostí, ale jak již bylo řečeno v popisu možnosti úhrad, za výběr hotovosti v bankomatech jsou také poplatky.

Graf č. 4 Výše poplatků pro zákazníka



*Vlastní zpracování.*

V grafu č. 4 tj. v konkrétním případě vychází najevo, že při měsíčních platbách kartou v hodnotě 8400 Kč by zákazník na poplatcích zaplatil od 84 do 252 Kč a ročně už by se tyto částky pohybovaly od 1005 Kč až do 3024 Kč, což určitě nejsou nezanedbatelné sumy. Procento, které by bylo účtováno za platbu kartou, by zvyšovalo náklady na většinu výdajů, které občané mají. V tomto případě se zřejmě nejedná o ochranu spotřebitele.

V dotazníkové části bude zjišťováno, jak by zákazníci reagovali na tyto nové formy poplatků. Zákazníci také budou zvažovat, jakým typem karty by dle výše poplatku platili, do této doby je tento fakt nemusel zajímat.

V závěru to znamená, že pokud by se všechna obchodní místa rozhodla přesunout poplatky za platbu platební kartou na zákazníka, efektem by bylo zvýšení ceny každého zboží a služby, které budeme kupovat a hradit platební kartou.

### **Pohled ze strany podniků**

Analýza nákladů na jednoho zaměstnance pro všechny velikosti firem

- 1\* týdně nákup benzínu do služebního auta v hodnotě 1000 Kč (cestování po České republice) => 4000 Kč měsíčně
- 2\* měsíčně let do zahraničí v hodnotě 5000 Kč (let do Evropy) => 10000 Kč měsíčně
- 2\* měsíčně poplatky za vystavení letenky v hodnotě 500 Kč (průměrná cena poplatku českých cestovních kanceláří) => 1000 Kč měsíčně

- 2\* měsíčně ubytování v hotelu v hodnotě 3000 Kč (dvě noci v České republice) => 6000 Kč měsíčně
- Jednou týdně náklady na reprezentaci v podobě stravování v restauraci v hodnotě 500 Kč (večeře pro dvě osoby) => 2000 Kč měsíčně

*Př. 2 Předpokládejme malý podnik, který má do 20 zaměstnanců. 5 zaměstnanců vykazuje cestovní náklady v podobě nákladů na prezentaci a služební cesty, které hradí prostřednictvím platební karty a poté následně zúčtovávají. Ostatní náležitosti nejsou pro tento model podstatné. Je nutné brát v úvahu, že se jedná o předpokládané odhady modelů na základě praxe s úhradami cestovních nákladů platebními kartami a podložené dotazníky.*

*Př. 3 Střední podnik, jenž má kolem 50 zaměstnanců, z toho 13 zaměstnanců vykazuje cestovní náklady v podobě nákladů na prezentaci a služební cesty. Ostatní náležitosti nejsou pro tento model podstatné. Je nutné brát v úvahu, že se jedná o předpokládané odhady modelů na základě praxe s úhradami cestovních nákladů platebními kartami a podložené dotazníky.*

*Př. 4 Velký mezinárodní podnik, jenž má kolem 100 zaměstnanců, z toho zhruba jedna třetina, tj. 33 zaměstnanců vykazuje cestovní náklady v podobě nákladů na prezentaci a služební cesty. Ostatní náležitosti nejsou pro tento model podstatné. Je nutné brát v úvahu, že se jedná o předpokládané odhady modelů na základě praxe s úhradami cestovních nákladů platebními kartami a podložené dotazníky.*

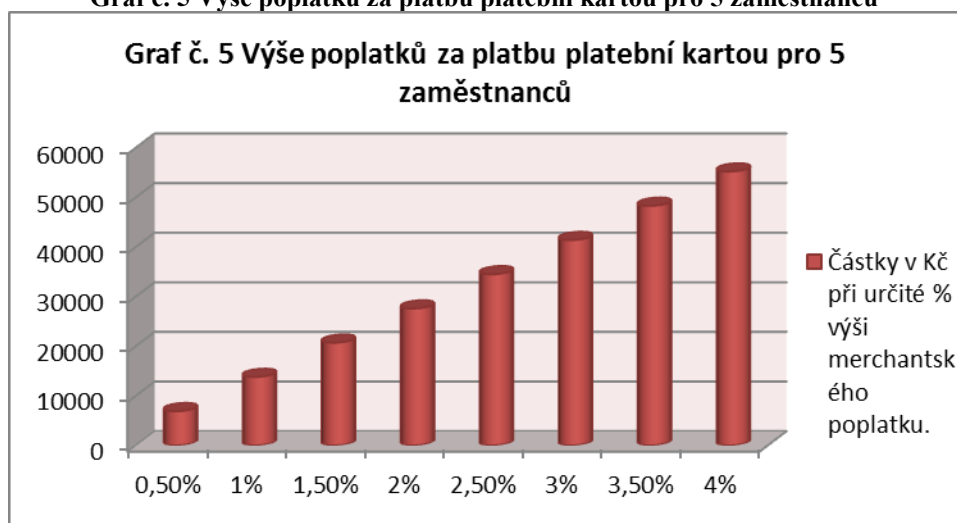
*Př. 5 Obrovský mezinárodní podnik, jenž má kolem 200 zaměstnanců, z toho zhruba jedna třetina, tj. 65 zaměstnanců vykazuje cestovní náklady v podobě nákladů na prezentaci a služební cesty. Těchto podniků není mnoho, jedná se o silné globální společnosti z různých odvětví. Zaměstnanci většinou cestují po celém světě a mají delší pracovní cesty, kdy je pro ně podstatné mít při sobě platební kartu, kterou lze platit v zahraničí. V tomto příkladu nebudeme započítávat hotely pro zaměstnance, kdy jsou zaměstnanci ubytováni většinou v zahraničí, ale pro klienty a zahraniční návštěvy. Ostatní náležitosti nejsou pro tento model podstatné. Je nutné brát v úvahu, že se jedná o předpokládané odhady modelů na základě praxe s úhradami cestovních nákladů platebními kartami a podložené dotazníky.*

Tabulka č. 3 Výše poplatků za platbu platební kartou za služební náklady

Obchodní místa	Měsíční náklady	Výše poplatků							
		0,50%	1%	1,50%	2%	2,50%	3%	3,50%	4%
Benzínové pumpy	4000	20	40	60	80	100	120	140	160
Letecké společnosti	10000	50	100	150	200	250	300	350	400
Cestovní kanceláře	1000	5	10	15	20	25	30	35	40
Hotel	6000	30	60	90	120	150	180	210	240
Restaurace	2000	10	20	30	40	50	60	70	80
<b>Celkem měsíčně</b>	<b>23000</b>	<b>115</b>	<b>230</b>	<b>345</b>	<b>460</b>	<b>575</b>	<b>690</b>	<b>805</b>	<b>920</b>
<b>Celkem ročně</b>	<b>276000</b>	<b>1380</b>	<b>2760</b>	<b>4140</b>	<b>5520</b>	<b>6900</b>	<b>8280</b>	<b>9660</b>	<b>11040</b>
Počet zam. 5	115000	575	1150	1725	2300	2875	3450	4025	4600
Počet zam. 5 ročně	1380000	6900	13800	20700	27600	34500	41400	48300	55200
Počet zam. 13	299000	1495	2990	4485	5980	7475	8970	10465	11960
Počet zam. 13 ročně	3588000	17940	35880	53820	71760	89700	107640	125580	143520
Počet zam. 33	759000	3795	7590	11385	15180	18975	22770	26565	30360
Počet zam. 33 ročně	9108000	45540	91080	136620	182160	227700	273240	318780	364320
Počet zam. 65	1495000	7475	14950	22425	29900	37375	44850	52325	59800
Počet zam. 65 ročně	17940000	89700	179400	269100	358800	448500	538200	627900	717600

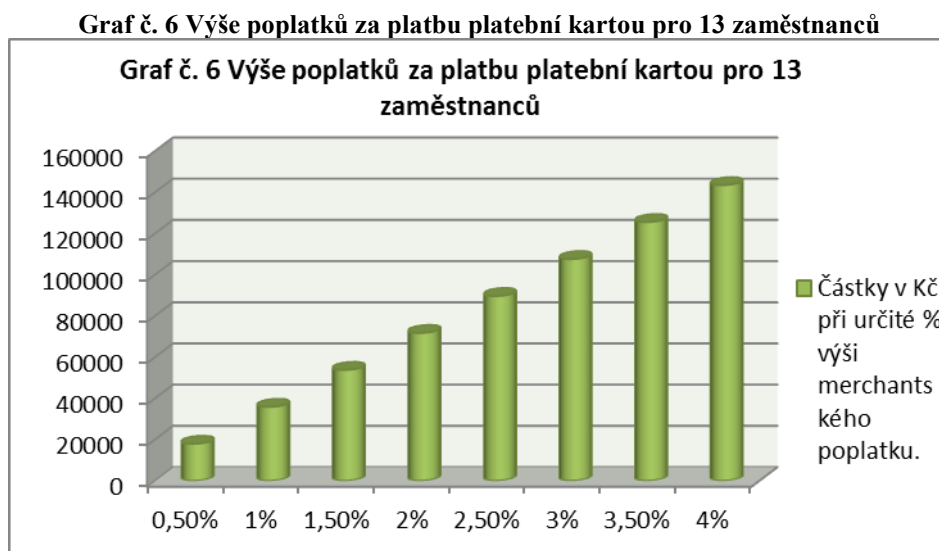
Vlastní zpracování.

Graf č. 5 Výše poplatku za platbu platební kartou pro 5 zaměstnanců

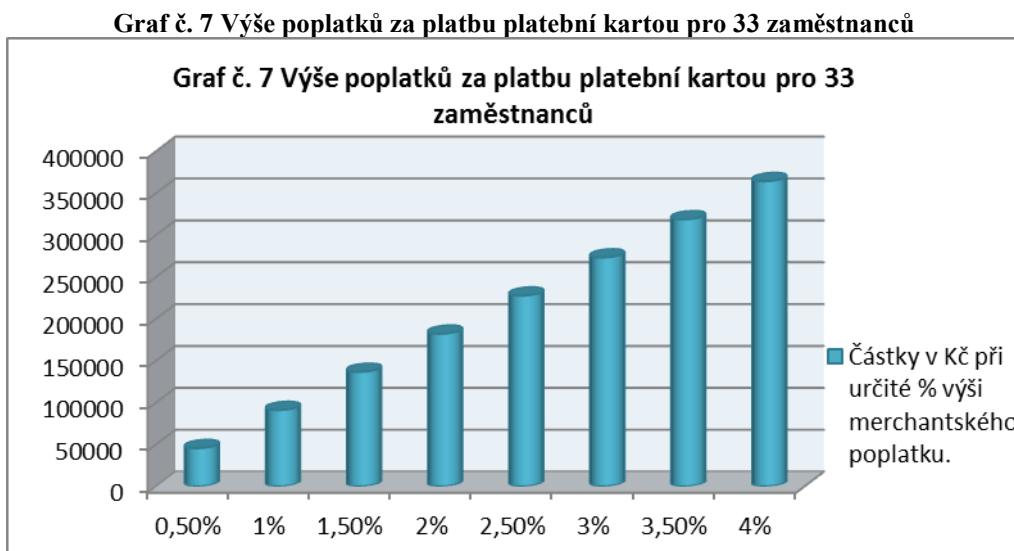


Vlastní zpracování.

V grafu č. 5 jsou znázorněny roční náklady dle určitých procent, která si účtují vydavatelé karet. Tyto poplatky by mohl platit místo obchodního místa zákazník, v tomto případě malá firma. Z grafu vyplývá, že by se průměrně náklady malé firmě mohly vyšplhat zhruba od 7 tis. až do 60 tis. Kč ročně. Tyto částky určitě nejsou zanedbatelné, avšak neměly by být pro firmu likvidní.

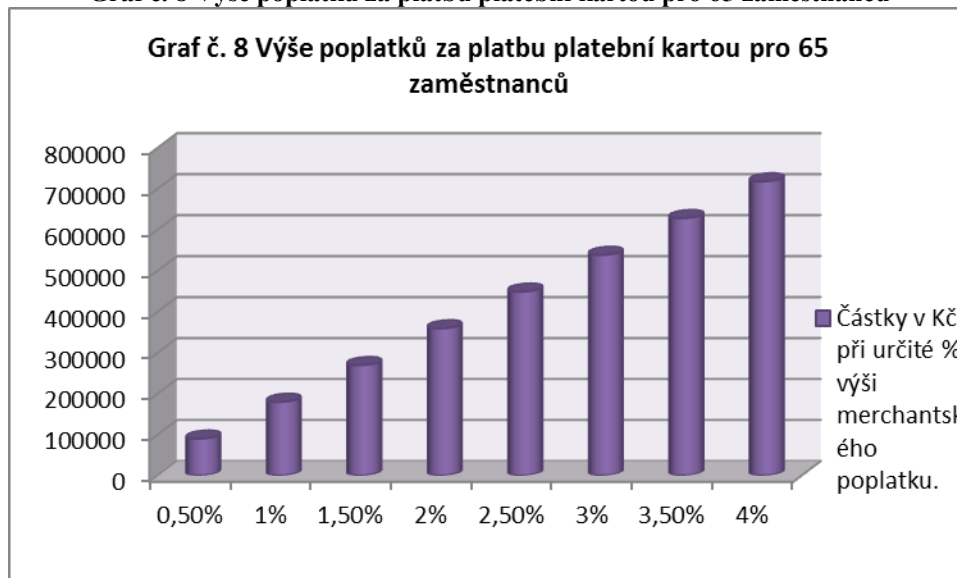


Na grafu č. 6 jsou znázorněny roční náklady, které by vznikly střednímu podniku při zavedení poplatků platební kartou. Nové náklady by se pohybovaly v rozmezí 17 tisíc Kč až 143 tisíc. Kč.



V grafu č. 7 jsou vyčísleny poplatky pro velký podnik, částky jsou v rozmezí od 45 tis. Kč až po 350 tis. Kč.

**Graf č. 8 Výše poplatků za platbu platební kartou pro 65 zaměstnanců**



*Vlastní zpracování.*

Graf č. 8 ukazuje výši nákladů u většinou globálního konglomerátu, kde by poplatky za transakce platební kartou vzrostly od 75 tis Kč až po 700 tis Kč.

#### 4.2.1 Pohled ze strany obchodního místa

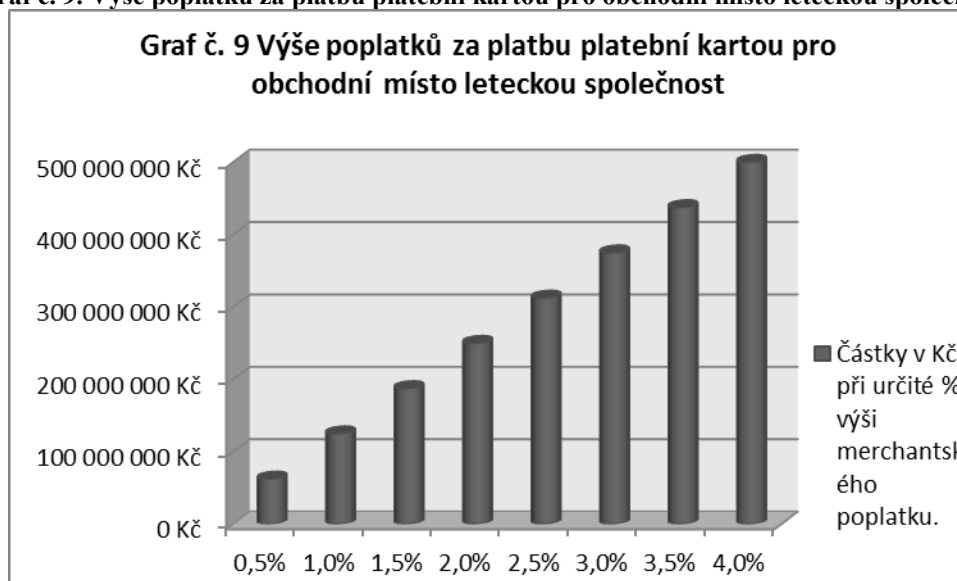
*Př. č. 6 Vezmeme v úvahu leteckou společnost, protože právě letecké společnosti v praxi nejčastěji přecházejí k rozhodnutí zpoplatnit platby platební kartou. Předpokládejme, že letecká společnost přepraví za rok 5 milionů pasažérů, z toho průměrná cena letenky je 8 tisíc Kč a polovina těchto pasažérů platila platební kartou.*

**Tabulka č. 4 Náklady na poplatky při platbě platební kartou pro leteckou společnost**

Obchodní místa	Letenka 1 pasažér	Celkem ročně 2,5 mil pasažérů
Měsíční náklady	5000	12 500 000 000 Kč
0,5%	25	62 500 000 Kč
1,0%	50	125 000 000 Kč
1,5%	75	187 500 000 Kč
2,0%	100	250 000 000 Kč
2,5%	125	312 500 000 Kč
3,0%	150	375 000 000 Kč
3,5%	175	437 500 000 Kč
4,0%	200	500 000 000 Kč

*Vlastní zpracování.*

**Graf č. 9. Výše poplatků za platbu platební kartou pro obchodní místo leteckou společností**



*Vlastní zpracování.*

Z grafu č. 7 je patrné, že u velkých leteckých společností se roční náklady na příjem platebních karet pohybují v rozmezí 50 mil. až 500 mil Kč. Už se tedy nejedná o statisícové částky, ale milionové. Není objektivní se divit, že obchodní místa, pokud mají možnost, budou uvažovat o snížení těchto horentních nákladů.

U obchodních míst záleží na jejich preferenci možnosti úhrad za zboží či služby. Malá obchodní místa preferují hotovost a někdy neakceptují vůbec platební karty z důvodu vysoké administrativy a kvůli poplatkům. Pokud chtějí přijímat platební karty, musí s každým vydavatelem podepsat smlouvu o akceptaci karet za určitých dohodnutých podmínek. Nelze tedy říci, že se jedná o jednoduchý proces. Dále také musí zúčtovávat na pravidelné bázi transakce a dokládat dokumentaci pro proplacení prodaného zboží či služeb hrazených platební kartou.

Pro větší obchodní místa např. hypermarkety či obchody s dražším zbožím, jsou již platební karty výhodné, neboť by někteří zákazníci odmítali platit v hotovosti, či neměli dostatečnou hotovost u sebe. Dále by hrozilo riziko držení velkého obnosu v hotovosti (např. ztráta, krádež přímo zaměstnancem, krádež neznámým pachatelem apod.). Také je otázkou prestiže přijímat platební karty jako např. American Express, i přes vyšší merchantské poplatky.

U internetových obchodů či leteckých společností je platba kartou nejčastějším a nejefektivnějším řešením. Avšak platba bez přítomnosti karty je samotné riziko pro



obchodníka, neboť při neoprávněném použití (zneužití platební karty) za ni nese obchodní místo odpovědnost v plné výši.

Merchantské poplatky jsou náklady, které vznikají obchodním místům a při vysoce početných transakcích nejsou zanedbatelné. Proto je logické, že spousta takových obchodních míst se bude rozmyšlet, zda poplatek nepřevéde přímo na zákazníka, když má nyní příležitost. V první řadě, by podnikatelský subjekt ušetřil část fixních nákladů, s kterými ale v minulosti a plánech na další období již počítal. Jednalo by se tedy teoreticky o čistý zisk a využití příležitosti na trhu. Ovšem vyskytují se tu jistá rizika, jako je ztráta zákazníků, kteří budou radši upřednostňovat jiná obchodní místa, neochota zákazníků nosit větší obnos hotovosti u sebe a navíc při placení poplatku za kartu již nebudou dávat spropitné obchodním místům.

V závěru vyplývá, že se jedná o strategické rozhodnutí a v případě konkrétního obchodního místa by mohlo dojít k riziku ztráty v současném i budoucím období v podobě odlivu zákazníků, poškození reputace obchodního místa apod.

Ovšem kdyby se dohodlo více či většina obchodních míst v jednom odvětví a najednou by všichni zavedli dané poplatky, zákazníci by neměli víceméně na vybranou, než platit v hotovosti nebo poplatky za platbu platební kartou. Velký problém by nastal v těch případech, kdy se neposkytuje spropitné a platby kartou probíhají ve velké míře a s vysokými částkami. V těchto případech bude mít obchodní místo vysoké náklady a s vysokou mírou bude zvažovat tento krok. Jedná se zejména o letecké společnosti, u kterých je toto riziko rozhodnutí zavedení poplatků nejvyšší. Jak z grafu vyplývá, poplatky se pohybují v milionových částkách.

#### **4.2.2 Konkrétní příklady**

V roce 2010 se rozhodla síť restaurací Potrefená husa zavést poplatky za platbu platební kartou. Tato praxe se však neosvědčila a obchodní místo se rozhodlo pro zrušení oněch poplatků, ale informaci zavedlo na účet zákazníka, který vidí tento poplatek jako danou slevu poskytnutou od obchodního místa.

V roce 2011 probíhají globální diskuze, kdy se chce letecká kooperace Lufthansa spojit s jedním vydavatelem karet, u kterého by si poplatky neúčtovala. Ale u ostatních vydavatelů ano. Určitě bude toto jednání a spojení sledovat monopolní úřad a konkurence, aby se mohly případně připravit na tento konkurenční boj. Dále je nutné brát v úvahu fakt,

že letecké společnosti stále krachují např. Malev v únoru 2011 a proto je zřejmé, že pro udržení na současném trhu se budou hledat jakékoliv nové úspory, což může být právě v merchantských poplatcích.

Ohrožení vydavatelů karet je také z pohledu výše účtovaného poplatku obchodním místům. Pokud by zákazníci obchodních míst měli hradit poplatky při platbě platební kartou a budou mít např. dvě platební karty dvou vydavatelů karet např. VISA a American Express, budou tak z ekonomického hlediska upřednostňovat kartu s menším poplatkem. Obecně je známo, že nejvyšší poplatky má právě American Express a Diners Club. Z tohoto pohledu by mohli tyto dva vydavatelé karet přicházet o mnoho zákazníků a tržeb.

Účtenka od obchodního místa se slevou pro merchantský poplatek viz příloha č. 6.

### **4.3 Předmět soudního sporu**

V době od 21. srpna 2005 do 15. září téhož roku došlo ke zneužití platební karty VISA číslo 4140840500131455 vydané u bankovní instituce Česká spořitelna paní Mileně Johnové. Bylo uskutečněno celkem 28 neoprávněných transakcí neznámým pachatelem, provedených u více obchodních míst v hodnotě 69.096,30 Kč za různé zboží.

Milena Johnová obdržela od České spořitelny dva výpisy z jejího účtu za srpen i září 2005, kdy byly dvě neoprávněné transakce již viditelné ve výpisu za měsíc srpen. Nahlášení ztráty karty bylo uskutečněno do České spořitelny dne 18. září 2005 po kontrole výpisů a zjištění neoprávněných transakcí, kdy platební karta paní Mileny Johnové byla neprodleně zablokována. Držitelka karty žila při vědomí, že má platební kartu bezpečně uloženou v místě bydliště. Česká spořitelna požadovala uhrazení těchto odčerpaných finančních transakcí na základě Obchodních podmínek ke smlouvě o vydání a používání platební karty.<sup>94</sup>

#### **4.3.1 Účastníci soudního sporu**

**Žalobkyně** Česká spořitelna, Olbrachtova 1929/62, Praha 4, IČ: 452 44 782

**Žalovaná** Milena Johnová, zastoupená JUDR. Irenou Helmovou, advokátka, Nám. Kinských 76/7, Praha 5

**Finanční Arbitr ČR**

---

<sup>94</sup> -MHA-. *K odpovědnosti majitele účtu za transakce provedené platební kartou.*

Arbitr je zmocněn vládou ČR pro vykonávání nezávislé a nestranné funkce, kdy rozhoduje spory mimosoudní cestou mezi poskytovateli platebních služeb a jejich uživateli, dále vydavateli elektronických peněz a jejich držiteli, věřiteli a spotřebiteli a mezi investičními fondy, investičními společnostmi či zahraniční investičními společnostmi a spotřebiteli.

## **Obvodní soud pro Prahu 4**

### **Městský soud v Praze**

#### **4.3.2 Fakta o soudním procesu**

- Finanční arbitr České republiky dne 28. července 2006 rozhodl, že žalobkyně Česká spořitelna je povinna navrátit žalované Mileně Johnové finanční transakce, které byly odčerpány ve výši 69.096,30 Kč z jejího běžného účtu prostřednictvím platební karty. Dále uložil povinnost zaplatit náklady na řízení ve výši 7.021 Kč).
- Žalobkyně Česká Spořitelna se rozhodla předat řízení k Obvodnímu soudu pro nesouhlas s rozhodnutím Finančního Arbitra České spořitelny. 19. září 2007 (č.j. 18 C 491/2006-38). Obvodní soud tuto žalobu zamítl a potvrdil rozhodnutí Finančního Arbitra.
- Dále se Žalobkyně Česká spořitelna odvolala k Městskému soudu v Praze, který změnil 28. března 2008 rozhodnutí soudu prvního stupně (č.j. 14 Co 9/2008-68) a nahradil rozhodnutí Finančního Arbitra, kdy zamítnul návrh, že finanční instituce Česká spořitelna musí vrátit finanční prostředky. Uložil Žalované povinnost, že musí uhradit náklady na soudní řízení ve výši 2.000 Kč.
- Dne 4. června 2008 strana Žalovaná napadla rozsudek odvolacího soudu a dovolala se k soudu Nejvyššímu s návrhem, aby odložil vykonatelnost a navrátil spor k soudu prvního stupně pro další soudní řízení.
- Nejvyšší soud dne 23. června 2010 (č.j. 23 Cdo 3495/2008) zrušil rozhodnutí městského soudu a navrhl soudní řízení zpět k Městskému soudu.

