

Česká zemědělská univerzita v Praze

Provozně ekonomická fakulta

Katedra obchodu a financí



Bakalářská práce

Platební styk v České republice po roce 1989

Marta Coufalová

© 2013 ČZU v Praze

ČESKÁ ZEMĚDĚLSKÁ UNIVERZITA V PRAZE

Katedra obchodu a financí
Provozně ekonomická fakulta

ZADÁNÍ BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

Coufalová Marta

Podnikání a administrativa Hradec Králové

Název práce

Platební styk v České republice po roce 1989

Anglický název

Payment contact in the Czech Republic after 1989

Cíle práce

Cílem rešeršní části bakalářské práce je popsání teorie zprostředkování platebního styku bankovním sektorem obecně a v rámci ČR po roce 1989 včetně charakteristiky významu zavádění nových komunikačních technologií do bankovního sektoru v oblasti platebního styku.

Cíle praktické části práce jsou:

- 1) Porovnání hotovostního a bezhotovostního platebního styku dle vybraných hledisek a návrh optimálního řešení provádění plateb z pohledu klientů bank.
- 2) Zjištění důvodů upřednostnění hotovostní platby před bezhotovostní platbou z pohledu klientů bank a porovnání jejich chování oproti návrhu optimálního řešení.

Metodika

Pro zpracování rešeršní části bakalářské práce bude použita metoda deskripce na základě syntézy informací z odborné literatury pojednávající o organizaci a formách zabezpečení platebního styku obchodními bankami.

Na základě zejména metody dedukce budou definována hlediska pro porovnání jednotlivých forem platebního styku a bude provedena analýza výhod a nevýhod hotovostního a bezhotovostního platebního styku v souvislosti se zavedením prostředků vzdáleného přístupu.

Vlastní dotazníkové šetření na hotovostní přepážce banky ohledně důvodů upřednostnění hotovostní platby před bezhotovostní z pohledu klientů bank bude použito k analýze jejich chování.

Harmonogram zpracování

Zpracování cílů a metodiky bakalářské práce: 1/2012 - 4/2012

Syntéza výchozí znalostní báze: 5/2012 - 9/2012

Porovnání forem platebního styku a návrh optimálního řešení: 10/2012 - 11/2012

Dotazníkové šetření a analýza chování klientů: 12/2012 - 2/2013

Výsledky, diskuse a závěry: 3/2013

Rozsah textové části

30 - 40 stran

Klíčová slova

Bankovníctví, platební styk, elektronické bankovníctví, platební karta, bankovní poplatky, hotovostní, bezhotovostní,

Doporučené zdroje informací

Miroslav Máče - Platební styk : klasický a elektronický - Grada, 2006, ISBN 80-247-1725-5

Elvíra Rendulová a Jaroslav Leks - Banky a platební styk - Computer Press, 2004, ISBN 80-251-0321-5

Zbyněk Kalabis - Bankovní služby v praxi - Computer Press, 2005, ISBN 80-251-0882-1

Ing. Milan Ulrich, Ing. Daniela Pfeiferová - Bankovníctví - CREDIT Praha, 2004, ISBN 80-213-0815-X

Pavel Juřík - Platební karty - Velká encyklopedie 1870-2006 - Grada, 2006, ISBN 80-247-2381-0

Michal Přádka, Jan Kala - Elektronické bankovníctví : rady a tipy - Computer Press, 2000, ISBN 80-7226-328-5

Ing. Václav Zeman, Ing. Tomáš Meluzín - Bankovníctví - Final tisk s.r.o. Olomoučany, 2006

Vedoucí práce

Ulrich Milan, Ing.

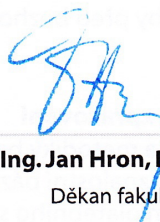
Termín odevzdání

březen 2013



Ing. Helena Čermáková, Ph.D.

Vedoucí katedry



prof. Ing. Jan Hron, DrSc., dr.h.c.

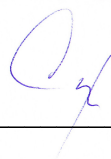
Děkan fakulty

V Praze dne 13.2.2013

Čestné prohlášení

Prohlašuji, že svou bakalářskou práci "Platební styk v České republice po roce 1989" jsem vypracovala samostatně pod vedením vedoucího bakalářské 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 bakalářské práce dále prohlašuji, že jsem v souvislosti s jejím vytvořením neporušila autorská práva třetích osob.

V Praze dne 7.3.2013



Poděkování

Ráda bych touto cestou poděkovala Ing. Milanu Ulrichovi za odborné rady a podporu v průběhu vedení mé bakalářské práce. Dále bych chtěla poděkovat celé své rodině za podporu během mého studia.

Platební styk v České republice po roce 1989

Payment contact in the Czech republic after 1989

Souhrn

Tato bakalářská práce obecně popisuje teorii a praxi zprostředkování platebního styku bankovním sektorem v České republice po roce 1989. Je zde uvedeno základní rozdělení platebního styku dle formy použitých platebních prostředků a přehled jednotlivých nástrojů platebního styku s ohledem na jejich využití. Hlavní důraz je kladen na význam zavádění nových technologií po roce 1989 do bankovního sektoru v rámci platebního styku a jejich přínos pro komunikaci mezi bankou a jejími klienty. V praktické části je provedeno porovnání hotovostního a bezhotovostního platebního styku z pohledu účtovaných poplatků a lhůt pro provedení transakce. Je zdůrazněn vliv použitého distribučního kanálu na hodnoty těchto dvou kritérií a navrženo optimální řešení provádění plateb. V navazující části je provedena analýza chování klientů banky ohledně důvodu využití hotovostní přepážky banky pro uskutečnění transakce. Je provedeno porovnání jejich chování s navrženým optimálním řešením a doporučena vhodnější varianta provedení transakce.

Summary

This bachelor thesis describes the general theory and practice of payment contact by the banking sector in the Czech Republic after 1989. There is mentioned the basic division of payment according to the form of payment and a list of payment instruments in terms of their use. The main emphasis is placed on the importance of the introduction of new technology in 1989 in the banking sector in the payment system and their contribution to the communication between the bank and its clients. The practical part is the comparison of cash and non-cash transactions from the perspective of the fees and time limits for the transaction. Emphasize the impact of used distribution channel to the values of these two criteria, and suggested an optimal solution for payments. In the next section is an analysis of client behaviour regarding reason of using bank cash desk for the transaction. There is

compared their behaviour with the proposed optimal solution and recommended suitable variant of the transaction.

Klíčová slova: Bankovnínictví, Platební styk, Platební karta, Elektronické bankovnínictví, Bankovní poplatky, Hotovostní, Bezhotovostní

Keywords: Banking, Payment contact, Payment card, Electronic banking, Banking fees, Cash, Cashless

OBSAH:

1. ÚVOD	11
2. CÍL PRÁCE A METODIKA	12
2.1 Cíl práce	12
2.2 Metodika práce.....	12
3. TEORETICKÁ VÝCHODISKA	13
3.1 Vymezení pojmu platební styk a význam platebního styku	13
3.2 Právní úprava platebního styku.....	13
3.3 Běžný účet.....	14
3.3.1 Číslo účtu.....	14
3.4 Základní rozdělení platebního styku dle formy použitých platebních prostředků ...	15
3.4.1 Hotovostní platební styk.....	15
3.4.2 Bezhotovostní platební styk	21
3.5 Systém platebního styku v České republice.....	25
3.6 Vliv zavádění technologií do bankovníctví po roce 1989.....	26
3.7 Prostředky vzdáleného přístupu	27
3.7.1 Platební karta	27
3.7.2 Elektronické bankovníctví.....	41
4. VLASTNÍ PRÁCE	51
4.1 Porovnání hotovostního a bezhotovostního platebního styku.....	52
4.1.1 Porovnání podle průměrné výše poplatku za službu	52
4.1.2 Porovnání podle lhůty pro provedení transakce z pohledu klienta.....	55
4.1.3 Návrh optimálního řešení provádění plateb	59
4.2 Důvody upřednostnění hotovostní platby před bezhotovostní platbou.....	61
4.2.1 Porovnání věkové skupiny a důvodu pro vklad třetí osoby	62
4.2.2 Porovnání částky vkladu a důvodu pro vklad třetí osoby.....	63
4.2.3 Návrh optimálního řešení provádění plateb	64
5. ZÁVĚR	65

6. SEZNAM POUŽITÝCH ZDROJŮ	67
6.1 Seznam literatury	67
6.2 Internetové odkazy	68
6.3 Seznam obrázků a grafů	71
7. PŘÍLOHY	72
7.1 Číselník kódů platebního styku v české republice (ČKPS)	72
7.2 Terminologie v oblasti platebního styku a platebních služeb	73
7.3 Mezinárodní kartové systémy v roce 2009	74
7.4 Hotovostní platební styk - poplatky za transakce provedené na hotovostní přepážce	75
7.5 Hotovostní platební styk - poplatky za transakce provedené platební kartou.....	75
7.6 Bezhotovostní platební styk - poplatky za transakce předané v písemné formě	76
7.7 Bezhotovostní platební styk - poplatky za službu Phonebanking	76
7.8 Bezhotovostní platební styk - poplatky za službu GSM banking	77
7.9 Bezhotovostní platební styk - poplatky za službu Internetbaking	77
7.10 Hotovostní platební styk - lhůty pro provedení transakce (za všechny banky) ...	78
7.11 Hotovostní platební styk - lhůty pro provedení transakce (za velké banky).....	79
7.12 Bezhotovostní platební styk - lhůty pro provedení transakce (za všechny banky)	80
7.13 Bezhotovostní platební styk - lhůty pro provedení transakce (za velké banky) ..	81
7.14 Vklad třetí osoby na hotovostní přepážce	82

1. ÚVOD

Tématem bakalářské práce je Platební styk v České republice po roce 1989.

Aniž bychom si to uvědomovali, každý z nás má zkušenosti v oblasti platebního styku. V dnešní době je pro nás zcela samozřejmé vlastnit účet v bance, provádět převody peněžních prostředků, používat platební kartu nebo obsluhovat svůj účet z domova díky možnostem, které s sebou přináší internetové bankovníctví. Banky přizpůsobují svojí nabídku trhu a zároveň vlastním obchodním cílům, přicházejí neustále s novými produkty a instrumenty platebního styku. Již od dětství je možné vlastnit účet v bance, dítě se od raného mládí učí zacházet s financemi a využívat všech možností, které mu účet nabízí včetně vzdělávání se v oblasti platebního styku. Banky tak do budoucna získají znalé klienty orientující se v jejich nabídce a aktivně využívající jejich produkty. Jak jsou na tom ale se znalostmi ohledně platebního styku současní klienti, dokáží všichni využívat veškerých výhod, které do bankovního sektoru přináší neustálé zavádění nových technologií odstartované zlomovým rokem 1989?

Zvolené téma bakalářské práce vychází z praktické zkušenosti získané při komunikaci s klienty na hotovostní přepážce banky. Při zdolávání námitek ohledně vysokých poplatků za realizaci hotovostního platebního styku a následném podrobnějším rozhovoru s klienty byla zjištěna skutečnost, že stále existuje poměrně velká část klientů, kteří se neorientují v široké nabídce bankovních produktů a tudíž nedokáží plně využít veškeré výhody spojené s konkrétním typem služby. Studie má podat ucelený přehled možností realizace platebního styku a pomoci se zorientovat v jednotlivých typech peněžních transakcí, které přinesou klientům především úsporu peněz a času. Práce by zároveň mohla být podkladem pro akviziční činnost pracovníků bank.

2. CÍL PRÁCE A METODIKA

2.1 Cíl práce

Cílem rešeršní části práce je popsání teorie zprostředkování platebního styku bankovním sektorem obecně a v rámci České republiky po roce 1989 včetně charakteristiky významu zavádění nových komunikačních technologií do bankovního sektoru v oblasti platebního styku.

Cíle praktické části jsou:

- 1) Porovnání hotovostního a bezhotovostního platebního styku dle vybraných hledisek a návrh optimálního řešení provádění plateb z pohledu klientů bank.
- 2) Zjištění důvodů upřednostnění hotovostní platby před bezhotovostní platbou z pohledu klientů bank a porovnání jejich chování oproti návrhu optimálního řešení.

2.2 Metodika práce

Pro zpracování rešeršní části práce bude použita metoda deskripce na základě syntézy informací z odborné literatury pojednávající o organizaci a formách zabezpečení platebního styku obchodními bankami.

Na základě zejména metody dedukce budou definována hlediska pro porovnání jednotlivých forem platebního styku a bude provedena analýza výhod a nevýhod hotovostního a bezhotovostního platebního styku v souvislosti se zavedením prostředků vzdáleného přístupu. Vlastní dotazníkové šetření na hotovostní přepážce banky ohledně důvodů upřednostnění hotovostní platby před bezhotovostní z pohledu klientů bank bude použito k analýze jejich chování.

3. TEORETICKÁ VÝCHODISKA

3.1 Vymezení pojmu platební styk a význam platebního styku

„Mezi základní služby, které poskytují banky svým klientům, patří realizace platebního styku, tedy hotovostní a bezhotovostní přesuny peněžních prostředků mezi jednotlivými subjekty hospodářského života – fyzickými i právnickými osobami, a to jak v rámci jednoho státu, tak i v zahraničí“ [1, s. 19].

„Platební styk můžeme definovat jako vztah mezi plátcem a příjemcem, který je uskutečňován v určitých formách buď přímo mezi nimi nebo prostřednictvím peněžního ústavu“ [1, s. 27].

Z tohoto pohledu zabezpečení platebního styku a jeho organizování patří mezi nejvýznamnější úkoly bank v ekonomice.

3.2 Právní úprava platebního styku

Oblast platebního styku je upravena samostatným právním předpisem, kterým je zákon č. 284/2009 Sb., o převodech peněžních prostředků, elektronických platebních prostředcích a platebních systémech (zákon o platebním styku), ve znění platném do 26. května 2011. Tento zákon upravuje provádění převodů peněžních prostředků, vydávání a užívání elektronických platebních prostředků, vznik a provozování platebních systémů v jakékoli měně a práva a povinnosti jejich účastníků.

Důležitá je dále novela zákona o platebním styku č. 139/2011 Sb., ve znění platném od 27. května 2011. Kromě zákona č. 284/2009 Sb., o platebním styku, mění ještě dalších 15 zákonů. Cílem novely je pomoci většímu rozvoji elektronických peněz především tím, že umožní jejich provozování více firmám [10].

Předpisy týkající se hotovosti a nakládání s nimi upravuje především zákon č. 136/2011 Sb. ze dne 27. dubna 2011 o oběhu bankovek a mincí a o změně zákona č. 6/1993 Sb., o České národní bance, ve znění pozdějších předpisů, výňatky z trestního zákoníku – padělání a pozměnění peněz a porušení autorského práva a výňatek z úplného znění zákona č. 6/1993 Sb. ze dne 17.12.1992 o České národní bance – Emise bankovek a mincí [11]

3.3 Běžný účet

Pro zprostředkování platebního styku je základem existence běžného účtu. Banky zřizují a vedou svým klientům, podnikatelským subjektům i občanům běžné účty, na které přijímají peněžní prostředky v hotovostní i bezhotovostní formě a zároveň provádí z běžného účtu výplaty hotovostí a domácí i zahraniční platby.

3.3.1 Číslo účtu

Pokud si klient otevře běžný účet u kterékoliv banky v tuzemsku, bude tento účet označen číslem. „*Číslem účtu ve vnitrostátním platebním styku - v tzv. národním formátu (rozuměj též i v platebních službách) – se rozumí identifikátor účtu klienta a kód platebního styku. Identifikátor účtu klienta a kód platebního styku jsou v písemné podobě vždy zřetelně odděleny*“ [2, s. 86]. Formát čísla účtu je pro tuzemsko jednotný, banky a jejich klienti musejí dodržovat jeho stanovenou strukturu. Identifikátor účtu klienta může být až šestnáctimístné číselné označení, z toho maximálně 6 znaků připadá na první část identifikátoru a maximálně 10 znaků na druhou část identifikátoru účtu klienta. Obě části musí být od sebe zřetelně odděleny. Nejčastěji se používá pomlčka nebo druhou část identifikátoru účtu klienta lze doplnit nulami do deseti míst a tím první část oddělit. Také celý identifikátor účtu klienta musí být oddělen od kódu platebního styku, pro tyto účely se používá lomítko[12]. Pro provádění platebního styku je důležité, aby klient znal číslo svého účtu, které se skládá z identifikátoru účtu klienta a kódu platebního styku. Stejně údaje musí plátce znát také ohledně čísla účtu příjemce.

Příklad čísla účtu:

zápis s pomlčkou pro oddělení obou částí identifikátoru: 40023-52334566/0300

zápis s nulami pro oddělení obou částí identifikátoru: 400230052334566/0300

V obou případech je číslo 40023 první část identifikátoru účtu klienta, číslo 52334566 tvoří druhou část identifikátoru účtu klienta a 0300 je kód platebního styku. Identifikátor účtu klienta vyjadřuje jedinečné označení konkrétního účtu v dané bance (u daného poskytovatele platebních služeb). „*Kód platebního styku je čtyřmístný číselný nebo alfabetycký kód, který je jedinečný pro každého účastníka vnitrostátního platebního*

systemu CERTIS¹ a představuje nezaměnitelnou identifikaci příslušného účastníka tohoto systému.“ [2, s. 88]. Pokud by číslo účtu bylo uvedeno chybně nebo nebylo vůbec uvedeno, platba bude provedena buď chybně nebo nemůže být provedena vůbec.

Číselník kódů platebního styku v České republice platný k 10.09.2012 je uveden jako Příloha č. 1 této práce.

Výše uvedená terminologie v oblasti platebního styku se začala používat v červnu roku 2011. Do té doby se používala terminologie, která navazovala na historické principy systému ABO². Mezi širokou veřejností a stejně tak i mezi pracovníky bank je tato původní terminologie natolik vžita, že se používá v běžné mluvě i nadále.

Přehled terminologie v oblasti platebního styku a platebních služeb je uveden v Příloze č.2.

3.4 Základní rozdělení platebního styku dle formy použitých platebních prostředků

Pro základní rozdělení platebního styku je důležitá forma použitých platebních prostředků. Z tohoto pohledu dělíme platební styk na hotovostní platební styk a bezhotovostní.

3.4.1 Hotovostní platební styk

„Hotovostní platební styk zahrnuje všechny peněžní pohyby uskutečněné za použití zákonných platidel. Zákonná platidla mají formu mincí a bankovek. Může k němu docházet i bez účasti bank“[3, s. 180].

„Zásobování ekonomiky potřebnou hotovostí probíhá téměř výhradně prostřednictvím obchodních bank, na druhé straně se prostřednictvím bank vracejí do centrální banky

¹ CERTIS: Jediný systém mezibankovního platebního styku v ČR, který zpracovává mezibankovní platby v českých korunách

² ABO: Automatizované Bankovní Operace, původní platební systém SBŠC

hotovostní peníze, které jsou v daném okamžiku v ekonomice přebytné nebo jsou poškozené“ [4, s. 35].

K přesunu peněz v hotovosti dochází tedy nejenom za účasti bank, ale hotovostní platební styk mohou mezi sebou provádět přímo právnické osoby a fyzické osoby bez zprostředkování nějakou finanční institucí. Hotovostní platební styk je upřednostňován při úhradě menších peněžních částek, dále v případě nedůvěry v platební schopnost obchodního partnera. Důležitou roli hraje také rychlost zúčtování peněžních prostředků na účet, většina bank připisuje hotovostní vklady na účty svých klientů ihned.

Pro banku jsou na jedné straně hotové peníze jedním ze zdrojů peněžních prostředků, na druhé straně jsou ale rizikovou a nákladnou záležitostí. Manka, zpronevěry, krádeže, riziko přijetí padělaných peněz, nutnost pojistných limitů pro manipulaci s penězi, poplatky přepravě zajišťující odvody a dotace do ČNB, úrokové ztráty z držení pokladní hotovosti, to vše se promítá do zvýšených nákladů na manipulaci s hotovými penězi.

3.4.1.1 Vklady hotovosti

➤ Vklad hotovosti na pokladně

Nejčastěji se provádí prostřednictvím pokladní složenky nebo přímo na ústní pokyn vkladatele, který po zaúčtování příslušné částky stvrdí svým podpisem správnost provedení úkonu. Banky umožňují vklad majitelům účtů nebo disponentům přímo na jejich účty, ale umožňují také vklady tzv. třetím osobám³.

Velkou předností těchto operací je okamžité připsání peněžních prostředků na účet příjemce a možnost ihned tyto peněžní prostředky využít k dalším platbám.

➤ Vklad v uzavřeném obalu

Při větším objemu vkládané hotovosti především ve formě mincí nabízí banky vklady prostřednictvím uzavřených obalů. Jedná se o rychlejší variantu vkladu hotovosti, kdy klient nečeká na zpracování hotovosti. Uzavřený obal slouží ke vkládání hotovosti na účet

³ Třetí osoba je osoba, která není majitelem ani disponentem účtu, ve prospěch kterého je připsána zpracovaná hotovost

v otevírací době pobočky. Majitel účtu musí mít tento způsob vkladu smluvně dohodnut, je určen výhradně pro firemní klientelu. Klient odevzdá v každém uzavřeném obalu vyplněnou složenku s číslem účtu, na který má být vklad připsán. Obal může za klienta odevzdat také bezpečnostní agentura.