#### **4.3.3 Použité zákony a smlouvy**

- Zákon o platebním styku
- Obchodní podmínky ke smlouvě o vydání a používání karty z 20. května 1997
- § 415 Občanský zákoník

- rozhodnutí Vrchního soudu v Praze sp. zn. 5 Cmo 536/96, publikace v tištěném měsíčníku Právní rozhledy č. 7/1997 str. 380
- Dle § 188a odst. 2 a 3 o.s.ř.
- článek II bod zák.7/2009 Sb. SB dle Občanského soudního řádu
- dle zákona §237 odst. 1 písmeno a Občanského soudního řádu
- poučovací povinnost dle § 118a odst. 2 a 3 Občanského soudního řádu
- dle § 375 Obchodního zákoníku

#### **4.3.4 Důvody jednotlivých rozsudků**

##### **Obvodní soud**

- dle § 375 Obchodního zákoníku soud prvního stupně potvrdil rozhodnutí Finančního Arbitra, a tím došlo k zamítnutí žaloby České spořitelny z důvodu nedodržení smluvních podmínek mezi Žalující a obchodním místem. Jedná se o smlouvy, které byly uzavřené Českou spořitelnou s danými obchodními místy, kdy z jejich strany nebyly prozkoumány a ověřeny podpisy na účtence a na zadní straně platební karty držitele. Dle § 386 odstavec 1 Obchodního zákoníku není možné obejít oprávnění na náhradu škody před porušením povinnosti, což je v rozporu s ustanovením článku IV. bodu 6 Obchodních podmínek o vydání a používání platební karty

##### **Odvolací soud**

- Dle § 250 e odst. 1 Občanského soudního řádu vzal Odvolací soud v úvahu faktická zjištění o období zneužití karty a době nahlášení její blokace, jejím užíváním a podání trestního oznámení na Policii ČR, kdy byl případ dne 14. listopadu 2005 odložen. Dle článku IV. Odst. 6 obchodních podmínek ke smlouvě o vydání a používání karty z 20. května 1997 Městský soud v Praze dovedil, že žalovaná paní M. J. má odpovědnost za neoprávněné transakce ve výši 69.096,30 Kč
- Dále dle obchodních podmínek v článku V. došlo k porušení prevenční povinnosti dle §415 Občanského zákoníku, kdy nebyly pravidelně kontrolovány výpisy z účtu a ani nebylo zjištěno, že zneužitá platební karta není na svém místě. Z důvodu jednání v nedbalosti, protože bylo možné zjistit neoprávněné transakce již za měsíc

srpen a karta byla zablokována až 18. září 2005, soud dovodil, že Česká spořitelna nemusí navrátit odčerpané neoprávněné finanční prostředky.

- Soud vzal v úvahu tento fakt, kdy nebyla škoda minimalizována včasnou blokadou platební karty Žalobkyně a poukázal na rozhodnutí Vrchního soudu v Praze sp. zn. 5 Cmo 536/96, publikace v tištěném měsíčníku Právní rozhledy č. 7/1997 str. 380. Dle tohoto rozsudku je držitel platební karty odpovědný za všechny transakce, při kterých nezabezpečil osobní identifikační číslo před nepříslušnými osobami, které zneužili jeho platební kartu. Musí být však bráno v úvahu, zda se na poškození držitele neúčastnil i vydavatel karty, který neodpovídá zcela nebo zčásti za vzniklou škodu.
- Povinnost o ověřování totožnosti držitele platební karty byla porušena i na straně obchodních míst. Zde byla zneužita platební karta uskutečněním finančních transakcí cizí osobou. Dostatečně nebyl ověřen podpis na účtence, zda souhlasí s podpisem na zadní straně platební karty.
- Soud přihlédl také k faktu, kdy Žalovaná určila jednu autorizovanou transakci jako neoprávněnou. Soudní znalec zjistil shodnost podpisů na účtence a zadní straně platební karty. Poté držitelka karty odsouhlasila oprávněnost dané transakce.
- K odpovědnosti za škodu se soud vyjádřil dle § 373 Obchodního zákoníku, kdy se v obchodně závazkových vztazích nejedná o odpovědnost subjektivní. Bylo tedy posouzeno, zda existuje souvislost mezi vznikem škody a nerespektováním povinnosti. Soud se přiklonil k tvrzení, že Žalobkyně se nedopustila porušení povinnosti na základě smlouvy či právního předpisu, čímž nezpůsobila škodu klientu.
- Naopak se banka držela právních povinností podle § 709 odst. 1 Obchodního zákoníku, kdy musí uskutečnit stržení peněžních transakcí z bankovního účtu dle písemného požadavku klienta či při dodržení podmínek vyplývajících ze smlouvy.
- Odvolací soud dovodil, že ke škodě došlo primárně ze strany Žalované, protože porušila smluvní podmínky o předcházení škod na majetku nedostatečnou prevencí.

### **Dovolání k Nejvyššímu soudu ze strany Žalované**

- Odvolací soud neupozornil Žalovanou na jiný právní názor na soudní spor a také ji neumožnil dle § 188a odst. 2 a 3. Občanského soudního řádu se k případu vyjádřit, popřípadě navrhopat a dokládat další související důkazy.
- Odvolací soud by mohl zrušit rozsudek soudu prvního stupně z důvodu, že je potřeba dodat dokazování a když se tak nestalo, měl požadovat předložení důkazů, které jsou uloženy v protokole jednání ze dne 29. února 2008
- Dále Žalovaná uvádí, že mezi tvrzenou vinnou Žalované a vznikem škody neexistuje příčinná spojitost z důvodu, že i přes veškeré možné vydání úsilí v rámci používání a ochrany platební karty by došlo k odčerpání finančních prostředků v důsledku nezajištění smluvních závazků mezi finanční institucí a obchodním místem. Stalo se tak, že v důsledku porušení závazků o platbách platební kartou, došlo k jejímu zneužití a škoda tak mohla být menší.
- Tyto skutečnosti se nevztahují přímo na danou věc a jedná se o odlišnou záležitost.
- Odvolací soud nezjišťoval, zda se peněžní ústav nedopustil porušení smluvních závazků či jiných povinností.
- Žalovaná nesouhlasí s tvrzením, že má závazek vůči finanční instituci neprodleně a průběžně kontrolovat výpis z účtu.

### **Dovolání k Nejvyššímu soudu ze strany Žalobkyně**

- Žalobkyně se dne 2. července 2008 k důvodům Žalované vyjádřila o poskytnutých důkazech soudu prvního stupně a Finančnímu Arbitrovi ČR, které byly od začátku předkládány či požadovány ze strany Žalované. Tudíž nebyl důvod předpokládat rozhodnutí odvolacího soudu, přičemž soud bral v úvahu rozhodující smluvní ujednání mezi bankou a jejím klientem.
- Žalobkyně souhlasí s rozhodnutím odvolacího soudu ohledně odpovědnosti za způsobenou škodu neznámým pachatelem a uvedla, že pokud by nedošlo k porušení obchodních podmínek, nevznikla by uvedená ztráta finančních prostředků.
- Žalovaná podala návrh, aby dovolání Nejvyšší soud zamítl.

## **Důvody akceptace soudního sporu ze strany Nejvyššího soudu**

- článek II bod zák.7/2009 Sb. SB dle Občanského soudního řádu bylo zhodnoceno, že dovolání z příslušné strany žalované bylo podáno v termínu
- Dále bylo potřeba zabývat se otázkou oprávněnosti a akceptace důvodů odvolání, které napadá rozsudek odvolacího soudu
- Dle zákona §237 odst. 1 písmeno a Občanského soudního řádu Nejvyšší soud rozhodl, že dovolání je přípustné, neboť Žalovaná má právo napadnout rozsudek soudu prvního stupně, který změnil rozsudek finančního Arbitra a Obvodního soudu
- Nejvyšší soud se přiklonil k názoru a vymezení dovolacích důvodů, kdy Žalovanou Odvolací soud neinformoval o jiném právním postoji během jednání ve dnech 29. února 2008 a 28. března 2008. To znamená, že nebyla dodržena poučovací povinnost dle § 118a odst. 2 a 3 Občanského soudního řádu
- Nejvyšší dovolací soud nesouhlasí s tvrzením Odvolacího soudu o způsobení škody hlavní vinnou na straně Žalované a pokládá tento výrok za pochybný a nedostatečný.
- Dovolací soud se dále neztotožňuje s rozhodnutím odvolacího soudu o porušení povinnosti ze strany obchodních míst, protože Odvolací soud nevzal v úvahu ustálenou soudní praxi o protiprávním úkonu i ke vztahu k poškozenému, pokud poškozený není účastníkem smlouvy, jako v tomto soudním případě držitelka platební karty není účastníkem smluvního ujednání mezi obchodním místem a finanční institucí. Nebylo také posouzeno, v jaké výši by vznikla škoda, kdyby Žalovaná zablokovala kartu dle smluvních podmínek včas.
- Nejvyšší soud poukázal na § 709 odstavec 1 Obchodního zákoníku a § 3 – 6 zákona o platebním styku, dle kterého finanční instituce nemůže autorizovat stržení finančních prostředků na základě falešného podpisu na dokladu o zaplacení. Nejedná se o projev vůle oprávněné osoby.
- Peněžní ústav je vázán smluvním závazkem o ochraně platebních transakcí držitelů. Nemůže tedy odložit celou odpovědnost za neoprávněné transakce přímo na klienta, protože by proces ověřování transakcí podpisem postrádal efektivnost.

## **Nedostatky soudního sporu**

- různé pohledy soudců na právní úpravy
- nedodržení povinnosti odvolacího soudu informovat o jiném právním názoru
- nedostatečná právní ochrana občana vůči peněžní instituci před rokem 2009
- individuální pohled na jednání nedbalosti při povinné prevenci před zneužitím platební karty nezaložený na smluvních podmínkách

## **Nový zákon o platebním styku z 1. listopadu 2009**

- Na základě nového zákona o platebním styku z 1. listopadu 2009 je nyní spoluúčast na straně držitele ve výši 150 EUR, což dříve v zákoně nefigurovalo. V novém zákoně není přesně vymezen výklad, zda se vztahuje maximální odpovědnost na sumu celkového zneužití platební karty nebo ke každé neoprávněné transakci. Tudíž si každá finanční instituce může daný zákon právně vykládat ustanovení v zákoně o platebním styku odlišně.

## **Hlavní střet názorů**

- jednání v nedbalosti => nedostatečná kontrola pravidelných výpisů
- porušení povinnosti ze strany obchodního místa = > nezajištění kontroly ověřování totožnosti držitele platební karty
- odpovědnost za neoprávněné transakce na straně držitele či finanční instituce

## **Prevence při používání platebních karet**

Při užívání karty by měl její držitel dodržovat základní bezpečnostní pravidla.

Prevence při používání platební karet viz příloha č. 8.

## **4.4 Dotazníkové šetření**

Pro výzkum diplomové práce byla zvolena forma dotazníkového šetření, jež se vztahuje k tématu o zákonu o platebním styku z důvodu, že zákon ovlivňuje všechny občany České republiky, které mají založený bankovní účet vázaný s platební kartou.

Cílová skupina nebyla nijak omezená věkem ani pohlavím, protože tyto aspekty nejsou v tomto šetření nijak ovlivňující. Žádné další limitující faktory nebyly určeny z důvodu, aby byl výzkum vypovídající. To znamená, že neproběhlo selektivní řazení např. dle oboru zaměstnání, zájmů apod.



Osloveno bylo náhodným způsobem 100 lidí všech věkových kategorií z Prahy a okolí prostřednictvím on-line dotazníku, emailového kontaktu a osobního kontaktu. Otázky byly uzavřené, dichotomické s možností ano/ne.

Cílem dotazníkového šetření bylo zjištění, jak občané České republiky vnímají nově přijatý zákon o platebním styku. Jak jsou obezřetní při platbě platební kartou a mnoho dalších informací ohledně chování lidí v rámci platebního styku. Dotazníkové šetření přináší odpovědi a postoje občanů k bankovní praxi a ke změnám, které nám nařizuje Evropská Unie.

## **5 Zhodnocení výsledků a doporučení**

### **5.1 Zhodnocení zákona o platebním styku v podmínkách konkrétního podniku**

Před přijetím zákona si stanovovala finanční instituce povinnosti ve smluvních podmínkách dle vlastního uvážení. Je zřejmé, že se finanční instituce lišily ve smluvních podmínkách a zázemí pro klienta v určitých specifických podmínkách, což je samozřejmé v konkurenčním prostředí. Pokud stanoví legislativa povinnosti, které musí dodržovat všechny finanční instituce, znamená to, že určité instituce musí zavést změny na rozdíl od těch, které již tyto zásady dodržují. Nebezpečí pro finanční subjekty je fakt, že ať schválí vláda jakékoliv nařízení, musí ho dodržovat, i kdyby je mělo poškozovat.

#### **Kladný dopad z pohledu daného podniku**

Ke klientovi se dostávají pozitivní změny a zvýšení jeho ochrany. Změny jsou efektivní z důvodu vyšší spokojenosti uživatelů.

#### **Záporný dopad z pohledu daného podniku.**

Pokud zákon umožňuje, aby obchodní místo účtovalo klientovi náklady za použití platebního prostředku, může klient odmítat formu tohoto platebního prostředku. Tento fakt ohrožuje finanční instituce zprostředkovávající platební transakce a může dojít ke snižování výnosů.

## **Náklady na zavedení změn**

Finanční instituce musí vynaložit čas svých zaměstnanců a externích specialistů. Dále hradí nemalé částky za účast na určitých příslušných konferencích a asociacích. V případě mezinárodní globální společnosti musí projít složitým procesem v rámci komunikace mezi úrovněmi řízení a schvalovacím procesem. Pokud dojde ke změně smluvních podmínek, tak všechny dosud tištěné materiály budou zastaralé a nepoužitelné, vhodné ke skartaci. Dále např. vznikají náklady na aktualizaci internetových stránek, komunikačních kanálů apod.

## **Reakce klientů**

Finanční instituce musí předpokládat určitou reakci, a to především na negativní stránku věci. Musí být připravena řešit tuto možnou situaci, např. náhlý odchod více velkých klientů. Musí případně zavést takové instrumenty, či pozměnit podmínky, aby přesvědčila většinu klientů o své konkurenční výhodě. Z této podstaty věci plyne fakt, že zavedení nového zákona může ohrozit celé konkurenční prostředí sjednocením daných podmínek.

## **5.2 Analýza merchantských poplatků z pohledu firem**

Z tohoto šetření vyšly najevo výše nákladů, které by stoupaly podnikům dle jejich výše cestovních nákladů hrazených platební kartou. U malého podniku tyto částky určitě nejsou zanedbatelné, avšak nejsou pro firmu likvidní. V rámci úsporných a efektivních řešení by se projednávalo, jak těmto nákladům předejít a hledala by se jiná řešení. Nejspíše by došlo k návrhu přejít krokem zpět na faktury a platby v hotovosti, což by mohlo nést zase jiné ztráty, které plynou z nevýhod těchto platebních možností.

Dále můžeme vzít v úvahu, jak by šly tyto ušlé náklady lépe investovat. Firma by za ně mohla nakoupit nový stroj, investovat do reklamy a tím zvýšit zisky, zvýšit platy zaměstnancům a mnoho dalších pro firmu zajímavějších řešení. Je tedy jednoznačné, že by malá firma s celoplošným zavedením poplatků za platbu kartou nesouhlasila.

V případě středního podniku je stejně jako v malém podniku patrné, že náklady se ukázaly velmi vysoké. Společnost by se musela hledat řešení pro jejich snížení, nejlépe jejich zrušení. V některých případech by musela uvažovat o zvýšení ceny pro zákazníky, což by vedlo k zdvojenému promítnutí poplatků za platbu kartou pro konečného spotřebitele.

U velkých podniků a mezinárodních firem by náklady stouply o statisíce, z čehož vyplývá závažnost situace, která by mohla způsobit tlak na změnu legislativy, ekonomické diskuze a např. petice. Firmy by požadovaly zpětné uzákonění, že obchodní místa nemohou na konečného zákazníka tyto poplatky převést. Pokud by se tak nestalo, v mnoha případech by neměly na vybranou a náklady na změnu platebního systému v rámci firmy by akorát způsobily další ztráty. Také je nutné promítnout fakt, že změna dané administrativy bude vyžadovat navýšení personálních zdrojů, což jsou další náklady navíc.

Můžeme tedy shrnout, že toto ohrožení z vnějšího prostředí není možné přehlížet a ukazuje na nestálost budoucnosti, kdy se obchodní místa mohou naopak využít této příležitosti a zavést nové poplatky, které by způsobily firmám desetitisícové až statisícové náklady ročně. V dnešní ekonomické krizi by to pro některé firmy mohlo znamenat zásadní ztráty, zatímco pro obchodní místa zvýšené zisky. Výsledkem je převod nákladů od obchodních míst, jež už s nimi počítají a mají je zahrnuté v cenách, na zákazníky. Navíc je otázkou, zda by obchodní místa snížila ceny, naopak by mohlo zavedení poplatků vyvolat zvýšení cen korporací. Tuto situaci si nikdo z vydavatelů karet nechce připustit, ale na druhou stranu ji nelze podceňovat, vyžaduje spoustu jednání a sledování dění okolo obchodních míst. Je nutné se spíše připravit na krizový plán, kdyby k ní došlo.

### **5.3 Návrh řešení konkrétního soudního sporu**

- dle platného a právně závazného rozsudku Nejvyššího soudu dne 23. června 2010 se případ přesouvá zpět k Odvolacímu soudu pro přezkoumání návrhů Nejvyšším soudem, kdy odvolací soud musí vzít v úvahu fakta, které dříve nezohlednil.
- bohužel v tomto soudním sporu nelze jednoznačně rozhodnout o maximální spoluúčasti z důvodu, že nebyla dodržena prevenční povinnost dle smluvních podmínek, kdy držitelka karty dostatečně nezkontrolovala výpis, ve kterém figurovaly neoprávněné transakce a po celé období nebrala zřetel na bezpečné uchování a držení platební karty. Je nezbytné poukázat, že pokud by nedošlo k její ztrátě či krádeži, ke zneužití karty by nedošlo, ovšem tyto záležitosti se běžně stávají a proto je potřeba platební kartu kontrolovat pro případně včasnou blokaci. Čím později dojde k zablokování karty, tím může být větší škoda. Karta může být zneužita hned v prvních desítkách minut po její ztrátě či krádeži.

- finanční situace by ale měla být odpovědná za produkt, který lze velmi jednoduše a běžně zneužít. Pokud nedokáže ochránit klienta a zajistit větší povinnost obezřetnosti obchodních míst, měla by nést odpovědnost za zneužití platebních karet a nepřesouvat ji v celé výši na klienta. Pokud tedy držitel karty dodržuje všechna bezpečnostní pravidla spojená s užíváním karty, nese odpovědnost za neoprávněné transakce finanční instituce.
- není možné a ani v silách obchodních míst kontrolovat vždy podpisy (které jsou i velmi podobné) při platebních transakcích. Samozřejmě záleží na podepsaných smluvních podmínkách o akceptaci karet a následně uplatněném reklamačním řízení ze strany finanční instituce, které by ale nemělo negativně dopadat na klienta.
- dále nejsou tyto případy ojedinělé, ale dle praxe je období nekontrolování výpisů dostatečné pro jednání v nedbalosti a následné škodě. Je také nutné vzít v úvahu, že k neoprávněným transakcím může dojít i za dodržení prevence o ochraně platební karty a relativně včasnému zablokování karty. Ovšem vyjádřit číselně tyto finanční transakce je nemožné, protože se jedná pouze o odhad a individuální posouzení.
- pokud vezmeme v úvahu tyto fakta a právní aspekty, bylo by spravedlivé, aby držitel karty byl odpovědný za celou sumu neoprávněně stržených finančních prostředků z důvodu jednání v nedbalosti a dle předložených důkazů není možné brát v úvahu polehčující okolnosti. Držitelka karty ohlásila zneužití až po kontrole druhého výpisu, z toho lze usuzovat, že ani do té doby nezjistila, že je celou dobu její platební karta na neznámém místě. V roce 2005 také už fungovalo internetové bankovníctví Servis 24, to znamená, že klientka si mohla kontrolovat svůj bankovní účet i on-line.
- Žalobkyně by byla odpovědná za všechny neoprávněné transakce v případě, kdy by klient banky ohlásil zneužití po kontrole prvního výpisu.
- Odvolací soud by měl potvrdit rozsudek Finančního Arbitra a Obvodního soudu dle platných právních úprav k danému dni rozsudku.

#### **5.4 Výsledky dotazníkového šetření**

Na úvod je důležité zjištění, zda lidé mají vůbec povědomí o zákoně o platebním styku, z čehož se pak odvíjí další znalosti a fakta. Z výzkumu vychází, že zhruba něco málo přes 30 % ví, že v roce 2009 byl přijat nový zákon o platebním styku. Dvě třetiny obyvatelstva

tuto novelu zákona nezaznamenaly. Ještě to však neznamená, že nemají ponětí o změnách, který s sebou nový zákon přináší, protože mohou vést v patrnosti pouze určité změny, kdy už nemusí vědět, proč bankovní instituce tyto změny zavedly a že jsou přímo určené zákonem. Je otázkou, zda je číslo dvě třetiny vysoké a do jaké míry bychom měli sledovat zákony, které nás přímo ovlivňují a hlídat si svoje práva, aby nás nemohl nikdo poškozovat.

Na základě nového zákona muselo mnoho bankovních a karetních institucí přizpůsobit novým požadavkům své smluvní podmínky. O nových smluvních podmínkách by měly informovat své klienty dva měsíce předem. V jak vysoké informovanosti klienti byli, ukázal tento průzkum, z kterého vyplývá, že o nových smluvních podmínkách ví zhruba 25 % spotřebitelů a 75 % nemá ponětí, zda jejich smluvní podmínky byly změněny. Určitě je nutné zmínit, že není zřejmé, zda je chyba na straně banky či na straně klienta. Nebyl zjištěn stupeň informovanosti u všech společností, ale může se uvést pro představu pár příkladů. Česká spořitelna informovala své klienty v dopise uvedeném na svých webových stránkách, ukázka v příloze č. 11, v které jsou i tiskové zprávy jiných bankovních subjektů, jako např. Komerční banka vydala tiskovou zprávu dne 1. října 2009, American Express informoval všechny své klienty prostřednictvím emailu a webových stránek. Je otázkou, jak moc jsou klienti vnímavý k těmto zprávám a jak z průzkumu vychází, v patrnosti je převážně nevedou. Což může způsobit klientovi mnoho komplikací, protože pokud jsou změněny podmínky, o kterých neví, může jednat v nedbalosti a v důsledku může přijít o své peněžní prostředky pouze svou nevědomostí. Dále by určitě měl znát podmínky a práva z důvodu, aby nemohl být poškozován. Pokud jde o finance, lidé by měli být více obezřetní, důkladněji znát smluvní podmínky a snižovat tím možná rizika.

Nový zákon o platebním styku byl přijat na základě požadavků pro jednotný platební prostor Eurozóny, projektu SEPA. To znamená, že tyto změny jsou platné ve všech státech Evropské Unie. Jaký mají postoj k regulaci legislativy České republiky Evropskou unií občané ČR?

80% respondentů tj. skoro většina dotazovaných, souhlasí, že by měly být některé platební služby regulovány legislativou, i na základě požadavků Evropské Unie. Někteří uvádějí, že pouze za předpokladu, že budou mít na spotřebitele pozitivní dopad, nikoliv tedy ve prospěch bankovních institucí. Cílem projektu SEPA je zavést jednotný prostor a jednotné

podmínky pro banky i jejich klienty. Nejde však vyloučit, že budou regulovat pouze bankovní instituce ku prospěchu spotřebitelů, nicméně zákon o platebním styku z roku 2009 má převážný dopad na ochranu spotřebitele a reguluje tím bankovní instituce, které mohou mít negativní reakce. Mohou mít názor, že by měla být volná ruka trhu a pouze působení nabídky a poptávky trhu a že by se do tohoto podnikání nemělo tak radikálním způsobem zasahovat. Vždy se jedná o konkurenční boj a nabídku odpovídajících služeb, kdy pokud jsou některé procesy nařízené zákonem, dané instituce, pro které to bylo již dříve samozřejmé, ztrácí konkurenční výhodu a jsou tak poškozeny. Obecně lze tedy říci, že lidé jsou k regulaci na základě Evropské Unie pozitivní, protože ve většině případů se jedná o větší ochranu spotřebitele, kdy na druhé straně stojí podnikatelské subjekty, které již tak optimističtí nejsou.

Na přímou otázku, ohledně sledování změn legislativy v bankovní praxi, odpovědělo zhruba 10 % respondentů, že aktuality berou v patrnosti, 40 % se vůbec nezajímá a 50% občas. Z těchto výsledků není nic překvapujícího a koresponduje to s výpověďmi o povědomí zákona o platebním styku či smluvních podmínkách. Vždy záleží, jak je daná změna legislativy mediálně probíraná, pokud se jí věnuje zpravodajství jak v televizi, tak v rádiu či na internetu, zda lidé musí sami aktivně vyhledávat dané informace. S tím souvisí jejich zájem, pokud je zveřejněn článek k tomuto tématu, tak zda si ho přečtou či ne. Z výsledků vyplývá, že si ho přečte tak každý sedmý, osmý občan České republiky.

Co se týče jedné konkrétní změny, jako jsou povinné zkrácené lhůty pro proces platební příkazu, který musí být do konce následujícího pracovního dne, tak polovina dotazovaných zná tuto novinku. Lidé se informují a zajímají o různé lhůty a doby zpracování výkazu. Je zřejmé, že pokud převádějí peněžní prostředky z běžných účtů, přejí si, aby byly převedeny co nejdříve. 70% dotázaných s touto povinností bank o převodu peněžních prostředků souhlasí. Jedním z důvodů může být i fakt, že každému pátému klientovi se stalo, že ho delší lhůty při zadání platebního příkazu poškodily. To znamená, že peněžní prostředky nebyly převedeny dostatečně rychle a dotyčný mohl být penalizován, nebo mít určitý problém s druhou stranou.

Přes 70% dotázaných si je vědoma skutečnosti, že přijatá platba se považuje až v den připsání peněžních prostředků na daný účet příjemce, nikoliv v den odeslání. Nový zákon o platebním styku přijatou platbu přímo definuje. Proč je tak vysoké vědomí o definici

přijaté platby? Je prostě jen možné, že většině klientů přijde logické, že až druhá strana potvrdí, že přijala na svůj bankovní účet poslané peněžní prostředky, tak až pak je bude považovat za uhrazené a nebude z toho vyvozovat žádné důsledky. V praxi to znamená, že by se mělo počítat s převodem peněžních prostředků tak, aby byly včas doručeny např. při hrazení daní, kde by v případě nesplnění lhůty hrozily vysoké sankce, 50% dotázaných bude hradit z tohoto důvodu dříve.

Přes 60% klientů zatím nebylo doposud penalizováno z důvodu zpoždění jejich platby. Jsou různé druhy penalizací, kdy se částka zvyšuje za každý den neuhrazení a úročí se, nebo se jedná o určité procento z nezaplacené částky k úhradě apod. Určitě se jedná o nepříjemnou záležitost, zvláště pokud se platba zpozdila pouze o pár dní. Je jasné, že bankovní instituce musí mít také podmínky, aby právě zamezili faktu, že jim nebude hrazeno včas. Pokud však tato situace nastane, je možné kontaktovat finanční instituci, vysvětlit jim důvody, proč nebylo zaplacen včas a požádat o odpuštění tohoto penále. Pak už záleží na rozhodnutí finanční instituce, zda penalizaci anuluje. V určitých případech tak skutečně finanční instituce vychází klientovi vstříc, především pokud se nejedná o opakovatelnou záležitost, spíše o výjimku. Nemusí se ovšem jednat o finanční instituci, ale o jiné služby a zboží, které hradíme. Např. účty za telefon, plyn apod. Pokud klient nechce mít zbytečné náklady navíc z důvodu včasného nehrazení, měl by si vždy hlídat lhůty a to jak pracovní dny, tak i víkendy, kdy banky peněžních prostředky nepřevádějí. Určitě je ale z výsledků pozitivní, že se s placením zpožďuje pouze jedna třetina a to se ještě může jednat o výjimečné případy, kdy v dnešní ekonomické krizi hodně lidí žije na úkor půjček, splácením a tzv. od výplaty k výplatě.

Bankovní a karetní instituce si již nesmí za blokaci při ztrátě nebo krádeži karty účtovat poplatek. O tomto faktu neví přes 75 % klientů. S touto změnou určitě nesouhlasí dané instituce, protože většina si poplatky dříve účtovala a nyní přijdou o příjmy z těchto poplatků. Přes 90 % klientů souhlasí s touto změnou, protože není morální ani vhodné, když si držitelé karet i hned po ztrátě či krádeži musí nahlásit a zablokovat platební kartu, aby za to byli ještě pokutováni. I přesto se ale najdou tací kolem 5% dotázaných, kteří s touto změnou nesouhlasí. Důvody jejich rozhodnutí lze těžko hledat.

Okolo 85% dotázaných neví, že nově je odpovědnost držitele karty za neoprávněné transakce ve výši 150 EUR, kdy méně než polovina s touto změnou souhlasí. Odpovědnost

150 EUR znamená spoluúčast při zneužití karty za neoprávněné transakce. Pokud držitel ztratí či je mu ukradnuta karta, nejedná v nedbalosti, karta je neprodleně (v rámci možností) zablokována, držitel uhradí pouze 150 EUR a za neoprávněné transakce by měla být odpovědna bankovní či karetní společnost. Bohužel v tomto ustanovení není jednoznačné, zda je odpovědnost ve výši 150 EUR za celý objem neoprávněných transakcí nebo ke každé zneužití transakci. Jednotlivé instituce si tedy tento zákon mohou vykládat více způsoby.

Proč s ní přes polovinu dotázaných nesouhlasí, může mít důvod nedostatečné znalosti v případě zneužití karty. 150 EUR je zhruba částka 3750 Kč, což není suma tak vysoká, když se vezme v úvahu, že zneužití karty může být i v řádu desetitisíců až statisíců. Je možné, že většina lidí si neumí představit tuto situaci a přesto jim přijde spoluúčast vysoká. Při všem možném riziku a případech zneužití karty, v situaci, kdy bankovní instituce zjišťuje, zda držitel dodržel smluvní podmínky, aby vyloučila odpovědnost za celou výši neoprávněných transakcí, je výše spoluúčasti přiměřená.

Jaká je pravděpodobnost, že dojde ke zneužití vašeho bankovního nebo karetního účtu, je těžko odhadnutelná, protože bankovní a karetní instituce si informace tohoto typu velmi střeží. Lze ale usuzovat, pokud někde ztratíte platební kartu nebo Vám bude ukradnuta za jistým účelem zneužití, pravděpodobnost zneužití je velmi vysoká, v případě, že nebude včas zablokována. Především v případě tzv. nečipových karet, kdy není nutné k autorizaci transakci ochranný PIN kód. Je tedy důležité, aby klienti o těchto praktikách věděli. Okolo 70 % dotázaných má obavy, že může dojít ke zneužití jejich účtu a zbylých zhruba 30 % se této situace nebojí. Většina lidí je v této záležitosti opatrná a to je správný postoj.

S tím souvisí obezřetnost držitelů při platbě platební kartou, aby v důsledku nedbalého chování nebyli odpovědní za případné odčerpání neoprávněných finančních prostředků, kdy naprostá většina se chová v souladu se smluvními podmínkami.

Každý klient by si měl pravidelně kontrolovat svůj výpis transakcí z běžného či karetní účtu a v případě neoprávněných transakcí je nahlásit dané společnosti. Dle zákona o platebním styku musí instituce poskytovat tento výpis v jakékoliv formě zdarma. Pokud si účtují za zasílání papírového výpisu, musí umožnit přístup na on-line aplikaci ke svému účtu. Přes polovinu dotazovaných nevědělo, že tyto informace na měsíčním výpisu musí být dle zákona zdarma.



V České republice jsme zvyklí, že bankovní poplatky jsou účtovány za všechno tj. zřízení účtu, výpisy za účty, poštovné, blokace karet, zrušení účtu. Naštěstí přišel na základě požadavku Evropské Unie nový zákon, který tyto poplatky reguluje. Přesto si bankovní instituce účtují a hledají nové možnosti zavedení poplatků, kdy např. v bankovní praxi zrušení účtu je bezplatné, ale zaplatíte poplatky za zrušení trvalých příkazů. Přes 95 % dotázaných projevilo nespokojenost s těmito vysokými a častými poplatky za platební služby. Pokud nebudou další regulace, klienti mohou maximálně vyhledávat banky bez poplatků. Ovšem i zde jsou jisté podmínky a je nutné důkladně pročíst smluvní podmínky. Proč někomu nevadí vysoké poplatky. Vysvětluje to i nespokojenost s ostatními změnami u této menšiny dotazovaných. Zřejmě jsou imunní vůči většině poplatků a berou ji jako součást života, nebo se jedná o nepozornost při vyplňování dotazníku.

Povědomí o tom, že nyní je zrušení účtu bezplatné má zhruba jedna polovina dotázaných, ale přesto skoro všichni vřele vítají tuto změnu.

V případě inkasa přinesl nový zákon také určité regulace a obzvlášť jednotný platební prostor pro příjem eura je zaměřen na podmínky pro platbu inkasem. 10 % dotázaných se setkalo se situací, kdy jim byla s běžného účtu stržena větší částka, než s kterou souhlasili. I takové situace se stávají a klienti si musí hlídat oprávněnost inkasních plateb. Inkasu se většina dotázaných vyhýbá, není tak častým prostředkem placení také z důvodu, že i bývá zpoplatněno. Dále zhruba 10% ví, že má nyní osmitýdenní lhůtu, kdy po nahlášení nesouhlasu s inkasní platbou má banka povinnost do deseti dnů tuto částku navrátit nebo odůvodnit nevykonání této akce. Určitě je to nesmírně důležitá informace pro všechny, kteří tento způsob hrazení využívají a jsou více chráněni proti neoprávněně strženým částkám.

Jednou z neoblíbených změn nového zákona je možnost účtování obchodního místa poplatku za platbu platební kartou. Lidé jsou stále překvapení, že si obchodní místo může tyto poplatky převést na zákazníky a stále 60 % dotazovaných o tom nemělo doposud ponětí. Přesto 40 % dotazovaných ví o této možnosti. Je možné, že si to přečetli nebo se to dozvěděli ve zpravodajství nebo se s tím již setkaly přímo u obchodního místa. 90 % dotazovaných s touto změnou nesouhlasí. Důvody jsou jasné, vznikají nové náklady zákazníkům, zboží či služba se tak stává dražší, protože kdyby měli platit v hotovosti, tak budou platit poplatek za výběr v hotovosti. Okolo 10 % s touto změnou souhlasí, je

možné, že jsou tito dotazovaní na straně obchodních míst, které musí poplatek za platbu platební kartou hradit zprostředkovateli a za terminál. Proto jim může přijít spravedlivá možnost přesunout tyto náklady přímo na zákazníka typu, pokud chce zákazník hradit platební kartou, musí si to zaplatit. I to je jeden z důvodů, proč ne všechna obchodní místa přijímají platební karty. Na mnoho místech v České republice, především na malých městech a vesnicích málokdy narazíte na obchodní místa, pokud to nejsou velké celorepublikové řetězce, kde je možné hradit platební kartou. Lidé proto nejsou zvyklí, protože nemají ani možnost, používat platební karty v těchto krajích. Pokud by se v budoucnosti zavedlo pravidlo u většiny či dokonce všech obchodních míst, že by lidé platili poplatky za platbu platební kartou a obchodní místa by už s tím neměla další náklady, tak je pravděpodobné, že poté platební kartou půjde platit skoro všude.

Přes 80% dotázaných by v případě poplatku za platební kartou volila raději formu hrazení v hotovosti. Zde je průkazné, jak toto povolení zákonem poškozují vydavatele platebních karet. Navíc si zákazníci zřejmě neuvědomují, že i za hotovost hradí poplatky, a to při jejich výběru v hotovosti. Výpovědi se vztahují tedy k ojedinělým obchodním místům, která by zavedla poplatky. Je možné, že pokud by se tak rozhodla všechna obchodní místa, lidem by stejně nezbývalo nic jiného, než hradit platební kartou, jinak by museli většinu svých peněžních prostředků z běžných účtů vybírat v hotovosti a narostly by zase další náklady za tyto výběry. Co se týče spropitného, tak by každý druhý dotázaný, který by zaplatil kartou, už nedal spropitné. Obchodní místa by tak i přesto přicházela o určitou část zisku. Což znamená, že zavedení takového poplatku by mohlo zákazníky převážně odradit, což vyplývá z další otázky, že přes 65% by přestalo navštěvovat dané obchodní místo. To je velmi vysoké procento a odhodlání zákazníků, kteří budou také uvažovat o tom, že by si vybrali jiná obchodní místa k další návštěvě. Jedná se tedy stále o konkurenční boj a nabídku služeb, kdy v tomto případě může být velmi složité zavést individuálně poplatek za platbu platební kartou. Z průzkumu vyplývá, že lidé by reagovali velmi negativně. Dále by nastal velký problém pro karetní společnosti, kdy by lidé mohli začít preferovat držení v hotovosti, aniž by si uvědomovali, že i to jim přináší náklady a rizika. I přesto se ale najdou tací, kteří stále vůbec nepoužívají platební kartu.

## **Dotazník o zneužití karty**

Méně než deset procent netuší, že je možné, aby došlo ke zneužití platební karty. Je jisté, že někteří lidé, kteří nemají přehled o bankovní praxi a kteří se v okolí nesetkali s tímto problémem, mohou žít v představě, že bankovní a karetní účty jsou bezpečné. Ale v dnešní době není bezpečné skoro nic, a proto i platební karty lze různými způsoby a za působnosti organizovaných skupin zneužít. Pokud si ale uživatel přečte smluvní podmínky, tak je informován i o možnosti zneužití a o pokynech, které musí v tomto případě podniknout.

Přibližně 30% respondentů neprovádí důkladně kontrolu svého měsíčního výpisu, což může zapříčinit, že jednájí v nedbalosti a pokud by včas nenahlásili neoprávněnou transakci, tak za ni mohou být plně odpovědní, jako to bylo v případě držitelky karty a klientky České spořitelny z roku 2002. Někomu přijde samozřejmá kontrola výpisu, ale i přesto se najde jedna třetina respondentů. V těchto případech je to rozporuplné s jejich výpovědí o obezřetnosti při zneužití bankovního nebo karetního účtu.

85 % respondentů by nechtěla nést odpovědnost za všechny neoprávněné transakce z jejich účtu, které by byly naúčtovány z důsledku zneužití jejich platební karty. Přes 15 % respondentů by neoprávněnou transakci uhradili. Toto číslo je velmi vysoké a je možné, že není zcela vypovídající v důsledku špatně pochopené otázky při vyplňování dotazníku.

Zhruba 30 % respondentům byla jejich platební karta ukradena nebo ji ztratili a všichni tuto skutečnosti ihned hlásili dané bankovní instituci. Ve většině případů se tak děje se ztrátou peněženky, kde mají uchovány své doklady a platební karty. Krádeže, především v hlavním městě, ale i v zahraničí, jsou časté, a proto je nutné se nestarat pouze o své doklady, ale uvědomit si, že zloděj má přístup k platebním kartám.

Zda držitel karty podá trestní oznámení na neznámého pachatele je na jeho rozhodnutí. Teoreticky je to jeho občanská povinnost, ovšem v praxi se to může zdát jako ztráta času jít případ oznámit na policii, protože v málokterých případech bývá pachatel dopaden. Ale i přesto by podalo trestní oznámení okolo 85 % dotazovaných.

Platební karty mají tu výhodu, že se s nimi dá platit na internetových stránkách, kdy se tento způsob hrazení rozšiřuje a již 60 % respondentů tuto formu placení využívá. Na internetu může být platební karta velmi jednoduše zneužita, protože stačí pouze číslo karty a expirace (datum platnosti) k autorizaci transakce. Proto je důležité, aby si tyto údaje každý držitel velmi střežil. Ovšem za tyto neoprávněné transakce je odpovědnou právě

obchodní místo a ne vydavatel karty. Přesto se někteří zákazníci bojí platit platební kartou na internetu, a nebo nemají ponětí, že je to možné a jakým způsobem to probíhá.

Obchodní místa mají pravomoc požadovat při platbě platební kartou doklad totožnosti, pokud mají podezření na zneužití karty či kontrolu. Je jasné, že kdyby to vyžadovala u všech zákazníků při každé transakci, platby by se staly velmi zdlouhavým procesem, ve výsledku by to bylo nemožné. Ovšem jsou situace a případy, které si ověření zákazníka vyžadují. Po 28 % dotazovaných obchodní místa požadovala doložení dokladů totožnosti.

Výsledky dotazníků všech otázek v grafech viz příloha č. 12.

## **6 Závěr**

Diplomová práce splňuje empirický výzkum k problematice zákona o platebním styku, který byl přijat více než před dvěma lety, což je dostatečně dlouhá doba pro zjištění jeho dopadů na život občanů České republiky, v rámci firemních procesů, dopadů na podnikatelskou sféru a v té hlavní sféře na poskytovatele platebních služeb. V diplomové práci je charakterizován v obecné teorii platební styk, jako hotovostní i bezhotovostní nástroj financování. Teoretické přínosy jsou vymezení pojmu platebního styku, charakteristika forem platebního styku, přehled teoretických poznatků k platebním kartám a výtah a zestručnění zákona o platebním styku. Diplomová práce přispívá svým odborným zpracováním k rozšíření publikací k danému tématu nejen z pohledu teoretického, ale především z toho praktického díky uvedeným případům z praxe. Praktické přínosy jsou postup, a to zavedení změn v rámci zákona o platebním styku v podmínkách konkrétního podniku, analýza výše nákladů po zavedení poplatku za platbu platební kartou, rozbor soudního sporu týkající se zneužití platební karty a dotazníkové šetření o povědomí, informovanosti a postojů spotřebitelů ke změnám na základě působení zákona o platebním styku.

Jedním z cílů diplomové práce bylo zjištění, jak se promítlo nové znění zákona o platebním styku v podmínkách konkrétního podniku. Metodou pozorování bylo zjištěno, že vydavatel platebních karet postupoval efektivně v rámci přípravy na nové změny, které byly promítnuty do nových smluvních podmínek. V průběhu přípravy byli interně informováni zaměstnanci dané firmy a všichni klienti o nových podmínkách. Pokud by s nimi nesouhlasili, měli by právo odstoupit od smlouvy, což ve výsledku nebyl žádný případ. Ovšem v této fázi je jasný důkaz o tom, jak legislativa může ohrozit chod daného

podnikatelského subjektu, který musí zavést a následně přizpůsobit nové procesy, což se projevuje i v zavedení nových technologických inovací. Globální společnost musela investovat do nové technologie, projít náročnou časovou přípravou strategických plánů, kdy byly marketingovým přístupem nově zřízené smluvní podmínky zákazníkům tzv. „prodány“ v rámci nových výhod pro klienty. Ve výsledku Zákon o platebním styku způsobil pouze vysoké náklady na přípravu, nové zavedení postupů včetně úprav firemních procedur. Chod firmy nebyl ohrožen jen díky profesionálnímu a efektivnímu přístupu vrcholových manažerů a zaměstnanců firmy. Díky tomu nedošlo k finančnímu postihu podniku, ani ke ztrátě klientů z důvodů obav v nových nevýhodných smluvních podmínkách.

Jedním z dopadů přijetí nového zákona je možnost účtovat poplatky za platbu platební kartou přímo zákazníkovi. V současné době je odvádí obchodní místo, které nyní může tento „náklad“ přenést přímo na spotřebitele. Teze, že způsobené dodatečné náklady pro spotřebitele budou značné, se potvrdila. Z analýzy vyplynuly roční náklady v průměru 3 tisíce Kč za rok na osoby, které používají platební kartu. Pro firmy se již tyto náklady mohou pohybovat od 55 tis. Kč až do 700 tis. Kč, záleží na velikosti firmy a jejich cestovních nákladech. Z těchto čísel vyplývá, že se nemůže jednat o zanedbatelné náklady a firmy se tak mohou dostat do finančních potíží. V některých případech ani není možné použít jiný způsob úhrady, než platbu platební kartou. Na druhé straně pro obchodní místa je to příležitost ušetřit si v době ekonomické krize další náklady. Jedná se o strategické rozhodnutí obchodního místa, které ve výsledku může klientelu odlákat, může být využito jako konkurenční výhoda, nebo zobrazeno jako služba pro zákazníky, kterým bude interpretována informace, že tento poplatek za ně dobrovolně odvádí obchodní místo.

V globálních společnostech se může jednat až o miliony za náklady při přijímání platebních karet v oblasti celé Evropské Unie. V tomto případě se jedná o nejistou budoucnost, která může propuknout v tvrdý konkurenční boj, kdy se mohou spojovat společnosti v partnerské pozice a zvýhodňovat či ohrožovat dané vydavatele karet.

V případě konkrétního soudního sporu bylo předpokládáno v rámci cílů práce, že za zneužití karty je odpovědný vždy bankovní ústav. Ve výsledku však záleží na typu zneužití karty. Pokud i přesto, že držitel karty nejedná v nedbalosti a dodržuje smluvní podmínky, dojde ke zneužití karty, tak je vždy odpovědná příslušná platební instituce. V konkrétním soudním sporu, který se dostal k Nejvyššímu soudu, držitelka karty porušila smluvní

podmínky, když si pravidelně nekontrolovala výpis z platební karty a včas nenahlásila ztrátu její karty. Z tohoto důvodu je odpovědná za všechny neoprávněné transakce. Nový zákon přinesl odpovědnost držitele karty za její zneužití v maximální výši 150 EUR. Ovšem už nedefinuje, zda se jedná k jedné neoprávněné transakci či k celému finančnímu objemu. Záleží tak na výkladu příslušné platební instituce či soudce v rámci soudního sporu v podobných případech po 1. listopadu 2009.

Z dotazníkového šetření vyplynulo, že 65 % dotázaných by přestalo navštěvovat obchodní místa, která si účtují poplatky za platbu platební kartou a v 80 % by hradili v hotovosti. Přes 60 % dotázaných nemělo ponětí, že tyto poplatky existují. Co se týká znalosti zákona, povědomí o něm má jedna třetina dotázaných, s čímž souvisí i znalost o změně smluvních podmínek k platební kartě. Je překvapivé, že 30 % lidí neprovádí důkladnou kontrolu měsíčních výpisů z účtu a 10 % si není vůbec vědoma možnosti, že může dojít ke zneužití karty. Naopak potvrzující fakt je nesouhlas přes 95 % občanů s vysokými bankovními poplatky.

V rámci diplomové práce byl zjištěn jeden hlavní nedostatek v podobě nedohledání konkrétního paragrafu zákona o blokaci karty při její ztrátě či krádeži zdarma. I přes důsledné prostudování nebyl přijat závěr, jaká pasáž by se této změny měla týkat. Závěrem nelze říci, zda se jedná pouze o skrytý právnícký význam, nebo tato pasáž chybí ve znění zákona i přesto, že se jím řídí všechny platební instituce.

Obsah diplomové práce vede k závěru, že je zřejmé, že zákon o platebním styku ovlivnil platební styk v celé Evropské Unii, což bylo záměrem. Není možné tedy tuto problematiku řadit mezi nepodstatné záležitosti v rámci ekonomické situace v Evropské Unii. Naopak je zajímavé nahlédnout na změny, které s sebou nové století přináší a kam Evropský platební styk směřuje, jakým způsobem ovlivnil působení platebních institucí, podniků i obyvatel. Vědecký není diplomovou prací ukončen z důvodu, že mnohé dopady v současné době nelze vyjádřit, ale pouze předpovědět. Přestože je většina změn již zavedena a ustálena, tak problematika poplatků za platbu platební kartou se bude ještě vyvíjet a čas ukáže, jak se s tím evropský trh popere.

## 7 Seznam použitých zdrojů

### Monografie

BAKEŠ, M. a kolektiv. *Finanční Právo*. 5. upravené vydání, 2009 PRAHA C.H:BECK.

ISBN 978-80-7400-801-6.

JUŘÍK, Pavel. *Platební karty, Velká encyklopedie 1870- 2006*. 1. vydání, Praha 2006,

Grada Publishing. ISBN 80-247-1381-0.

KALABIS, Zbyněk. *Bankovní služby v praxi, Jak se zorientovat v nabídce bankovních produktů*. Vydání první, Praha 2005, Computer Press. ISBN: 80-251-0882-1.

MÁČE, Miroslav. *Platební styk klasický a elektronický*. První vydání, Praha: Grada 2006.

ISBN 80-247-1725-5.

MARVANOVÁ, M., HOUDA, M. *Platební styk: Platební a zajišťovací instrumenty ve vnitřním a zahraničním obchodě*. 1994, ECON. ISBN 80-901627-2-X.

POLIDAR, Vojtěch. *Management bank a bankovních obchodů*. 2. vydání. Praha:

Ekopress, 1999. 335 s. ISBN 80-86119-11-4.

PŘÁDKA, M., KALA, J. *Elektronické bankovníctví: rady a tipy*. Praha: Computer press,

2000. 13 s. ISBN 80-7226-328-5.

SEKERKA, Bohuslav. *Banky a bankovní produkty*. Praha: PROFESS, 1997. 167 s. ISBN:

80-85235-51-X.

VĚNCOVSKÝ, František. *Dějiny bankovníctví v Českých zemích*. Praha: Bankovní institut

a.s., 1999. 459 s. ISBN 80-7265-030-0.

### Sekundární zdroje

DVOŘÁK, Petr. *Bankovníctví*. 3. vydání. Praha: Vysoká škola ekonomická v Praze, 1998.

94 s. ISBN 80-7079-585-9.

NESNÍDAL, Jiří. *Zákon o platebním styku s komentářem*. PORADCE. 78 s. ISSN 1211-

2437.