Vklad v uzavřeném obalu nabízí především velké banky, službu je možné využít jen na některých pobočkách ve větších městech.

➤ Vklad prostřednictvím nočního trezoru

Tuto speciální bankovní službu využívají v naprosté většině případů pouze podnikatelé a právnické osoby. Prostřednictvím nočního trezoru lze vkládat na bankovní účet hotovost i po uzavření bankovní pobočky, tedy po té, kdy klienti večer spočítají tržby a zavřou obchody a kanceláře. Uživatel trezoru dostane od banky speciální klíč a přístupová práva, s jejichž pomocí trezor umístěný na dobře přístupném místě v bance (např. vnější zeď, vestibul) otevře. Následně do něj ve speciální obálce s bezpečnostní pečetí nebo v uzamykatelných kazetách uloží peníze i se složenkou, na které je uveden účet, ve prospěch kterého má být finanční obnos připsán.

Noční trezor nabízí hned několik bank na českém trhu, služba je provozována zejména na pobočkách ve větších městech. [13].

➤ Vklad prostřednictvím vkladového bankomatu

V souvislosti s rozvojem technologií přinášejí banky svým klientům nový způsob vkládání hotovostí na účty prostřednictvím vkladového bankomatu. Velkou výhodou je možnost vkládat na účty i mimo otevírací dobu pobočky, rychlost a jednoduchost vkladu (vkládané bankovky se nemusí třídit). Vklad přes bankomat je ve většině bank zdarma, vklady jsou připisovány během několika minut, pokud jsou provedeny do 18 hodin v pracovní den (jinak následující pracovní den). Nezbytná podmínka pro vklad hotovosti je mít debetní nebo kreditní platební kartu.

Největší tuzemské banky začaly rozšiřovat síť depozitních bankomatů až v posledních pěti letech. Předtím byly tyto speciální bankomaty spíše výjimečné.

V devadesátých letech existovaly vkladové bankomaty s obálkovou metodou jen u Živnostenské banky [14].

➤ Poštovní poukázky

„Poštovní poukázky nejsou v pravém slova smyslu nástrojem platebního styku bank, nýbrž České pošty. Jejich zařazení do základních instrumentů platebního styku je oprávněné s ohledem na dlouholetou praxi jejich zúčtování prostřednictvím bank, resp. několika vybraných bankovních ústavů“ [1, s. 37].

Pro poukázání peněžní částky na účet vedený bankou se používá poštovní poukázka typu A.

3.4.1.2 Výběry hotovosti

➤ Výběr hotovosti na pokladně

Při výběru hotovosti na pokladně je určujícím hlediskem, kdo výběr provádí.

✓ Výběrní lístek, ústní pokyn

K výběru hotovosti majitelem účtu nebo disponentem lze použít výběrní lístek. Některé banky ve snaze vyjít vstříc svým klientům a pro zjednodušení celé transakce provádí hotovostní výběr přímo na ústní pokyn klienta. Vždy je ale třeba, aby výběrní lístek, případně stvrzenka vytištěná po zadání ústního pokynu, byla opatřena podpisem oprávněné osoby dle podpisového vzoru.

✓ Šek

Pokud realizuje výběr osoba, která není majitelem ani disponentem se samostatným dispozičním právem k účtu, je nutné, aby tato osoba předložila pro uskutečnění výběru hotovosti šek vystavený k tíži daného účtu. *„Šek je v podstatě platební příkaz, který dává příkazce (majitel účtu) šekovníkovi (bance), aby k tíži jeho účtu zaplatil určitou částku ve prospěch osoby uvedené na šeku“ [1, s. 48].* Jedná se o cenný papír definovaný ze zákona podstatnými náležitostmi.

• Šeky bankovní

Tento druh šeku vystavuje banka na žádost svého klienta. Nejdříve klient za šek zaplatí na účet banky a teprve po té obdrží od banky šek. Klient zaplatí za šek v hotovosti nebo se

mu částka strhne z účtu, který má vedený v bance. Peníze jsou připsány na vnitřní účet banky, čímž je zaručeno plné krytí šeku. Šek poté dostane klient fyzicky do ruky nebo může banku požádat o jeho doručení příjemci. Po předložení šeku na pobočce banky je znovu ověřeno krytí šeku a podpisové vzory dle vnitřních bankovních podpisových vzorů, po odsouhlasení těchto náležitostí je šek ihned proplacen předložiteli.

- Šeky soukromé

Tento druh šeku vystavuje soukromá osoba - klient, který má v bance vedený účet. Na požádání banka připraví majiteli účtu šeky na předtištěném formuláři v tzv. šekové knížce, šeky jsou vydány přímo k účtu klienta. Majitel účtu šek podepíše dle podpisového vzoru, který uvedl v bance u svého účtu a uvede doručitele šeku. Hotovost mohou tímto způsobem vybírat třetí osoby, které nemají dispoziční právo ani platební kartu k účtu vedenému v příslušné bance, nebo slouží pro výplatu disponentovi, který nemá samostatné dispoziční právo. Banka po ověření krytí šeku a podpisových vzorů okamžitě proplácí hotovost na přepážce doručiteli šeku. Soukromé šeky jsou nejčastěji využívány firemní klientelou.

V české republice používání tzv. pravidelných šeků (bankovních a soukromých) upravuje Zákon č. 191/1950 Sb., zákon směnečný a šekový [15].

- Cestovní šeky

„Cestovní šeky byly uměle vytvořeny pro potřeby cestovního ruchu. Nejedná se proto o „pravé“ šeky, na které se vztahuje šekové právo. Jejich právní úprava je u nás obsažena v Obchodním zákoníku. Jsou vydávány nejčastěji velkými světovými bankami a finančními institucemi a vystavovány ve světových měnách v zaokrouhlených nominálních hodnotách. Místa, která akceptují cestovní šeky, jsou označena logem příslušného vydavatele. Cestovní šek je zpravidla vystavený na neomezenou dobu, avšak někteří vydavatelé mohou omezit splatnost na 6, resp. 12 měsíců. Mezi nejznámější cestovní šeky patří např. šeky American Express Cheques, Thomas Cook MasterCard Travellers Cheques a Interpayment Visa Travelers Cheques.“ [16]. V současné době, kdy existuje široká síť bankomatů a klienti jsou vybaveni platebními kartami, cestovní šeky poněkud ztrácejí na významu a nejsou již tolik využívány.

➤ Výběr hotovosti platební kartou

„Platební karta je platební instrument ve formě plastové karty, splňující mezinárodní formální i kvalitativní kritéria, vydaná oprávněným vydavatelem oprávněnému držiteli, který jejím prostřednictvím může provádět bezhotovostní úhrady a výběry hotovosti“ [5, s. 68].

✓ Výběr hotovosti v bankomatech

Platební karta umožňuje držiteli přístup k hotovým penězům, které jsou uloženy na účtu, k němuž je vydána. Bankomat je nejčastějším cílem držitelů karet, protože umožňuje získat potřebnou hotovost kdykoli během čtyřadvaceti hodin po 365 dnů v roce. Při výběru z bankomatu je vždy vyžadováno zadání PIN⁴ čímž je provedena identifikace držitele platební karty. Z bezpečnostních důvodů je obvykle výše výběru hotovosti z bankomatu omezena určitým limitem. Ve většině bank se jedná o týdenní limit, jehož výši nastaví banka při vydání platební karty. Na základě klientových potřeb může být limit individuálně upraven. [17]. *„V současnosti pracují bankomaty výhradně v on-line režimu, proto umožňují autorizaci každé realizované transakce.“ [1, s. 56].*

✓ Výběr hotovosti na pobočkách bank nebo směnárén – Cash advance

Po předložení platební karty je možné vybírat hotovost u pokladny banky, nebo na nějaké jiné smluvní bankovní pokladně. Tato služba se nazývá Cash advance. Držitel karty vždy předkládá kromě karty i průkaz totožnosti, platba musí být autorizována. Takový výběr je zatížen poměrně vysokým poplatkem, proto se používá spíše výjimečně, např. v zahraničí, není-li k dispozici bankomat.

✓ Výběr hotovosti v obchodech – Cash back

V poslední době se začíná objevovat i další možnost získání hotovosti pomocí platební karty, tzv. Cash back. Tato služba znamená, že v některých obchodech při platbě kartou banky, která tuto službu poskytuje, může zákazník při placení zboží požádat, aby mu pokladník vydal ještě určitou (omezenou) částku v hotovosti. Celkový součet platby a

⁴ Personal Identification Number = Osobní identifikační číslo

„výběru“ se pak držitel karty zaúčtuje společně. Tato služba je zatím omezena jen na zemi, kde byla karta vydána .

3.4.2 Bezhotovostní platební styk

„Bezhotovostní platební styk zahrnuje peněžní pohyby uskutečňované prostřednictvím bezhotovostních peněz. Bezhotovostní peníze mají nemateriální podobu, existují pouze ve formě zápisů na účtech. Bezhotovostní platební styk je však možné realizovat pouze za existence bank, jejich pobočkové sítě a hlavně účtů, na nichž k bezhotovostním finančním převodům dochází“[3, s. 180].

Bezhotovostní převod peněžních prostředků je nejsnazším způsobem, jak zaplatit nějaké osobě nebo firmě. Bezhotovostní platební styk zároveň nabízí širokou škálu nástrojů pro provádění korunových plateb, přičemž je zachována bezpečnost, jednoduchost, spolehlivost a rychlost. Základním předpokladem je, že plátce vlastní účet určený pro platební styk (platební účet) nebo má oprávnění nakládat s peněžními prostředky na platebním účtu jiné osoby (např. manžela nebo manželky) a předal bance svůj podpisový vzor. Příkazy k úhradě, k inkasu, svolení k inkasu a SIPO lze podat klasickým způsobem na příslušných tiskopisech banky nebo elektronicky prostřednictvím vybraných elektronických služeb. Správné vyplnění údajů příkazu je podmínkou hladkého vyřízení tohoto pokynu. Příkaz musí být určitý, srozumitelný a musí obsahovat všechny stanovené náležitosti. Pro uskutečnění bezhotovostního platebního styku je nutné použít některý z následujících nástrojů. *„Nástrojem platebního styku rozumíme druh instrumentu, na základě kterého banky a jiné instituce provádějí platební operace“*[1, s. 34].

3.4.2.1 Příkaz k úhradě/převodu

Jedná se o službu klientům, jejímž prostřednictvím lze zadat pokyn k bezhotovostním platbám v Kč z korunového účtu ve prospěch korunových účtů klientů v rámci jedné banky nebo klientů jiných tuzemských bank. Její výhodou je bezpečný, jednoduchý a spolehlivý převod peněz, který šetří čas klientů a také jejich peníze.

➤ Typy příkazů k úhradě/převodu

- jednorázové (k provedení jedné platby),
- hromadné (k provedení více jednorázových příkazů na jednom papírovém nosiči, přičemž se pro kontrolu uvádí celková částka převodu)
- trvalé (zajistí proplácení pravidelně se opakující platby, pokud se jedná o stále stejně vysokou částku z účtu klienta ve prospěch účtu příjemce).

Většina bank také svým klientům nabízí možnost zadat jednorázový nebo trvalý příkaz z cizoměnového účtu, platba však musí být provedena v CZK.

➤ Náležitosti příkazu k úhradě

✓ Povinné náležitosti příkazu k úhradě

Pro úspěšné provedení platby je třeba, aby klient znal bankovní spojení plátce a příjemce, tj. čísla účtu a identifikační kód banky (tzv. identifikátor).

Dále je třeba uvést výši částky převodu a měnu převodu včetně označení desetinných míst, podpis podle podpisového vzoru. Klient také může určit datum splatnosti, tj. datum, kdy si přeje, aby z jeho účtu byly peníze odúčtovány a převedeny na účet příjemce. Je možné uvést datum shodné s datem předložení příkazu k úhradě nebo také datum pozdější než je den, kdy klient předá příkaz bance. Požadavek na rychlost provedení příkazu k úhradě (tedy datum splatnosti) má v konečném důsledku vliv na výši poplatku spojeného s provedením transakce.

„Konstantní symbol (KS) je povinný pouze v případě platby ve prospěch nebo na vrub státního rozpočtu, příp. nevyžadují-li uvedení konstantního symbolu příslušné právní předpisy. Správný (povinný) konstantní symbol sdělí příjemce platby - příslušný úřad nebo instituce (např. správce daně)“ [18]. Konstantní symboly v minulosti sloužily především pro statistické účely, byly uváděny podle číselníku ČNB, který byl již zrušen.

✓ Nepovinné náležitosti příkazu k úhradě

Platební příkaz může obsahovat i další nepovinné kolonky jako je variabilní symbol, specifický symbol a „zpráva pro příjemce“.

Pro identifikaci platby příjemcem je nejvíce využíván variabilní symbol (jedná se o maximálně desetimístná čísla bez pomlček a lomítek), ten umožní příjemci snadněji rozeznat účel nebo odesílatele platby. Nejčastěji se jako variabilní symbol používá číslo faktury, smlouvy nebo např. rodné číslo. Specifický symbol byl dříve určen v některých bankách k „bližšímu určení“ čísla účtu. Příchozí platby byly účtovány ve prospěch jednoho sběrného účtu banky a dle specifického symbolu byly dále účtovány na jednotlivé účty příjemců plateb.

Pokud si klient přeje zaslat nějakou další informaci svému příjemci, může klient využít pole platebního příkazu označené jako „zpráva pro příjemce (odesílatele)“. Můžou se zde požit nejen číselné znaky, ale také text, který jinak nelze v žádném z ostatních polí zadat.

3.4.2.2 Prioritní platby

Jestliže klient na převod peněz spěchá, může využít tzv. expresní neboli prioritní platbu. Tuto užitečnou službu nabízejí pro tuzemské převody téměř všichni účastníci platebního styku v ČR. Tyto platby umožňují přednostní zpracování platebního příkazu k úhradě v Kč do jiné tuzemské banky. Platba na vrub účtu klienta proběhne tentýž den, kdy je částka připsána na účet banky příjemce, přestože účet příjemce je v jiném peněžním ústavu, než je veden účet plátce. Je však třeba se předem informovat, do kolika hodin je nutno příkaz k expresní/prioritní platbě předat a do kterých bank je možno platit expresně. Také je nutné počítat s tím, že za využití této služby jsou obvykle účtovány poměrně vysoké poplatky.

3.4.2.3 Příkaz k inkasu

Je služba pro klienty, kteří požadují ve prospěch svého korunového účtu inkasovat částku z korunového účtu plátce. Příkaz k inkasu lze zadat v bance příkazce po té, kdy plátce ve své bance podepíše tzv. Svolení k inkasu. Klient tímto dává souhlas s odepisováním peněžních prostředků ze svého korunového účtu ve prospěch konkrétního

účtu příjemce za předpokladu jejich vzájemné dohody. Služba je vhodná pro všechny klienty, kteří chtějí platit bezhotovostním inkasem ze svého účtu částky v Kč, jež nejsou každý měsíc stejné. Výše jedné inkasované částky může být omezena limitem.

➤ Typy příkazů k inkasu

- jednorázové (k provedení jedné platby)
- hromadné (soudpis více jednorázových příkazů s uvedením celkové částky)
- trvalé (zajistí pravidelně se opakující platby stejně vysokých částek z jiného účtu ve prospěch účtu klienta).

3.4.2.4 SIPO

„Soustředěné inkaso plateb obyvatelstva (zkráceně označované SIPO) je produktem pošty a slouží těm, kteří chtějí hradit všechny pravidelné poplatky (např. nájem, elektřinu, plyn, telefonní, rozhlasové nebo televizní poplatky) jedinou bezhotovostní platbou z vlastního běžného účtu vedeného v českých korunách.“ [19].

K využití plateb SIPO je třeba mít v bance korunový účet a znát spojovací číslo (přiděluje ho Česká pošta a uvádí ho na rozpisu plateb SIPO). Po zavedení služby SIPO je z účtu klienta měsíčně inkasována celková částka pohledávky inkasním střediskem České pošty a po té jsou jednotlivé částky uhrazeny konkrétnímu příjemci. Výše jedné inkasované částky může být omezena limitem.

3.4.2.5 Bezhotovostní placení platební kartou

Platit kartou lze nejen v mnoha „kamenných“ obchodech, ale stále častěji i prostřednictvím internetu. Možnost této platby je na webových stránkách internetových obchodů uvedena, obvykle s návodem jak postupovat. Vydavatelské banky pak tuto možnost a způsob platby popisují ve svých podmínkách.

Při platbě na internetu, čili „on-line“ se karta neúčastní fyzicky svými viditelnými znaky, držitel pouze zadává identifikační údaje. Tím je tento způsob placení zranitelnější vůči případnému zneužití. Pro větší ochranu před zneužitím na internetu některé banky tuto možnost povolují u svých karet pouze na vyžádání, kromě toho nabízejí i tzv. karty virtuální, tj. pouze samostatné identifikační údaje (bez plastiku), odlišné od údajů vlastní

plastikové karty a určené buď jen pro jedno nebo i vícenásobné použití speciálně jen na internetu. Banky se dále také snaží o zvýšené zabezpečení internetových plateb dalšími prostředky jako je např. služba 3D Secure – v podstatě se jedná o potvrzení platby SMS heslem, které je zasláno na mobilní telefon klienta [20].

3.5 Systém platebního styku v České republice

Základem pro platební styk v České republice se stal celostátní systém platebního styku, který připravila v polovině 70. let Státní banka československá (SBČS). Tento systém přinesl významné nové prvky včetně jednotného číslování účtů a zrušení fyzického oběhu platebních dokladů. Slovní označení plateb bylo nahrazeno standardizovanými číselnými kódy označujícími typ a charakter platby.

V důsledku změn politického systému počátkem 90. let se začal v bývalém Československu velice bouřlivě rozvíjet bankovní trh. Bylo proto nutné zavést moderní, bezpečný, spolehlivý a efektivní systém mezibankovního platebního styku. V roce 1992 zahájil v rámci zúčtovacího centra SBČS provoz systém CERTIS (Czech Express Real Time Interbank Gross Settlement system) pro zprostředkování veškerých plateb mezi bankami v domácí měně.

V současnosti zajišťují platební styk v České republice Česká národní banka (ČNB), banky, spořitelny a úvěrní družstva a Česká pošta. Platební styk, který probíhá mezi klienty téže banky, zajišťují banky samy prostřednictvím svých poboček a interních informačních systémů. Mezibankovní platební styk v České republice je v převážné míře řízen a koordinován ze strany ČNB, která byla vytvořena z české části federální SBČS po rozdělení Československa počátkem roku 1993. ČNB vlastní a provozuje systém CERTIS. Tento systém je nyní jediným systémem mezibankovního platebního styku v České republice [21].

„Každý účastník systému CERTIS je jednoznačně identifikován kódem platebního styku, jenž je povinnou součástí každé bankovní transakce. V rámci platebního styku se používají další číselné kódy (tzv. symboly plateb), které blíže specifikují platbu.“ [2, s. 194]. *„Vznik a provozování systému CERTIS, stejně jako práva a povinnosti účastníků, jsou stanoveny zákonem o platebním styku. Účty pro mezibankovní platební styk jsou*

vedeny v ČNB na základě smluv o účtech uzavřených s účastníky podle Obchodního zákoníku. Tyto smlouvy stanoví pro všechny účastníky jednotné standardy i právní a technické podmínky pro vedení účtů a pro předávání a zpracování dat mezibankovního platebního styku.“ [21].

3.6 Vliv zavádění technologií do bankovníctví po roce 1989

Po roce 1989 a pádu komunismu v Československé republice nastávají v bankovním sektoru poměrně velké změny. Již v letech 1988-89 začaly přípravné práce na reformě tehdejšího československého bankovníctví. Události listopadu roku 1989 tedy našly bankovní sféru relativně připravenou na novou situaci. Proto již od 1. 1. 1990 vzniká postupně řada bank, které mají ve svém souhrnu přispět k rozvoji tržní ekonomiky. Vznikají jednak banky v důsledku rozdělení Státní banky československé na centrální-emisní banku, dále Komerční banku, Investiční banku a Všeobecnou úvěrovou banku (což byly v době vzniku banky s rozhodující účastí státu), na akciovém principu je přebudována bývalá Česká státní spořitelna v Českou spořitelnu a.s. Vzniká nová banka se státní účastí se specifickým posláním - Konsolidační banka a svou specifickou úlohu přebírá Českomoravská záruční a rozvojová banka. Kromě toho vzniká řada soukromých akciových bank, z nichž některé jsou obchodně velmi průbojné. Koncem roku 1993 existovalo jen v České republice 53 bank [7].

Po roce 1989 dochází k prudkému rozvoji bankovníctví. Tato skutečnost není dána pouze vznikem nových bank, ale také tím, že v řadě bank dochází k zavádění moderních technologií, které otevírají zcela nové možnosti ve vzájemné komunikaci mezi bankou a jejími klienty. Pro nové technologie v bankovníctví vznik konkurenčního prostředí znamenal velký přínos, neboť dochází k jejich dalšímu rozvoji a zdokonalování. Tyto tzv. prostředky vzdáleného přístupu lze rozlišit především podle toho, jakou formou komunikačního kanálu je bankovní produkt využíván. V současné době se využívají zejména platební karty, phonebanking, GSM banking a internetbanking.

Hlavním fenoménem a průkopníkem v oblasti využívání těchto nových technologií jsou ale především platební karty a v důsledku rozvoje internetu v posledních deseti letech také internetbanking.

3.7 Prostředky vzdáleného přístupu

„Prostředky vzdáleného přístupu jsou produkty umožňující využívat klasické bankovní produkty elektronickou cestou. Pro tyto produkty je charakteristické to, že z hlediska jejich podstaty se nejedná o nové produkty platebního styku, pouze se proces jejich sjednání, využití či ukončení oproti klasickému způsobu převedl plně či zčásti do elektronické podoby“ [1, s. 169].

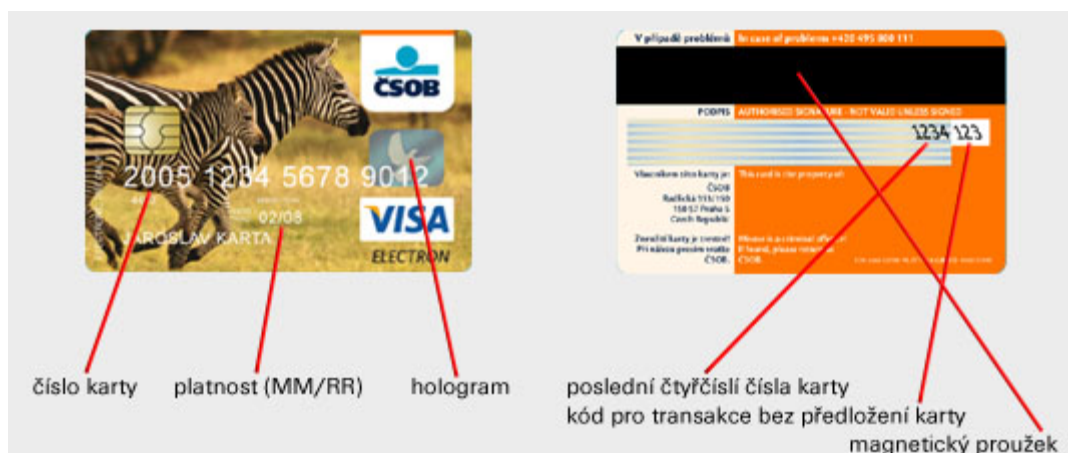
V současné době lze dělit prostředky vzdáleného přístupu na dvě základní oblasti. Jedná se o platební karty a elektronické (neboli přímé) bankovníctví.

3.7.1 Platební karta

3.7.1.1 Charakteristika platebních karet

„Platební karty představují moderní instrument bezhotovostního platebního styku, využívaný zejména k úhradě spotřebních výdajů, výběru a v současné době také již vkladu hotovosti. Platební karty navazují na značné rozšíření osobních běžných a úvěrových účtů u bank, na snahu překonat nedostatky šekového a zejména hotovostního platebního styku a umožnit komitentům snadnější a bezpečnou dispozici s jejich penězi či poskytnutým úvěrem“ [1, s. 55].

Platební karta je vyrobena z plastu, na který jsou zaznamenány údaje, které identifikují vydavatele karty (banku) a daného klienta (jméno, číslo karty) a dobu platnosti karty. Platby kartou jsou potvrzovány buď zadáním správného identifikačního kódu PIN (Personal Identification Number) nebo podpisem.

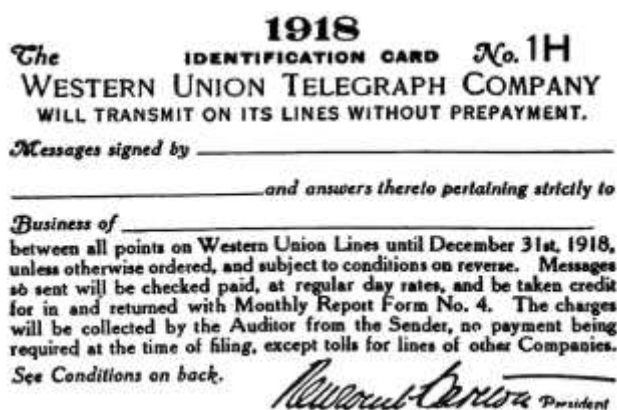


Obrázek 1 - Popis platební karty

„Platební karta je platební nástroj, který vznikl mimo banky a také byl původně používán v omezené síti platebních míst vydavatele karet. S rozvojem bankovníctví se platební karta stávala doplňkem a později součástí komplexní péče banky o klienty. V současné době vydávají platební karty svým klientům nejen banky, ale i významné nebankovní instituce“ [5, s. 68].

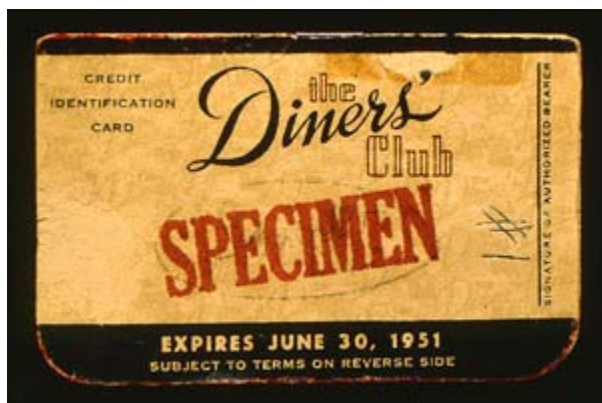
3.7.1.2 Historie platebních karet

„Platební karta vznikla v USA v roce 1914 jako věrnostní karta telegrafní společnosti Western Union Telegraph Company. Poté i většina platebních systémů a technických řešení v průběhu 20. století byla vynalezena právě v USA“ [5, s. 68].



Obrázek 2 - První předchůdkyně dnešních platebních karet

Velkou nevýhodou věrnostní platební karty bylo ale to, že každá společnost vydávala a akceptovala pouze svoji platební kartu. „Tato základní nevýhoda byla odstraněna až při vzniku společnosti Diners Club International v roce 1950, která zavedla první universální platební kartu“ [3, s. 206]. Diners Club vydával svým členům úvěrové karty nazvané Charge Card pro bezhotovostní placení v restauracích a později u všech smluvních hotelů, restaurací a obchodů, které s klubem uzavřou smlouvu.



Obrázek 3 - První platební karta na světě

Koncem 40.let se začaly o platební karty zajímat také americké banky. Začaly ověřovat, jaké možnosti jim nový platební nástroj, vydávaný obchodními firmami, může přinést.

„První kreditní kartu, podobající se těm dnešním, vydala v roce 1951 The Franklin National Bank v New Yorku. Karta nesla jméno svého držitele a výši úvěrového limitu. Karta byla vydávána zdarma důvěryhodným klientům, obchodníci platili bance poplatek za provedené platby. Při placení se vždy telefonicky ověřovalo finanční krytí u banky“ [6, s. 42]. Postupně se situace vyvíjela ve prospěch bank. Na trh kreditních karet se začátkem 50. let rozhodla vstoupit Bank of America, která byla vedoucí americkou bankou v oblasti spotřebních úvěrů. *„Karty Bank of America byly jako první na světě vyrobeny z plastu (PVC), který jim dával větší odolnost, lepší ochranu proti paděláním a usnadňoval placení pomocí mechanických snímačů – tzv. Imprinterů“* [6, s. 43].

„Zásadní zlom u bankovních karet nastal v roce 1960, kdy Bank of America rozšířila svůj kartový program i na další americké banky.“ [3, s. 206]. *„Přidružené banky byly odpovědné za uzavírání smluv s místními obchodníky o akceptaci platebních karet a vydávaly svým klientům karty s logem Bank Americard“* [3, s. 206]. Postupně tyto banky požadovali větší nezávislost, což nakonec vyústilo ve vznik dvou samostatných sdružení, které jsou od 70.let známé pod názvy VISA USA a VISA International.

Úspěch kreditních karet a Charge Card ve Spojených státech a jejich rychlá expanze do Evropy a na další kontinenty inspirovala švédské bankéře a hoteliéry v roce 1964 k založení společnosti Eurocard. *„V roce 1968 uzavřel Eurocard strategické partnerství s americkou asociací Master Charge“* [6, s. 58]. (dnešní MasterCard) Další vývoj

karetních systémů byl ve znamení konkurenčního boje mezi bankovními sdruženími VISA International a MasterCard i když v polovině 80.let rozmach podvodů a zneužívání platebních karet přiměl tyto dvě společnosti k určité spolupráci a vytvoření bezpečnostního systémů pro hlášení neplatných karet.

První čipová karta byla vynalezena v roce 1974 ve Francii. Francie byla rovněž průkopníkem v používání čipových karet v bankovníctví (1988). V roce 1996 vydaly asociace Europay, MasterCard a Visa (odtud zkratka EMV) mezinárodní standard pro čipy platebních karet. Postupně, především díky výpočetní a telekomunikační technice, se platební karta stává platebním nástrojem nejenom pro bonitní klienty ale také platebním nástrojem pro širokou klientelu.

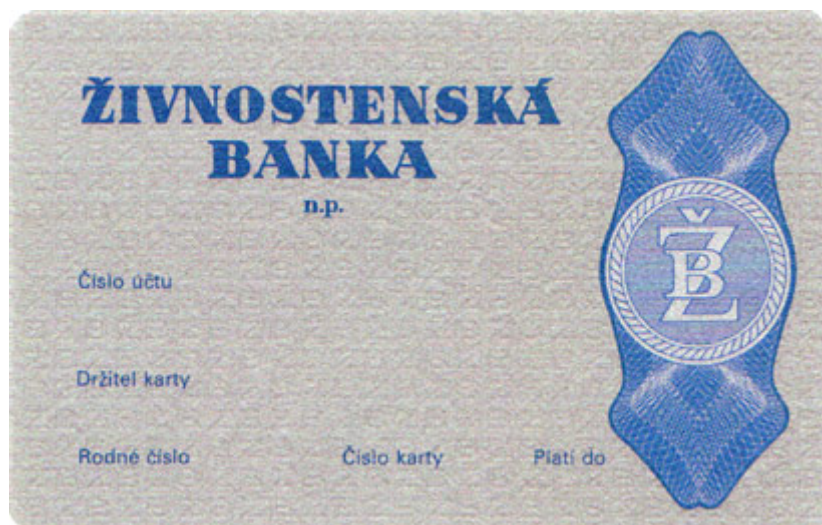
Závěrem lze říci, že se „americké systémy soustředily na karty kreditní a charge karty. Naopak evropským fenoménem se stalo masivní vydávání a užívání debetních karet a karet čipových, které jsou „ vynálezem“ francouzským“ [5, s. 68].

3.7.1.3 Platební karty v České republice a jejich rozmach po roce 1989

„Do Československa platební karty dorazily až roku 1968, kdy se cestovní kancelář Čedok stala obchodním zástupcem společnosti Diners Club. Zahraniční návštěvníci mohli použít své platební karty v síti interhotelů, vybraných restaurací a nevelké síti ochodů (ČSA, Tuzex, vybrané prodejna skla, suvenýrů a pod.“ [8, s. 179].

Jediné karty, které se v České republice před pádem komunizmu v roce 1989 vyskytovaly, byly pouze platební karty v rukou cizinců. Akceptací platebních karet byla pověřena cestovní kancelář Čedok, protože s nimi jako jediná přišla do styku. Čedok ukončil svou činnost v oblasti akceptace platebních karet v roce 1992 [8].

Pro další vývoj v oblasti platebních karet byla důležitá 90. léta. Na začátku 90. let, částečně z podnětu ČNB, vznikaly v bankách útvary, které se začaly společně zabývat jednotným mezinárodním systémem placení. *„Výsledkem bylo založení Mezibankovního sdružení pro platební karty (MSPK) dne 4. února 1991. Zakládajícími členy se staly Agrobanka Praha, Investiční banka, Komerční banka, Poštovní banka, Tatra banka, Všeobecná úverová banka a I.S.C. MUZO (pozorovatel)“ [8, s. 181].* Již v této době provozovala svůj vlastní systém bankomatů Česká spořitelna, šlo ale pouze o systém off-line, který umožňoval výběr hotovosti.



Obrázek 4 - První platební karta na našem území

„První platební kartu pro čs. občany vydala roku 1988 Živnostenská banka. Jednalo se o tzv. dispoziční kartu k tuzexovým účtům, které sloužily k výběru tehdejších odběrních poukazů podniku zahraničního obchodu Tuzex (lidově zvaných „bony“) v pobočkách SBČS a ČSOB.“ [8, s. 179].

Vznik bankovních karet je tak u nás spojen s aktivitami třech skupin: Českou spořitelnou a jejími off-line bankomaty na výběr hotovosti, Živnobankou a jí vydanou VISA kartou a jednotlivými bankami, které se v rámci dnešního Sdružení pro bankovní karty staly vydavateli produktů společnosti EuroCard/MasterCard.

Banky věděly, že platební karty jsou do budoucna nezbytností, ale některé z nich vývoj přesto podcenily. Navíc náklady byly v počátcích opravdu vysoké, například instalace jednoho bankomatu vyšla na zhruba 1,5 miliónu Kč. Ani obchodníci, jejichž klientelu tvořili převážně tuzemští obyvatelé, se z počátku příliš do systému nezapojovali. Pro ty, kteří nabízeli své zboží či služby cizincům, byly platební terminály nezbytností. Ostatní obchodníci ale neměli velký zájem přijímat platební karty, protože jimi obyvatelstvo nebylo vybaveno a naopak lidé nevěděli, proč karty chtít, když s nimi nemohou nikde zaplatit. Na začátku 90. let tak 90 % obrátu tvořily karty vydané v zahraničí, s kterými bylo placeno v prodejnách skla, starožitností, v autopůjčovnách, restauracích a zejména v hotelech. Dnes je převážná část obrátu realizována v hypermarketech. [22].

Kreditní a charge karty se začaly uplatňovat o dost později. V roce 1998 zahájilo činnost české zastoupení Diners Club a začalo nabízet svoji charge kartu. V tomtéž roce nabídla kreditní kartu Česká spořitelna, ale pouze vybraným zákazníkům s prověřenou historií. Větší rozmach ve vydávání kreditních karet znamenal až vstup Bank Austria Creditanstalt, dnes HVB Bank s kreditní kartou Maxim v květnu roku 2000. [8].



Obrázek 5 - Kreditní karta Maxim

Roky 2001 a 2002 jsou pak označovány za skutečný start kreditních a charge karet u nás. Společně s těmito kartami přišel i rozmach různých debetních karet včetně čipových. Bankovní čipové karty zavedla roku 2003 jako první KB a roku 2004 ČSOB. V dalších letech provedly přechod na čipové karty všechny české banky [22]. „*Další úspěch českých peněžních ústavů následoval roku 2011, kdy se úspěšně otestovala technologie bezkontaktních a mobilních plateb. Dne 22. Června 2011 MasterCard a Citibank jako první v ČR představily bezkontaktní platební karty MasterCard Pay Pass*“ [8, s. 187].

Dnes jsou již karty mnohem vyspělejší, než tomu bylo na počátku českého karetního boomu. Život bez platební karty si umí představit už jen málokdo z nás.

3.7.1.4 Vydavatelé platebních karet

Nejvýznamnějším vydavatelem platebních karet jsou banky. Nejvíce zastoupeny jsou karty vydané členy dvou mezinárodních bankovních asociací VISA International a MasterCard International. Dalšími mezinárodními vydavateli platebních karet jsou společnosti Diners Club, American Express a JCB (Japan Credit Bureau). Diners Club a American Express si udržují vedoucí místo v segmentech špičkových privátních klientů a služebních platebních karet pro mezinárodní korporace [23].

Mezinárodní kartové systémy v roce 2009 jsou uvedeny v Příloze č. 3 této práce

3.7.1.5 Druhy platebních karet

Platební karty rozdělujeme podle řady kritérií do několika kategorií:

➤ Podle způsobu zúčtování transakcí

✓ Debetní karty

„Při používání debetní platební karty držitel v případě placení touto kartou čerpá z účtu své vlastní peníze“ [2, s. 138]. Klient tak čerpá prostředky z běžného účtu včetně případného povoleného debetu – kontokorentu. Transakce jsou zúčtovány nejpozději následující pracovní den po té, co banka obdrží zúčtovací data od banky obchodníka[23].

✓ Kreditní karty

„Karta kreditní (úvěrová) je taková karta, jejímž prostřednictvím držitel karty čerpá spotřebitelský úvěr od vydavatele karty (zpravidla banky)“ [2, s. 137]. Dlužná částka může být splacena najednou nebo postupně. Klientovi jsou transakce vyúčtovány jednorázově za období (měsíc). Do data splatnosti musí uhradit stanovenou minimální splátku, může však uhradit i celou částku. Uhradí-li celou částku, nebude mu banka účtovat úrok z poskytnutého úvěru [23].

- ✓ Charge Card

„Tato karta je historicky nejstarší typ platební karty, u které provádí držitel karty úhradu provedených plateb podle jejich měsíčního výpisu, který mu zasílá vydavatel karty“ [1, s. 61]. Karta umožňuje čerpat klientovi bezúročně finanční limit stanovený bankou ke kartě, dlužná částka musí být splacena najednou (zpravidla měsíčně) po obdržení výpisu o uskutečněných transakcích [23].

- Podle použitelnosti

- ✓ Tuzemské karty

Jsou akceptovatelné pouze na území České republiky. Tyto platební karty postupně mizí z prodejní nabídky bank vzhledem k širokému použití platebních karet a neomezeným možnostem v cestování.

- ✓ Mezinárodní karty

Platební karty, které dnes vydávají banky, jsou většinou mezinárodní. Pro klienta je více zásadní z hlediska použitelnosti platební karty v zahraničí, která karetní asociace kartu vydala [23].

- Podle osoby držitele

- ✓ Osobní karty

„Osobní karty jsou určeny k soukromému užívání jejich držitelů (fyzických osob-občanů)“ [2, s. 139]. Jsou vydávány majiteli osobního účtu nebo se souhlasem majitele konta i další fyzické osobě, která takto získá přístup k jeho penězům. V souvislosti s požadavky trhu se neustále snižuje věková hranice držitele platební karty. V současné době lze vydat platební kartu u některých bankovních ústavů i dítěti ve věku 10 let se souhlasem zákonného zástupce.

✓ Firemní (služební) karty

„Služební karty jsou pak vydávány pro zaměstnance, členy orgánů a majitele obchodních společností, ale také živnostníkům a v řadě případů také členům státních orgánů.“ [2, s. 139]. Jsou určeny pro přístup k firemním kontům nebo k podnikatelským účtům, všechny karty jsou vždy vydávány na jméno konkrétního držitele nikoliv na obchodní jméno společnosti.

➤ Podle druhu záznamu identifikačních údajů

✓ Embossing

„Identifikační údaje jsou na této kartě vyraženy (embosovány) reliéfním písmem.“ [1, s. 61]. Pokud je platební karta vybavena pouze tímto typem identifikace, lze ji použít výhradně jenom za pomoci mechanického snímače, tzv. imprinteru a papírových účtenek.

✓ Magnetický proužek

„Magnetický proužek obsahuje několik elektronických záznamů, které slouží zejména k řádné identifikaci a autentizaci oprávněného držitele platební karty při jejím použití u elektronických terminálů obchodníků nebo k výběru hotovosti v bankomatu (ATM), a to buď v on-line, nebo v off-line režimu.“ [2, s. 140]

✓ Čip

Data jsou zaznamenána v mikročipu, který je umístěn na přední straně platební karty. Čip je vlastně miniaturní počítač, který má svůj operační systém, má prostor pro uložení volně přístupných dat a prostor pro uložení nepřístupných (tajných) dat. Tato technologie s sebou přináší spoustu nových výhod jako je vyšší stupeň bezpečnosti, protože čip nelze zkopírovat a širšího využití, kterou umožňuje paměť čipu. Čip umožňuje lokální ověření identifikačních údajů držitele (např. PIN) na rozdíl od ověření online transakcí, které je podstatně dražší [24]. *„Čipová karta umožňuje být nositelem elektronických peněz (elektronické peněženky), kdy do těla čipu jsou pořízeny (nahrány) elektronické peníze, které oprávněný držitel může utrácet. Po jejich spotřebování čipová technologie umožňuje opětovné „nabití“ této peněženky z prostředků na běžném účtu nebo složením hotovosti u vydavatele elektronických peněz.“* [2, s. 141].



Obrázek 6 - Čip

➤ Podle způsobu provedení

Jednotlivé typy platebních karet především z důvodu bezpečnosti a rychlého zpracování dat kombinují různé druhy identifikačních záznamů, takže trh již nenabízí čistě jenom platební karty s embosseem nebo pouze s magnetickým proužkem.

✓ Elektronické (Maestro, VISA Electron)

Data jsou uložena v magnetickém proužku a karta je vybavena také čipem. Jedná se o platební karty, které umožňují výběry z bankomatu a platbu u těch obchodníků, kteří mají elektronický platební terminál. Ten má dnes většina obchodníků, kteří přijímají platební karty [1].

✓ Embosované (MasterCard, Visa, Diners Club)

Platební karta má reliéfní písmo, je vybavena magnetickým proužkem a také čipem. Existence reliéfního písma na kartě výrazně rozšiřuje možnosti jejího použití - kromě obchodů vybavených elektronickým platebním terminálem lze embosovanou platební kartu použít také v obchodech, které jsou vybaveny pouze mechanickým snímačem (tzv. imprinterem) [1].