PLÍVA, S. ELEK, Š., LIŠKA, P., MAREK, K. *Bankovní obchody*. 46 s. ISBN 978-80-

7357-433-8.

REVENDA, Zbyněk. *Peněžní ekonomie a bankovníctví*. Praha: Management Press. 159 s.

SCHLOSSEBERGER, O, SOLDÁNOVÁ, M. *Platební styk*. Praha, květen 2005 třetí přepracované a doplněné vydání, Bankovní institut, a.s. ISBN 80-7265-072-6.

*Úplné znění Bankovníctví, platební styk, finanční arbitr, praní špinavých peněz, stavební spoření*. Nakladatelství Sagit, Evidenční číslo periodického tisku MK ČR E 10981: Olomouc, 2010. ISBN 978-80-7208-824-9.

#### **Internetové zdroje: články**

ČAPKOVÁ, Tereza. *Česká spořitelna pustí do oběhu bezkontaktní karty*. vyd. 2011-09-30 11:50, EURO článek. [cit. 2011-10-30]. Dostupný z WWW: <<http://www.euro.cz/id/4hsot7waschm1xrawv0lhbjzn/detail.jsp?id=103293>>

ČECHLOVSKÝ, V. *Banky budou rychleji převádět peníze*. vyd. 2009-09-22 Sdružení českých spotřebitelů. [cit. 2011-11-01]. Dostupný z WWW: <[http://www.konzument.cz/aktuality.php?do\\_sekce=zpravy\\_z\\_centra&str=zpravy\\_prohlaseni&id\\_aktuality=297](http://www.konzument.cz/aktuality.php?do_sekce=zpravy_z_centra&str=zpravy_prohlaseni&id_aktuality=297)>

JUDr. JOPEK, David. *Právní regulace bezhotovostního platebního styku*. vyd. 2007-10-24 [cit. 2011-10-29]. Pravniradce.ihned.cz. Dostupný z WWW: <<http://pravniradce.ihned.cz/c1-22286300-pravni-regulace-bezhotovostniho-platebniho-styku>>

KUČERA, Petr. *Zrušení účtu: Zdarma není bezplatně, banky obešly zákon*. vyd. 2011-06-28, Aktualne.cz. [cit. 2011-10-28]. Dostupný z WWW: <<http://aktualne.centrum.cz/finance/penize/clanek.phtml?id=705397>>

KUČERA, Petr. *Kartu banka zablokuje zdarma. A vás to může přijít draž*. vyd. 2009-10-12 Aktuálně.cz. [cit. 2011-08-11]. Dostupný z WWW: <<http://www.penize.cz/debetni-karty/60241-kartu-banka-zablokuje-zdarma-a-vas-to-muze-prijit-draz>>

LUKÁŠOVÁ, Jitka. *Zákon o platebním styku zrychluje transakce či zkracuje splatnost pojistného*. vyd. 20.01.2010 Podnikatel.cz. [cit. 2011-09-27]. Dostupný z WWW: <<http://www.podnikatel.cz/clanky/zakon-o-platebnim-styku-zrychluje-transakce>>

-MHA-. *K odpovědnosti majitele účtu za transakce provedené platební kartou*. vyd. 2009-04-03, Profipravo.cz. [cit. 2011-05-07]. Dostupný z WWW: <[http://profipravo.cz/index.php?page=article&id\\_category=45&id\\_article=252808&csum=d28075c7](http://profipravo.cz/index.php?page=article&id_category=45&id_article=252808&csum=d28075c7)>



- MORÁVEK, Daniel. *Zákon o platebním styku má mezery, například jiná pravidla pro firmy a úřady*. vyd. 2011-11-05 Podnikatel.cz. [cit. 2011-10-28]. Dostupný z WWW: <<http://www.podnikatel.cz/clanky/zakon-o-platebnim-styku-ma-nekolik-mezer/>>
- REDAKCE. *Za platbu kartou vám může obchodník nově naučtovat přirážku*. vyd. 2010-04-08 iDNES [online] [cit. 2011-08-28] Dostupný z WWW: <[http://finance.idnes.cz/za-platbu-kartou-vam-muze-obchodnik-nove-nauctovat-prirazku-prr/viteze.aspx?c=A100406\\_160320\\_viteze\\_sov](http://finance.idnes.cz/za-platbu-kartou-vam-muze-obchodnik-nove-nauctovat-prirazku-prr/viteze.aspx?c=A100406_160320_viteze_sov)>
- REDAKCE. *Vyznáte se v záležitostech nového zákona o platebním styku? Otestujte se*. vyd. 2009-11-19 IDNES Finance [online] [cit. 2011-11-01]. Dostupný z WWW: <[http://finance.idnes.cz/vyznate-se-v-zaludnostech-noveho-zakona-o-platebnim-styku-otestujte-se-1an-/Soutez\\_test.aspx?id=322](http://finance.idnes.cz/vyznate-se-v-zaludnostech-noveho-zakona-o-platebnim-styku-otestujte-se-1an-/Soutez_test.aspx?id=322)>
- RUML, Michal. *SEPA zjednoduší a zlevní platební styk v EU*. vyd. 2006-12-15 Zprávy Finance.cz – Ekonomika EU. [cit. 2011-10-15]. Dostupný z WWW: <<http://www.finance.cz/zpravy/finance/83390-sepa-zjednodusi-a-zlevni-platebni-styk-v-eu/>>
- STREIT, Richard. *NFC a budoucnost bezkontaktních plateb v Čechách*. vyd. 2011-10-27 Smart Mania [cit. 2011-10-30]. Dostupný z WWW: <<http://smartmania.mobilmania.cz/clanky/nfc-a-budoucnost-bezkontaktnich-plateb-v-cechach-1515>>
- SCHLOSSBERGER, Otakar. *Nový zákon by měl více chránit spotřebitele. Uvidíme v praxi*. vyd. 2009-10-20 Bankovní poplatky.com. [cit. 2011-10-29]. Dostupný z WWW: <<http://www.bankovnipoplatky.com/tema/schlossberger.html>>
- VÍTKOVÁ, Martina. *Novela zákona o platebním styku*. vyd. 2011-04-04 Zprávy Alfa9. [cit. 2011-10-31]. Dostupný na WWW: <<http://zpravy.alfa9.cz/absolutenm/templates/zprava.aspx?articleid=444&zoneid=3>>

## Periodika

MATĚJŮ, D. *Nová éra ochrany údajů o platebních kartách*. vyd. 2011-11-18 [online] [cit. 2011-11-12]. Dostupný z WWW:

<[http://bankovnictvi.ihned.cz/index.php?p=900000\\_d&&article\[id\]=48185770](http://bankovnictvi.ihned.cz/index.php?p=900000_d&&article[id]=48185770)>

MINKSOVÁ, Barbora. Lidové noviny, 19 s. [cit. 2011-10.30], Rubrika: Byznys/konto

KOTLÁN, Roman. *Bezkontaktní mobilní platby v ČR: pilotní projekt odstartuje již v polovině letošního roku*. vyd. 2011-03-24 Grayling Cardmag #2.2011, cardfactory MK ČR E 15879. Dostupný z WWW:

<[http://cardmag.cardzone.cz/archiv/cm3\\_2011.pdf](http://cardmag.cardzone.cz/archiv/cm3_2011.pdf)>

REDAKCE. *Platby v Česku? Nejlépe cash*. vyd. 2011-11-06 2:53 E15.cz [cit. 2011-11-30]. Dostupný z WWW: <<http://zpravy.e15.cz/pravo-a-byznys/platby-v-cesku-nejlepe-cash-715323>>

### **Legislativní prameny**

Zákon č.284/2009 Sb., o platebním styku

### **Diplomové práce**

ULREICHOVÁ, L. *Metodické změny mezibankovního platebního styku v ČR*.

Diplomová práce 2009, Masarykova Univerzita Ekonomicko - správní fakulta. [cit. 2011-10-08]

### **Internetové zdroje:**

Policie ČR, SKIMMING, [cit. 2011-11-29]. Dostupný z WWW:

<<http://www.policie.cz/clanek/skimming.aspx>>

SEPA - Single Euro Payments Area, [cit. 2011-11-30). Dostupný z WWW:

<<http://www.ecb.europa.eu/paym/sepa/html/index.en.html>>

SEPA - Vision and Goals, [cit. 2011-10-28]. Dostupný z WWW:

<[http://www.europeanpaymentscouncil.eu/content.cfm?page=sepa\\_vision\\_and\\_goals](http://www.europeanpaymentscouncil.eu/content.cfm?page=sepa_vision_and_goals)>

[www.americanexpress.com](http://www.americanexpress.com)

[www.cnb.com](http://www.cnb.com)

[www.cs.cz](http://www.cs.cz)

<http://www.finance.cz>

[www.idnes.cz](http://www.idnes.cz)

[www.kb.cz](http://www.kb.cz)

<http://www.mojebanka.cz>

[www.rb.cz](http://www.rb.cz)

[www.servis24.cz](http://www.servis24.cz)

[www.volksbank.cz](http://www.volksbank.cz)

## 8 Přílohy

### 8.1 Příloha č. 1 Slovníček pojmů k zákonu o platebním styku č. 284/2009

- **platební transakce:** když jsou peněžní prostředky vloženy na platební účet, dojde k jejich výběru či převodu, pokud se však nejedná o platební službu
- **platební účet:** jedná se o účet pro realizaci platebních transakcí
- **peněžní prostředky:** jsou to bezhotovostní peněžní prostředky, elektronické peníze, mince, papírové peníze
- **platební prostředek:** mechanismy či dané postupy sjednané mezi poskytovatelem a uživatelem, prostřednictvím kterých uděluje uživatel platební příkaz
- **bezhotovostní obchod:** jedná se o převod peněžních prostředků v národní nebo zahraniční měně mezi platebními účty, prostředky jsou od uživatele přijaty bezhotovostní formou
- **inkaso:** bezhotovostní převod prostředků z platebního účtu na základě platebního příkazu příjemce prostředků, kdy plátce udělil souhlas
- **vymezení členského státu:** (stát Evropské Unie), jiného členského státu (všechny mimo Českou republiku), domovského státu (sídlo poskytovatele a vydavatele elektronických peněz) a hostitelského státu (členský stát, ve kterém se nachází pobočka poskytovatele a vydavatele peněz a není státem domovským)
- **počáteční kapitál:** je součet splaceného základního kapitálu + splaceného emisního ázia + povinných rezervních fondů + ostatních fondů vytvořených z rozděleného zisku + rozdílu nerozděleného zisku z předchozích let a neuhrazené ztráty z minulých let
- **kvalifikovaná účast:** jde o přímou nebo nepřímou spoluúcast na základním kapitálu či hlasovacích právech právnické osoby, musí být nejméně ve výši 10 %
- významný vliv na vedení společnosti
- **úzký propojený vztah:** součet podílu na základním kapitálu mezi dvěma i více osobami větší než 20%
- součet podílu na hlasovacích právech mezi dvěma i více osobami větší než 20%
- pokud jedna z osob nebo ostatní osoby ovládá
- **vedoucí osoba:** statutární orgán, člen statutárního orgánu, ředitel, prokurista u právnické osoby

- řídicí osoba, pokud je statutární orgánem nebo jeho členem právnická osoba
- **platební instituce**
- ředitel, prokurista, či jiná osoba řídící podnikání u fyzické osoby
- u poskytovatele platebních služeb malého rozsahu osoba skutečně řídicí činnost
- **pobočka:** organizační složka či provozovna
- **obchodní zástupce:** nejedná se o zaměstnance ani prokuristu, ale o osobu, která na základě uzavřené smlouvy spolupracuje při uzavírání smluv o platebních službách jménem poskytovatele či se účastní jednání při distribuci nebo zpětné výměně elektronických peněz
- **platební systém:** systém řídicí se pravidly k uskutečnění zúčtování platebních transakcí
- **plátce:** jedná se o uživatele, na jehož platebním účtu dochází k odepsání platebních prostředků, či dává peněžní prostředky k dispozici
- **příjemce:** jedná se o uživatele, na jehož platebním účtu dochází k připsání platebních prostředků, či jsou mu peněžní prostředky dány k dispozici
- **spotřebitel:** všechny fyzické osoby, jež mají uzavřenou smlouvu s poskytovatelem nebo vydavatelem elektronických peněz
- **platební příkaz:** příkaz poskytovateli pro převod peněžních prostředků
- **den valuty:** moment evidování platební transakce na platebním účtu
- **referenční směnný kurz:** jehož prostřednictvím dochází k přepočtu cizích měn na měnu domácí, je k dispozici na veřejně přístupných zdrojích
- **referenční úroková sazba:** základ pro výpočet úroku
- **jedinečný identifikátor:** různé kombinace symbolů, číslic, písmen sloužící k identifikaci uživatele nebo platebního účtu
- **trvalý nosič dat:** věc sloužící pro uchování dat

## 8.2 Příloha č. 2 Vzor k povolení inkasa



### Příkaz k inkasu

nápoměda ?

**Číslo účtu:** 940-227/0100 Ze šablony Vyberte šablonu

**Číslo protiúčtu:**

**Kód banky protiúčtu:**  
0100 - KOMERCNI BANKA A.S.

**Částka:**  
 CZK

**Datum splatnosti:**  
06.09.2010

Variabilní symbol:

Konstantní symbol:

Specifický symbol:

**Zakázané KS**

**Popis příkazce (zobrazuje se i protistraně):**

**Popis pro příjemce (zobrazuje se i protistraně):**

Pro hromadné podepsání a odeslání více platebních příkazů odešlete zadaný příkaz do Příkazů k autorizaci pomocí tlačítka Uložit k autorizaci.

Prvek okna	Popis
<b>Číslo účtu</b>	Číslo účtu příjemce (vlastní účet), vybrané pomocí rolety v horním rámu okna. Ve prospěch tohoto účtu bude platba provedena. <b>Povinný údaj.</b>
<b>Ze šablony</b>	Roleta umožňující vybrat šablonu příkazu, neboli zadat platební údaje, definované pod názvem šablony. Pro informaci o šablonách viz část Nápomědy <a href="#">Šablony příkazů</a> .
<b>Číslo protiúčtu</b>	Číslo účtu plátce (účet protistrany). Na vrub tohoto účtu bude platba provedena. <b>Povinný údaj.</b> Pozn.: Některá čísla účtů mohou obsahovat předčíslení – to je od čísla účtu odděleno pomlčkou. Tato pomlčka se zadává, pouze následují-li za ní alespoň 4 číslice. Některá čísla účtů dále mohou mít dvě pomlčky – první odděluje předčíslení od čísla účtu a druhá pomlčka (na čtvrté pozici zprava) je součástí čísla účtu. Tuto druhou pomlčku nezadávejte!
	Příklady:
	<b>Pro účet číslo zadávejte</b>
	104-061            104061
	119-104061       119-104061
	119-104-061      119-104061
<b>Kód banky protiúčtu</b>	Kód banky účtu plátce. Lze vybrat jen banku v rámci České republiky. <b>Povinný údaj.</b>
<b>Částka</b>	Převáděná částka zadaná na dvě desetinná místa. Pro oddělení

desetinného místa se používá desetinná čárka, nikoliv tečka. Oddělovač tisíců se nepoužívá. **Povinný údaj.**

<b>Datum splatnosti</b>	Datum, kdy má být započato zpracovávání příkazu bankou. <b>Povinný údaj.</b> Není třeba systémem přednastavené datum měnit, nechcete-li zadat datum jiné (budoucí, max. 364 dny dopředu). <i>Datum lze vybrat pomocí připojeného kalendáře.</i>
<b>Variabilní symbol</b>	Až desetimístný číselný údaj sloužící k bližšímu určení platby pro plátce. Nepovinný údaj.
<b>Konstantní symbol</b>	Až desetimístný číselný údaj sloužící k bližšímu určení platby. Nepovinný údaj.
<b>Specifický symbol</b>	Až desetimístný číselný údaj sloužící k bližšímu určení platby pro příjemce. Nepovinný údaj.
tlačítko <b>Zakázané KS</b>	Zobrazí okno se zakázanými konstantními symboly.
<b>Popis příkaze</b>	Pole umožňující slovní popis úhrady určený příjemci platby. Max. 30 znaků. Nepovinný údaj. Lze zadávat jen znaky bez háčeků, kroužků a čárek, tj. bez národních znaků. <b>Pozor</b> - tento popis se zobrazí i protistraně.
<b>Popis pro příjemce</b>	Pole umožňující slovní popis úhrady určený tomu, kdo inkaso povolil. Max. 30 znaků. Nepovinný údaj. Lze zadávat jen znaky bez háčeků, kroužků a čárek, tj. bez národních znaků.
tlačítko <b>Vyčistit</b>	Nastaví všechna pole formuláře na výchozí hodnoty, tj. do stavu před vyplněním uživatelem.
tlačítko <b>Uložit jako šablonu</b>	Umožňuje vytvořit novou šablonu příkazu a k ní přiřadit vyplněné platební údaje. Po stisku tohoto tlačítka je třeba v novém okně zadat název nové šablony. Poté je uživatel vrácen zpět do formuláře.
tlačítko <b>Uložit k autorizaci</b>	Umožňuje po vyplnění všech náležitostí příkazu jeho umístění do seznamu <a href="#">Příkazy k autorizaci</a> , odkud je třeba příkaz odeslat do banky do deseti dnů, jinak je smazán. Umístění příkazu do seznamu <i>Příkazy k autorizaci</i> pravděpodobně zvolí ten uživatel, který chce nejdříve zadat více příkazů a pak je podepsat a odeslat do banky najednou, nebo ten, kdo nemá dostatečné limity pro odeslání příkazu.
tlačítko <b>Podpis a odeslání...</b>	Po výběru tohoto tlačítka se otevře okno <a href="#">Autorizace příkazu k inkasu</a> , které umožňuje kontrolu zadaných údajů příkazu, podepsání a odeslání příkazu do banky ke zpracování.
tlačítko <b>Uložit změny</b>	Toto tlačítko se zobrazí jen v případě, že jste toto okno otevřeli pro úpravu příkazu ze seznamu <i>Příkazy k autorizaci</i> . Slouží k uložení provedených změn a následnému návratu do seznamu <i>Příkazy k autorizaci</i> .
tlačítko <b>Zpět</b>	Toto tlačítko se zobrazí jen v případě, že jste toto okno otevřeli pro úpravu příkazu ze seznamu <i>Příkazy k autorizaci</i> . Slouží pro návrat do okna <i>Příkazy k autorizaci</i> .









### 3.12.4.3. Zrušení trvalého příkazu k úhradě pro běžné účty

[? Nápověda](#)

#### Zrušení trvalého příkazu k úhradě - krok 1 z 1

Před odesláním Vámi zadaných údajů do banky je doporučujeme zkontrolovat.

**Pokud existují pro vybraný trvalý příkaz jakékoli budoucí verze, dojde k jejich zrušení.**

Číslo účtu plátce	524736369
Číslo TP	3
Datum ukončení	19/04/2011
Potvrzení	<input type="checkbox"/> E-mailem <input type="text" value="martin.linhart@servis24.cz"/>
	<input type="checkbox"/> Faxem <input type="text" value="271736891"/>

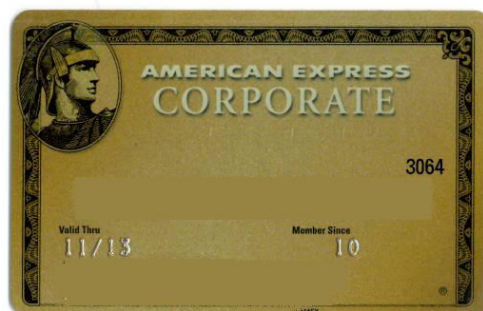
Zrušení trvalého příkazu probíhá pouze v jednom kroku. V obrazovce je uvedeno číslo trvalého příkazu a datum ukončení trvalého příkazu, které nelze měnit a je doplněno aktuálním datem, případně datem od kd je trvalý příkaz platný (u trvalých příkazů, z nichž ještě nebyla uskutečněna žádná platba). Obchodní den končí ve 20:00. Trvalý příkaz zadaný po 20:00 bude zrušen následující den.

V této obrazovce je možné nastavit zaslání potvrzení o uskutečnění transakce e-mailem nebo faxem.

Zrušení trvalých příkazů pro běžné účty jsou zpracována v koncovém systému banky okamžitě a budou přístupná v přehledu trvalých příkazů během několika sekund po odeslání.



## 8.5 Příloha č. 5 Ukázka platebních karet



## 8.6 Příloha č. 6 Účtenka od obchodního místa se slevou pro merchantský poplatek

V současné době obchodní místo restaurace Potrefená Husa v Praze poskytuje tzv. slevou při platbě platební kartou, na které je patrný merchantský poplatek, který neúčtuje přímo zákazníkovi, ale zobrazuje ho na účtence jako slevu zákazníkovi.

Potrefená Husa   
Pankrác  
Na Pankráci 129  
PRAHA 4, 140 00  
Rezervace Tel.: 244 402 955

www.husy.cz

Datum: 19.11.2011 22:46  
Číslo účtu: 196634  
Stůl: 14      Obsloužil: Jan Č.

1x Bonaqua 0,25 neperlivá á 37,40 Kč	36,00 Kč
1x Sal V. Recký Original á 182,90 Kč	176,00 Kč
4x Svatom. Muller T. 0,15l á 35,30 Kč	136,00 Kč

Cena bez DPH 301,40 Kč  
DPH 10% 0,00 Kč  
DPH 20% 60,30 Kč

Transakce kartou / sleva: -13,70 Kč  
Karta AmEx /  $361,70 = 3,7\%$   
Celkem: 361,70 Kč

Vaše pocity z návštěvy nám můžete poslat  
na [feeling@husy.cz](mailto:feeling@husy.cz)  
těšíme se na Vaši další návštěvu....

## 8.7 Příloha č. 7 Všeobecné smluvní podmínky společnosti American Express

KORPORÁTNÍ SLUŽBY  
FIREMNÍ VÝDAJE POD KONTROLOU

### Žádost o vydání firemní karty American Express®

Žadatel/ka (starší 18 let) a společnost podávají společně tuto žádost o vydání firemní karty American Express a zavazují se, že budou společně a nerozdílně odpovídat za všechny transakce podle oddílu „Odpovědnost“ Všeobecných podmínek pro Držitele firemní karty. American Express může zcela dle vlastního uvážení žádost odmítnout.

Podpisem této žádosti potvrzujete, že jste si přečetl/a oddíl „Použití osobních údajů“ Všeobecných podmínek pro Držitele, který stanoví způsob, jakým společnost American Express shromažďuje a používá údaje o Vás, aby Vám mohla poskytovat služby firemní karty, a že souhlasíte s tím, že údaje mohou být použity uvedeným způsobem.

**Žádost prosím vyplňte na počítači a poté vytiskněte anebo vyplňte hůlkovým písmem. Pole označená \* jsou povinná a bez jejich vyplnění nelze žádost zpracovat. Vyplněnou a podepsanou žádost pošlete prosím na adresu: American Express, spol. s r.o., Na Příkopě 19, 117 19 Praha 1 (telefon +420 222 800 333). Všeobecné podmínky si ponechte pro svoji potřebu.**

Typ karty  American Express Corporate Card  American Express Gold Corporate Card

#### Údaje o Vaší společnosti

\*Obchodní firma  \*IČO

\*Sídlo společnosti  \*PSČ  \*Město

Adresa pracoviště (pokud se liší od sídla společnosti)  PSČ  Město

#### Osobní údaje

Pan  Paní Titul(y)

\*Jméno(a)  \*Příjmení  \*Datum narození

Jméno uvedené na kartě

Prosím uveďte Vaše jméno do vyznačeného prostoru tak, jak si přejete, aby bylo uvedeno na kartě (max. 25 znaků včetně mezer)

#### Adresa trvalého bydliště

\*Ulice, číslo  \*PSČ  \*Město

#### Adresa přechodného bydliště (pokud se liší od adresy trvalého bydliště)

Ulice, číslo  PSČ  Město

\*Rodné příjmení matky (heslo pro komunikaci)  \*Telefon domů / mobilní

\*E-mail  Telefon do zaměstnání

\*Současný hrubý měsíční příjem vyšší než 25 000 Kč  Ano  Ne \*Datum nástupu do společnosti

\*Funkce ve společnosti  Zaměstnanec č.  Kód oddělení

Adresa pro korespondenci  Pracoviště  Přechodné bydliště  Trvalé bydliště

U jednotlivě účtovaných karet prosíme uveďte způsob úhrady:  Bankovním převodem  Inkasem z bankovního účtu

Pro úhradu inkasem z Vašeho bankovního účtu prosím uveďte: Číslo účtu  Kód banky

#### Služba Express Cash

Žádám o aktivaci služby Express Cash - výběr hotovosti z bankomatu (PIN Vám bude zaslán poštou na Vaši korespondenční adresu).

#### Podpis žadatele/ky

\*Podpisem této žádosti beru na vědomí, že nedílnou součástí žádosti jsou Všeobecné podmínky pro Držitele firemní karty American Express a potvrzují, že jsem si přečetl/a a souhlasím s těmito Všeobecnými podmínkami pro Držitele.

Podpis a datum

#### Vyplní Vaše společnost

Je nezbytné, aby tato žádost byla stvrzena podpisem oprávněného zástupce, který ji podepíše jménem společnosti, jež žádost podává.

Pan  Paní Titul(y)  \*Jméno

\*Funkce ve společnosti

Prosím uveďte číslo společnosti, pod kterým má být tato žádost zpracována

Žádáme o expresní vydání karty (karta bude připravena k předání následující pracovní den po přijetí kompletní žádosti, za expresní vydání bude účtován poplatek dle sazebníku).

\*Podpisem této žádosti potvrzujeme, že jsme si přečetli a souhlasíme se Všeobecnými podmínkami pro Držitele firemní karty American Express. Rovněž potvrzujeme, že jsme za účelem vydání karty ověřili jméno, příjmení, datum narození, adresu a shodu podoby s vyobrazením v průkazu totožnosti výše uvedeného zaměstnance podle platného průkazu totožnosti, jehož kopie je k žádosti přiložena. Zároveň pověřujeme American Express vydáním karty pro tohoto zaměstnance.

Podpis a datum

REALNÉ ÚSPORY | DOKONALÝ PŘEHLED | MINIMÁLNÍ ADMINISTRATIVA | REALNÉ ÚSPORY | DOKONALÝ PŘEHLED | FIREMNÍ VÝDAJE POD KONTROLOU.™ AMERICAN EXPRESS

CorpNet-CZ-CustomerApp-PSD-01Nov09



## Firmní karta American Express Všeobecné podmínky pro Držitele

### 1. Úvodní ustanovení

Před podepsáním a podáním Žádosti nebo podepsáním či použitím Karty American Express si prosím přečtěte pozorně tuto Smlouvu. Podáním Žádosti, podepsáním nebo použitím Karty souhlasíte Vy a Vaše společnost s podmínkami této Smlouvy. Tato Smlouva nahrazuje jakékoli předchozí ujednání, které upravuje užívání Karty. Poskytnutí Karty z naší strany a její užívání Vámi se řídí touto Smlouvou. Tato Smlouva je uzavřena na dobu neurčitou. Pokud si nepřejete být touto Smlouvou vázán, prosím zničte nebo nám vraťte veškeré Karty a sdělte nám, že si přejete Kartu zrušit. Tato Smlouva a veškerá komunikace mezi námi v souvislosti s touto Smlouvou bude v češtině a/nebo v angličtině.

### 2. Definice

V této smlouvě:

- „Karetní účet“ znamená jakýkoli účet, který v souvislosti s Kartou vedeme;
- „American Express“ znamená jakoukoliv naši koncernovou společnost a další společnosti, které vydávají Karty American Express; „Společnosti American Express“ označují jednu nebo více společností American Express;
- „Karta“ znamená Firmní kartu American Express vydanou Vám ke Karetnímu účtu pro účely nákupu zboží a/nebo služeb ve prospěch Vaší společnosti nebo pro Vaše osobní výdaje za podmínky, že Vaše společnost takové použití Karty schválila;
- „Transakce“ označuje veškeré transakce provedené prostřednictvím Karty nebo jinak účtované na Váš Karetní účet, mezi něž patří výběry hotovosti, nákupy, poplatky, provize, smluvní pokuty, daně a veškeré další částky, jejichž platbu jste odsouhlasil nebo k jejichž úhradě jste povinen podle této Smlouvy;
- „Kód(y)“ označují každý PIN (osobní identifikační číslo), telefonní kód(y), online hesla a jakýkoli další kód používaný k Váš Karetě a/nebo Karetnímu účtu;
- „Obchodní místo“ označuje osobu právnické a fyzické – podnikatele, které přijímají pro účely platby za zboží či služby Karty American Express;
- „Kontaktní osoba“ znamená osobu určenou Vaší společností, aby jednala jejím jménem při jakémkoli komunikaci s námi ve věci firemních karet včetně Váš Karty a Vašeho Karetního účtu a při předání našich Sdělení v souvislosti s Váš Kartou a Vaším Karetním účtem Vám;
- „My“ a „nás“ ve všech gramatických tvarech znamená společnost American Express Services Europe Limited se sídlem zapsaným v rejstříku Companies House: Belgrave House, 76 Buckingham Palace Road, London, SW1W 9AX, Velká Británie, registrační číslo v rejstříku Companies House: 1833139, a její právní nástupce a cesanáte;
- „Vy“ a „Váš“ ve všech gramatických tvarech a bez ohledu na použité rod označuje Držitele Karty, osobu, jejíž jméno je uvedeno na Kartě;
- „Vaše společnost“ označuje právnickou osobu, s níž máme uzavřenu smlouvu o vydání Váš Karty a která Vám udělila oprávnění používat Kartu pro účely nákupu zboží a/nebo služeb ve prospěch společnosti nebo pro Vaše osobní výdaje.

### 3. Používání Karty/Kódu(ů)

- Předložení Karty Obchodnímu místu a zadáním Kódu nebo podpisem prodejního dokladu souhlasíte s tím, že platbu bude zatížen Váš Karetní účet. U nákupu po Internetu, telefonu nebo pomocí počítačových objednávkových schvalujete transakci tím, že poskytnete číslo Karty a související údaje o Kartě a postupujete podle pokynů Obchodního místa k provedení dané platby. Rovněž je možné považovat za odsouhlasenou transakci, když uzavřete s Obchodním místem dohodu, ve které je určena částka, a udělíte Obchodnímu místu oprávnění k účtování této částky na Váš Kartu. Při jednání s námi můžete rovněž slovně odsouhlasit nebo potvrdit souhlas s částí nebo celou Transakcí poté, co byla Transakce předložena ke zpracování. Po potvrzení již nelze Transakce stornovat.
- Instrukce k platbě Obchodnímu místu budeme považovat za zadané k datu, kdy jste povinni provést úhradu v souvislosti s Transakcí na Vašem Výpisu. Toto nemá žádný vliv na datum, kdy je Obchodnímu místu poskytnuta platba (což je sjednáno s Obchodním místem zvlášť), na platnost použití Karty jako platebního prostředku, když Transakci odsouhlasíte, ani na skutečnost, že jste povinni nám Transakci uhradit, když jí odsouhlasíte.
- V zájmu prevence zneužití Karty jste povinen:
  - nepředat ani obdržet Kartu podepsat;
  - vždy Kartu bezpečně uchovávat;
  - pravidelně kontrolovat, že Kartu stále máte ve svém držení;
  - neumožnit použití Karty nikomu jinému;
  - po provedení Transakce si Kartu převzít zpátky; a
  - nikdy nesdílet údaje o Kartě s výjimkou situací, kdy používáte Kartu v souladu s touto Smlouvou.
- V zájmu ochrany Vášich Kódu(ů) jste povinen:
  - zapamatovat si Kód;
  - zničit sdělení, které Vás o Kódu informuje (pokud existuje);
  - nezaznamenat Kód na Kartu;
  - neuchovávat záznam o Kódu v blízkosti Karty či údajů o Karetním účtu nebo společně s nimi;
  - nikomu Kód nesdílet;
  - pokud si Kód volíte sami, nevolit Kód, který s Vámi lze snadno spojit, například své jméno, datum narození nebo telefonní číslo; a
  - dbát na to, aby nikdo neviděl Kód při zadávání v bankomatu nebo jiném elektronickém zařízení.

### 4. Povolené způsoby používání Karty

- Jste jedinou osobou, která smí Kartu používat. Karta je Vám vydána výhradně pro účely nákupu zboží a/nebo služeb ve prospěch Vaší společnosti a v souladu s politikou Vaší společnosti. Kartu smíte používat pro Vaše osobní výdaje pouze za podmínky, že Vaše společnost takové použití Karty schválila.
- Kartu můžete používat s výhradou jakýchkoli omezení uvedených v této Smlouvě k platbě za jakékoli zboží a služby v Obchodních místech, která Kartu přijímají, s výjimkou situací, kdy Vaše společnost používá Kartu v Obchodních místech omezena.

S naším souhlasem můžete použít Váš Kartu rovněž k výběrům hotovosti v jakémkoli bankomatu, který Kartu přijímá.

Umožňuje-li to Obchodní místo, můžete mu vrátit zboží nebo služby pořízené na Kartu a příslušná částka bude připsána na Váš Karetní účet.

### 5. Nepovolené způsoby používání Karty

- Nesměte:
  - sdělovat číslo ani další údaje Karty jiným osobám ani jim umožnit používat Váš Kartu za účelem provádění Transakcí, identifikace nebo jakýmkoli jiným účelem, s výjimkou situací, kdy schvalujete Transakce v souladu s oddílem „Používání Karty/Kódu(ů)“ této Smlouvy;
  - vracet zboží nebo služby pořízené za použití Váš Karty proti refundaci v hotovosti;
  - používat Kartu pro získání hotovosti od Obchodního místa za Transakci zaznamenanou jako nákup;
  - získávat kredit na Váš Karetní účet s výjimkou refundací za zboží nebo služby, které byly předtím pořízeny za použití Váš Karty;
  - používat Kartu, pokud jste v úpadku nebo insolventní nebo pokud očekáváte, že nebudete schopni včas a v plné výši uhradit jakékoli závazky, které jste nám povinen splatit podle této Smlouvy;
  - používat Kartu, pokud je nalezena po oznámení její ztráty nebo odcizení;
  - používat Kartu, pokud byla pozastavena nebo zrušena nebo po datu platnosti uvedeném na přední straně Karty;
  - používat Kartu k nezákonným účelům včetně nákupu zboží a služeb zakázaných platnou právní úpravou v České republice nebo v jakékoli jiné zemi, kde Kartu používáte nebo kde je poskytováno zboží či služby;
  - používat Kartu k úhradě zboží či služeb určených pro další prodej (dále též „Zboží k dalšímu prodeji“). Kartu lze používat k nákupu Zboží k dalšímu prodeji pouze za podmínky, že jsme takové použití Karty s Vaší společností odsouhlasili;
  - používat Kartu pro Transakce, které nepředstavují nákup zboží a služeb v dobré víře.
- Je Vaší povinností zajistit, aby nedocházelo k nepovolenému používání Váš Karty. Odpovídáte za jakékoli nepovolené používání Váš Karty i v případě, že jsme nezabránili nepovolenému používání nebo její nezastavili.

### 6. Výběry hotovosti

Pokud Vám povolíme výběry hotovosti na Kartu, v tom případě:

- jste povinen se zaregistrovat do služby Express Cash a získat Kód pro přístup do bankomatu, které Kartu přijímají;
- jme oprávnění stanovit limity a omezení hotovostních výběrů, jako jsou minimální a maximální limity na každou Transakci, den, zúčtovací období apod.;
- příslušné finanční instituce a provozovatele bankomatů mohou rovněž stanovit své vlastní limity a omezení výběrů hotovosti, jako je limit počtu výběrů, částky každého výběru, dostupných služeb bankomatů a přístupů k nim;
- budeme účtovat poplatky uvedené v Sazebníku a provozovatele bankomatů mohou účtovat své vlastní poplatky; a
- jste povinen dodržovat jakékoli další podmínky, které Vám můžeme průběžně oznamovat.

### 7. Výpis

- Budeme Vám zasílat nebo Vám zpřístupňovat výpis z Karetního účtu (označované jako „Výpis“) pravidelně, nejméně jednou měsíčně, pokud bude zaznamenána jakákoliv aktivita na Vašem Karetním účtu. Pokud se zaregistrujete nebo pokud Vás automaticky zaregistrujeme do služby výpisů online (nazývané „Služba výpisů online“), bude Váš Výpis k dispozici online. Také Vám můžeme Výpis poskytnout prostřednictvím Kontaktní osoby. Používání Služby výpisů online se řídí podmínkami, které jsou uvedeny v oddílu „Podmínky Služby výpisů online“ této Smlouvy. Ve Výpisu jsou uvedeny důležité informace o Vašem Karetním účtu, zejména splatný zůstatek k poslednímu dni zúčtovacího období, datum splatnosti, poplatky a rozpis provedených Transakcí, případně jejich směnný kurz.
- Zkontrolujte vždy správnost každého Výpisu a co nejdříve se na nás obraťte, pokud budete potřebovat dodatečné informace o Transakci na kterémkoli Výpisu. Budete-li mít dotazy nebo reklamace ohledně Výpisu nebo kterékoli Transakce, okamžitě nás informujte. Očekáváme, že se tak stane během jednoho (1) měsíce od obdržení Výpisu. Pokud v této době, či ve výjimečných případech do třinácti (13) měsíců, neprobyhnete Transakci, která je podle Vašeho převážného neschválení nebo nepřesná, bude za tuto neschválenou Transakci odpovědná Vaše společnost nebo Vy. Zavazujete se, že na naši žádost bez zbytečného odkladu poskytnete písemné potvrzení své otázky nebo reklamace a jakékoli informace, které si vyžádáme a které se vztahují k Vaší otázce nebo reklamaci.

### 8. Podmínky Služby výpisů online

- Jste-li zaregistrován pro Službu výpisů online, budete mít přístup ke službě prostřednictvím našich webových stránek s použitím Vašeho uživatelského jména a hesla („Přístupová data“) a nebudou Vám zasílány tištěné Výpisy.
- Odpovídáte za opatření a údržbu vlastního kompatibilního počítačového systému, softwaru a komunikačních linek nezbytných pro řádný přístup ke Službě výpisů online. V souvislosti s Vaším vybarvením neneseme žádnou odpovědnost.
- Odpovídáte za úhradu veškerých telekomunikačních a podobných poplatků, které se účtují za Váš přístup a používání Služby výpisů online.
- Jste oprávněn kdykoliv změnit rozsah údajů dostupných v rámci Služby výpisů online. O těchto a jakýchkoli souvisejících změnách podmínek Služby výpisů online Vás budeme informovat v souladu s oddílem „Změny“ této smlouvy.
- Vše Přístupová data jsou důvěrná a nelze je s nikým sdílet ani zaznamenávat na nezajištěná místa přístupná komukoli dalšímu. Neodpovídáme za žádné zneužití Služby výpisů online na Vaší straně ani na straně nikoho jiného, ani za zveřejnění důvěrných informací na naší straně, pokud nepřijmete přiměřená opatření k ochraně Přístupových dat.
- Kdykoli můžeme ukončit, vypovědět, změnit nebo pozastavit používání Služby výpisů online. S výjimkou situací, kdy je to nutné z bezpečnostních důvodů nebo za okolností mimo naši



- kontrolu či v případě podvodu nebo porušení podmínek pro Službu výpisů online, Vás předem upozorníme na ukončení nebo pozastavení Služby výpisů online v souladu s oddílem „Změny“ této Smlouvy.
- g. Zjistíme-li, že e-mailová adresa, kterou jste uvedl, je neplatná, že zprávy zaslání na Vaši adresu se vrací nebo Vám nejsou přijímány, můžeme se opět vrátit k zaslání tištěných Výpisů prostřednictvím pošty nebo se můžeme pokusit o kontakt s Vámi nebo Vaší společností. Naše konání nebo nekonání neomezuje Vaše povinnosti podle této Smlouvy.
- h. Při zpřístupnění Vašeho Výpisu prostřednictvím Služby výpisů online Vám zašleme oznámení na e-mailovou adresu, kterou jste poskytl.
- i. Neneseme odpovědnost v případě, že Vám jakýkoli e-mail zasláný podle této Smlouvy nebude doručen v důsledku změny nebo neplatnosti Vaší e-mailové adresy nebo v důsledku výpadku systému, přerušování funkce komunikačních systémů nebo jiným důvodem mimo naši kontrolu.
- j. Pokud neobdržíte e-mailové oznámení, jste povinni zjistit zůstatek na Karetním účtu buď prostřednictvím Služby výpisů online, nebo prostřednictvím naší zákaznické služby na telefonním čísle +420 222 800 333 (nebo na jakémkoli jiném telefonním čísle, které Vám sdělíme).
- k. Skutečnost, že jste neobdržel e-mailové oznámení nebo nemáte přístup ke Službě výpisů online nezakládá žádnou výjimku z povinnosti včas splatit dlužný zůstatek na Vašem Karetním účtu.
- 9. Poplatky**
- a. Poplatky účtované v souvislosti s vydáním a používáním Karty a podmínky pro účtování poplatků jsou stanoveny v sazebníku poplatků (dále „Sazebník“), který tvoří přílohu této smlouvy. Sazebník je k dispozici na [www.americanexpress.cz](http://www.americanexpress.cz) nebo Vám jej na vyžádání zašleme.
- b. Jsme oprávněni účtovat k tíži Vašeho Karetního účtu poplatky za služby, které Vám poskytneme, které nejsou obsaženy v Sazebníku a na kterých se předem dohodneme.
- 10. Změna Sazebníku**
- Jsme oprávněni kdykoli provést změnu Sazebníku. Jakoukoliv změnu Sazebníku Vám oznámíme v souladu s oddílem „Změny“ této Smlouvy.
- 11. Transakce v cizích měnách**
- a. Transakce provedená v jiné měně než v českých korunách bude převedena na české koruny, a to k datu našeho zpracování této Transakce. Transakce provedená v amerických dolarech bude převedena přímo na české koruny, transakce provedená v jiné měně bude převedena na americké dolary a poté z amerických dolarů na české koruny.
- b. Pokud platná právní úprava nevyžaduje použití konkrétního směnného kurzu bude finanční systém společnosti American Express využívat směnné kurzy na základě mezibankovních sazeb vybraných z obvyklých finančních zdrojů k datu předcházejícímu dni zpracování (označovaný jako „Referenční směnný kurz“), který se zvyšuje jednorázově o poplatky dle Sazebníku. Pokud jsou Transakce před tím, než jsou nám postoupeny, převáděny třetími stranami, tyto třetí strany tak činí za použití sazeb, které samy volí a které mohou zahrnovat i jejich provizi.
- c. Referenční směnný kurz se stanovuje každý den. Jsme oprávněni uplatnit jakékoli změny Referenčního směnného kurzu ihned a bez oznámení. Účtován kurz se nemusí shodovat s kurzem dostupným v den provedení Transakce, protože závisí na dnu, kdy nám Obchodní místo předloží danou Transakci ke zpracování, což nemusí být tentýž den, kdy Transakci schválíme. Referenční směnný kurz pro příslušný den Vám sdělíme na základě telefonického nebo e-mailového dotazu.
- 12. Odpovědnost**
- a. Vy a Vaše společnost odpovídáte společně a nerozdílně za veškeré Transakce vzniklé na Vám vydané Kartě s následujícími výjimkami, kdy odpovídáte výlučně Vy:
- Transakce provedené ve prospěch Vaší společnosti, které Vám byly Vaší společností uhrazeny;
  - Transakce provedené po ukončení Vašeho pracovního poměru (z jakéhokoli důvodu) nebo po zrušení Karty či vypovědi této Smlouvy, a to od následujícího pracovního dne po datu, kdy obdržíte od Vaší společnosti oznámení o takovém ukončení, zrušení nebo vypovědi;
  - Transakce vzniklé z důvodu Vašeho nečestného jednání;
  - Transakce provedené jako Vaše osobní výdaje.
- b. Vyloučení odpovědnosti Vaší společnosti za úhradu Transakci dle odst. (i) – (iv) výše se nevztahuje na Transakce:
- vzniklé tuzemským službám Express Cash nebo výběry hotovosti;
  - provedené vlastníky, společníky, komplementáři, komanditisty, akcionáři, jakož i členy statutárních a jiných orgánů obchodních společností a družstev;
  - provedené v době Vaší zkušební doby, výpovědní lhůty a mateřské/rodičovské dovolené;
  - jejichž úhradu od Vás nelze vymáhat kvůli nedostatku informací od Vaší společnosti o místě Vašeho pobytu;
  - tykající se zboží k dalšímu prodeji podle oddílu „Nepovolené způsoby používání Karty“ této Smlouvy, za které Vy a Vaše společnost vždy odpovídáte společně a nerozdílně.
- 13. Platební podmínky**
- a. Veškeré Transakce jsou splatné v plné výši v českých korunách do data splatnosti uvedeného na Výpisu.
- b. Jakákoli platba provedená v jiné měně než v českých korunách, pokud je námi akceptována, bude převedena na české koruny. Tato skutečnost může pozdržet připsání platby na Karetní účet, přičemž jsme oprávněni účtovat náklady převodu.
- c. Transakce se považují za uhrazené připsáním příslušné úhrady na Karetní účet. Neneseme zodpovědnost za zpoždění způsobené mezibankovním převodem.
- d. Platby ve prospěch Vašeho Karetního účtu započítáváme zpravidla v následujícím pořadí:
- smluvní pokuty za opožděnou platbu, výběry hotovosti a nákupy v pořadí, v jakém byly provedeny;
  - roční poplatky za Kartu, ostatní poplatky;
  - ostatní Transakce uvedené na Výpisu.
- Z provozních, administrativních, systémových či jiných obchodních důvodů můžeme změnit pořadí započtení plateb na Vašem Karetním účtu způsobem, který zvolíme podle svého výhradního uvážení.
- e. V případě prodlení s úhradou jsme oprávněni zatížit Váš Karetní účet smluvní pokutou za prodlení s úhradou v následující výši:
- první den následující po datu splatnosti uvedeném na Výpisu 3,0 % z celkové dlužné částky, minimum 600 Kč;
  - třicátý první den následující po datu splatnosti uvedeném na Výpisu další 3,0 % z celkové dlužné částky, minimum 600 Kč.

- f. Pokud dojde k prodlení s úhradou o více než šedesát (60) dnů od data Výpisu, může být Vaše Karta zrušena. V případě takového zrušení budeme za opětovného obnovení Karty účtovat poplatek 5.200 Kč. To, zda bude taková Karta obnovena, bude vyhradně na našem rozhodnutí.
- g. Pokud dojde k prodlení s úhradou o více než devadesát (90) dnů od data Výpisu, můžeme předat pohledávku na Vašem Karetním účtu k vymáhání třetí osobě a jsme oprávněni Vám nebo Vaší společností účtovat v plné výši naše náklady vzniklé v této souvislosti.
- 14. Vlastnictví Karty**
- Přestože Kartu používáte, stále zůstává naším majetkem. Jsme oprávněni požadovat Vás o vrácení Karty nám nebo komukoliv, koho ověříme jejím přijetím, včetně Obchodních míst. Jsme oprávněni rovněž informovat Obchodní místa, že Vaše Karta již není platná.
- 15. Náhradní Karta**
- a. Náhradní nebo nová Karta (označovaná jako „Náhradní karta“) Vám může být vystavena, pokud dojde ke ztrátě, odcizení, poškození, zrušení, obnově nebo změně Vaší Karty na nový typ. Vaše Karta může být rovněž zrušena (označováno jako „Zrušená karta“) nebo její používání pozastaveno, aniž bude vystavena Náhradní karta.
- b. Zmocňujeme nás k zaslání Náhradní karty před koncem doby platnosti stávající Karty. Jakoukoli Kartu jste povinen po ukončení její platnosti zničit tak, že ji roztrháte nebo nám ji vrátíte. Tato Smlouva v doplnění nebo nové formě se vztahuje i k jakékoli Náhradní kartě, kterou vám vydáme.
- c. Obchodním místům neposkytujeme informace o Náhradních kartách (jako například číslo Karty a datum platnosti).
- 16. Opakované transakce**
- a. Můžete zmocnit Obchodní místo k tomu, aby v pravidelných intervalech účtovalo na Váš Karetní účet Transakce za zboží nebo služby (označované jako „Opakované transakce“).
- b. Pro zamezení případných problémů u Opakovaných transakcí a poskytování zboží a služeb ze strany Obchodního místa v případě Zrušení nebo Náhradní karty je Vaší povinností vždy kontaktovat Obchodní místo a poskytnout mu informace o Náhradní kartě nebo dohodnout náhradní způsob platby.
- c. Vy a/nebo Vaše společnost odpovídáte za jakékoli Opakované transakce, které mohou být účtovány k tíži Vašeho Karetního účtu poté, co byla Vaše Karta nahrazena nebo zrušena. Opakované transakce mohou být automaticky účtovány na Náhradní kartu, aniž jste o tom byli vyrozuměni.
- d. K ukončení účtování Opakovaných transakcí na Váš Karetní účet musíte být oprávněn podle platné právní úpravy nebo podle ujednání s příslušným Obchodním místem a jste povinen Obchodní místo písemně nebo jiným dohodnutým způsobem uvědomit, že má ukončit účtování Transakcí k tíži Vašeho Karetního účtu.
- e. Pokud to umožníme, můžete nás zmocnit k Vaší registraci Opakovaných transakcí u Obchodního místa. Odpovídáte za jiné způsoby platby do doby, než se začnou Opakované transakce účtovat na Váš Karetní účet. Neopovíráme za jakoukoli chybu při registraci Vašeho Karetního účtu pro Opakované transakce, ani pokud Obchodní místo neúčtuje Transakce k tíži Vašeho Karetního účtu. Výše uvedený odstavec, který se týká ukončení Opakovaných transakcí, se použije rovněž v případě, kdy využijete námi poskytovanou službu registrace.
- 17. Autorizace**
- a. Můžeme požadovat, aby byly Transakce před přijetím Obchodním místem námi autorizovány.
- b. Můžeme odmítnout jakýkoli požadavek na autorizaci Transakci, například v důsledku technických problémů, překročení stanoveného limitu Karty (částka nejvyššího povoleného zůstatku Karetního účtu v kterémkoli okamžiku), podvodu, zvyšného rizika, že Vy a/nebo Vaše společnost nejste schopni uhradit závazky na Vašem Karetním účtu v plné výši a včas a/ nebo jiných souvisejících důvodů, a to i v případě, že neporušujete povinnosti vyplývající z této Smlouvy. Pokud to bude možné, na Vaši žádost Vám sdělíme důvody jakéhokoli odmítnutí autorizace. Můžete nás kontaktovat na telefonním čísle +420 222 800 333 (nebo na jakémkoli jiném telefonním čísle, které Vám sdělíme).
- 18. Použití osobních údajů**
- Souhlasíte s tím, že:
- a. Můžeme předávat informace o Vás, Vašem Karetním účtu a Transakcích na Vašem Karetním účtu (včetně podrobností o nakupovaném zboží a službách) („Vaše údaje“) společně s rámci koncernu American Express včetně jejich zástupců, zpracovatelů a dodavatelů. Vaší společností nebo jejím koncernovým společenstvem včetně jejich zástupců a zpracovatelů; jakékoli osobě, kterou k tomu zmocníme; společenstvem, které distribuují Kartu, jakýmkoli jiným osobám, jejichž název nebo logo je uvedeno na Kartě a Obchodním místům, která využíváte, ke správě a obsluze Vašeho Karetního účtu, zpracování a shromažďování Transakcí a správě výhod, pojištění, cestovních či jiných firemních programů, v nichž jste Vy nebo Vaše společnost zapojeni. Pokud nakupujete zboží a/nebo služby jménem třetí strany, jste povinen získat souhlas této třetí strany s poskytnutím jejích informací pro tyto účely.
- b. Společnosti v rámci koncernu American Express a jiné konkrétní námi zvolené společnosti budou mít přístup k Vaším údajům, aby mohly vytvářet seznamy, na jejichž základě Vám budou poskytovat relevantní nabídky (poštou, prostřednictvím elektronické pošty, telefonu nebo Internetu). Můžeme Vaše údaje konsolidovat z různých společností v rámci koncernu American Express v zájmu udržování a rozšíření celkového vztahu s Vámi. Vaše údaje použité k vytváření těchto seznamů mohou pocházet z žádostí a jejich zpracování, z Transakcí na Vašem Karetním účtu, z dotazníků a průzkumů (v jejich rámci můžete být kontaktováni poštou, prostřednictvím elektronické pošty, telefonu nebo Internetu) a jiných zdrojů, jako např. Obchodních míst nebo marketingových organizací.
- c. Jsme oprávněni:
- předávat Vaše údaje úvěrovým agenturám. Pokud máte vůči nám finanční závazky, které nesplátíte v celkové výši nebo včas, můžeme požádat úvěrové agentury, aby splatný dluh zaznamenaly. Tyto informace mohou být využity při rozhodování o nabídkách produktů jako např. úvěry a související služby a jiné produkty pro Vás či další osoby, které s Vámi mají finanční vztah, nebo při prevenci podvodů a sledování dlužníků;
  - provádět kontroly Vaší úvěruschopnosti, pokud je na Vašem Karetním účtu jakákoli dlužná částka a poskytnout Vaše údaje inkasním agenturám a právníkům pro účely vymáhání dluhu na Vašem Karetním účtu;
  - provádět další kontroly úvěruschopnosti, mimo jiné u úvěrových agentur, a analyzovat Vaše údaje v rámci správy Vašeho Karetního účtu, autorizace Transakcí a prevence podvodů.