- ✓ Čipové (hybridní = karty s magnetickým proužkem a čipem)

Aby čipová karta fungovala v dnešním "smíšeném prostředí" jsou většinou platební karty vydávány jako hybridní, tzn. karta je vybavena čipem i magnetickým proužkem. Tím je zajištěno, že k platbě dojde vždy buď po přečtení čipu či magnetického proužku [24]. „Důvodem je však také jejich užití mimo země EHP nebo jako zálohy pro případ, že není funkční čip nebo daný obchodník není ještě vybaven čtečkou karet pro čipovou technologii.“ [2, s. 141].

3.7.1.6 Druhy transakcí platební kartou

Platební karty je možné použít k několika typům transakcí:

- Placení zboží a služeb

- ✓ V obchodě

Ověření totožnosti klienta probíhá v obchodech buď zadáním PIN nebo pomocí porovnání vzorového podpisu klienta na kartě s jeho podpisem na prodejním dokladu. Záznam o transakci provedené platební kartou je možné provést pomocí tzv. platebního terminálu nebo mechanického snímače (tzv. imprinteru). Platební terminál snímá údaje zaznamenané elektronicky v magnetickém proužku nebo v čipu karty a transakci zpravidla on-line autorizuje (ověřuje u vydavatele karty). Mechanický snímač kopíruje údaje zaznamenané reliéfním písmem na kartě na prodejní doklad. Obchodník má stanoven tzv. autorizační limit, do kterého nemusí u své zúčtovací banky transakcí ověřovat. Vždy musí ověřit shodu podpisu klienta na účtence s podpisovým vzorem na kartě. [1].

Posledním hitem v oblasti použití platební karty v obchodě je možnost využití bezkontaktní platby. Bezkontaktní karty, díky kterým lze u menších nákupů do 500 korun platit pouhým přiložením karty k terminálu na pokladně, začínají z obchodů postupně vytlačovat hotovostní platby.

- ✓ Na internetu

U transakcí bez přítomnosti klienta a jeho karty v obchodě (internetové objednávky) se ověřuje transakce pomocí čísla karty sděleného klientem a CVV nebo CVC kódu karty

[25]. K tomuto druhu placení je nutno přistupovat s určitou obezřetností, popř. využívat zabezpečené nebo alespoň ověřené internetové obchody, protože především při internetových transakcích dochází k mnohem častějšímu zneužití platebních karet, než u plateb v obchodech. V současné době se na celém světě a také v České republice začíná prosazovat pro ochranu plateb přes internet nová technologie 3D Secure (MasterCard SecureCode a Verified by VISA) [8]. Při platbě na internetu se vyplní číslo karty, datum expirace a validační CVV/CVC⁵ kód a nově se zadává speciální jednorázové heslo, které při každé platbě doručí do mailu banka, která platební kartu vydala [25]. Přes některé informace z tisku je bezpečnost platebních karet velmi vysoká. Přesto je důležitá prevence také ze strany klientů.

➤ Výběr hotovosti

✓ Z bankomatu

„Na rozdíl od placení v obchodě výběr z bankomatu probíhá výlučně elektronicky. Identifikace držitele je prováděna vždy zadáním PIN (Personal Identification Number). Současně bankomaty pracují výhradně v online režimu, proto umožňují autorizaci každé realizované transakce“ [1, s. 56].

✓ Na přepážce banky nebo směnárny – tzv. Cash Advance

„Pomocí platebních karet je možné vybírat hotovost i na pobočkách bank, směnárny či v mezinárodních hotelích. Držitel karty musí předkládat kromě karty i průkaz totožnosti, platba musí být vždy autorizována“ [1, s. 57].

✓ V obchodech – tzv. Cash back

Také při placení kartou v obchodě může klient požádat vyplacení určité částky v hotovosti. *„Účet klienta je tak zatížen nejen provedenou platbou za nákup, ale i vybranou hotovostí. Transakce obvykle vyžaduje zadání PIN kódu“ [1, s. 57].*

⁵ CVV/CVC kód jsou poslední tři číslice na podpisovém proužku

3.7.1.7 Základní kritéria při volbě karty

Klient musí zvážit, k čemu a jak bude kartu nejčastěji používat. Pokud bude klient kartu používat převážně k výběru z bankomatu, postačí karta VISA Electron nebo Maestro, pokud bude klient často platit u obchodníků, vyplatí se mu nabídnout embosovanou kartu typu VISA nebo MasterCard a to především proto, že ji může bez problému využít v zahraničí. Bonitním klientům banka nabízí různé druhy zlatých karet, ke kterým se vztahují některé nadstandardní služby (např. pojištění pro cesty, pojištění ztráty platební karty apod.)

Důležitým kritériem pro výběr je i limit karty. Čím větší limit karty je, tím vyšší nákup může klient uskutečnit. Limity jsou stanovovány jako týdenní nebo měsíční. Výši limitu lze nastavit podle pravidel, které si banka stanoví. Výše limitu lze na žádost klienta změnit. Vždy je vhodné klientovi doporučit, aby volil výši limitu na platební kartě s ohledem na bezpečnost.

3.7.1.8 Bezpečnost platebních karet

Dávná minulost i současná zkušenost potvrzují, že podvodníci žijí v každé době. Peníze, jako univerzální prostředek směny, byly vždy středem jejich zájmu. Proto ani platební karty, jako nástroj sloužící k manipulaci s bezhotovostními penězi, nemohly zůstat stranou jejich pozornosti. S rostoucím rozšířením používání platebních karet tak bylo nutné začít zvyšovat ochranu karet proti padělání nebo zneužití. Banky poskytují nepřetržitou službu pro nahlášení ztráty nebo krádeže, čímž lze podstatně snížit možnost zneužití karty. „ Ztrátu platební karty je třeba okamžitě nahlásit instituci, která ji vydala. Každá banka má pro blokáce platebních karet svá vlastní pravidla a postupy. Klienti tak při ztrátě karty ručí v každé bance jinou výší, liší se i poplatky za zablokování karty. Veškeré podmínky týkající se platebních karet jsou uvedeny ve smlouvě o platební kartě, kterou podepisujete při jejím převzetí“ [26]. Díky zvýšené ochraně karet, navzdory úsilí podvodníků, jsou platební karty stále jedním z nejbezpečnějších a nejdostupnějších nástrojů pro placení a pro čerpání peněz.

3.7.1.9 Výhody platebních karet

Platební karty jsou hned za bankovními převody nejpoužívanějším platebním nástrojem v České republice. Šetří klientům čas a peníze, obchodníkům zvyšují tržby a snižují náklady na manipulaci s hotovostí, bankám šetří náklady na provoz pokladen na pobočkách.

➤ Výhody pro klienta

- Dostupnost peněz 24 hodin denně (bankomaty, obchody)
- Pohodlí a úspora času
- Výhodnější poplatky oproti hotovostním a směnářským operacím
- Výhodné doplňkové služby, např. pojištění pro cesty nebo pojištění ztráty

platební karty

- Osobní/firemní image
- Vyšší bezpečnost oproti hotovosti

➤ Výhody pro obchodníka

- Vyšší tržby od tuzemců i cizinců, podpora spontánních nákupů
- Nižší hotovost v pokladně - vyšší bezpečnost
- Snižování podvodů zaměstnanců (nižší tržba v hotovosti)
- Image obchodu/restaurace
- Preference platby kartou - řada klientů (zejm. cizinci, vyšší segmenty)

➤ Výhody pro banku

- Snižování nákladů na pokladní operace

- Poplatky od klientů a obchodníků
- Klienty požadovaná služba
- Konkurenční produkt

3.7.2 Elektronické bankovníctví

Elektronické (neboli přímé) bankovníctví umožňuje vzdálenou obsluhu bankovních produktů. Elektronické bankovníctví vzniklo v 90. letech 20. století jako alternativa ke kamenným pobočkám bank a družstevních záložen. *„Přímé bankovníctví znamená, že klient může být díky elektronickým prostředkům komunikace se svými penězi v kontaktu 24 hodin denně, 365 dnů v roce, ať je v zaměstnání, doma nebo uprostřed oceánu. Zkrátka odkudkoliv a kdykoliv. Je to možné díky moderním technologiím. Přímé bankovníctví je však něco víc – přináší změnu v celém chodu a chování banky, jejich zaměstnanců i klientů“* [9, s. 1].

3.7.2.1 Vývoj v oblasti elektronického bankovníctví

„S nástupem techniky a jejím rozvojem vznikaly požadavky na přenášení informací, kterých stále přibývalo. Hledaly se cesty a začínaly se využívat dostupné prostředky pro vzdálenou komunikaci“ [1, s. 158].

Jako první komunikační prostředek se nabízelo využití telefonu, kdy na základě sdělení domluveného hesla bylo možné sdělit např. zůstatek účtu nebo identifikovat položky, které byly zaúčtované na účtu klienta. Dalším stupněm komunikace mezi bankou a klientem bylo využití faxu, ověření proběhlo pomocí kódové tabulky. Klient mohl tímto způsobem předat do banky příkaz k převodu peněz a tak nebylo nutné osobní doručení příkazu nebo zaslání příkazu poštou.

Základní zlom přináší používání počítačů, které umožňují zpracovávat téměř všechna data. Současně se zde projevuje snaha o to, aby jednou zadaná data v účetním programu klientů nebyla znovu přepisována bankou a tak softwarové firmy začaly připravovat

komunikační programy. Nejdříve byla data předávána v textových souborech prostřednictvím disket. Znamenalo to především přenesení většího množství dat přímo do systému k zaúčtování, nebylo tedy nutné tyto platby zadávat pracovníkem banky do zúčtovacího systému. Dalším stupněm bylo využití přenosu dat z počítače do počítače prostřednictvím BBS (Bulletin Board Service) stanice. Tento systém umožňoval přenášet zabezpečené příkazy tuzemského platebního styku do banky a pro klienta přenášel informace ohledně zaúčtovaných položek. [1].

„Elektronický podpis odstartoval vznik složitějších programů, jejichž prostřednictvím mohou banky nabídnout klientům větší a pohodlnější obsluhu svých účtů. Došlo k rozšíření komunikace s bankou na 24 hodin denně a 7 dní v týdnu. Spektrum služeb se výrazně rozšířilo. K tomu, aby byla komunikace funkční, musí být zabezpečeno propojení uživatelských aplikací s bankovním systémem. V bance jsou instalovány tzv. komunikační servery, prostřednictvím nichž komunikace probíhá. Z bankovních systémů jsou z nich přenášena data pro klienty. Tato data si klienti stahují dle svých potřeb a možnost systémů“ [1, s. 158].

Původně byl elektronický platební styk prostřednictvím počítačů určen převážně pro firmy a podnikatele s vyšším množstvím zpracovávaných položek, pro fyzické osoby se jevila výhodnější obsluha po telefonu. V souvislosti s rychlým vývojem zavádění internetu do domácností začíná být postupně i pro fyzické osoby zajímavější elektronické bankovníctví, telefonické bankovníctví je spíše využíváno jako doplněk k internetovému bankovníctví.

3.7.2.2 Zavedení internetbankingu v České republice

Nový způsob ovládání bankovního účtu prostřednictvím internetbankingu nabídla jako první na území České republiky v roce 1998 družstevní záložna FIO. V tomto ohledu vývoj v České republice nijak nezaostal za vývojem v ostatních evropských zemích, neboť také tam přibližně v tuto dobu začaly velké banky nabízet možnost obsluhy účtu prostřednictvím aplikace na internetu. Další významnou roli ve vývoji internetbankingu na našem území sehrála Expandia banka (dnešní eBanka), která se postarala o masovější rozšíření této služby. Z velkých bankovních domů se pro internetbanking jako první rozhodla v roce 2000 Komerční banka a poté v roce 2002 také další dvě velké banky ČSOB a Česká spořitelna. Zavedení služby internetového bankovníctví zpočátku provázely

určité problémy jak ze strany klientů, tak ze strany bank. Nejdříve bylo nutné překonat poměrně velkou nedůvěru klientů v zabezpečení služby, navíc klienti byli omezováni technickými možnostmi internetbankingu. Aplikace byly funkční pouze v některých operačních systémech a bylo třeba použít pouze vybrané internetové prohlížeče. Určité překážky existovaly také na straně banky. Především velké bankovní domy měly již zřízená call centra, přímé bankovníctví bylo prezentováno v podobě telefonního bankovníctví nebo GSM. Zavedení nové služby znamenalo pro banku nové investice v oblasti, kterou již pokryla jinou službou [29].

V současné době již banky umožňují velké rozšíření operačních systémů, čímž nabídly svým klientům možnost používat stále populárnější alternativní operační systémy a prohlížeče. Aplikace jsou neustále vylepšovány, je nabízeno velké množství funkcí a zároveň snadné ovládání. Také díky stále lepším bezpečnostním prvkům narůstá počet klientů, kteří využívají tento produkt.

„Bylo by chybné chápat internet jen jako další způsob komunikace s klientem. Na základě vývoje Internetu lze předpokládat změny v podstatě ve všech oblastech v bance, od způsobu komunikace s klientem, přes marketing, prodej či řízení vnitřních procesů až po vyhledávání a trénink těch správných lidí“ [9, s. 100].

3.7.2.3 Ochrana dat v elektronickém platebním styku

„Maximální zabezpečení údajů ve vzdálené komunikaci je pro banku a pro klienty nejdůležitější z hlediska důvěry jejich klientů, partnerů, konkurence, veřejnosti a dobrého jména. Princip komunikační výměny v e-bankovníctví spočívá v zašifrování dat odesílatelem a v odšifrování dat pouze příjemcem“ [1, s. 164].

V souvislosti s těmito požadavky je třeba rozlišovat tři základní pojmy

➤ Identifikace

„Identifikace je prostá odpověď na otázku „ kdo jsi?““ [30]. Jedná se o jednoznačné určení uživatele služby, který se pokouší vstoupit do systému.

➤ Autentizace

„Autentizace je v podstatě odpověď na výzvu „dokaž to!““ [30]. Jedná se o prokázání totožnosti při vstupu do systému.

Konkrétní hodnota autentizačního prvku zadaná uživatelem je ověřena proti hodnotě, která je v systému pro daného uživatele uložena

PIN vložené (12345) = PIN v systému banky (12345)

Při opakovaném zadání chybných údajů může být další přístup zablokován a uživatel musí požádat (většinou na pobočce banky) o opětovné odblokování. Používané autentizační prvky jsou buď numerické kódy (PIN) nebo alfanumerické kódy (hesla). Některé systémy elektronického bankovníctví umožňují již po úspěšné autentizaci provádět i aktivní operace . Autentizační prvky (PIN, heslo apod.) jsou tajné a uživatel by je měl uchovávat ve své paměti a chránit je před možným zneužitím [31].

➤ Autorizace

„Posledním krokem tohoto řetězce bývá proces autorizace, v němž se na základě známé identity uživatele a nějakého systému práv rozhoduje, jaké operace mu bude dovoleno vykonat“ [30]. Jedná se o potvrzení záměru uživatele provést určitou operaci v systému.

Řádně autorizovaná dispozice je považována za osobně odsouhlasenou – tzv. podepsanou. Autorizaci zadané dispozice uživatel provádí tak, že po zadání všech požadovaných údajů pro provedení dispozice připojí k těmto datům buď svůj elektronický podpis, nebo autorizační kód. Používáme různé způsoby autorizace dispozic s využitím různých autorizačních prvků. Autorizační prvek elektronický podpis se vytváří pomocí digitálního certifikátu uloženého na disketě nebo čipové kartě, jednorázový autorizační kód může být zasíláný systémem jako SMS na mobilní telefon uživatele. Autorizační prvky by měl uživatel chránit před možným zneužitím neoprávněnou osobou [31].

3.7.2.4 Uživatel služby

Uživatel služby elektronického bankovníctví je vždy fyzická osoba, která má právo vstupovat do některého ze systémů elektronického bankovníctví. Zároveň je držitelem

identifikačních, autentizačních a případně také autorizačních prvků. Uživatel zjišťuje informace o účtech, o stavu na účtu, má přehled o zaúčtovaných položkách a souběžně může podávat pokyny ohledně provedení plateb z účtů. Uživatel služby může být jak majitelem účtu, případně majitel účtu může pověřit i jiné osoby (disponenty) k nakládání s účtem.

3.7.2.5 Přehled produktů elektronického bankovníctví

Mezi nejčastější varianty elektronického bankovníctví patří telefonní bankovníctví (phonebanking), mobilní bankovníctví (GSM banking) a dnes nejvíce využívané internetové bankovníctví (internetbanking).

➤ Phonebanking

Telefonní bankovníctví je jednou z variant elektronického bankovníctví, kterou svým klientům nabízejí tuzemské banky. Telefonní bankovníctví je způsob vzdálené obsluhy běžného účtu v bance pro klienty, kteří z nějakého důvodu nemají možnost nebo nechtějí využívat internetové bankovníctví. Telefonní bankovníctví jim nabízí srovnatelné služby jako internetové bankovníctví, k obsluze účtu jim stačí pouze telefonní přístroj. Přes telefonní bankovníctví mohou lidé zadávat různé typy příkazů k úhradě, zjišťovat zůstatek na účtu i nejnovější úrokové sazby nebo kurzy měn. Když se klient dovolá na speciální linku pro telefonní bankovníctví, lze účet obsluhovat buď přes automat telefonní linky, nebo prostřednictvím telefonního bankéře [1].

✓ Prostá verbální komunikace s „živým“ pracovníkem call centra

Verbální komunikace je základním a nejjednodušším nástrojem pro zjišťování informací a předávání dispozic. „*Telefonní bankéř je schopen poskytnout veškeré informace o produktech a službách banky a po ověření, že hovoří s oprávněnou osobou, provést jakoukoliv operaci. Telefonní bankéř může klientovi poradit v různých situacích a také působit jako obchodník*“ [9, s. 42]. Proto je tento druh elektronického bankovníctví otevřen širokému okruhu klientů.

- ✓ Komunikace prostřednictvím tónové volby telefonu s využitím hlasových automatů

„Automatický telefonní systém pracuje na základě menu, po kterém se lze pohybovat prostřednictvím tlačítek telefonu“ [9, s. 44]. Tato technologie umožňuje sdělovat informace prostřednictvím předem nahraných zvukových sekvencí (slov, nebo celých vět). Uživatel pak reaguje na požadavky systému stiskem klávesy telefonu. Tato technologie je použitelná pouze s telefonními přístroji s tzv. „tónovou volbou“. Tyto systémy jsou vhodné pro jednodušší služby [9].

- GSM banking

Mobilní bankovníctví je další variantou elektronického bankovníctví. Klientům bank umožňuje mobilní bankovníctví přístup k jejich účtu přes mobilní telefon. Mobilní bankovníctví nabízejí v Česku jen vybrané banky a i mezi nimi jsou velké rozdíly ve formě nabízeného mobilního bankovníctví. Někde je tak možné prostřednictvím mobilního bankovníctví pouze nahlížet na účet či kurzy měn. Mobilní bankovníctví jiných bank naopak umožňuje aktivní obsluhu běžného účtu podobně jako internetové bankovníctví. Podle možností dané banky může mít uživatel mobilního bankovníctví přístup k účtu přes speciální aplikaci v mobilním telefonu či jednoduše přes zprávy SMS [1].

- ✓ Komunikace prostřednictvím SMS

Mobilní telefonie přinesla nové možnosti využití telefonních technologií. Jednou z nejrozšířenějších je zasílání textových zpráv. Uživatel dostává informace s časovým odstupem od jejich zaslání. Při komunikaci směrem do banky, musí uživatel dodržovat předepsanou strukturu zprávy, aby mohla být automaticky zpracována [1]. *„V základní variantě se jedná o provádění pasivních operací, jako je získávání informací o aktuálních úrokových sazbách, kurzech, stavu a případně pohybech na účtu“ [9, s. 50].*

✓ SIM Toolkit

Tato technologie umožňuje nahrát na SIM kartu mobilního telefonu speciální aplikaci, která umožňuje zobrazování nabídky služeb a požadavků na zápis dat potřebných pro jednotlivé služby. „Po zadání všech požadovaných údajů v menu GSM bankovníctví vytvoří aplikace zašifrovanou zprávu, kterou dokáže rozšifrovat pouze speciální software v bance. Následně je tato zašifrovaná zpráva automaticky odeslána na určené telefonní číslo do banky. Zde je transakce přenesena do systému a banka odešle automaticky SMS zprávu o přijetí ke zpracování“ [1, s. 171]. Tato technologie zjednodušuje použití textových zpráv v e-bankovníctví a otevírá tak možnost širokého využití mobilních telefonů v této oblasti.

➤ Internetbanking

Internetové bankovníctví, takzvaný internetbanking, je služba elektronického bankovníctví, kterou nabízejí jak banky, tak i vybrané družstevní záložny. Internetové bankovníctví nejčastěji slouží klientům z řad soukromých osob i podnikatelů k obsluze jejich finančních produktů přes speciální internetové stránky. Díky internetovému bankovníctví mají klienti možnost spravovat své finance a nahlížet na sjednané finanční produkty 24 hodin denně a to odkudkoliv, kde je kvalitní a bezpečné internetové připojení. Internetové bankovníctví může mít i pasivní verzi, která umožňuje pouze nahlížení na stav produktu [1]. „Internet je přitom nejlevnějším komunikačním médiem. Transakce provedená jeho prostřednictvím je několikanásobně levnější, než transakce provedená pomocí telefonu, ve srovnání s klasickým způsobem na pobočce až stokrát“ [9, s. 73].

Nejdůležitějším předpokladem použití internetového bankovníctví uživatelem je tedy možnost využití počítače připojeného k internetu. Není rozhodující jakou technologií je daný počítač k internetu připojen, ale že z daného počítače je možno přistupovat ke stránkám, které obsahují internetové bankovní aplikace.

„Tento typ elektronického platebního styku vyžaduje vysoký stupeň ochrany přenosu dat. K zabezpečení operací slouží speciální kód generovaný autentizačním kalkulátorem. Klient může mít možnost výběru způsobu autentizace a autorizace transakcí, např. uživatelské číslo a PIN, možnost užití hesla s nastavením limitu, pro nadlimitní transakce se využívá autentizační kalkulátor“ [1, s. 172].

3.7.2.6 Přednosti elektronického bankovníctví

➤ Přednosti phonebankingu a GSM bankingu

- Snadný a srozumitelný způsob použití.

Každý uživatel si může vybrat takový druh komunikace, který bude vyhovovat jeho schopnostem

- Vysoká míra mobility použití.

Tato přednost souvisí s vysokou penetrací mobilních telefonů a dává možnost kontaktovat banku kdykoliv a téměř odkudkoliv.

- Snadné rozšiřování o nové produkty a služby

Klient nemá instalované žádné aplikace, proto rozšíření služby o nové produkty nevyžaduje zásah banky. Navíc nasazení nové bankovní služby je okamžitě k dispozici všem uživatelům.

➤ Přednosti internetbankingu

- Vizuální vnímání informace

Vnímání zobrazeného textu je pro lidský mozek snadnější než vnímání informací, které jsou podávány hlasem. To je jedním z rozhodujících kritérií pro volbu způsobu komunikace s bankou. Mnozí pak volí telefonní bankovníctví jako doplněk a spojují výhody obou dvou služeb.

- Snadné použití a možnost on-line nápovědy

Naprostá většina uživatelů internetu umí s aplikacemi pracovat, protože ovládání internetového bankovníctví je obdobné jako ovládání internetových prohlížečů. Prohlížeče internetových aplikací navíc umožňují zobrazení konkrétního textu nápovědy, který se vztahuje k dané problematice.

- Moderní způsob komunikace

Společně s rozvojem internetu jako informačního a komunikačního média se tato oblast stává atraktivnější pro uživatele a přináší jim neustálé rozšiřování možností použití. Proto i v oblasti bankovníctví je nabídka služeb s využitím této technologie pro klienty atraktivní.

- Snadné rozšiřování o nové produkty a služby

Klient internetového bankovníctví nemá žádné instalované aplikace a případné rozšíření o novou službu tedy nevyžaduje žádný zásah banky u klienta. Ke změnám dochází v aplikacích na straně banky a tato změna se projeví například rozšířením nabídky při zobrazení internetové stránky po přihlášení. Proto při nasazení nové bankovní služby je tato služba okamžitě k dispozici všem uživatelům.

- Poskytování aktuálních informací

Díky propojení on-line má klient k dispozici stále aktuální informace.

- Nízké náklady na použití služby

Uživatel platí náklady za připojení k internetu a telefonní poplatky. Dále platí poplatky bance, které obvykle nejsou vysoké. Poplatky za jednotlivé transakce provedené prostřednictvím internetového bankovníctví jsou většinou nižší, než za stejné transakce provedené na pobočkách.

3.7.2.7 Nedostatky elektronického bankovníctví

➤ Nedostatky phonebankingu a GSM bankingu

- Omezené možnosti vizuálního vnímání informací .

Protože většina informací je podávána hlasem, nebo zasílána textovou zprávou s omezenou délkou, telefonní bankovníctví neuspokojí uživatele, který potřebuje vizuálně vnímat velké množství dat (např. historie účtu s velkým množstvím zaúčtovaných položek).

➤ Nedostatky internetbankingu

- Omezené limity na transakce .

Banky omezují nebezpečí případného zneužití pomocí limitů na zadávané transakce. Je tedy vhodné, aby klient volil takové limity, které odpovídají očekávané výši převodu peněz.

- Omezený počet zadávaných dispozic

Používané technologie vyžadují manuální zadávání dat, proto je internetové bankovníctví nevhodné pro zadávání velkého počtu dat. Je vhodné jen pro firmy s řádově jednotkami až desítkami zadávaných údajů denně.

- Omezené možnosti zobrazení velkého počtu dat

Zobrazování například historie účtu je omezeno možnostmi přenosu dat a internetové bankovníctví je nevhodné pro firemní účely tam, kde jde o řádově tisíce zaúčtovaných položek na účtu denně.

4. VLASTNÍ PRÁCE

Praktická část této bakalářské práce je zaměřena na dvě oblasti.

První oblast je věnována porovnání hotovostního a bezhotovostního platebního styku ze dvou hlavních hledisek, která nejvíce ovlivňují rozhodnutí klienta, jakým způsobem platbu provést. Jedná se o výši bankovního poplatku za vybranou službu a rychlost provedení zvolené transakce. K tomuto účelu je proveden rozbor poplatků ze sazebníků jednotlivých bank za dané služby k dosažení přehledu o výši poplatků za hotovostní a bezhotovostní platební styk v oblasti bankovníctví jako celku.

Data jsou shromážděna na základě údajů z většího počtu bank, které reprezentují velké, střední i malé banky. Jsou zde uvedené také banky, jež jsou výhradně zaměřené na komunikaci s klientem prostřednictvím internetového bankovníctví a pro hotovostní operace nabízí využití platebních karet, tyto banky nejsou vybaveny hotovostní přepážkou.

Veškeré zjištěné údaje potřebné pro provedení jednotlivých analýz v praktické části bakalářské práce jsou zpracovány do tabulek, které jsou z důvodu zachování přehlednosti bakalářské práce umístěny v oddílu Přílohy. Tyto tabulky jsou zdrojem pro vytvoření následujících grafů. Grafy jsou zpracovány pouze z údajů za velké banky⁶, které nabízí veškerou škálu hotovostních i bezhotovostních služeb a jsou proto statistiky lépe vypovídající. Dalším předpokladem pro použití analýzy vycházející pouze z dat velkých bank je větší množství klientů, které tyto banky obsluhují.

Zjištěné údaje jsou dále porovnány s lhůtami pro provedení jednotlivých transakcí. Pro vyhodnocení a návrh optimálního řešení provádění plateb z pohledu klientů bank při současném přihlédnutí k oběma hlediskům, je použita myšlenková mapa, která názorně zobrazuje výhodnější a méně výhodné varianty způsobu provedení platebního styku. Analýzou jednotlivých možností je vybrána nejvhodnější nabídka pro klienty, a tím nastíněna možnost využití určitého typu transakce.

⁶ Velké banky dle metodiky ČNB od roku 2012: Československá obchodní banka ,a.s., Česká spořitelna, a.s., Komerční banka, a.s., UniCredit Bank Czech Republic, a.s.

Druhá oblast praktické části je zaměřena na vlastní dotazníkové šetření na hotovostní přepážce banky. Hlavním cílem analýzy chování klientů je zjištění důvodů, které vedou klienty k upřednostnění hotovostní platby před bezhotovostní platbou, přestože toto jednání klientů není v souladu s návrhem optimálního řešení, které vychází z předchozího rozboru ohledně účtovaných poplatků za provedení požadované platební operace a lhůt potřebných pro provedení transakcí.. Zároveň je představen návrh, jak danou potřebu klientů nejlépe vyřešit.

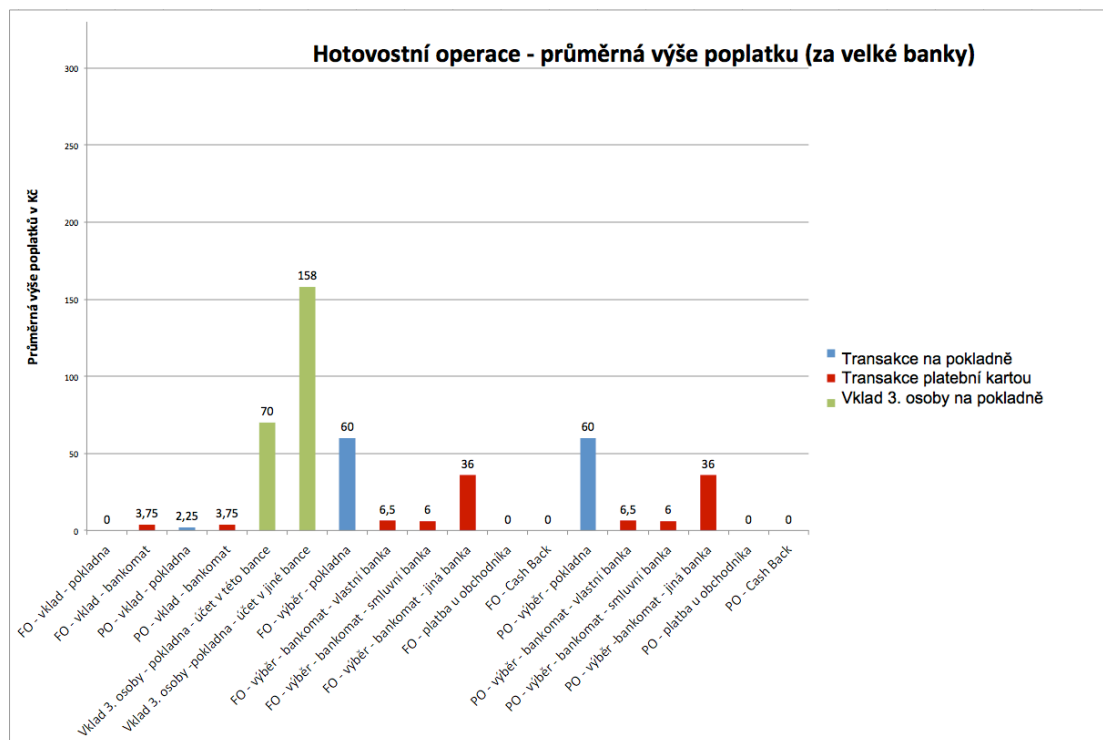
4.1 Porovnání hotovostního a bezhotovostního platebního styku

4.1.1 Porovnání podle průměrné výše poplatku za službu

Sběr dat byl proveden v období 4.10 – 28.10. 2012 , byl zaměřen na rozbor jednotlivých položek sazebníků, které jsou prezentovány na internetových stránkách obchodních bank. Data pro vyhodnocení bankovních poplatků v oblasti hotovostního a bezhotovostního platebního styku jsou shromážděna za tři segmenty trhu. Jedná se o segmenty fyzická osoba (míněno občan), právnická osoba a podnikatel. Pro účel analýzy jsou uvedeny pouze poplatky za využívání jednotlivých služeb v rámci každé banky bez zvýhodněné ceny za využívání tzv. balíčků ⁷ , které v duchu své obchodní strategie banky nabízejí.

⁷ Využití více služeb v rámci balíčku za zvýhodněnou cenu, pro klienta výhodnější než platit za jednotlivé služby zvlášť

4.1.1.1 Hotovostní operace



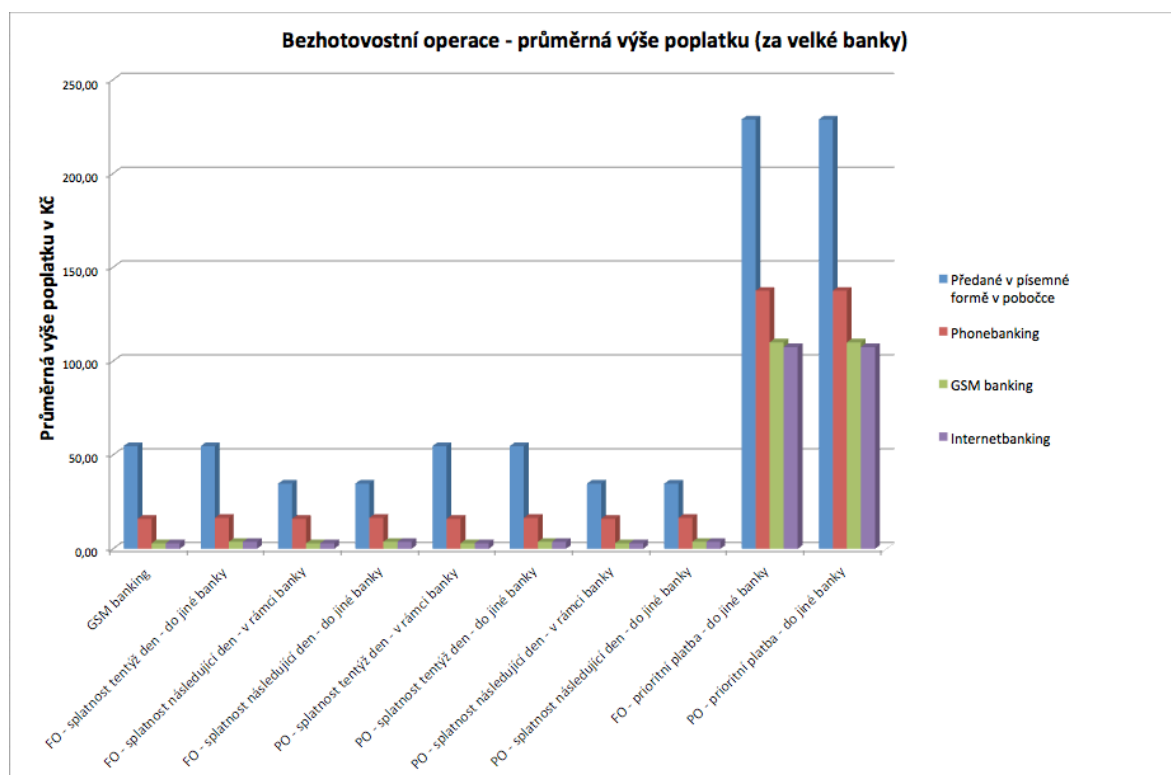
Graf 1 - Hotovostní operace - průměrná výše poplatku

Zdroj: Zdrojové tabulky 7.4 a 7.5 uvedené v Příloze této studie. Vlastní zpracování

Z Grafu č.1 vyplývá následující:

- jedny z nejvyšších poplatků se jeví poplatky za využití hotovostní přepážky banky neklienty při vkladu na účty vedené v dané bance, případně v jiné bance (vklad třetí osoby)
- vklady klientů na vlastní účty na hotovostní přepážce jsou zpoplatněny minimálně, u výběrů na pokladně jsou naopak velmi vysoké poplatky
- vklad na účet prostřednictvím platební karty a zejména výběr hotovosti platební kartou generuje nízký poplatek za využití této služby s výjimkou výběru hotovosti z bankomatu jiné banky
- zcela bez poplatku jsou služby využívající platební kartu při platbě u obchodníka a u služby Cash Back

4.1.1.2 Bezhotovostní operace



Graf 2 - Bezhotovostní operace - průměrná výše poplatku

Zdroj: Zdrojové tabulky 7.6, 7.7, 7.8 a 7.9 uvedené v Příloze této studie. Vlastní zpracování

Z Grafu č.2 vyplývá následující:

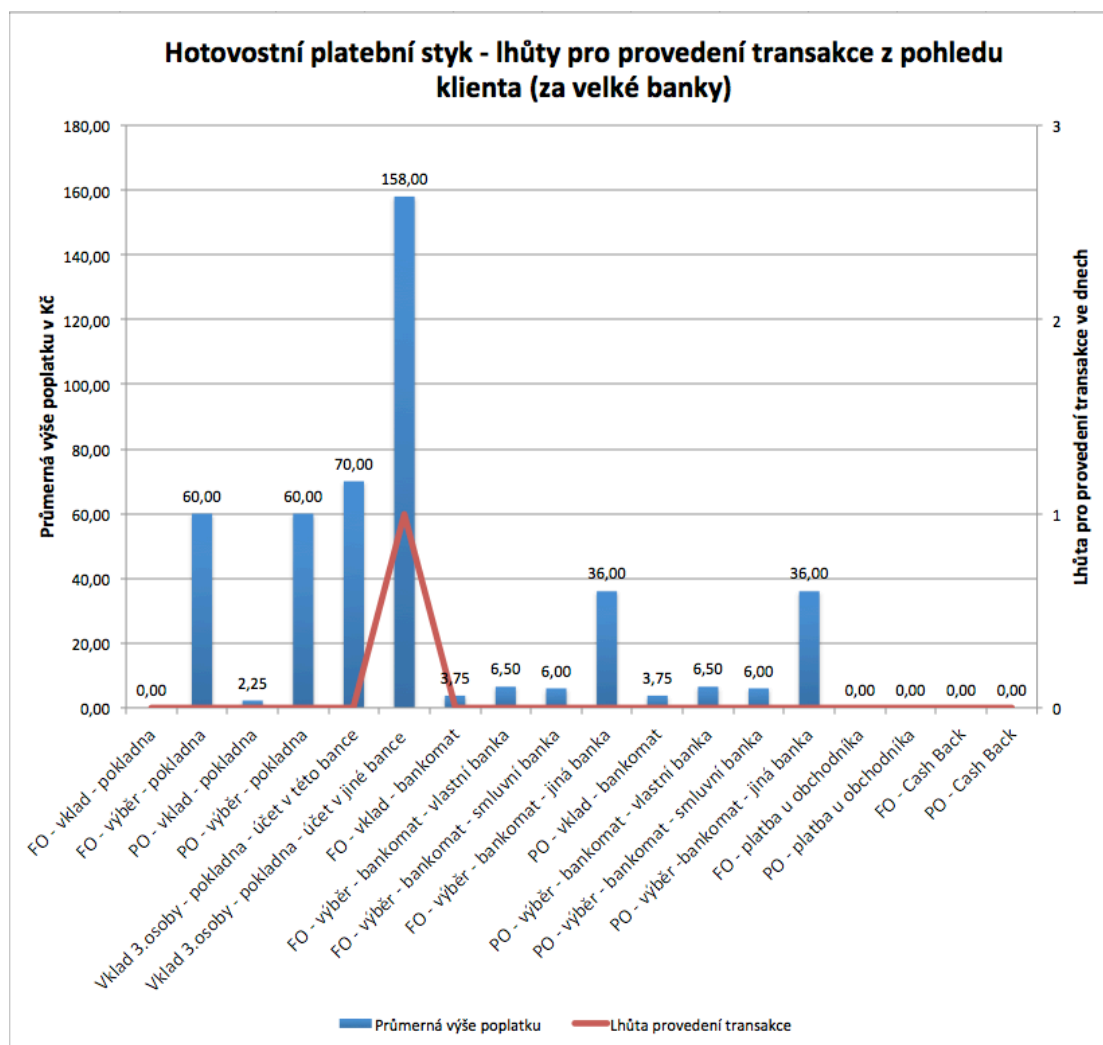
- nejvyšší poplatky jsou spojeny s transakcemi , které jsou předané do banky v písemné formě
- transakce provedené prostřednictvím telefonního bankovníctví (phonebanking) generují poměrně nízké poplatky
- nejnižší poplatky jsou účtovány za využití služby mobilního bankovníctví (GSM banking) a internetového bankovníctví (internetbanking)

4.1.2 Porovnání podle lhůty pro provedení transakce z pohledu klienta

Pro účel porovnání hotovostního a bezhotovostního platebního styku z pohledu lhůt pro provedení transakce jsou použita stejná data a ve stejném způsobu třídění jak tomu je u předchozí analýzy týkající se bankovních poplatků za služby. Zpracování stejných dat umožňuje v jednom grafu provést analýzu lhůt pro provedení platebního styku a zároveň porovnat s výsledky analýzy týkající se výše bankovních poplatků za jednotlivé platební operace.

4.1.2.1 Hotovostní operace

Dle ustanovení zákona č. 284/2009 Sb., o převodech peněžních prostředků, elektronických platebních prostředcích a platebních systémech (zákon o platebním styku) u platebních transakcí formou vkladu a výběru hotovosti dochází k připsání či odepsání peněžních prostředků tentýž pracovní den. Protože analýza hodnotí lhůty pro provedení transakce z pohledu klienta a bankovní systémy pracují v on-line režimu, je použito v těchto případech termínu okamžité připsání peněžních prostředků nebo termínu okamžitá možnost dispozice s peněžními prostředky z důvodu zdůraznění výhody tohoto typu platební operace.