- Záznamy o těchto kontrolách u úvěrových agentur nebudou přístupné jiným organizacím pro účely jejich pozování Vaší úvěruschopnosti.
- d. Jsme oprávněni předávat Vaše údaje třetím zabyvajícím se prevencí podvodů. Pokud nám poskytnete nepravdivé nebo nepřesné informace a budeme mít podezření na podvod, bude tato skutečnost zaznamenána. Záznamy můžeme využívat nyní i další organizace při rozhodování o nabídkách produktů, jako jsou úvěry a související služby, pojistné produkty pro motorová vozidla, domácnost, životní pojistky pro Vás i jakékoli další osoby ve finančním vztahu k Vám, při rozhodování o pojistných nárocích, které vznesete Vy nebo jakékoli jiná osoba ve finančním vztahu k Vám, při sledování dlužníků, vymáhání pohledávek, prevenci podvodů a správě Vašich účtů či pojištění.
  - e. My a naši vybraní důvěryhodné organizace jsme oprávněni sledovat nebo nahraovat Vaše telefonáty nám nebo naše telefonáty Vám, abychom zajistili konzistentní úroveň obsluhy (včetně školení personálu) a provozování Vašeho Karetního účtu a napomohli řešení sporů.
  - f. Vše výše uvedené můžeme provádět na území České republiky a Evropské unie („EU“) i mimo ně. To zahrnuje zpracování Vašich údajů v USA, kde nejsou zákony o ochraně údajů tak komplexní jako v EU. V těchto případech podnikáme odpovídající kroky, abychom zajistili stejnou úroveň ochrany Vašich údajů jako v EU.
  - g. Pokud si přejete odhlásit se z marketingových programů, napište nám prosím na adresu American Express, spol. s r.o., se sídlem Praha 1, Na Příkopě 1096/19, PSČ 117 19 (nebo na jakoukoli jinou adresu, kterou Vám sdělíme).
  - h. Údaje o Vás uchováme pouze po dobu přiměřenou výše uvedeným účelům nebo jak je požadováno platnou právní úpravou, tedy po dobu platnosti této Smlouvy a deseti (10) let po jejím ukončení. Na požádání Vám poskytneme informace, které o Vás uchováme v souladu s platnou právní úpravou. Domníváte-li se, že jakékoli informace, které o Vás máme, jsou nepravdivé nebo neúplné, neprodělné nám napište na adresu American Express, spol. s r.o., se sídlem Praha 1, Na Příkopě 1096/19, PSČ 117 19 (nebo na jakoukoli jinou adresu, kterou Vám sdělíme). Jakékoli údaje, jejichž nepravdivost nebo neúplnost bude zjištěna, budou bezodkladně opraveny.
- 19. Komunikace s Vámi**
- a. Výpis, oznámení (včetně změn této Smlouvy), sdělení a další vyhotovení této Smlouvy, pokud jsou vyžádána a další komunikace (společně označováno jako „Sdělení“) Vám budou zaslány poštou, elektronicky, prostřednictvím sms nebo zpřístupněny online. V našich záznamech musí být uvedena platná poštovní a elektronická adresa a telefonní číslo vztahující se k Vašemu Karetnímu účtu. Souhlasíte také, že s Vámi můžeme komunikovat prostřednictvím Vaší Společnosti nebo Kontaktní osoby; v tomto případě se Sdělení o Vaší Kartě, Karetním účtu nebo této Smlouvě zasláné Společnosti nebo Kontaktní osobě považuje za Sdělení zasláné Vám.
  - b. Jsme oprávněni Vám prostřednictvím elektronických zařízení sdělovat informace o produktech a službách a veškerá tato Sdělení se považují za písemná.
  - c. Jsme oprávněni zaslat Výpis a jakékoli jiná Sdělení (včetně změn této Smlouvy) jakýmkoli způsobem povoleným elektronickým způsobem, včetně elektronické pošty, vyvěšení na webových stránkách společnosti American Express, na Výpisu nebo pomocí odkazů uvedených na Výpisu nebo jiném Sdělení, nebo jakoukoli kombinací těchto či jiných způsobů. Je Vaší povinností mít k takto zasláním Výpisům a dalším Sdělením přístup.
  - d. Veškerá elektronická Sdělení, která Vám poskytneme, včetně Výpisů se považují za obdržena v den, kdy rozešleme elektronickou poštou upozornění a/nebo vyvěsíme elektronické Sdělení online, a to i v případě, že v jakékoliv důvodu nemáte k elektronickému Sdělení přístup.
  - e. Jste povinen nás bezodkladně informovat při změně adresy nebo jiných kontaktních údajů (jako je poštovní nebo e-mailová adresa, telefonní číslo), které jste uvedli. Pokud jsme nemohli doručit jakýkoli Výpis nebo jiné Sdělení nebo pokud byly vráceny, bude to považováno za porušení této Smlouvy a můžeme ukončit snahu o komunikaci s Vámi do doby, kdy obdržíme správné kontaktní údaje. Neopovídáme za neobdržení jakékoliv Sdělení (včetně Výpisů), pokud je zasláno na adresu nebo v souladu s ostatními kontaktními údaji k Vašemu Karetnímu účtu, které jsou uvedeny v našich záznamech, ani za případy, kdy Sdělení nezasíláme, protože předchozí Sdělení byla nedoručena.
  - f. Jste rovněž povinen nás informovat o jakýchkoli změnách údajů, které jste nám poskytli, jako jsou údaje poskytnuté při podání žádosti o Kartu. Jste povinen nám poskytnout jakékoli další údaje a podklady, které si vyžádáme nebo které vyžaduje platná právní úprava.
  - g. Souhlasíte s tím, že Vaše Společnost nám smí poskytnout Vaše kontaktní údaje včetně Vašeho telefonního čísla (čísle), e-mailové adresy a adresy bydliště.
- 20. Reklamáce a problémy se skupenými zbožím a službami**
- a. Máte-li stížnost nebo problém s Obchodním místem nebo jakýmkoli zbožím a službami účtovanými k tíži Vašeho Karetního účtu, Vaše povinnost uhradit veškeré Transakce na Vašem Karetním účtu tím není dotčena a jste povinen spor vyřešit přímo s Obchodním místem.
  - b. Máte-li jakékoli reklamace ohledně Vašeho Karetního účtu nebo služeb, které Vám poskytujeme, obraťte se prosím na naše zákaznické oddělení, na adresu American Express, spol. s r.o., se sídlem Praha 1, Na Příkopě 1096/19, PSČ 117 19 (nebo na jakékoli jinou adresu, kterou Vám sdělíme).
  - c. Pokud Vaši reklamaci nemůžeme vyřešit a obdržíte od nás konečné vyrozumění s tímto sdělením, jste oprávněn záležitost předat Finančnímu arbitrovi České republiky, Washingtonova 25, Praha 1.
- 21. Oděizení/stracené Karty, nepravdivé provedení Transakce a zneužití Vaší Karty**
- a. Jste povinen nás neprodělně informovat telefonicky na číslo +420 222 800 333 (nebo na jakékoli jinou telefonní číslo, které Vám sdělíme), pokud:
    - i) je Vaše Karta stracena nebo oděizena;
    - ii) nebyla obdržena Náhradní karta;
    - iii) se další osoba dozví Váš Kód;
    - iv) máte podezření, že Vaše Karta je zneužívána nebo došlo k neoprávněné Transakci; nebo
    - v) máte podezření, že určitá Transakce byla zpracována nepravdivě.
  - b. Pokud se později najde Karta, jejíž ztrátu nebo oděizení jste nahlásil, jste povinen jí zničit a počkat na Náhradní kartu.
  - c. Vaše maximální odpovědnost nebo maximální odpovědnost Společnosti za jakékoli neoprávněné Transakce na Kartě odpovídá částce 150 €, pokud nedošlo k tomu, že:
    - i) jste porušil tuto Smlouvu (včetně oddílu „Používání Karty/Kódů“) podvodným jednáním, úmyslně nebo z hrubé nedbalosti; nebo
    - ii) jste přispěl ke ztrátě, oděizení nebo zneužití Karty, či jste v něm byl zapojen nebo z něj měl prospěch, kdy odpovídáte za celou částku neoprávněné Transakce. Například pokud jste dal Kartu a/nebo Kód k užívání jiné osobě nebo jste nepodnikl přiměřené

- kroky k ochraně bezpečnostních prvků své Karty, pak budete odpovídat za celou částku neoprávněné Transakce.
- d. Pokud jste nepřispěl ke ztrátě, oděizení nebo zneužití Karty, ani jste v něm nebyl zapojen a neměl z něj prospěch, neodpovídáte nám za žádné neoprávněné Transakce, jakmile nás o tom vyrozumíte.
  - e. Zavazujete se poskytnout součinnost včetně neoprávněné Transakce, jakmile nás o tom vyrozumíte, nebo kopie úřední policejní zprávy, pokud o ně požádáme. Rovněž souhlasíte s tím, že můžeme poskytovat informace úřadům.
  - f. Dojde-li při Transakci k chybám našim zavinením, budeme anulovat tuto Transakci a uvedeme Vaši Karetní účet do stavu, jako kdyby k Transakci nedošlo. Vyhrážáme si právo znovu začítovat správnou částku Transakce.
  - g. Pokud si při kontaktu s námi přejete zpochybnit Transakci, zahájíme šetření a dočasně na Vaši Karetní účet připejeme částku Transakce. Jakmile bude šetření uzavřeno, upravíme stav Vašeho Karetního účtu odpovídajícím způsobem.
- 22. Schválené Transakce**
- a. Tento oddíl se použije pouze na Transakce v Obchodních místech v Evropském hospodářském prostoru.
  - b. Jste oprávněn vyžadovat refundaci Transakce, pokud jste v době, kdy jste Transakci odsouhlasil, nezadal přesnou částku Transakce a částka uvedená na Výpisu je vyšší než částka, kterou jste mohl rozumně očekávat.
  - c. Jste povinen předložit žádost o refundaci během osmi (8) týdnů od data Transakce.
  - d. Vaši žádost o refundaci prošetříme s ohledem na Vaše Transakce provedené v poslední době a veškeré platnostní okolnosti související s danou Transakcí. Jste povinen nám poskytnout veškeré informace, které si k okolnostem Transakce vyžádáme, přičemž jsme oprávněni tyto informace předat dalším organizacím nebo osobám, které záležitost prošetří.
  - e. Do deseti (10) pracovních dní od obdržení úplných informací a dokumentace k Vašemu sporu, včetně informací, které si můžeme vyžádat pro účely potvrzení, že se spor týká Transakce spadající pod tento oddíl, poskytneme refundaci nebo vysvětlíme zamítnutí žádosti o refundaci. Vyhrážáme si právo odpovídajícím způsobem upravit Vaši Karetní účet.

#### 23. Omezení naší odpovědnosti

- a. Neopovídáme Vám a/nebo Vaší společnosti za škodu způsobenou:
  - i) opožděným přijetím Karty nebo nepřijetím Karty nebo podmínkami používání Karty stanovenými Obchodním místem;
  - ii) způsobem přijetí nebo nepřijetí Karty Obchodním místem;
  - iii) v souvislosti se zbožím a službami zakoupenými na Kartu nebo jejich dodáním nebo nedodáním;
  - iv) neplněním povinností podle této Smlouvy, pokud toto neplnění zavání třetí strana nebo nastane v důsledku selhání systému, výpadku zpracování dat, průmyslového sporu nebo jiné události mimo naši kontrolu; nebo
  - v) použitím Karty v přístroji, který vydává zbroj, službu nebo hotovost nebo jiné platební prostředky.
- b. Neopovídáme Vám ani Vaší společnosti za úšly zisk.

#### 24. Změny

- a. Jsme oprávněni kdykoli změnit jakékoli ustanovení této Smlouvy včetně poplatků (provizí), způsobu započtení plateb a výhod a služeb spojených s Vaší Kartou a podmínek týkajících se Vašich platebních povinností.
- b. Jsme povinni Vás informovat o každé změně podmínek nejméně dva (2) měsíce před datem účinnosti změny. Pokud nám písemně do data účinnosti těchto změn nesdělíte, že změny neakceptujete, má se za to, že jste změny akceptoval. Pokud nepřijmete jakékoli změny této Smlouvy, můžete Smlouvu ukončit okamžitě a bez poplatku před datem účinnosti těchto změn tak, že zničíte veškeré Karty vydané k Vašemu Karetnímu účtu nebo nám je zašlete zpět a požádáte o uzavření Karetního účtu. Odpovídáte za veškeré Transakce (včetně smluvních pokut a poplatků) provedené do data ukončení této Smlouvy podle oddílu „Odpovědnost“.
- c. Pokud provedeme v průběhu jednoho roku jednu velkou změnu nebo více menších změn, můžeme Vám poskytnout aktualizovanou verzi této Smlouvy nebo shrnutí změn.

#### 25. Pozastavení používání Karty

- a. Jsme oprávněni a okamžitou platností pozastavít používání Vaší Karty z bezpečnostních důvodů, pokud máme podezření na neoprávněné a/nebo podvodné používání nebo pokud se domníváme, že Vy a/nebo Vaše Společnost nebudete schopni včas a v plné výši splatit závazky na Vašem Karetním účtu a/nebo ze souvisejících důvodů. V těchto případech jsme oprávněni Vás uvědomit předem nebo okamžitě po pozastavení a můžeme Vám sdělit důvody našeho rozhodnutí.
- b. Tato Smlouva pokračuje i poté, co přijmeme některou z těchto opatření a Vy a/nebo Vaše Společnost stále odpovídáte za veškeré Transakce na Vašem Karetním účtu.
- c. Pomínou-li důvody pozastavení práva používat Kartu uvedené v tomto oddílu a budeme-li o tom Vámi informováni, obnovíme Vaše právo používat Kartu nebo Vám poskytneme novou Kartu. Můžete nás kontaktovat na telefonním čísle +420 222 800 333 (nebo na jakémkoli jiném telefonním čísle, které Vám sdělíme).

#### 26. Porušení povinností

- a. Pokud Vy a/nebo Vaše Společnost porušujete povinnosti podle této Smlouvy nebo naší smlouvy se Společností, jako je například nezajištění provedení platby v termínu splatnosti, nebo pokud je jakákoli forma úhrady vrácena nebo není provedena v plné výši, považujeme to za porušení povinností souvisejících s Vaším Karetním účtem.
- b. Za porušení povinností souvisejících s Vaším Karetním účtem považujeme též okolnost, kdy bylo jakékoli prohlášení učiněné Vámi a/nebo Vaší Společností v souvislosti s Vaším Karetním účtem nepravdivé nebo zavádějící, kdy porušíte jakoukoli jinou smlouvu, kterou jste Vy a/nebo Vaše Společnost uzavřeli s námi nebo kteroukoli naší spřízněnou společností, nebo pokud existuje hrozba úpadku, insolvence nebo jiného věřitelského řízení, či takové řízení bylo proti Vám zahájeno, nebo pokud máme jakýkoli důvod se domnívat, že Vy a/nebo Vaše Společnost nejste úvěruschopní.
- c. V případě jakéhokoli porušení povinností odpovídáte Vy a/nebo Vaše Společnost rovněž za veškeré přiměřené náklady, které vzniknou nám nebo našim zástupcům, včetně nákladů na vymáhání, inkasní agenturu a poplatky a náklady na právní poradenství při vymáhání nezaplacených částek a náhradu škody, která by nám v důsledku porušení povinností mohla vzniknout.

### 27. Postoupení nároků

- 1 když to není naše smluvní povinnost, pokud připsíme na Vaš Karetní účet částku týkající se Vaší reklamace vůči třetí straně jako např. Obchodnímu místu, má se automaticky za to, že jste nám postoupil a převést jakékoli práva a nároky, které máte, měl jste nebo můžete mít vůči jakékoli třetí straně, v částce odpovídající částce, kterou jsme připsali na Vaš Karetní účet.
- Po připsání částky na Vaš Karetní účet se zavazujete, že nebudete vymáhat jakýkoliv nárok ani požadovat vyplacení od třetí strany částky, kterou jsme na Vaš Karetní účet připsali.
- Zavazujete se poskytnout nám požadovanou součinnost, pokud se rozhodneme vymáhat připsanou částku od třetí strany. Součinnost zahrnuje podepsání jakýchkoli dokumentů a poskytování jakýchkoli požadovaných informací. Pokud při jakékoli příležitosti připsíme částku na Vaš Karetní účet, nezkládá to povinnost učinit tak znovu.

### 28. Uzavření Karetního účtu Vámi

- Vy, nebo Vaším jménem Společnost, jste oprávněni kdykoli ukončit tuto Smlouvu tak, že splatíte veškeré závazky na Vašem Karetním účtu, zničíte nebo nám vrátíte Vaši Kartu, přestanete ji používat a požádáte o uzavření Karetního účtu.
- Vaš Karetní účet uzavřeme pouze po splacení veškerých závazků. Pokud na zrušené Kartě existují jakékoli zůstatky, stále se budou účtovat všechny příslušné poplatky. Poměrná část jakýchkoli uhrazených ročních poplatků naúčtovaných za rok, kdy byl Vaš Karetní účet uzavřen, bude připsána na Vaš Karetní účet podle oddílu „Platební podmínky“ této Smlouvy a podle Sazebníku.

### 29. Uzavření Karetního účtu nebo zrušení Karty námi

- Jste oprávněni ukončit tuto Smlouvu nebo zrušit jakoukoli Kartu nebo všechny Vaše Karty na základě písemné výpovědi s dvou(2)měsíční výpovědní lhůtou. Jste oprávněni ukončit Smlouvu okamžitě v případě porušení povinnosti nebo v případě ukončení Vašeho zaměstnaneckého poměru ve Společnosti nebo v případě přijetí rozhodnutí o ukončení Vašeho zaměstnaneckého poměru. Pokud k tomuto kroku přistoupíme, Vy a/nebo Vaše Společnost jste stále povinni uhradit veškeré dlužné částky na Vašem Karetním účtu.
- Tato Smlouva se ihned a automaticky ukončuje v případě ukončení smlouvy mezi Vaší společností a námi, v souladu s níž byla uzavřena tato Smlouva.
- Pokud je ukončena tato Smlouva z jakéhokoliv důvodu, Vy a/nebo Vaše Společnost jste povinni okamžitě splatit veškeré naše pohledávky, včetně nevyúčtovaných Transakcí, které nejsou uvedeny v posledním Výpisu. Uzavřeme Vaš Karetní účet pouze tehdy, až Vy a/nebo Vaše společnost splatíte veškeré naše pohledávky.
- Vy a/nebo Vaše Společnost stále odpovídáte za veškeré Transakce vzniklé používáním Vaší Karty včetně Opakovaných transakcí, dokud není používání Vaší Karty včetně Opakovaných transakcí ukončeno.
- Můžeme zrušit Vaši Kartu, pokud ji nepoužijete po dobu nejméně dvanácti (12) měsíců. Pokud tak učiníme, oznámíme Vám to minimálně dva (2) měsíce před zrušením.

### 30. Postoupení

- Jste oprávněni postoupit naše práva a převést naše povinnosti či je subkontrahovat podle této Smlouvy, a to bezplatně či úplatně na jakoukoliv společnost koncernu American Express nebo třetí straně, která je zmocněna či pověřena společností z koncernu American Express k provozování podnikatelské činnosti v oblasti vydávání karet American Express, s čímž vyslovujete souhlas.
- Pokud tak učiníme nebo budeme mít v úmyslu tak učinit, jsme oprávněni předat informace o Vás a Vašem Karetním účtu příslušné třetí straně nebo propojené osobě.

### 31. Oddělitelnost

Pokud je jakékoli ustanovení této Smlouvy v rozporu s platnou právní úpravou, považuje se toto ustanovení za změněné nebo zrušené za účelem dosažení souladu s platnou právní úpravou. Neovlivní to povinnosti stran podle této Smlouvy, které pokračují ve změně formě.

### 32. Použitelné právo a příslušnost k rozhodování sporů

- Tato Smlouva a jakékoli smluvní či nesmluvní povinnosti vzniklé na základě této Smlouvy nebo v souvislosti s ní se řídí českým právem a vykládají se v souladu s ním.
- Veškeré Nároky vzniklé z této Smlouvy a v souvislosti s ní budou s konečnou platností rozhodovány Rozhodčím soudem při Obchodní komoře České republiky a Agrární komoře České republiky. Nároky budou rozhodovány senátem sestávajícím ze 3 rozhodců v souladu s

jeho řádem a Pravidly. Rozhodčí nálež bude konečný a vykonatelný. „Nárok“ znamená jakýkoli nárok (včetně počátečních nároků, protinároků, procesní obrany a nároků třetích osob), spor mezi Vámi a námi vzniklý z této Smlouvy nebo související s ní, včetně jakékoli otázky ohledně její existence, platnosti nebo ukončení nebo vztahu vyplývajícího z této Smlouvy, ať již smluvního, nebo mimosmluvního (včetně nedbalosti, objektivní odpovědnosti a podvodu), nebo vzniklého na základě zákona, předpisů, směrnic nebo nařízení.

### 33. Daně, cla a devizové předpisy

- Vy a/nebo Vaše společnost jste povinni uhradit jakékoli daně, cla či jiné poplatky ukládané platnou právní úpravou v jakékoli zemi v souvislosti s Kartou, jakoukoli Transakcí na Vašem Karetním účtu nebo jakýmkoli používáním Karty z Vaší strany.
- Odpovídáte za dodržování devizových předpisů o směně cizích měn nebo místní platné právní úpravě, pokud se týkají používání Karty a Karetního účtu.