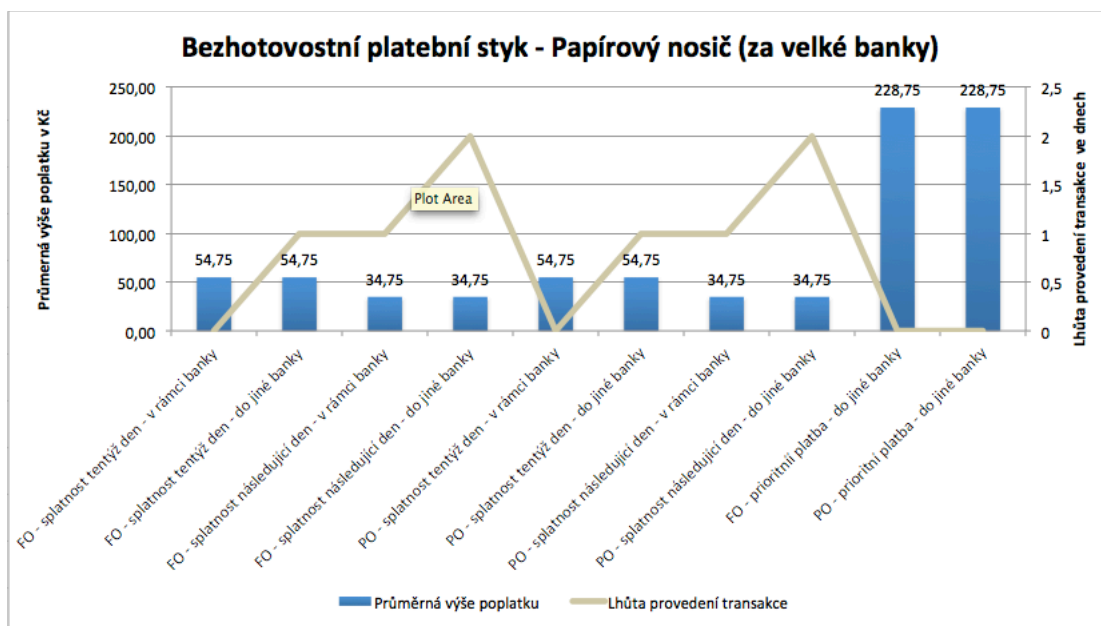
Graf 3 - Hotovostní platební styk - lhůty pro provedení transakce

Zdroj: Zdrojová tabulka 7.11 uvedená v Příloze této studie. Vlastní zpracování

Z Grafu č.3 vyplývá následující:

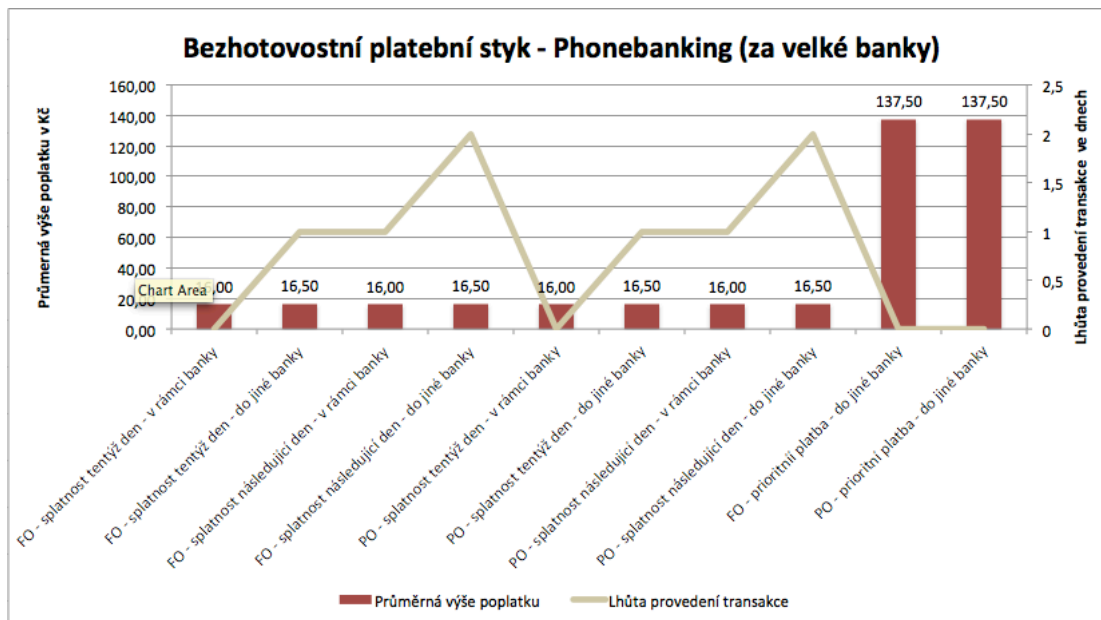
- okamžité připsání peněžních prostředků na účet příjemce prostřednictvím vkladu na hotovostní přepážce banky s výjimkou vkladu třetí osoby na účet příjemce v jiné bance. U tohoto typu transakce jsou peněžní prostředky připsány následující pracovní den po předání příkazu do banky
- okamžitá možnost disponování s peněžními prostředky vybranými na hotovostní přepážce banky, platební kartou z bankomatu nebo prostřednictvím Cash Back
- okamžité vyrovnání pohledávky vůči obchodníkovi při platbě kartou za služby a zboží v obchodech

4.1.2.2 Bezhotovostní operace



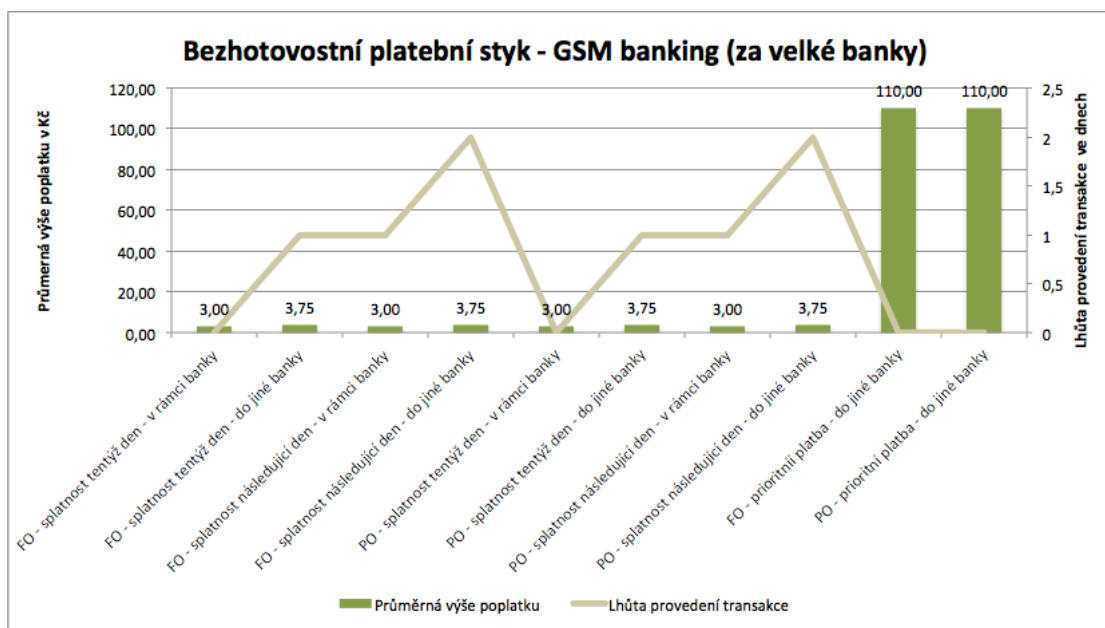
Graf 4 - Bezhotovostní platební styk - Papírový nosič

Zdroj: Zdrojová tabulka 7.13 uvedená v Příloze této studie. Vlastní zpracování



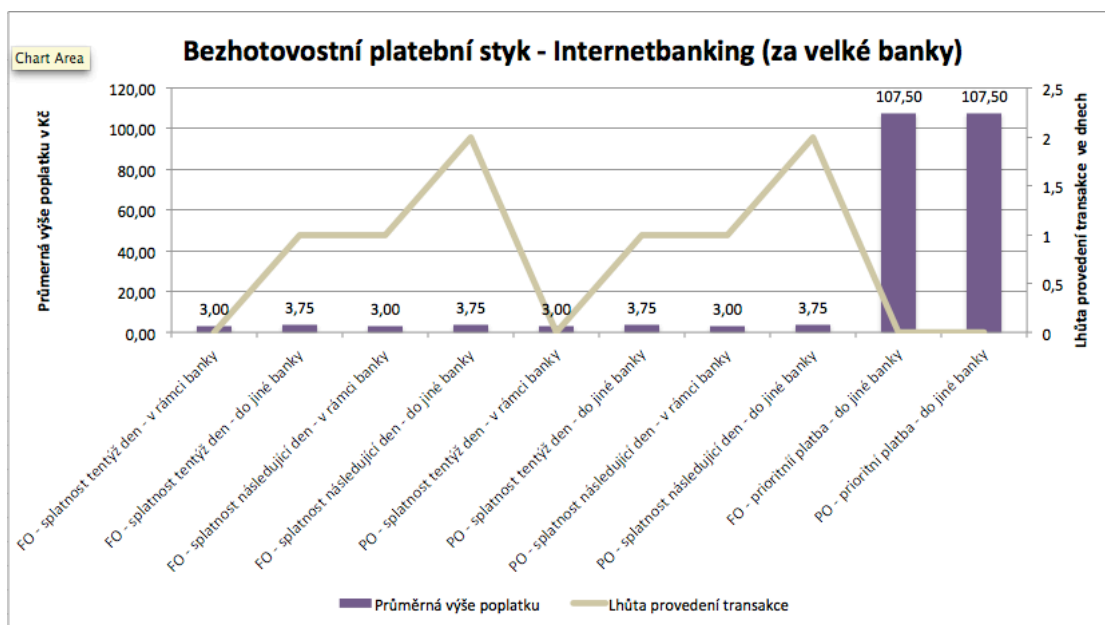
Graf 5 - Bezhotovostní platební styk – Phonebanking

Zdroj: Zdrojová tabulka 7.13 uvedená v Příloze této studie. Vlastní zpracování



Graf 6 - Bezhotovostní platební styk - GSM banking

Zdroj: Zdrojová tabulka 7.13 uvedená v Příloze této studie. Vlastní zpracování



Graf 7 - Bezhotovostní platební styk – Internetbanking

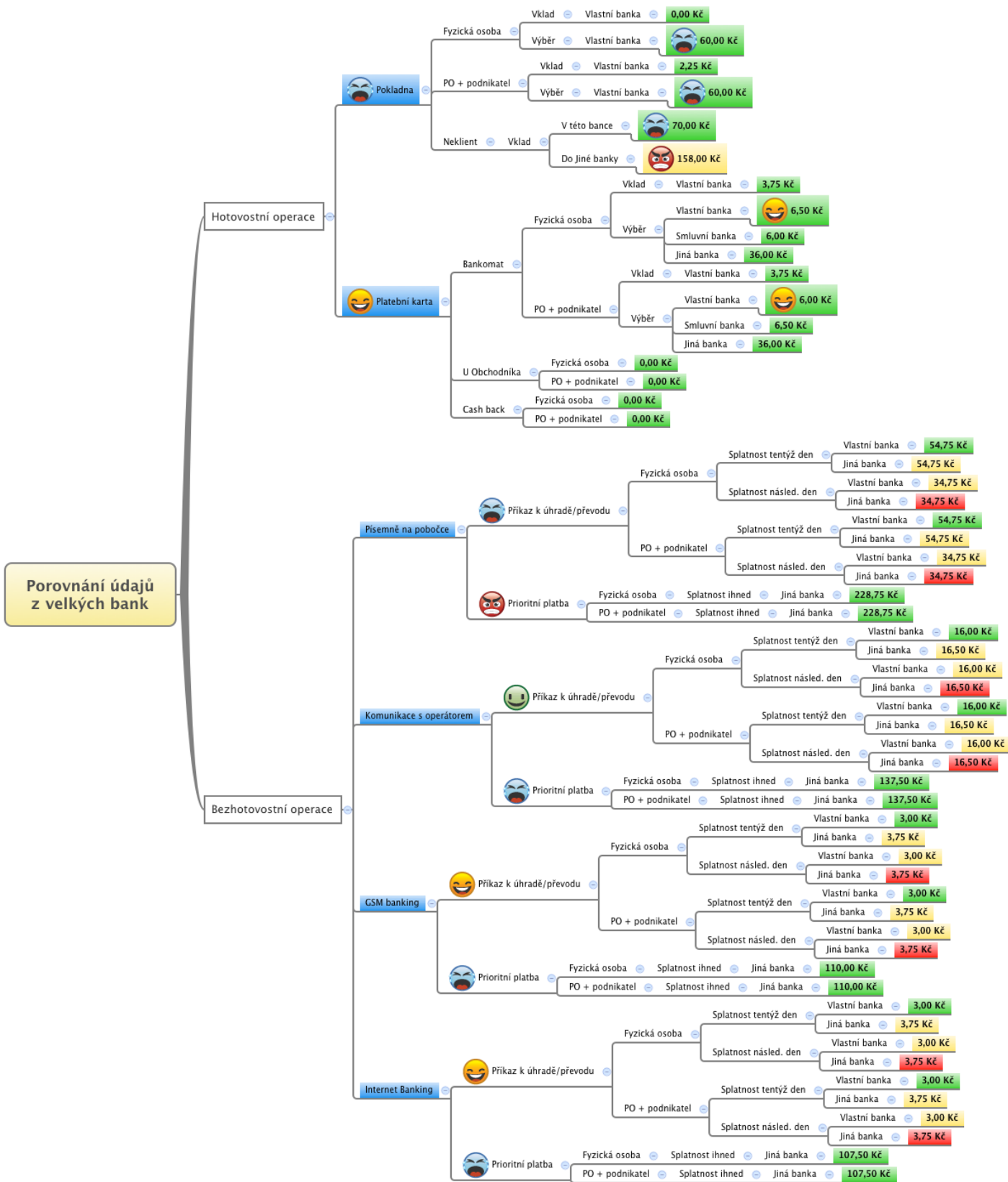
Zdroj: Zdrojová tabulka 7.13 uvedená v Příloze této studie. Vlastní zpracování

Z Grafů č.4, č.5, č.6 a č.7 vyplývá následující:

- lhůty pro provedení tuzemského platebního styku jsou stejné pro všechny distribuční kanály.
- v rámci banky jsou peněžní prostředky připsány na účet příjemce ihned po odepsání peněžních prostředků z účtu klienta
- do jiné banky jsou peněžní prostředky připsány na účet příjemce následující pracovní den po odepsání peněžních prostředků z účtu plátce. Výjimku tvoří prioritní platba. V tomto případě jsou peněžní prostředky připsány na účet příjemce v jiné bance tentýž pracovní den, kdy jsou odepsány peněžní prostředky z účtu plátce.
- z pohledu klienta je výhodné využít některý z distribučních kanálů elektronického bankovníctví, neboť svým aktivním přístupem může ovlivnit okamžik odepsání peněžních prostředků z účtu plátce a tím zároveň okamžik připsání peněžních prostředků na účet příjemce

4.1.3 Návrh optimálního řešení provádění plateb

Pro vyhodnocení a návrh optimálního řešení provádění plateb je pro názorné zobrazení využít graf typu myšlenková mapa, který podává celkový obraz o jednotlivých typech transakcí z pohledu účtovaných poplatků a zároveň z pohledu lhůt pro jejich provedení. Data jsou pro přehlednost a lepší vypovídající schopnost zpracována z údajů za velké banky.



Graf 8 - Myšlenková mapa

Zdroj: Zdrojové tabulky 7.4, 7.5, 7.6, 7.7, 7.8, 7.9, 7.11, 7.12 uvedené v Příloze této studie.

Vlastní zpracování

Z Grafu č.8 vyplývá následující:

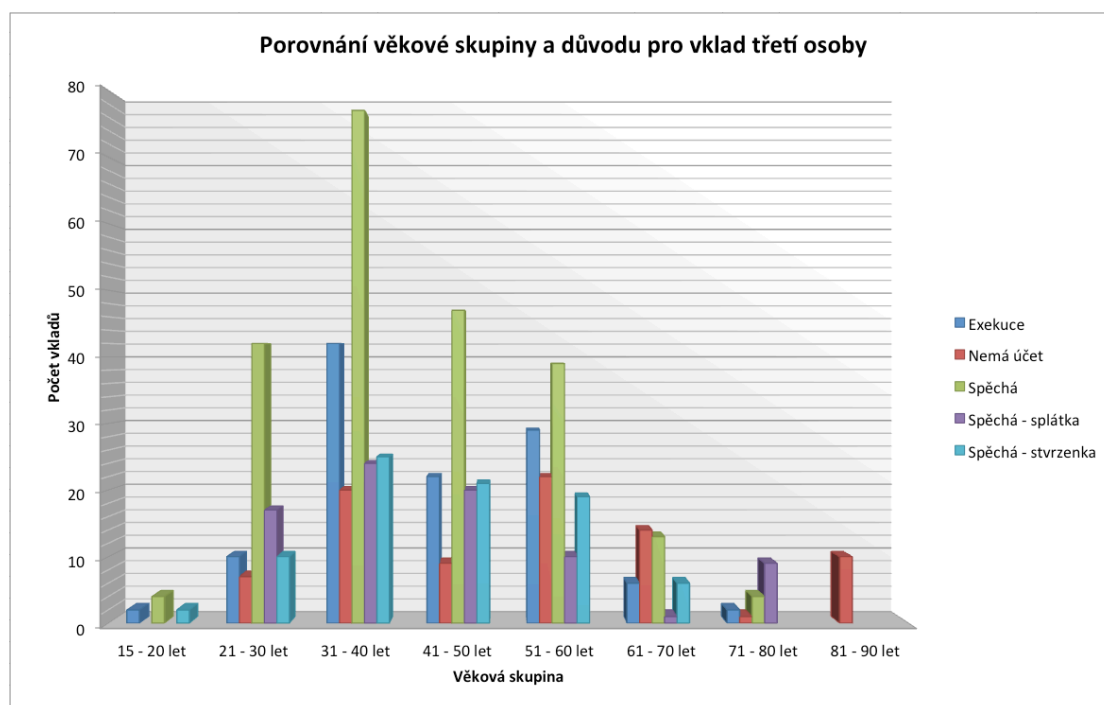
- z hotovostních operací realizovaných na pokladně je pro klienta nejvýhodnější vklad na vlastní účet v bance. Obdobně výhodné pro klienta je možnost vkladu prostřednictvím vkladového bankomatu s použitím platební karty.
- vzhledem k poplatkům účtovaným za výběr peněžních prostředků na pokladně je pro klienta výhodnější realizovat tento typ transakce platební kartou.
- vklad hotovosti realizovaný třetí osobou na účet vedený v této bance, případně na účet vedený v jiné bance, se jeví jako velmi nevýhodný pro plátce z pohledu účtovaných poplatků. Druhý typ vkladu navíc postrádá výhodu hotovostních operací spočívající v rychlosti provedení transakce, neboť peněžní prostředky jsou připsané až následující pracovní den po předání příkazu do banky. Z tohoto důvodu je vhodné nahradit tento typ transakce méně nákladným typem platební operace.
- u bezhotovostních operací je pro klienta nejvýhodnější uskutečnit převod peněžních prostředků ve prospěch účtu příjemce některým z distribučních kanálů elektronického bankovníctví. Zvláště internetbanking a GSM banking nesou klientovi velkou úsporu na poplatcích a času, který by jinak musel věnovat návštěvě pobočky banky.
- bezhotovostní operace a především internetbanking a GSM banking jsou vhodnou alternativou, jak nahradit pro klienta nákladné hotovostní transakce v případě vkladu na cizí účet (tzv. vklad třetí osoby).

4.2 Důvody upřednostnění hotovostní platby před bezhotovostní platbou

Hlavním cílem analýzy je zjištění důvodů upřednostnění hotovostní transakce při vkladu třetí osoby na účet v bance, ve které je účet veden, před možností tuto transakci realizovat bezhotovostní platbou. Z doporučení učiněného na základě rozboru myšlenkové mapy je zřejmé, že tento druh platební transakce lze nahradit mnohem levnějším a uživatelsky příznivějším typem transakce. Jedním z faktorů ovlivňujících rozhodnutí klientů realizovat hotovostní vklad na cizí účet za vysoký poplatek je nepochybně okamžité připisání peněžních prostředků na účet příjemce. Analýza chování klientů vede ke zjištění dalších důvodů, které ovlivňují klienty v rozhodnutí provést tento typ hotovostní operace. Šetření je dále zaměřeno na věkovou skladbu klientů a na výši částky, kterou klienti poukazují v rámci této hotovostní operace a jejich vzájemnou provázanost.

Data jsou zpracována na základě vlastního dotazníkového šetření na hotovostní přepážce banky za období listopad 2012 – leden 2013. Klienti byli ochotni sdělit své důvody pro realizaci tohoto druhu operace, neboť jim byla zároveň navržena jiná cenově výhodnější alternativa ohledně provedení transakce. Rozhovory s klienty byly zároveň využity pro akviziční činnost banky.

4.2.1 Porovnání věkové skupiny a důvodu pro vklad třetí osoby



Graf 9 - Porovnání věkové skupiny a důvodů pro vklad třetí osoby

Zdroj: Zdrojová tabulka 7.14 uvedená v Příloze této studie. Vlastní zpracování

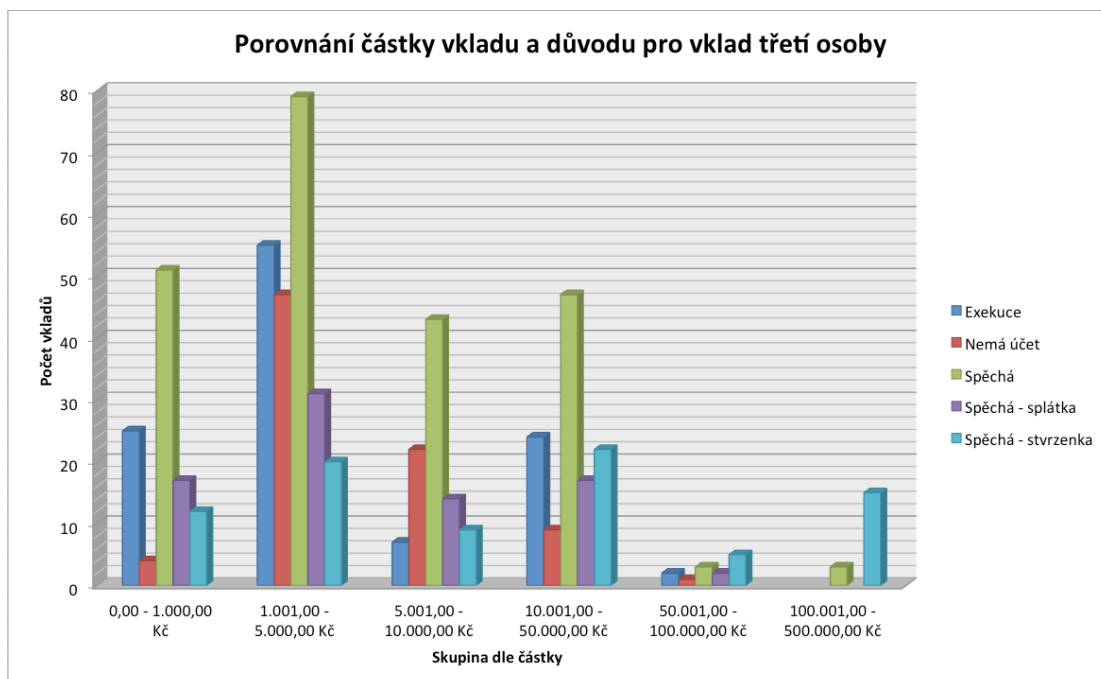
Z Grafu č.9 vyplývá následující:

- nejvíce transakcí uskutečňují klienti ve věkové skupině 31 – 40 let, následuje věková skupina 41 -50 let a 51 – 60 let.
- nejčastějším důvodem pro realizaci vkladu ve všech věkových skupinách je výhoda okamžitého připsání peněžních prostředků na účet
- druhým nejčastějším důvodem pro volbu této transakce je vedení exekučního řízení s klientem. Klient často z důvodu zadání exekuce na účet nemůže tento účet

využívat k bezhotovostním platbám pro blokaci peněžních prostředků na účtu. Navíc platby tohoto typu jsou hrazeny v časové tísní přičemž pro klienta je důležité okamžité připsání peněžních prostředků na účet exekutora. Z důvodu exekuce nejčastěji provádí vklady klienti ve věkové skupině 31 – 40 let.

- Ostatní tři důvody vykazují obdobnou četnost. Jedná se o vklad z důvodu splátky na některou z úvěrových společností, také zde klient vítá okamžité připsání peněžních prostředků ve prospěch příjemce. Dalším důvodem pro realizaci vkladu třetí osoby je okamžité připsání peněžních prostředků na účet příjemce s možností okamžitého získání potvrzení o provedení tohoto vkladu. Pokud klient realizuje platbu bezhotovostním převodem, musí čekat na výpis z účtu, který by potvrdil provedenou platbu. Posledním důvodem je neexistence vlastního platebního účtu, z kterého by klient mohl hradit své pohledávky. Klient tak nemá jinou volbu než pro uskutečnění vkladu na účet příjemce využít hotovostní přepážku banky. Ve všech věkových skupinách se vyskytují klienti, kteří nemají žádný platební účet, ve věkové skupině 81 – 90 let je neexistence účtu jediným důvodem pro realizaci vkladu třetí osoby na pokladně banky.

4.2.2 Porovnání částky vkladu a důvodu pro vklad třetí osoby



Graf 10 - Porovnání částky vkladu a důvodu pro vklad třetí osoby

Zdroj: Zdrojová tabulka 7.14 uvedená v Příloze této studie. Vlastní zpracování

Z Grafu č.10 vyplývá následující:

- celkově se realizují vklady poměrně v nízkých částkách, cca do výše 50.000,- Kč
- nejčastěji na hotovostní přepážce vkládají klienti částky od 1.001,- Kč do 5.000,- Kč, přičemž v této kategorii je realizováno také nejvíce vkladů z důvodů okamžitého připsání peněžních prostředků a z důvodu exekuce
- při vkladu většího obnosu hotovosti v rozmezí 100.001 Kč do 500.000 Kč je nejčastějším důvodem pro realizaci vkladu obdržení potvrzení o provedení hotovostní operace.

4.2.3 Návrh optimálního řešení provádění plateb

- uhrazení platby z účtu alespoň jeden den před požadovaným dnem připsání platby na účet příjemce prostřednictvím internetbankingu nebo GSM bankingu zajistí za nízký poplatek připsání peněžních prostředků na účet příjemce v požadovaném termínu.
- pro uhrazení pravidelných splátek je vhodné zadat na platebním účtu trvalý příkaz . Trvalý příkaz zajistí pravidelné včasné odeslání peněžních prostředků na účet příjemce za nízký poplatek.
- zřízení platebního účtu umožní majiteli účtu provádět levnější bezhotovostní operace. Účet lze využít k provádění celé škály bankovních operací, při využívání prostředků vzdáleného přístupu klient šetří čas i peníze. Poplatek za jeden uskutečněný vklad třetí osobou na hotovostní přepážce banky pokryje ve většině případů výši nákladů spojených s vedením účtu.
- v případě nutnosti předložit příjemci potvrzení o uhrazení platby je výhodnější realizovat tuto platební operaci na pokladně banky než provést úhradu bezhotovostním převodem.

5. ZÁVĚR

Bakalářská práce obecně popisuje teorii a praxi zprostředkování platebního styku bankovním sektorem s důrazem na význam zavádění nových komunikačních technologií do bankovního sektoru v oblasti platebního styku. Po roce 1989 byl zaznamenán v České republice prudký rozvoj bankovníctví ve všech jeho formách včetně platebního styku související s rozvojem podnikání a vznikem nových firem. Také klienti z řad široké veřejnosti se začali zajímat o to, jaké možnosti nabízí služby platebního styku. Na trhu se objevily nové instrumenty platebního styku, tento trend byl umožněn také díky zavádění nové výpočetní techniky do bankovního sektoru. K těmto novým instrumentům patřily prostředky vzdáleného přístupu z nichž se v současnosti zejména využívají platební karty, phonebanking, GSM banking a internetbanking.

Vlastní výzkum je zaměřen na porovnání dvou základních forem platebního styku jímž je hotovostní a bezhotovostní platební styk. Pro tuto analýzu jsou zvolena dvě kritéria, jedná se o výši účtovaných bankovních poplatků za provedení transakce a lhůtu potřebnou pro provedení transakce, tedy dvě hlediska, která nejvíce zajímají klienty. Analýza bankovních poplatků jasně ukazuje vliv použitého distribučního kanálu na výši těchto účtovaných poplatků. U hotovostních operací jsou účtovány vysoké poplatky za využití hotovostní přepážky banky, naopak jakýkoliv způsob použití platební karty je pro klienta velmi výhodný, služba je zcela bez poplatku nebo spojena jen s velmi nízkým poplatkem. Obdobnou tendenci lze pozorovat také u bezhotovostních operací. Klasické provedení příkazu k úhradě na přepážce banky na papírovém nosiči je spojeno s vysokým poplatkem, o něco výhodnější je využití phonebankingu, nejvýhodnější dle účtovaných poplatků je provedení transakce prostřednictvím GSM bankingu a internetbankingu. Druhé kritérium lhůta potřebná pro provedení transakce u hotovostních transakcí nezvýhodňuje žádný typ použitého distribučního kanálu. Vklad provedený na hotovostní přepážce banky stejně jako provedení vkladu prostřednictvím platební karty na vkladovém bankomatu zabezpečí okamžité připsání peněžních prostředků na účet příjemce. Výběr z účtu realizovaný na hotovostní přepážce banky nebo prostřednictvím platební karty z bankomatu umožní v obou případech okamžité disponování s peněžními prostředky. U bezhotovostních transakcí jsou lhůty pro provedení tuzemského platebního styku stejné pro všechny distribuční kanály. Pro klienta se ale jeví více výhodné využít některý z distribučních

kanálů elektronického bankovníctví, neboť svým aktivním přístupem může ovlivnit okamžik odepsání peněžních prostředků z účtu plátce a tím zároveň okamžik připsání peněžních prostředků na účet příjemce.

Při vzájemném porovnání hotovostního platebního styku a bezhotovostního platebního styku dle uvedených kritérií lze konstatovat, že hotovostní transakce z pohledu provedení požadavku klienta jsou rychlejší než bezhotovostní transakce. Zároveň ale, pokud jsou realizovány na hotovostní přepážce banky, patří k těm nejnákladnějším typům transakcí. Zcela nejdražším typem transakce na hotovostní přepážce je realizace vkladu klienta na účet, jehož není majitelem ani disponentem.

Druhá část vlastního výzkumu je proto věnována zjištění důvodů, které vedou klienty k realizaci takto nákladné transakce. Z analýzy vyplývá, že hlavním důvodem pro uskutečnění tohoto typu transakce je okamžité připsání peněžních prostředků na účet příjemce. Klienti tak často řeší na poslední chvíli své závazky vůči obchodním partnerům nebo závazky vůči úvěrovým společnostem, případně je pro ně důležité získání okamžitého písemného potvrzení o provedené platbě. Dalším častým důvodem pro uskutečnění tohoto typu transakce je exekuční řízení vedené s plátcem.

Na základě analýzy provedené v první části studie, je klientům doporučeno zřízení platebního účtu, který na rozdíl od nákladných hotovostních operací umožní majiteli účtu provádět levnější bezhotovostní operace. Stačí uhradit platbu jeden den před požadovaným dnem připsání platby na účet příjemce a při současném využití internetbankingu případně GSM bankingu si klient za nízký poplatek zajistí včasné splnění svého závazku vůči příjemci. Pro uhrazení pravidelných splátek je vhodné zadat na platebním účtu trvalý příkaz, který zajistí pravidelné včasné odeslání peněžních prostředků na účet příjemce za nízký poplatek. Účet lze využít k provádění celé škály bankovních operací, při využívání prostředků vzdáleného přístupu klient šetří čas i peníze. Poplatek za jeden uskutečněný vklad třetí osobou na hotovostní přepážce banky pokryje ve většině případů výši nákladů spojených s vedením účtu. Bohužel toto řešení nelze doporučit klientům, kteří jsou v exekučním řízení, neboť je velká pravděpodobnost, že dříve nebo později bude jejich účet blokován zadáním exekučního příkazu.

Především hledisko účtovaných poplatků dělí instrumenty platebního styku na tradiční a na nové tzv. prostředky vzdáleného přístupu. Pro klienta je často nepochopitelné, proč jsou tradiční platební operace jako je využití hotovostní přepážky nebo provedení

platebního příkazu pracovníkem banky spojeno s vysokým poplatkem. Málokterý klient si uvědomí skutečnost, jak jsou právě tyto tradiční platební instrumenty pro banku nákladné. Naopak využívání jakéhokoliv prostředku vzdáleného přístupu je z hlediska poplatků pro klienta velmi výhodné. Také pro banky je využívání prostředků vzdáleného přístupu ze strany klientů výhodné, neboť tím banky šetří náklady na provoz pokladen a poboček. Je třeba si uvědomit, že výhody využívání nových komunikačních technologií nespočívají pouze v poplatkové sféře, velmi vstřícné pro klienta je také snadná dostupnost těchto služeb třeba i z pohodlí domova. Je to zároveň jedna z možností, jak banky mohou naučit klienty proaktivnímu přístupu, za jejich aktivitu je odměňují tím nejdůležitějším způsobem, tedy účtováním nízkých poplatků. Námitky ze strany klientů ohledně vysokých poplatků účtovaných za jednotlivé služby bankou nejsou vždy oprávněné. V dnešním světě plném výpočetní techniky a programového vybavení jsou i jiné možnosti komunikace s bankou než tradiční a záleží jenom na klientovi, jakou cestu si zvolí.

Nové technologie mění pohled na banky, vznikají nová kritéria na jejich hodnocení, banky se transformují do pozice moderního poskytovatele služeb a do budoucna lze počítat se stupňováním tohoto trendu. Tradiční distribuční kanály ale nezaniknou. Banky si je budou nadále ponechávat a v rozumné míře dále rozvíjet, aby si udržely konvenční způsoby komunikace s klientem a klasickou formu prodeje svých produktů.

6. SEZNAM POUŽITÝCH ZDROJŮ

6.1 Seznam literatury

- [1] MÁČE, Miroslav. *Platební styk klasický a elektronický*. 1. vydání. Praha: GRADA Publishing, a.s., 2006. 220 s. ISBN 80-247-1725-5
- [2] SCHLOSSBERGER, Otakar. *Platební služby*. 1. vydání. Praha: Management Press, s.r.o., 2012, 325 s. ISBN 978-80-7261-238-3
- [3] ULRICH, Milan, PFEIFEROVÁ, Daniela. *Bankovníctví*. 1. vydání, 1. dotisk. Praha: Reprografické studio PEF ČZU v Praze, 2004. 264 s. ISBN 80-213-0815-X

- [4] KALABIS, Zbyněk. *Bankovní služby v praxi*. 1. vydání. Brno: Computer Press, a.s., 2005. S. ISBN 80-251-0882-1
- [5] ZEMAN, Václav, MELUZÍN, Tomáš. *Bankovníctví*. 1. vydání. Brno: Akademické nakladatelství Cerm, s.r.o., 2006. 85 s. ISBN 80-214-3255-1
- [6] JUŘÍK, Pavel. *Encyklopedie platebních karet. Historie, současnost a budoucnost peněz a platebních karet*. 1. vydání. Praha: Grada Publishing, a.s. , 2003. 312 s. ISBN 80-247-0685-7
- [7] VENCLOVSKÝ, František, JINDRA, Zdeněk, NOVOTNÝ, Jiří, PŮLPÁN, Karel, DVOŘÁK, Petr, a kol. *Dějiny bankovníctví v českých zemích*. 1.vydání. Praha: Bankovní institut, 1999. 594 s. ISBN 80-7265-030-0
- [8] JUŘÍK, Pavel. *Platební karty. Ilustrovaná historie placení*. 1.vydání. Praha: Libri, spol. s r.o., 2012, 204 s. ISBN 978-80-7277-498-2
- [9] PŘÁDKA, Michal, KALA, Jan. *Elektronické bankovníctví*. 1.vydání. Praha: Computer Press 2000, 165 s. ISBN 80-7226-328-5

6.2 Internetové odkazy

- [10] ČNB [online]. 2012 [cit. 2012-07-19]. Předpisy k platebnímu styku. Dostupné z WWW: http://www.cnb.cz/cs/platebni_styk/pravni_predpisy/
- [11] ČNB [online]. 2012 [cit. 2012-07-19]. Předpisy k emisi peněz a ochraně platidel. Dostupné z WWW: http://www.cnb.cz/cs/platidla/pravni_predpisy/index.html
- [12] Finanční vzdělávání.cz [online]. 2007 [cit. 2012-07-20]. Bankovní spojení. Dostupné z WWW: <http://www.financnivzdelavani.cz/webmagazine/page.asp?idk=305>

- [13] IDNES.cz/Finance [online]. 2006 [cit. 2012-07-20]. Noční trezor. Dostupné z WWW: http://finance.idnes.cz/nocni-trezor-zbavte-se-hotovosti-dl0-/podnikani.aspx?c=A060202_232227_firmy_banky_sti
- [14] IDNES.cz/Finance [online]. 2011 [cit. 2012-07-20]. Bankomaty. Dostupné z WWW: http://finance.idnes.cz/pres-bankomaty-lze-vlozit-az-300-tisic-spinave-transakce-se-neutaji-1c5-/bank.aspx?c=A110701_110450_bank_bab
- [15] portal.gov.cz [online]. 2012 [cit. 2012-07-22]. Portál veřejné správy. Vyhledávání v zákonech. Dostupné z WWW: <http://portal.gov.cz/app/zakony/zakonPar.jsp?idBiblio=25526&nr=191~2F1950&rpp=15-local-content>
- [16] mesec.cz [online]. 2008 [cit. 2012-07-22]. Platíme šekem. Dostupné z WWW: <http://www.mesec.cz/clanky/platime-sekem-2-druhy-seku/>
- [17] Finanční vzdělávání.cz [online]. 2007 [cit. 2012-07-22]. Používání platebních karet. Dostupné z WWW: <http://www.financnivzdelavani.cz/webmagazine/page.asp?idk=320>
- [18] ČSOB.cz [online]. 2012 [cit. 2012-07-22]. Průvodce tuzemským platebním stykem. Dostupné z WWW: <http://www.csob.cz/cz/Produktovy-katalog/Ucty-a-platby/Tuzemsky-bezhotovostni-platebni-styk/Stranky/Tuzemsky-korunovy-platebni-styk.aspx>
- [19] mesec.cz [online]. 2008 [cit. 2012-07-22]. Jak banky spolupracují s Českou poštou? Dostupné z WWW: <http://www.mesec.cz/clanky/jak-banky-spolupracuji-s-ceskou-postou/>
- [20] ČSOB.cz [online]. 2012 [cit. 2012-07-22]. Platební karty. Dostupné z WWW: <http://www.csob.cz/cz/lide/platebni-karty/Stranky/default.aspx>
- [21] ČNB.cz [online]. 2012 [cit. 2012-07-27]. Popis systému Certis. Dostupné z WWW : http://www.cnb.cz/cs/platebni_styk/certis/certis_popis.html

- [22] dumfinanci.cz [online].2012 [cit. 2012-08-17]. Historie platebních karet. Dostupné z WWW: <http://dumfinanci.cz/clanky/200-historie-platebnich-karet/>
- [23] penize.cz [online].2012 [cit. 2012-08-17]. Platební karty a jejich druhy. Dostupné z WWW: <http://www.penize.cz/15744-platebni-karty-a-jejich-druhy>
- [24] FinExpert.cz[online].2006 [cit. 2012-08-18]. Čipové karty a vše o nich. Dostupné z WWW: <http://finexpert.e15.cz/cipove-karty-a-vse-o-nich>
- [25] měsec.cz[online].2012 [cit. 2012-08-18]. Placení kartou přes internet. Dostupné z WWW: <http://www.mesec.cz/clanky/placeni-kartou-pres-internet/>
- [26] finnce.cz[online].2012 [cit. 2012-08-30]. Ztráta platební karty. Dostupné z WWW: <http://www.finance.cz/ucty-a-sporeni/platebni-karty/abeceda-platebnich-karet/ztrata/>
- [27] csob.cz[online].2012 [cit. 2012-08-30]. Zabezpečení internetových plateb kartou (3D Secure) Dostupné z WWW: <http://www.csob.cz/cz/Lide/Platebni-karty/Stranky/Zabezpeceni-internetovych-plateb-kartou-3D-Secure.aspx>
- [28] prevencepodvodu.cz[online].2009 [cit. 2012-08-30]. Technické členění podvodů. Dostupné z WWW: <http://www.prevencepodvodu.cz/podvodne-praktiky/technicke-cleneni-podvodu.php>
- [29] penize.cz[online].2008 [cit. 2012-09-15]. Odkud kam míří český internetbanking. Dostupné z WWW: <http://www.penize.cz/prime-bankovnictvi/42614-odkud-kam-miri-cesky-internetbanking>
- [30] aspnet.cz[online].2011 [cit. 2012-09-15]. Uchovávání hesel ve webových aplikacích. Dostupné z WWW: <http://www.aspnet.cz/articles/93-uchovavani-hesel-ve-webovych-aplikacich>
- [31] csob.cz[online].2012 [cit. 2012-09-15]. Přihlášení do služeb internetového bankovníctví. Dostupné z WWW: <http://www.csob.cz/cz/Produktovy->

6.3 Seznam obrázků a grafů

Obrázek 1 - Popis platební karty.....	27
Obrázek 2 - První předchůdkyně dnešních platebních karet	28
Obrázek 3 - První platební karta na světě	29
Obrázek 4 - První platební karta na našem území	31
Obrázek 5 - Kreditní karta Maxim.....	32
Obrázek 6 - Čip.....	36
Graf 1 - Hotovostní operace - průměrná výše poplatku.....	53
Graf 2 - Bezhotovostní operace - průměrná výše poplatku	54
Graf 3 - Hotovostní platební styk - lhůty pro provedení transakce	56
Graf 4 - Bezhotovostní platební styk - Papírový nosič.....	57
Graf 5 - Bezhotovostní platební styk – Phonebanking	57
Graf 6 - Bezhotovostní platební styk - GSM banking	58
Graf 7 - Bezhotovostní platební styk – Internetbanking.....	58
Graf 8 - Myšlenková mapa	60
Graf 9 - Porovnání věkové skupiny a důvodů pro vklad třetí osoby	62
Graf 10 - Porovnání částky vkladu a důvodu pro vklad třetí osoby	63

7. PŘÍLOHY

7.1 Číselník kódů platebního styku v české republice (ČKPS)