### Firemní karta American Express Sazebník standardních poplatků\*

Poplatky za vydání karty	
Vydání karty	0 Kč
Roční poplatek za vedení karty **	2.450 Kč
Roční poplatek za vedení zlaté karty **	3.300 Kč
Expresní vydání karty***	1.200 Kč
Aktivace PINu	0 Kč
Změna PINu	0 Kč
Vydání karty v případě ztráty/krádeže, nedoručení, poškození, vypršení platnosti	0 Kč
Změna limitu	0 Kč
Poplatky za používání karty	
Poplatek za výběr hotovosti	4%, min. 60 Kč
Příplatek za výběr hotovosti v zahraničí	0 Kč
Zablokování karty po nahlášení ztráty/krádeže	0 Kč
Poplatek za odmítnuté inkaso	80 Kč
Poplatek za převod z cizí měny****	2%
Neoprávněná reklamáce	0 Kč
Poplatek za zastání kopie výpisu	65 Kč

\* Podle všeobecných podmínek pro Držitele

\*\* Roční poplatek je účtován na prvním Výpisu a poté ve stejný měsíc každý následující rok

\*\*\* Karta je vydána následující pracovní den po přijetí žádosti

\*\*\*\* Poplatek za Transakce provedené v cizích měnách

American Express Services Europe Limited, se sídlem Belgrave House, 76 Buckingham Palace Road, London, SW1W 9AX, Spojené království registrovaná pod číslem 1833139 ve státech Anglie a Wales.

Společnost American Express Services Europe Limited je oprávněna poskytovat platební služby na základě povolení (415532) od Úřadu pro finanční služby podle Nařízení o platebních službách 2009.

REALNÉ ÚSPORY | DOKONALÝ PŘEHLED | MINIMÁLNÍ ADMINISTRATIVA | REALNÉ ÚSPORY | DOKONALÝ PŘEHLED | FIREMNÍ VÝDAJE POD KONTROLOU.™



CorpCare-CZ-CarememberApp-PSD-01-Nov09



## 8.8 Příloha č. 8 Prevence při používání platební karet

- všechny platební karty je nutné podepsat na jejich zadní straně
- platební karty je nutné po jejich obdržení aktivovat, jedná se o prevenci proti zneužití neoprávněnou osobou
- karta by měla být uložena na viditelném místě např. v peněžence, aby mohla být rychle zjištěna její možná ztráta
- nejlépe by ale karta měla být uložena v jiném úložném prostoru na doklady, než je peněženka
- po každé transakci by mělo docházet ke kontrole, zda nám byla skutečně vrácena naše platební karta
- pokud není nutné, neuvádějte číslo karty a datum expirace obchodním místům či jiným neautorizovaným osobám
- pokud bude obchodní místo vyžadovat kartu do vlastních rukou, měl by s kartou manipulovat vždy v přítomnosti držitele karty
- neměly by být uchovávány nesprávné doklady obsahující data o platební kartě
- PIN kód by měl být střežen a uchován na bezpečném místě, nesmí být na stejném místě společně s platební kartou
- PIN kód by měl být chráněn, aby ho nemohla vypozerovat cizí osoba například při platbě kartou
- karta je nepřenosná, to znamená, že nesmí být užívána jinou osobu než je její držitel
- v případě, kdy existuje riziko zneužití karty obchodním místem, neposkytujte údaje z karty
- pokud bankomat zablokuje a nevydá zpět kartu, neopouštějte tento bankomat a zavolejte na zákaznickou službu uvedenou na daném bankomatu
- jakmile dojde ke zjištění, že je karta ztracená, je nutné ji ihned zablokovat
- na kartách je možné si nastavit maximální limity pro platbu u obchodníka, platbu na internetu či pro výběr v hotovosti

## 8.9 Příloha č. 9 Ukázka šeku



## 8.10 Příloha č. 10 Rozhovor se specialistou

Rozhovor byl získán na základě osobní schůzky se specialistou pro kontakt s obchodním místem jedné platební instituce. Lukášem Marýzkem (Merchant Implementation Specialist).

### 1) Jak dlouho pracujete v této finanční instituci?

„Více jak 4,5 roku.“

### 2) Uzavíráte smlouvy mezi touto finanční institucí a obchodním místem o používání Vaší karty?

„Já osobně ne, nicméně blíže spolupracuji s obchodním oddělením, které tyto smlouvy podepisuje. mojí odpovědností je nastavení technického zázemí.“

### 3) Jak zhruba často měníte podmínky pro obchodní místa?

„Změna obchodních podmínek není nijak pravidelně měněna, hlavními faktory pro změnu smluvních podmínek pro obchodní místa jsou legislativní změny v České republice, potažmo nařízení Evropské rady. Poslední změna obchodních podmínek byla provedena na základě Evropského nařízení PSD. Časté změny v obchodních podmínkách negativně působí na důvěryhodnost poskytovaných služeb.“

**4) Musí na základě Vašich uzavřených smluv kontrolovat obchodní místa totožnost každého či podezřelého zákazníka, který platí Vaší platební kartou?**

*„Ano, v případě, že prodávající mají jakékoli podezření na zneužití platební karty, mají povinnost zkontrolovat identitu držitele karty. Faktory pro podezřelou manipulaci s platební kartou sdělujeme obchodním místům při školení personálu.“*

**5) Pokud tak nebude učiněno, je obchodní místo odpovědno za transakce, které nebyly provedeny držitelem karty?**

*„Dle platné legislativy je obchodní místo povinno provést pouze následující kroky:*

*1) vizuálně ověřit zda je karta v pořádku a obsahuje všechny bezpečnostní prvky pro daný druh platební karty.*

*2) ověření majitele karty u chipových karet prostřednictvím zadání čísla PIN u platebních karet s magnetickým proužkem za pomoci podpisu držitele, který musí být shodný s podpisem na kartě.*

*3) v případě, že platební terminál vydá oznámení o nutnosti volat hlasovou autorizaci, je obchodní místo povinno volat vydavatele platební karty a vyžádat si autorizační kód.*

*V případě, že obchodní místo nedodrží jednu z těchto podmínek, je plně odpovědno za provedené transakce.“*

**6) Kdy je obchodní místo odpovědno za neoprávněné transakce, za jakých podmínek je tedy můžete reklamovat?**

*„obchodní místo je plně odpovědno v případě porušení některého z bodů v otázce č. 5.“*

**7) Poskytujete obchodním místům určitá školení? Pokud ano, z jakých důvodů? Může obchodní místo zabránit zneužití karty?**

*„Obchodním místům poskytujeme audity, školení zaměřené na bezpečnostní prvky na kartách tak, aby jsme maximálně snížili možnosti zneužití platebních karet. V případě dodržení všech zásad pro akceptaci platebních karet, může obchodní místo velmi zmenšit pravděpodobnost zneužití platební karty.“*

### 9) Z jakých důvodů akceptují obchodní místa platební karty?

*„Důvodů může být několik. Prvním je zcela jasný fakt, že platebních karet bylo v loňské roce vydáno téměř 10mil. kusů, jen v České republice. Dalším zcela evidentním důvodem je upřednostnění klientů hradit platební kartou častěji než hotovostí. A v neposlední řadě můžu zmínit i skutečnost vysokých nákladů na zpracování hotovosti obchodním místem.“*

### 10) Jaká je praxe ve světě přesouvání poplatků za platbu kartou od obchodních míst přímo na spotřebitele?

*„Všeobecně by se dalo říci, že tuto možnost v legislativě upravující platební styk, využívá jen zlomek obchodních míst. O důvodech pro zavedení přesouvání těchto poplatků a znovu zrušení na mnoha obchodních místech můžeme pouze spekulovat. Já osobně to vidím jako další možnost konkurenčního boje.“*

## 8.11 Příloha č. 11 Tiskové zprávy bank o novém zákoně o platebním styku



### Změny v platebním styku

Dovolujeme si Vás informovat o změnách v oblasti poskytování platebních služeb, které jsme pro Vás připravili v souladu s novým zákonem č. 284/2009 Sb., o platebním styku v platném znění s účinností od 1. listopadu 2009.

### Tuzemský platební styk

- Všechny příchozí platby budou připisovány v den, kdy banka obdržela prostředky na svůj účet v rámci své provozní doby, tedy v tzv. den D.

- Doporučujeme nastavit limit u povoleného Inkasa či SIPO. Pokud máte aktuálně Vaše inkaso nebo SIPO nastaveno „Bez limitu“, budeme mít za to, že v souvislosti s Vaším inkasem nebo SIPO je Vámi očekáváno inkaso jakékoliv částky.

## **Zahraníční platební styk**

- Všechny příchozí zahraniční platby Vám budou připisovány ihned po přijetí instrukcí a prostředků bankou.
- Všechny standardní odchozí zahraniční platby budou odesílány s valutou maximálně jeden pracovní den po datu splatnosti.

V případě, že je zadána zahraniční platba v měně EHP (Evropský hospodářský prostor) do zemí EHP, při které nebude probíhat směna měn, je možné použít pouze typ poplatkování SHA (Share), tedy poplatky banky plátce hradí plátce a poplatky banky příjemce hradí příjemce platby. Platby splňující výše uvedená kritéria, ale zadané s poplatkem BEN nebo OUR budou odmítnuty.

V případě, že je zadána zahraniční platba v měně EHP do zemí EHP, při které proběhne směna měn, nebude možné použít poplatky BEN (všechny poplatky hradí příjemce). Platba splňující výše uvedená kritéria, ale zadaná s poplatkem BEN, bude odmítnuta.

V ostatních případech zůstane zachována stávající nabídka poplatkování.

### **Platební karty**

Dle PSD banka nesmí fyzickým osobám a drobným podnikatelům účtovat poplatek za blokaci karty. Banka tento poplatek všem klientům zrušila již 1. 7. 2009.

Odpovědnost klienta za neautorizované transakce (transakce bez přítomnosti karty - MO/TO a e-commerce) je nově stanovena pouze do výše 150,- EUR.

Odpovědnost klienta za autorizované transakce (transakce s přítomností karty ověřené podpisem nebo PINem) je i nadále v plné výši.

Reklamační lhůta se prodlužuje na 13 měsíců u neautorizované nebo nesprávně provedené transakce. Obchodník si může účtovat zvýšenou či sníženou cenu u platby kartou.

Další informace

Zcela bezplatně získáte informace, na které máte podle zákona nárok, prostřednictvím internetové aplikace Náhled účtu. Pro aktivaci přístupu do aplikace se neváhejte obrátit na svého bankovního poradce.

O konkrétních změnách v těchto oblastech Vás budeme dále průběžně informovat prostřednictvím těchto stránek.

Budete-li mít k výše uvedeným změnám jakékoli dotazy, neváhejte se obrátit na svého bankovního poradce.

## wüstenrot

Nový zákon o platebním styku

Platnost od 1. listopadu 2009

Od 1. listopadu 2009 nabude účinnosti nový zákon o platebním styku. Ve smyslu tohoto zákona nejsou vkladové účty stavebního spoření, ani účty úvěrové, platebními účty.

Některé operace na těchto účtech však mohou mít povahu platebních transakcí, a proto bude Wüstenrot - stavební spořitelna a.s. a Wüstenrot hypoteční banka a.s. plnit některé nové povinnosti způsobem a ve lhůtách stanovených tímto zákonem.

Zde naleznete nové Informace o provádění platebních transakcí stavební spořitelnou a hypoteční bankou, které zohledňují Vaše práva a způsob plnění nových povinností ze strany bankovních subjektů Wüstenrotu jako poskytovatelů platebních služeb.





### Jednotný evropský platební prostor



Jedním z klíčových témat, kterým se finanční instituce zabývaly na přelomu roku 2009 a 2010, byla příprava na nový zákon o platebním styku. Tento zákon vstoupil v platnost 1. 11. 2009 a transponoval do české legislativy Směrnici Evropského parlamentu a Rady 2007/64/ES ze dne 13. listopadu 2007 o platebních službách na vnitřním trhu (Payment Services Directive, PSD). Hlavními důvody zavedení nového zákona jsou jednak zvýšení ochrany uživatele platebního styku (v našem případě tedy držitele firemní karty American Express) a jednak sjednocení podmínek a postupů při platebním styku v jednotlivých zemích Evropské unie.

Některé požadavky nové směrnice Evropského parlamentu byly již dříve standardní součástí procesů a služeb poskytovaných zákazníkům American Express (například blokáce karty zdarma v případě ztráty nebo krádeže, omezení odpovědnosti držitele za škodu v případě zneužití karty, poskytnutí měsíčního výpisu zdarma, informace o použitém směnném kurzu). O dalších požadavcích, které si však již vyžádaly změny v našich postupech a také ve všeobecných podmínkách, jsme Vás již informovali začátkem roku.

Jednalo se například o povinnost refundace poměrné části ročního poplatku v případě zrušení karty, stanovení poplatků ve všeobecných podmínkách, povinnost informovat držitele o změně podmínek 2 měsíce předem aj.

Tak jako nový zákon o platebním styku není novelou předcházejícího, tak i nové všeobecné podmínky nejsou úpravou předcházejících podmínek, ale zcela novou verzí na výrazně vyšší úrovni. Podmínky také formálně upravují některá vylepšení služeb zákazníkům, mezi které patří například služba My Card Account – možnost nepřetržitého přístupu ke karetním účtům online přes zabezpečené webové rozhraní.

Nové všeobecné podmínky si vyžádaly zavedení nových formulářů žádostí o vydání karty, u kterých se zároveň podařilo provést řadu vylepšení na základě vašich podnětů. Nové formuláře například kombinují českou a anglickou verzi a jedním kliknutím lze jazykovou verzi změnit, o službu Express Cash lze požádat přímo na žádosti o kartu a již není třeba vyplňovat další formulář. Nová žádost umožňuje také jednoduše požádat o expresní vydání karty.



Volksbank – Důvěra spojuje

Nový zákon o platebním styku

Od 1. 11. 2009 nabývá účinnosti nový Zákon o platebním styku. V této souvislosti dochází ke změnám v poskytování bankovních služeb.

S platností od 1. listopadu 2009 nabývá účinnosti nový Zákon č. 284/2009 Sb., o platebním styku. Ke změnám v poskytování bankovních služeb dochází v oblastech:

smluvní dokumentace  
poskytování informací  
platebního styku  
platebních karet

Detailní informace naleznete v aktualizovaných Všeobecných obchodních podmínkách banky, vybraných produktových podmínkách, dokumentu Popis platebních služeb a v Sazebníku poplatků za poskytování peněžních a obchodních služeb, které jsou k dispozici na internetových stránkách banky a ve všech pobočkách Volksbank a Volksbank SHOP.

Souhrnné informace a komentář k nejdůležitějším změnám najdete také v Informačním dopisu klientům.

Uvedené dokumenty jsou účinné od 31. 10. 2009.

V případě dotazů se můžete obrátit na kteroukoliv pobočku nebo informační linku Volksbank 800 133 444.



Komerční banka je připravena na změny vyplývající z nového Zákona o platebním styku

Všechny tiskové zprávy

Čtvrtek, 1. 10. 2009

**Praha, 1. říjen 2009 – Nový Zákon č. 284/2009 Sb., o platebním styku přinese klientům v ČR od 1. listopadu 2009 několik významných změn. Komerční banka ukončila přípravy k implementaci nové normy a v nejbližších dnech bude informovat dopisem všechny své klienty o připravovaných změnách.**

"Při úpravě podmínek produktů souvisejících s novým Zákonem o platebním styku uplatnila Komerční banka maximálně proklientský přístup," uvedl Radko Belada, vedoucí Marketingu pro retailové bankovníctví. "I když to nebude vždy a za všech okolností pro banku optimální, rozhodli jsme se v duchu myšlenky nové normy chránit zájmy klienta i nad rámec požadavků zákona a přenést na sebe řadu nových rizik," doplnil Radko Belada.

Nejvíce změn čeká zejména klienty - občany a klienty - drobné podnikatele.

Nové podmínky například v souladu s novým zákonem umožní klientům zdarma stoplistovat ztracenou, odcizenou či zneužitou platební kartu. V případě ztráty, odcizení či zneužití karty bude významně omezen limit spoluúčasti klienta na škodách vzniklých transakcemi touto platební kartou. Za předpokladu, že nedošlo k porušení bezpečnostních pravidel pro nakládání s kartou, se bez ohledu na výši vzniklých škod bude klient podílet na jejich náhradě maximálně částkou 150 EUR, ostatní náklady ponese Komerční banka. Nad rámec znění nového zákona přitom Komerční banka bude limit 150 EUR vztahovat nikoli na jednu transakci, ale na součet částek všech transakcí, ke kterým došlo na zneužitě kartě, čímž výrazně zvýší ochranu držitelů karet.

Bezplatné informace o transakcích na běžném a spořicímu účtu získají nově klienti také prostřednictvím samostatné Expresní linky Plus, která bude klientům poskytována zdarma. Klienti, kteří tento komunikační prostředek využijí, budou jeho prostřednictvím informováni i o změnách smluvních podmínek.

Změny se dotknou i oblasti tuzemských a zahraničních platebních služeb. Nicméně řadu požadavků stanovených novým zákonem Komerční banka již v současné době splňuje - například často zmiňované zkrácení doby připsání prostředků na účet nebude pro klienty Komerční banky novinkou - již v současné době je mají k dispozici ve stejný den, kdy je obdrží banka.

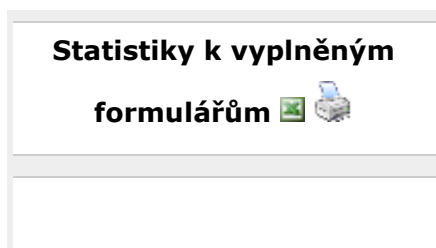
Kromě rozeslaných dopisů mohou klienti Komerční banky získat kompletní přehled o změnách platných od 1. listopadu 2009 na internetových stránkách [www.kb.cz](http://www.kb.cz) nebo na zvláštní Infolince KB 800 101 216.

**Komerční banka** je jednou z nejefektivnějších univerzálních bank ve střední Evropě. Poskytuje klientům komplexní služby v oblasti drobného, podnikového a investičního bankovníctví. Na 8 890 zaměstnanců skupiny Komerční banky obsluhuje 1 636 000 klientů, kteří mohou využít rozsáhlé sítě 397 obchodních míst v celé České republice. KB nyní provozuje 680 bankomatů. Více než 966 000 klientů využívá jeden z kanálů přímého bankovníctví.

KB je součástí skupiny Sociétés Générale, která je jednou z největších bankovních skupin v eurozóně (podle tržní kapitalizace). Jejích 163 000 zaměstnanců obsluhuje na celém světě více než 30 miliónů individuálních klientů.

## 8.12 Příloha č. 12 Výsledky dotazníků zpracované v elektronické aplikaci

Dotazníky byly zpracovány v online bezplatné aplikaci Oursurvey.biz.



Otázka	Odpověď												
<b>1)</b> Víte, že v roce 2009 byl přijat nový Zákon o platebním styku regulující určitá pravidla bankovních institucí?	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Varianta</th> <th>Počet</th> <th>%</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1) ano</td> <td>36</td> <td>36%</td> </tr> <tr> <td>2) ne</td> <td>64</td> <td>64%</td> </tr> </tbody> </table>	Varianta	Počet	%	1) ano	36	36%	2) ne	64	64%			
	Varianta	Počet	%										
	1) ano	36	36%										
2) ne	64	64%											
<b>2)</b> Máte ponětí, zda byly změněny příslušné smluvní podmínky, které přímo souvisejí s Vaším bankovním nebo karetním účtem?	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Varianta</th> <th>Počet</th> <th>%</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1) ano</td> <td>28</td> <td>28%</td> </tr> <tr> <td>2) ne</td> <td>72</td> <td>72%</td> </tr> </tbody> </table>	Varianta	Počet	%	1) ano	28	28%	2) ne	72	72%			
	Varianta	Počet	%										
	1) ano	28	28%										
2) ne	72	72%											
<b>3)</b> Souhlasíte, že by měly být některé platební služby regulovány legislativou, i na základě požadavků Evropské Unie?	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Varianta</th> <th>Počet</th> <th>%</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1) ano</td> <td>80</td> <td>79.21%</td> </tr> <tr> <td>2) ne</td> <td>21</td> <td>20.79%</td> </tr> </tbody> </table> <p>Za předpokladu, že budou mít pozitivní dopad na zákazníka. nikovi ve prospěch bankovních institucí ale nechala bych i působit nabídku a poptávku na trhu</p> <p>pouze v případě států patřících do Eurozóny</p>	Varianta	Počet	%	1) ano	80	79.21%	2) ne	21	20.79%			
	Varianta	Počet	%										
	1) ano	80	79.21%										
2) ne	21	20.79%											
<b>4)</b> Sledujete aktuality o nové legislativě týkající se bankovní praxe?	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Varianta</th> <th>Počet</th> <th>%</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1) ano</td> <td>18</td> <td>17.65%</td> </tr> <tr> <td>2) ne</td> <td>39</td> <td>38.24%</td> </tr> <tr> <td>3) občas</td> <td>45</td> <td>44.11%</td> </tr> </tbody> </table>	Varianta	Počet	%	1) ano	18	17.65%	2) ne	39	38.24%	3) občas	45	44.11%
	Varianta	Počet	%										
	1) ano	18	17.65%										
	2) ne	39	38.24%										
3) občas	45	44.11%											

<p><b>5)</b> Víte, že jsou zkrácené lhůty pro zadání platebního příkazu, tj. do konce následující pracovního dne?</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Varianta</th> <th>Počet</th> <th>%</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1) ano</td> <td>43</td> <td>43%</td> </tr> <tr> <td>2) ne</td> <td>57</td> <td>57%</td> </tr> </tbody> </table>	Varianta	Počet	%	1) ano	43	43%	2) ne	57	57%
Varianta	Počet	%								
1) ano	43	43%								
2) ne	57	57%								
<p><b>6)</b> Souhlasíte s těmito lhůtami?</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Varianta</th> <th>Počet</th> <th>%</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1) ano</td> <td>71</td> <td>70.3%</td> </tr> <tr> <td>2) ne</td> <td>30</td> <td>29.7%</td> </tr> </tbody> </table>	Varianta	Počet	%	1) ano	71	70.3%	2) ne	30	29.7%
Varianta	Počet	%								
1) ano	71	70.3%								
2) ne	30	29.7%								
<p><b>7)</b> Stalo se Vám někdy, že lhůty pro zadání platebního příkazu Vás poškodily?</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Varianta</th> <th>Počet</th> <th>%</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1) ano</td> <td>23</td> <td>23%</td> </tr> <tr> <td>2) ne</td> <td>77</td> <td>77%</td> </tr> </tbody> </table>	Varianta	Počet	%	1) ano	23	23%	2) ne	77	77%
Varianta	Počet	%								
1) ano	23	23%								
2) ne	77	77%								
<p><b>8)</b> Víte, že nyní je přijatá platba považována za den připsání na účet příjemce?</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Varianta</th> <th>Počet</th> <th>%</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1) ano</td> <td>69</td> <td>69%</td> </tr> <tr> <td>2) ne</td> <td>31</td> <td>31%</td> </tr> </tbody> </table>	Varianta	Počet	%	1) ano	69	69%	2) ne	31	31%
Varianta	Počet	%								
1) ano	69	69%								
2) ne	31	31%								
<p><b>9)</b> Budete hradit poplatky, např. daně, z tohoto důvodu dříve?</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Varianta</th> <th>Počet</th> <th>%</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1) ano</td> <td>51</td> <td>51%</td> </tr> <tr> <td>2) ne</td> <td>49</td> <td>49%</td> </tr> </tbody> </table>	Varianta	Počet	%	1) ano	51	51%	2) ne	49	49%
Varianta	Počet	%								
1) ano	51	51%								
2) ne	49	49%								
<p><b>10)</b> Dostal/a jste někdy penalizaci, když se Vaše platba se o den či více dní zpozdila?</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Varianta</th> <th>Počet</th> <th>%</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1) ano</td> <td>38</td> <td>38%</td> </tr> <tr> <td>2) ne</td> <td>62</td> <td>62%</td> </tr> </tbody> </table> <p>nemam rad Smouly V případě doplatku debetu na kreditní kartě - na základě telefonátu a vysvětlení situace následně penalizace anulována. nezpožďuji se, prozatím :-P</p>	Varianta	Počet	%	1) ano	38	38%	2) ne	62	62%
Varianta	Počet	%								
1) ano	38	38%								
2) ne	62	62%								
<p><b>11)</b> Víte, že již nesmí být poplatek za blokaci karty při její ztrátě, krádeži apod.?</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Varianta</th> <th>Počet</th> <th>%</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1) ano</td> <td>25</td> <td>25%</td> </tr> <tr> <td>2) ne</td> <td>75</td> <td>75%</td> </tr> </tbody> </table>	Varianta	Počet	%	1) ano	25	25%	2) ne	75	75%
Varianta	Počet	%								
1) ano	25	25%								
2) ne	75	75%								

<p><b>12)</b> Souhlasíte s touto změnou?</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Varianta</th> <th>Počet</th> <th>%</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1) ano</td> <td>89</td> <td>89%</td> </tr> <tr> <td>2) ne</td> <td>11</td> <td>11%</td> </tr> </tbody> </table>	Varianta	Počet	%	1) ano	89	89%	2) ne	11	11%	
Varianta	Počet	%									
1) ano	89	89%									
2) ne	11	11%									
<p><b>13)</b> Víte, že dle nového zákona je odpovědnost spotřebitele za neoprávněné transakce ve výši 150 EUR?</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Varianta</th> <th>Počet</th> <th>%</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1) ano</td> <td>19</td> <td>19%</td> </tr> <tr> <td>2) ne</td> <td>81</td> <td>81%</td> </tr> </tbody> </table>	Varianta	Počet	%	1) ano	19	19%	2) ne	81	81%	
Varianta	Počet	%									
1) ano	19	19%									
2) ne	81	81%									
<p><b>14)</b> Dle nového zákona je odpovědnost spotřebitele za neoprávněné transakce ve výši 150 EUR.  Souhlasíte s touto regulací?</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Varianta</th> <th>Počet</th> <th>%</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1) ano</td> <td>47</td> <td>47%</td> </tr> <tr> <td>2) ne</td> <td>53</td> <td>53%</td> </tr> </tbody> </table>	Varianta	Počet	%	1) ano	47	47%	2) ne	53	53%	
Varianta	Počet	%									
1) ano	47	47%									
2) ne	53	53%									
<p><b>15)</b> Máte obavy z toho, že může dojít k zneužití Vašeho běžného nebo kreditního účtu?</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Varianta</th> <th>Počet</th> <th>%</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1) ano</td> <td>70</td> <td>69.31%</td> </tr> <tr> <td>2) ne</td> <td>31</td> <td>30.69%</td> </tr> </tbody> </table>	Varianta	Počet	%	1) ano	70	69.31%	2) ne	31	30.69%	
Varianta	Počet	%									
1) ano	70	69.31%									
2) ne	31	30.69%									
<p><b>16)</b> Jste obezřetní při platbě platební kartou, abyste v důsledku nedbalého chování nebyli odpovědní za případné odčerpání neoprávněných finančních prostředků ?</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Varianta</th> <th>Počet</th> <th>%</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1) ano</td> <td>91</td> <td>91% ale hlavu si z toho nedelam</td> </tr> <tr> <td>2) ne</td> <td>9</td> <td>9%</td> </tr> </tbody> </table>	Varianta	Počet	%	1) ano	91	91% ale hlavu si z toho nedelam	2) ne	9	9%	
Varianta	Počet	%									
1) ano	91	91% ale hlavu si z toho nedelam									
2) ne	9	9%									
<p><b>17)</b> Víte, že platební instituce mají povinnost Vás informovat o měsíčních pohybech na Vašem účtu a to zdarma?</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Varianta</th> <th>Počet</th> <th>%</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1) ano</td> <td>49</td> <td>49%</td> </tr> <tr> <td>2) ne</td> <td>51</td> <td>51%</td> </tr> </tbody> </table>	Varianta	Počet	%	1) ano	49	49%	2) ne	51	51%	
Varianta	Počet	%									
1) ano	49	49%									
2) ne	51	51%									
<p><b>18)</b> Vadí Vám vysoké poplatky za platební služby?</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Varianta</th> <th>Počet</th> <th>%</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1) ano</td> <td>93</td> <td>93%</td> </tr> <tr> <td>2) ne</td> <td>7</td> <td>7%</td> </tr> </tbody> </table>	Varianta	Počet	%	1) ano	93	93%	2) ne	7	7%	
Varianta	Počet	%									
1) ano	93	93%									
2) ne	7	7%									
<p><b>19)</b></p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Varianta</th> <th>Počet</th> <th>%</th> </tr> </thead> <tbody> </tbody> </table>	Varianta	Počet	%							
Varianta	Počet	%									



Víte, že zrušení účtu je dle zákona bezplatné?	1) ano	48	48%
	2) ne	52	52%

**20)**

Víte, že zrušení účtu je dle zákona bezplatné.	<b>Varianta</b>	<b>Počet</b>	<b>%</b>
Vítáte tuto změnu zákona?	1) ano	92	92%
	2) ne	8	8%

<b>Varianta</b>	<b>Počet</b>	<b>%</b>
-----------------	--------------	----------

1) ano	14	14%
--------	----	-----

**21)**

Měli jste někdy problém s inkasem, kdy jste se strženou částkou nesouhlasili?

2) ne	86	86%
-------	----	-----

nesetkal jsem se s touto situací  
Pokud možno se inkasu snažím vyhýbat a disponovat prostředky dle svého uvážení včetně splatnosti pohledávek. Navíc povětšinou je inkaso bankou zpoplatněno.

**22)**

Víte, že nyní máte osmitýdenní lhůtu, kdy po nahlášení nesouhlasu s inkasní platbou má banka povinnost do deseti dnů tuto navrátit nebo odůvodnit nevykonání této akce.

<b>Varianta</b>	<b>Počet</b>	<b>%</b>
1) ano	15	14.85%
2) ne	86	85.15%

**23)**

Víte, že nyní může obchodní místo (např. restaurace) vyžadovat po spotřebiteli poplatek za platbu platební kartou?

<b>Varianta</b>	<b>Počet</b>	<b>%</b>
1) ano	41	40.59%
2) ne	60	59.41%

**24)**

Víte, že nyní může obchodní místo (např. restaurace) vyžadovat po spotřebiteli poplatek za platbu platební kartou.

<b>Varianta</b>	<b>Počet</b>	<b>%</b>
1) ano	14	14%
2) ne	86	86%

Souhlasíte s touto regulací?

<b>25)</b> Pokud by Vás obchodní místo vyzvalo k tomuto poplatku, platili byste raději v hotovosti?	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Varianta</th> <th>Počet</th> <th>%</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1) ano</td> <td>81</td> <td>81%</td> </tr> <tr> <td>2) ne</td> <td>19</td> <td>19%</td> </tr> </tbody> </table>	Varianta	Počet	%	1) ano	81	81%	2) ne	19	19%
Varianta	Počet	%								
1) ano	81	81%								
2) ne	19	19%								
<b>26)</b> Pokud byste platili platební kartou a hradili tak obchodnímu místu poplatek, dali byste obsluze i přesto spropitné?	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Varianta</th> <th>Počet</th> <th>%</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1) ano</td> <td>46</td> <td>46%</td> </tr> <tr> <td>2) ne</td> <td>54</td> <td>54%</td> </tr> </tbody> </table>	Varianta	Počet	%	1) ano	46	46%	2) ne	54	54%
Varianta	Počet	%								
1) ano	46	46%								
2) ne	54	54%								
<b>27)</b> Navštěvovali byste dále obchodní místa, u kterých se musí hradit poplatek za platbu platební kartou?	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Varianta</th> <th>Počet</th> <th>%</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1) ano</td> <td>37</td> <td>36.63%</td> </tr> <tr> <td>2) ne</td> <td>64</td> <td>63.37%</td> </tr> </tbody> </table>	Varianta	Počet	%	1) ano	37	36.63%	2) ne	64	63.37%
Varianta	Počet	%								
1) ano	37	36.63%								
2) ne	64	63.37%								
<b>28)</b> Používáte platební kartu?	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Varianta</th> <th>Počet</th> <th>%</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1) ano</td> <td>91</td> <td>91%</td> </tr> <tr> <td>2) ne</td> <td>9</td> <td>9%</td> </tr> </tbody> </table>	Varianta	Počet	%	1) ano	91	91%	2) ne	9	9%
Varianta	Počet	%								
1) ano	91	91%								
2) ne	9	9%								
<b>29)</b> Víte, že je možné, aby došlo ke zneužití Vaší karty?	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Varianta</th> <th>Počet</th> <th>%</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1) ano</td> <td>90</td> <td>90%</td> </tr> <tr> <td>2) ne</td> <td>10</td> <td>10%</td> </tr> </tbody> </table>	Varianta	Počet	%	1) ano	90	90%	2) ne	10	10%
Varianta	Počet	%								
1) ano	90	90%								
2) ne	10	10%								
<b>30)</b> Provádíte důkladně pravidelnou kontrolu Vašeho měsíčního výpisu.	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Varianta</th> <th>Počet</th> <th>%</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1) ano</td> <td>69</td> <td>68.32%</td> </tr> <tr> <td>2) ne</td> <td>32</td> <td>31.68%</td> </tr> </tbody> </table>	Varianta	Počet	%	1) ano	69	68.32%	2) ne	32	31.68%
Varianta	Počet	%								
1) ano	69	68.32%								
2) ne	32	31.68%								
<b>31)</b> Bránil byste se v případě, kdy byste byl odpovědný za všechny neoprávněné transakce z Vašeho účtu prostřednictvím Vaší platební karty?	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Varianta</th> <th>Počet</th> <th>%</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1) ano</td> <td>83</td> <td>83%</td> </tr> <tr> <td>2) ne</td> <td>17</td> <td>17%</td> </tr> </tbody> </table>	Varianta	Počet	%	1) ano	83	83%	2) ne	17	17%
Varianta	Počet	%								
1) ano	83	83%								
2) ne	17	17%								
<b>32)</b> Bránil byste se v případě, kdy byste byl odpovědný za všechny neoprávněné transakce z Vašeho účtu prostřednictvím Vaší platební	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Varianta</th> <th>Počet</th> <th>%</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1) ano</td> <td>34</td> <td>34%</td> </tr> <tr> <td>2) ne</td> <td>4</td> <td>4%</td> </tr> </tbody> </table>	Varianta	Počet	%	1) ano	34	34%	2) ne	4	4%
Varianta	Počet	%								
1) ano	34	34%								
2) ne	4	4%								

karty.

**3)** Tato situace se mi nestala. 62 62%

Pokud ano, hlásil jste ihned po zjištění blokaci karty?

**33)**

Stalo se Vám někdy, že jste ztratil či Vám byla platební karta ukradena?

Varianta	Počet	%
		33.33%
<b>1)</b> ano	33	Byly zcizeny 3 karty (dvě platební, jedna kreditní) spolu s peněžeknou a doklady.
		66.67%
<b>2)</b> ne	66	Nemam rad Smouly a spatne napsane dotazniky :-)

**34)**

Podal byste trestní oznámení v případě, že Vám byla zneužita platební karta?

Varianta	Počet	%
<b>1)</b> ano	87	82.86%
<b>2)</b> ne	18	17.14%

**35)**

Používáte platební kartu i k hrazení transakcí na internetu, to znamená bez přítomnosti karty.

Varianta	Počet	%
<b>1)</b> ano	63	60.58%
<b>2)</b> ne	41	39.42%

**36)**

Vyžadoval od Vás někdy obchodník doklad totožnosti?

Varianta	Počet	%
<b>1)</b> ano	31	30.69%
<b>2)</b> ne	70	69.31%

## 8.13 Příloha č. 13 Dotazník pro držitele karet

Vážení,

dovolte mi, abych Vám představila účel a obsah tohoto dotazníku, který se vztahuje k novému Zákonu o platebním styku, jež nabyl účinnosti 1. listopadu 2009.

Jedná se o 26 otázek, které se zabývají změnami, které sebou tento zákon přinesl. Všech získaných poznatků bude využito a zpracováno v diplomové práci s názvem Zákon o platebním styku v právní teorii a praxi ČR.

Tímto Vás žádám o věnování několika minut Vašeho vzácného času k vyplnění tohoto dotazníku.

Předem velmi děkuji za spolupráci

S pozdravem

Bc. Michaela Rožánková

Student Provozně ekonomické fakulty ČZU v Praze

- 1) Víte, že v roce 2009 byl přijat nový Zákon o platebním styku regulující určitá pravidla bankovních institucí?
  - a. Ano
  - b. Ne
  
- 2) Máte ponětí, zda byly změněny příslušné smluvní podmínky, které přímo souvisejí s Vaším bankovním nebo karetním účtem?
  - a. Ano
  - b. Ne
  
- 3) Souhlasíte, že by měly být některé platební služby regulovány legislativou, i na základě požadavků Evropské Unie?
  - a. Ano

b. Ne

4) Sledujete aktuality o nové legislativě týkající se bankovní praxe?

a. Ano

b. Ne

c. Občas

5) Stalo se Vám někdy, že lhůty pro zadání platebního příkazu Vás poškodily?

a. Ano

b. Ne

6) Víte, že jsou zkrácené lhůty pro zadání platebního příkazu, tj. do konce následující pracovního dne?

a. Ano

b. Ne

7) Souhlasíte s těmito lhůtami?

a. Ano

b. Ne

8) Víte, že nyní je přijatá platba považována za den připsání na účet příjemce?

a. Ano

b. Ne

9) Budete hradit poplatky, např. daně, z tohoto důvodu dříve?

a. Ano

b. Ne

10) Dostal/a jste někdy penalizaci, když se Vaše platba se o den či více dní zpozdila?

a. Ano

b. Ne

11) Víte, že již nesmí být poplatek za blokaci karty při její ztrátě, krádeži apod?

- a. **Ano**
- b. Ne

12) Souhlasíte s touto změnou?

- a. **Ano**
- b. Ne

13) Víte, že dle nového zákona je odpovědnost spotřebitele za neoprávněné transakce ve výši 150 EUR?

- a. Ano
- b. **Ne**

14) Souhlasíte s touto regulací?

- a. Ano
- b. **Ne**

15) Máte obavy z toho, že může dojít k zneužití Vašeho běžného nebo karetního účtu?

- a. Ano
- b. **Ne**

16) Jste obezřetní při platbě platební kartou, abyste v důsledku nedbalého chování nebyli odpovědní za případné odčerpání neoprávněných finančních prostředků?

- a. **Ano**
- b. Ne

17) Víte, že platební instituce mají povinnost Vás informovat o měsíčních pohybech na Vašem účtu a to zdarma?

- a. **Ano**
- b. Ne

18) Vadí Vám vysoké poplatky za platební služby?

- a. **Ano**
- b. Ne

19) Víte, že zrušení účtu je dle zákona bezplatné?

- a. Ano
- b. **Ne**

20) Vítáte tuto změnu zákona?

- a. **Ano**
- b. Ne

21) Měli jste někdy problém s inkasem, kdy jste se strženou částkou nesouhlasili?

- a. Ano
- b. **Ne**

22) Víte, že nyní máte osmitýdenní lhůtu, kdy po nahlášení nesouhlasu s inkasní platbou má banka povinnost do deseti dnů tuto navrátit nebo odůvodnit nevykonání této akce.

- a. Ano
- b. **Ne**

23) Víte, že nyní může obchodní místo (např. restaurace) vyžadovat po spotřebiteli poplatek za platbu platební kartou?

- a. Ano
- b. **Ne**

24) Souhlasíte s touto regulací?

- a. Ano
- b. **Ne**

25) Pokud by Vás obchodní místo vyzvalo k tomuto poplatku, platili byste raději v hotovosti?

- a. **Ano**
- b. Ne

26) Pokud byste platili platební kartou a hradili tak obchodnímu místu poplatek, dali byste obsluze i přesto spropitné?

- a. Ano
- b. **Ne**

27) Navštěvovali byste dále obchodní místa, u kterých se musí hradit poplatek za platbu platební kartou?

- a. Ano
- b. **Ne**

28) Používáte platební kartu.

- a. **Ano**
- b. Ne

29) Víte, že je možné, aby došlo ke zneužití Vaší karty.

- a. **Ano**
- b. Ne

30) Provádíte důkladně pravidelnou kontrolu Vašeho měsíčního výpisu.

- a. **Ano**
- b. Ne

31) Bránil byste se v případě, kdy byste byl odpovědný za všechny neoprávněné transakce z Vašeho účtu prostřednictvím Vaší platební karty?

- a. **Ano**
- b. Ne

32) Stalo se Vám někdy, že jste ztratil či Vám byla platební karta ukradena?

- a. Ano



b. Ne

33) Pokud ano, hlásil jste ihned po zjištění blokaci karty?

a. Ano

b. Ne

34) Podal byste trestní oznámení v případě, že Vám byla zneužita platební karta?

a. Ano

b. Ne

35) Vyžadoval od Vás někdy obchodník doklad totožnosti?

a. Ano

b. Ne

36) Používáte platební kartu i k hrazení transakcí na internetu, to znamená bez přítomnosti karty.

a. Ano

b. Ne

## 8.14 Příloha č. 14 Vyplněný dotazník pro vydavatele karet

### Dotazník pro platební instituce

Vážení,

dovoluji Vám představit účel a obsah tohoto dotazníku, který se vztahuje k novému Zákonu o platebním styku, jež nabyl účinnosti 1. listopadu 2009.

Jedná se o 8 otázek, které se zabývají změnami, které sebou tento zákon přinesl. Všech získaných poznatků bude využito a zpracováno v diplomové práci s názvem Zákon o platebním styku v právní teorii a praxi ČR.

Tímto Vás žádám o věnování několika minut Vašeho vzácného času k vyplnění tohoto dotazníku, jehož výsledky mohou upozornit na Váš názor a na aplikovanou bankovní praxi.

Předem velmi děkuji za spolupráci

S pozdravem

Bc. Michaela Rožánková

Student Provozně ekonomické fakulty ČZU v Praze

- 1) **Byli jste nuceni měnit smluvní podmínky pro klienty v důsledku zavedení nového Zákonu o platebním styku z 1. listopadu 2011**
  - a. ano ✓
  - b. ne
- 2) **Jste názoru, že Vaši instituci může daná legislativa poškozovat?**
  - a. ano ✓
  - b. ne
- 3) **Souhlasíte s regulacemi, které sebou nový Zákon o platebním styku přinesl?**
  - a. ano
  - b. ne ✓
- 4) **Jako poskytovatel platebních karet, souhlasíte s možností, kdy obchodní místo může požadovat poplatek po klientovi za platbu platební kartou?**
  - a. ano
  - b. ne ✓
- 5) **Informovali jste držitele o nových změnách na základě přijatého zákona, případně o nových smluvních podmínkách?**
  - a. ano ✓
  - b. ne
- 6) **Jak dlouho jste se připravovali na účinnost tohoto zákona?**
  - a. méně než rok
  - b. rok až tři roky ✓
  - c. více než tři roky
- 7) **Umožňujete zrušení účtu bezplatně, to znamená bez dalších podmínek, např. poplatky za zrušení trvalých příkazů?**
  - a. ano ✓
  - b. ne

- 8) Odpovědnost za zneužití platební karty dle Zákona o platebním styku je 150 EUR, zákon však neupřesňuje, zda je maximální odpovědnost za celou sumu neoprávněných transakcí, nebo k jednotlivé transakci. Jak si vykládá zákon Vaše instituce:
- a. 150 EUR za celou sumu neautorizovaných transakcí ✓
  - b. 150 EUR k jednotlivé neautorizované transakci

## 8.15 Příloha č. 15 Test IDNES

Na internetových stránkách je k dispozici test o znalosti Zákona o platebním styku, bohužel z něho nejsou statisticky zpracované výsledky. Což nenaplnuje účel výzkumu problematiky.

### **Vyznáte se v záležitostech nového zákona o platebním styku? Otestujte se**

Od prvního listopadu platí nový zákon o platebním styku. Banky už tedy nemohou účtovat některé poplatky. Zda se orientujete ve všech změnách, si prověřte v našem testu.

#### **1. Nově banky musí poskytnout svým klientům výpis z účtu (nebo zpřístupnit informace) zdarma a to:**

- a)  každý měsíc.
- b)  dvakrát za rok.
- c)  jednou za rok

#### **2. Peníze, které z vaší banky odešlete, musí být na účtu banky:**

- a)  ještě ten samý den.
- b)  do druhého dne.
- c)  do pěti dnů.

#### **3. Zrušení účtu od 1. listopadu nesmí trvat déle než:**

- a)  týden.
- b)  dva týdny.
- c)  měsíc.

#### **4. Ztracenou platební kartu vám zablokují:**

- a)  za 50-100 korun.
- b)  za 10-50 korun.
- c)  zdarma.

#### **5. Jaký je limit spoluúčasti klienta při ztrátě a následné neautorizované transakci z platební karty:**

- a)  100 eur.
- b)  150 eur.

c)  200 eur.

**6. Pokud vám z účtu v rámci inkasa strhnou vyšší částku, než je běžné, banku můžete požádat o vrácení peněz do:**

a)  šesti týdnů.

b)  osmi týdnů.

c)  deseti týdnů.

**7. Jaký poplatek většina bank právě naopak kvůli zákonu o platebním styku zvýšila?**

a)  Navýšení poplatků za vydání a používání debetních platebních karet.

b)  Náhrada za odcizenou či ztracenou platební kartu.

c)  Pojištění schopnosti splácet.

**8. Kdy u většiny bank musíte nejpozději podat platební příkaz, aby peníze došly druhý den?**

a)  Do 10:00.

b)  Do 15:00.

c)  Do zavírací doby dané pobočky.

**9. Když vám někdo vybere na kartu peníze z bankomatu dřív, než stačíte nahlásit ztrátu, budete se na škodě podílet pouze určitou částkou?**

a)  Ne, protože výběr z bankomatu se potvrzuje zadáním PINu.

b)  Ano, platí to však pouze u bankomatu "vaší" banky.

c)  Ano, vždycky.

**10. Za novou platební kartu po blokaci většinou zaplatíte:**

a)  50-100 korun.

b)  100-250 korun.

c)  500-1 000 korun.

## 8.16 Příloha č. 16 Dotazník pro zjištění průměrných měsíčních nákladů malého podniku

### Dotazník

*Tento dotazník je určen pro malý podnik, který má do 20 zaměstnanců. 5 zaměstnanců vykazuje cestovní náklady v podobě nákladů na prezentaci a služební cesty, které hradí prostřednictvím platební karty a poté následně zúčtovávají. Ostatní náležitosti nejsou pro tento model podstatné. Je nutné brát v úvahu, že se jedná o předpokládané odhady modelů na základě praxe s úhradami cestovních nákladů platebními kartami. Cílem tohoto dotazníku je odhad průměrných měsíčních výdajů, které procházejí přes platební karty.*

*Děkuji za čas strávený nad tímto krátkým dotazníkem, který poslouží ke zpracování diplomové práce na téma Zákon o platebním styku v právní teorii a praxi.*

*Michaela Rožánková*

*ČZU*

Poznatek: Jedná se o měsíční náklady pouze placené platební kartou zaměstnancem, který vykazuje cestovní náklady v podobě nákladů na prezentaci a služební cesty

- 1) V jaké výši jsou zhruba náklady za benzín?
  - a. do 1000 Kč
  - b. mezi 1000 Kč až 3000 Kč
  - c. 3000 Kč až 5000 Kč
  - d. 5000 Kč a více
- 2) V jaké výši se pohybují průměrně ceny za letenky?
  - a. do 2000 Kč
  - b. 2000 – 5000 Kč
  - c. 5000 – 10000 Kč
  - d. 10000 – 15000 Kč
  - e. 15000 Kč a více
- 3) V jaké výši se zhruba pohybují poplatky cestovním kancelářím?
  - a. do 100 Kč
  - b. mezi 100 Kč až 500 Kč
  - c. 500 Kč až 1000 Kč

- d. 1000 Kč a více
- 4) V jaké výši se pohybují průměrně ceny za ubytování?
- a. do 2000 Kč
  - b. 2000 – 5000 Kč
  - c. 5000 – 10000 Kč
  - d. 10000 – 15000 Kč
- 5) V jaké výši se pohybují průměrně ceny za stravování?
- a. do 2000 Kč
  - b. 2000 – 5000 Kč
  - c. 5000 – 10000 Kč
  - d. 10000 – 15000 Kč

## **8.17 Příloha č. 17 Dotazník pro zjištění průměrných měsíčních nákladů spotřebitelů**

### **Dotazník**

*Tento dotazník je určen pro osoby, s průměrným příjmem 23 000 Kč ve věku 20 – 30 let. Není podstatné, zda bydlí v podnájmu, nebo již splácí hypotéku, neboť jeho výdaje za životní styl jsou stejné. Cílem tohoto dotazníku je odhad průměrných měsíčních výdajů, které procházejí přes platební karty.*

*Děkuji za čas strávený nad tímto krátkým dotazníkem, který poslouží ke zpracování diplomové práce na téma Zákon o platebním styku v právní teorii a praxi.*

*Michaela Rožánková*

*ČZU*

- 1) Kolikrát v měsíci nakupujete v hypermarketech a hradíte přitom platební kartou?
- a. jednou až dvakrát měsíčně
  - b. třikrát až čtyřikrát měsíčně
  - c. pětkrát a více
- 2) V jaké hodnotě jsou tyto nákupy?
- a. do 1000 Kč

- b. mezi 1000 Kč až 2000 Kč
  - c. nad 2000 Kč
- 3) Jak často během měsíce nakupujete v supermarketech a hradíte přitom platební kartou?
- a. jednou až dvakrát měsíčně
  - b. třikrát až pětkrát měsíčně
  - c. šestkrát a více
- 4) V jaké hodnotě jsou tyto nákupy?
- a. do 100 Kč
  - b. od 100 – 400 Kč
  - c. 500 Kč a více
- 5) Jak často se stravujete v restauraci a hradíte přitom platební kartou?
- a. jednou až dvakrát měsíčně
  - b. třikrát až pětkrát měsíčně
  - c. šestkrát a více
- 6) V jaké hodnotě jsou tyto platby?
- a. do 100 Kč
  - b. od 100 – 400 Kč
  - c. 500 Kč a více
- 7) Jak často nakupujete různé dárky?
- a. jednou až dvakrát měsíčně
  - b. třikrát až pětkrát měsíčně
  - c. šestkrát a více
- 8) V jaké hodnotě jsou tyto platby?
- a. do 100 Kč
  - b. od 100 – 400 Kč
  - c. 500 Kč a více
- 9) Jak často nakupujete v drogerii a platíte platební kartou?
- a. jednou až dvakrát měsíčně
  - b. třikrát až pětkrát měsíčně
  - c. šestkrát a více



10) V jaké hodnotě jsou tyto platby?

- a. do 100 Kč
- b. od 100 – 400 Kč
- c. 500 Kč a více

11) V jaké hodnotě máte zhruba měsíční platby hrazené platební kartou, které se netýkají výše uvedených záležitostí?

- a. do 100 Kč
- b. od 100 – 400 Kč
- c. 500 Kč a více