Verze: 150

Platnost od: 10.9.2012

Z	Kód platebního styku	Poskytovatel platebních služeb	BIC kód (SWIFT)	Systém CERTIS
	0100	Komerční banka, a.s.	KOMB CZ PP	A
	0300	Československá obchodní banka, a.s.	CEKO CZ PP	A
	0600	GE Money Bank, a.s.	AGBA CZ PP	A
	0710	Česká národní banka	CNBA CZ PP	A
	0800	Česká spořitelna, a.s.	GIBA CZ PX	A
	2010	Fio banka, a.s.	FIOB CZ PP	A
	2020	Bank of Tokyo-Mitsubishi UFJ (Holland) N.V. Prague Branch, organizační složka	BOTK CZ PP	A
	2030	AKCENTA, spořitelni a úvěrní družstvo		A
	2050	WPB Capital, spořitelni družstvo		A
	2060	Citfin, spořitelni družstvo	CITF CZ PP	A
	2070	Moravský Peněžní Ústav – spořitelni družstvo	MPUB CZ PP	A
	2100	Hypoteční banka, a.s.		A
	2200	Peněžní dům, spořitelni družstvo		A
	2210	Evropsko-ruská banka, a.s.	FICH CZ PP	A
	2220	Artesa, spořitelni družstvo		A
	2230	AXA Bank Europe, organizační složka		A
	2240	Poštová banka, a.s., pobočka Česká republika	POBN CZ PP	A
	2250	Záložna CREDITAS, spořitelni družstvo		A
	2310	ZUNO BANK AG, organizační složka	ZUNO CZ PP	A
	2600	Citibank Europe plc, organizační složka	CITI CZ PX	A
	2700	UniCredit Bank Czech Republic, a.s.	BACX CZ PP	A
	3030	Air Bank a.s.	AIRA CZ P1	A
	3500	ING Bank N.V.	INGB CZ PP	A
	4000	LBBW Bank CZ a.s.	SOLA CZ PP	A
	4300	Českomoravská záruční a rozvojová banka, a.s.	CMZR CZ P1	A
	5000	Crédit Agricole Corporate and Investment Bank S.A. Prague, organizační složka	CRLY CZ PP	A
+	5400	The Royal Bank of Scotland plc, organizační složka	ABNA CZ PP	A
	5500	Raiffeisenbank a.s.	RZBC CZ PP	A
	5800	J & T Banka, a.s.	JTBP CZ PP	A
	6000	PPF banka a.s.	PMBP CZ PP	A
	6100	Equa banka a.s.	EQBK CZ PP	A
	6200	COMMERZBANK Aktiengesellschaft, pobočka Praha	COBA CZ PX	A
	6210	BRE Bank S.A., organizační složka podniku	BREX CZ PP	A
	6300	Fortis Bank SA/NV, pobočka ČR	GEBA CZ PP	A

Z	Kód platebního styku	Poskytovatel platebních služeb	BIC kód (SWIFT)	Systém CERTIS
	6700	Všeobecná úverová banka a.s., pobočka Praha	SUBA CZ PP	A
	6800	Volksbank CZ, a.s.	VBOE CZ 2X	A
	7910	Deutsche Bank A.G. Filiale Prag	DEUT CZ PX	A
	7940	Waldviertler Sparkasse von 1842 AG	SPWT CZ 21	A
	7950	Raiffeisen stavební spořitelna a.s.		A
	7960	Českomoravská stavební spořitelna, a.s.		A
	7970	Wüstenrot-stavební spořitelna a.s.		A
	7980	Wüstenrot hypoteční banka a.s.		A
	7990	Modrá pyramida stavební spořitelna, a.s.		A
	8030	Raiffeisenbank im Stiftland eG pobočka Cheb, odštěpný závod	GENO CZ 21	A
	8040	Oberbank AG pobočka Česká republika	OBKL CZ 2X	A
	8060	Stavební spořitelna České spořitelny, a.s.		A
	8090	Česká exportní banka, a.s.	CZEE CZ PP	A
	8150	HSBC Bank plc - pobočka Praha	MIDL CZ PP	A
	8200	PRIVAT BANK AG der Raiffeisenlandesbank Oberösterreich v České republice		-

Zdroj: Dostupné z WWW:

http://www.cnb.cz/miranda2/export/sites/www.cnb.cz/cs/platebni_styk/ucty_kody_bank/download/kody_bank_CR.pdf

7.2 Terminologie v oblasti platebního styku a platebních služeb

Původní terminologie	Nová terminologie
Bankovní spojení	Číslo účtu
Číslo účtu	Identifikátor účtu klienta
Předčíslí(prefix)	První část identifikátoru účtu klienta
Základní část čísla účtu	Druhá část identifikátoru účtu klienta
Kód banky	Kód platebního styku

Zdroj: [2, s. 89].

7.3 Mezinárodní kartové systémy v roce 2009

2009	Obrat celkem (mld. USD)	Obrat POS (mld. USD)	Trans akce (tril.)	Počet karet (mil. ks)
VISA	4 423	2 793	62,2	1 808
MasterCard	2 454	1 852	32,1	1 625
American Expres	620	613	5,1	88
Discover	109	100	1,7	54
JCB (Japan Credit Bureau)	85	83	0,8	61
Diners Club International	26	25	0,2	7

Zdroj: [8, s. 194]

7.4 Hotovostní platební styk - poplatky za transakce provedené na hotovostní přepážce

Banka	Provedené na hotovostní přepážce banky - Pokladna					
	Klient fyzická osoba		Klient právnická osoba a podnikatel		Neklient - Vklad třetí osoby	
	Vklad	Výběr	Vklad	Výběr	Vklad	
				Na účet v této bance	Na účet v jiné bance	
ČSOB, a.s.	0	60	9	60	70	2%, min 150,-
Česká spořitelna, a.s.	0	65	0	65	65	2% min 125,-
Komerční banka, a.s.	0	60	0	60	75	2% min 200,- pouze do ČNB
UniCredit	0	55	0	55	70	Nelze
Raiffeisenbank	0	60	10	60	65	2% min 100,-
Ge Money Bank, a.s.	0	60	0	60	0	Nelze
Poštovní spořitelna	8	35	12	35	Nelze	Nelze
Volksbank	0	60	0	60	0	2% min 1 000,- Kč
Equa Bank, a.s.	0	0	0	0	0	Nelze
Fio banka, a.s.	0	30	0	30	30	Nelze
Evropsko-ruská banka, a.s.	0	20	0	50	0	Nelze
LBBW Bank CZ a.s.	0	55	0	55	0	Nelze
Oberbank AG	0	50	0	60	0	Nelze
Air Bank, a.s.	Nelze	Nelze	Nelze	Nelze	Nelze	Nelze
Zuno Bank	Nelze	Nelze	Nelze	Nelze	Nelze	Nelze
mBank	Nelze	Nelze	Nelze	Nelze	Nelze	Nelze
Průměrná výše poplatku (za všechny)	0,62	46,92	2,38	50,00	31,25	2% min 315
Průměrná výše poplatku (za velké ba	0,00	60,00	2,25	60,00	70,00	2% min 158

Zdroj: Sazebníky jednotlivých bank. Vlastní zpracování

7.5 Hotovostní platební styk - poplatky za transakce provedené platební kartou

Banka	Transakce provedené platební kartou													
	Bankomat								U obchodníka		Cash Back		Cash Advance	
	Klient fyzická osoba				Klient právnická osoba a podnikatel				Klient fyzická	Klient PO a	Klient fyzická	Klient PO a	Klient fyzická	Klient PO a
	Vklad	Výběr			Vklad	Výběr								
	Vlastní banka	Smluvní banka	Jiná banka		Vlastní banka	Smluvní banka	Jiná banka							
ČSOB, a.s.	0	6	Nelze	35	0	6	Nelze	35	0	0	0	0	150,-+0,5%	150,-+0,5%
Česká spořitelna, a.s.	6	6	6	40	6	6	6	40	0	0	0	0	Nelze	Nelze
Komerční banka, a.s.	9	9	Nelze	39	9	9	Nelze	39	0	0	0	0	1% min 100,-	1% min 100,-
UniCredit	0	5	Nelze	30	0	5	Nelze	30	0	0	0	0	100,-+0,5%	100,-+0,5%
Raiffeisenbank	Nelze	9,9	Nelze	39,9	Nelze	9,9	Nelze	39,9	0	0	0	0	150,-+0,5%	150,-+0,5%
Ge Money Bank, a.s.	0	15	Nelze	40	0	15	Nelze	40	0	0	0	0	1% min 30/200,-	1% min 30/200,-
Poštovní spořitelna	0	5	5	30	5	Nelze	5	30	0	0	0	0	100	100
Volksbank	Nelze	5	10	37	Nelze	5	10	37	0	0	Nelze	Nelze	1% min 50,-	1% min 50,-
Equa Bank, a.s.	Nelze	Nelze	6	35	Nelze	Nelze	6	35	0	0	0	0	150+0,5%	150+0,5%
Fio banka, a.s.	Nelze	0	Nelze	35	Nelze	0	Nelze	35	0	0	Nelze	Nelze	Nelze	Nelze
Evropsko-ruská banka, a.s.	Nelze	9	Nelze	9	Nelze	9	Nelze	9	0	0	Nelze	Nelze	150+0,5%	150+0,5%
LBBW Bank CZ a.s.	Nelze	6,5	Nelze	6,5	Nelze	6,5	Nelze	6,5	0	0	Nelze	Nelze	20+0,45%	20+0,45%
Oberbank AG	Nelze	6	12	39	Nelze	6	12	39	0	0	0	0	100+0,5%	100+0,5%
Air Bank, a.s.	0	0	Nelze	25	Nelze	Nelze	Nelze	Nelze	0	Nelze	0	Nelze	Nelze	Nelze
Zuno Bank	Nelze	Nelze	18	28	Nelze	Nelze	Nelze	Nelze	0	Nelze	Nelze	Nelze	118	Nelze
mBank	Nelze	Nelze	Nelze	35	Nelze	Nelze	Nelze	35	0	0	0	0	35	35
Průměrná výše poplatku (za všechny)	2,14	6,34	9,50	31,46	3,33	7,04	7,80	32,17	0,00	0,00	0,00	0,00	Nelze vyčíslit	Nelze vyčíslit
Průměrná výše poplatku (za velké ba	3,75	6,50	6,00	36,00	3,75	6,50	6,00	36,00	0,00	0,00	0,00	0,00	Nelze vyčíslit	Nelze vyčíslit

Zdroj: Sazebníky jednotlivých bank. Vlastní zpracování

7.6 Bezhotovostní platební styk - poplatky za transakce předané v písemné formě

Banka	Předané v písemné formě v pobočce - Papírový nosič									
	Příkaz k úhradě/převodu								Prioritní platba	
	Klient fyzická osoba				Klient právnická osoba a podnikatel				Fyzická osoba	PO a podnikatel
	Splatnost tentýž den		Splatnost následující den		Splatnost tentýž den		Splatnost následující den		Splatnost ihned	Splatnost ihned
V rámci banky	Do jiné banky	V rámci banky	Do jiné banky	V rámci banky	Do jiné banky	V rámci banky	Do jiné banky	Do jiné banky	Do jiné banky	
ČSOB, a.s.	50	50	40	40	50	50	40	40	200	200
Česká spořitelna, a.s.	55	55	15	15	55	55	15	15	125	125
Komerční banka, a.s.	69	69	39	39	69	69	39	39	290	290
UniCredit	45	45	45	45	45	45	45	45	300	300
Raiffeisenbank	80	80	80	80	80	80	80	80	220	220
Ge Money Bank, a.s.	50	50	50	50	50	50	50	50	200	200
Poštovní spořitelna	26	26	18	18	30	30	18	18	200	200
Volksbank	25	50	25	50	25	50	25	50	Ne lze	Ne lze
Equa Bank, a.s.	0	15	0	15	0	15	0	15	115	115
Fio banka, a.s.	30	30	30	30	30	30	30	30	100	100
Evropsko-ruská banka, a.s.	6	20	6	20	6	10	6	10	70	110
LBBW Bank CZ a.s.	35	40	35	40	35	40	35	40	300	300
Oberbank AG	40	40	40	40	50	50	50	50	100	150
Air Bank, a.s.	Ne lze	Ne lze	Ne lze	Ne lze	Ne lze	Ne lze	Ne lze	Ne lze	Ne lze	Ne lze
Zuno Bank	Ne lze	Ne lze	Ne lze	Ne lze	Ne lze	Ne lze	Ne lze	Ne lze	Ne lze	Ne lze
mBank	Ne lze	Ne lze	Ne lze	Ne lze	Ne lze	Ne lze	Ne lze	Ne lze	Ne lze	Ne lze
Průměrná výše poplatku (za všechny banky)	39,31	43,85	32,54	37,08	40,38	44,15	33,31	37,08	185,00	192,50
Průměrná výše poplatku (za velké banky)	54,75	54,75	34,75	34,75	54,75	54,75	34,75	34,75	228,75	228,75

Zdroj: Sazebníky jednotlivých bank. Vlastní zpracování

7.7 Bezhotovostní platební styk - poplatky za službu Phonebanking

Banka	Phonebanking									
	Příkaz k úhradě/převodu								Prioritní platba	
	Klient fyzická osoba				Klient právnická osoba a podnikatel				Fyzická osoba	podnikatel
	Splatnost tentýž den		Splatnost následující den		Splatnost tentýž den		Splatnost následující den		Splatnost	Splatnost
V rámci banky	Do jiné banky	V rámci banky	Do jiné banky	V rámci banky	Do jiné banky	V rámci banky	Do jiné banky	Do jiné banky	Do jiné banky	
ČSOB, a.s.	20	20	20	20	20	20	20	20	Ne lze	Ne lze
Česká spořitelna, a.s.	15	15	15	15	15	15	15	15	125	125
Komerční banka, a.s.	19	19	19	19	19	19	19	19	Ne lze	Ne lze
UniCredit	10	12	10	12	10	12	10	12	150	150
Raiffeisenbank	19	21	19	21	19	21	19	21	100	100
Ge Money Bank, a.s.	6	6	6	6	4	4	4	4	Ne lze	Ne lze
Poštovní spořitelna	8	8	8	8	8	8	8	8	Ne lze	Ne lze
Volksbank	14	14	14	14	14	14	14	14	Ne lze	Ne lze
Equa Bank, a.s.	0	15	0	15	0	15	0	15	Ne lze	Ne lze
Fio banka, a.s.	Ne lze	Ne lze	Ne lze	Ne lze	Ne lze	Ne lze	Ne lze	Ne lze	Ne lze	Ne lze
Evropsko-ruská banka, a.s.	Ne lze	Ne lze	Ne lze	Ne lze	Ne lze	Ne lze	Ne lze	Ne lze	Ne lze	Ne lze
LBBW Bank CZ a.s.	Ne lze	Ne lze	Ne lze	Ne lze	Ne lze	Ne lze	Ne lze	Ne lze	Ne lze	Ne lze
Oberbank AG	Ne lze	Ne lze	Ne lze	Ne lze	Ne lze	Ne lze	Ne lze	Ne lze	Ne lze	Ne lze
Air Bank, a.s.	0	5	0	5	Ne lze	Ne lze	Ne lze	Ne lze	Ne lze	Ne lze
Zuno Bank	0	0	0	0	Ne lze	Ne lze	Ne lze	Ne lze	Ne lze	Ne lze
mBank	20	20	20	20	20	20	20	20	Ne lze	Ne lze
Průměrná výše poplatku (za všechny banky)	10,92	12,92	10,92	12,92	12,90	14,80	12,90	14,80	125,00	125,00
Průměrná výše poplatku (za velké banky)	16,00	16,50	16,00	16,50	16,00	16,50	16,00	16,50	137,50	137,50

Zdroj: Sazebníky jednotlivých bank. Vlastní zpracování

7.8 Bezhotovostní platební styk - poplatky za službu GSM banking

Banka	GSM banking									
	Příkaz k úhradě/převodu								Prioritní platba	
	Klient fyzická osoba				Klient právnická osoba a podnikatel				Fyzická osoba	podnikatel
	Splatnost tentýž den		Splatnost následující den		Splatnost tentýž den		Splatnost následující den		Splatnost	Splatnost
V rámci banky	Do jiné banky	V rámci banky	Do jiné banky	V rámci banky	Do jiné banky	V rámci banky	Do jiné banky	Do jiné banky	Do jiné banky	
ČSOB, a.s.	3	3	3	3	3	3	3	3	Ne lze	Ne lze
Česká spořitelna, a.s.	2	2	2	2	2	2	2	2	125	125
Komerční banka, a.s.	4	4	4	4	4	4	4	4	90	90
UniCredit	3	6	3	6	3	6	3	6	115	115
Raiffeisenbank	4	6	4	6	4	6	4	6	Ne lze	Ne lze
Ge Money Bank, a.s.	6	6	6	6	4	4	4	4	160	160
Poštovní spořitelna	1	1	1	1	2	2	2	2	Ne lze	Ne lze
Volksbank	14	14	14	14	14	14	14	14	Ne lze	Ne lze
Equa Bank, a.s.	0	5	0	5	0	5	0	5	Ne lze	Ne lze
Fio banka, a.s.	0	0	0	0	0	0	0	0	Ne lze	Ne lze
Evropsko-ruská banka, a.s.	Ne lze	Ne lze	Ne lze	Ne lze	Ne lze	Ne lze	Ne lze	Ne lze	Ne lze	Ne lze
LBBW Bank CZ a.s.	Ne lze	Ne lze	Ne lze	Ne lze	Ne lze	Ne lze	Ne lze	Ne lze	Ne lze	Ne lze
Oberbank AG	Ne lze	Ne lze	Ne lze	Ne lze	Ne lze	Ne lze	Ne lze	Ne lze	Ne lze	Ne lze
Air Bank, a.s.	0	5	0	5	Ne lze	Ne lze	Ne lze	Ne lze	Ne lze	Ne lze
Zuno Bank	0	0	0	0	Ne lze	Ne lze	Ne lze	Ne lze	Ne lze	Ne lze
mBank	Ne lze	Ne lze	Ne lze	Ne lze	Ne lze	Ne lze	Ne lze	Ne lze	Ne lze	Ne lze
Průměrná výše poplatku (za všechny banky)	3,08	4,33	3,08	4,33	3,60	4,60	3,60	4,60	122,50	122,50
Průměrná výše poplatku (za velké banky)	3,00	3,75	3,00	3,75	3,00	3,75	3,00	3,75	110,00	110,00

Zdroj: Sazebníky jednotlivých bank. Vlastní zpracování

7.9 Bezhotovostní platební styk - poplatky za službu Internetbanking

Banka	Internetbanking									
	Příkaz k úhradě/převodu								Prioritní platba	
	Klient fyzická osoba				Klient právnická osoba a podnikatel				Fyzická osoba	podnikatel
	Splatnost tentýž den		Splatnost následující den		Splatnost tentýž den		Splatnost následující den		Splatnost	Splatnost
V rámci banky	Do jiné banky	V rámci banky	Do jiné banky	V rámci banky	Do jiné banky	V rámci banky	Do jiné banky	Do jiné banky	Do jiné banky	
ČSOB, a.s.	3	3	3	3	3	3	3	3	100	100
Česká spořitelna, a.s.	2	2	2	2	2	2	2	2	125	125
Komerční banka, a.s.	4	4	4	4	4	4	4	4	90	90
UniCredit	3	6	3	6	3	6	3	6	115	115
Raiffeisenbank	4	6	4	6	4	6	4	6	100	100
Ge Money Bank, a.s.	6	6	6	6	4	4	4	4	160	160
Poštovní spořitelna	1	1	1	1	2	2	2	2	26	30
Volksbank	0	5	0	5	0	5	0	5	Ne lze	Ne lze
Equa Bank, a.s.	0	5	0	5	0	5	0	5	100	105
Fio banka, a.s.	0	0	0	0	0	0	0	0	Ne lze	Ne lze
Evropsko-ruská banka, a.s.	0	0	0	0	3	5	3	5	Ne lze	Ne lze
LBBW Bank CZ a.s.	0	5	0	5	0	5	0	5	300	300
Oberbank AG	3	3	3	3	3	3	3	3	Ne lze	Ne lze
Air Bank, a.s.	0	5	0	5	Ne lze	Ne lze	Ne lze	Ne lze	Ne lze	Ne lze
Zuno Bank	0	0	0	0	Ne lze	Ne lze	Ne lze	Ne lze	Ne lze	Ne lze
mBank	0	0	0	0	0	0	0	0	Ne lze	Ne lze
Průměrná výše poplatku (za všechny banky)	1,63	3,19	1,63	3,19	2,00	3,57	2,00	3,57	124,00	125,00
Průměrná výše poplatku (za velké banky)	3,00	3,75	3,00	3,75	3,00	3,75	3,00	3,75	107,50	107,50

Zdroj: Sazebníky jednotlivých bank. Vlastní zpracování

7.10 Hotovostní platební styk - lhůty pro provedení transakce (za všechny banky)

Způsob provedení transakce	Druh platební transakce dle místa provedení	Typ klienta	Typ transakce	Druh platební transakce dle banky klienta/neklienta	Průměrná výše poplatku	Připsání peněžních prostředků na účet, možnost dispozice s hotovostí, vyrovnání pohledávky vůči obchodníkovi	
Transakce provedené na přepážce banky	Pokladna	Klient fyzická osoba	Vklad	Vlastní banka	0,62	Okamžité připsání peněžních prostředků na účet příjemce	
			Výběr	Vlastní banka	46,92	Okamžitá možnost disponování s peněžními prostředky	
		Klient právnická osoba a podnikatel	Vklad	Vlastní banka	2,38	Okamžité připsání peněžních prostředků na účet příjemce	
			Výběr	Vlastní banka	50,00	Okamžitá možnost disponování s peněžními prostředky	
		Neklient - Vklad třetí osoby	Vklad	Na účet v této bance	31,25	Okamžité připsání peněžních prostředků na účet příjemce	
				Na účet v jiné bance	315,00	Peněžní prostředky připsané na účet následující pracovní den	
Transakce provedené platební kartou	Bankomat	Klient fyzická osoba	Vklad	Vlastní banka	2,14	Okamžité připsání peněžních prostředků na účet příjemce	
				Výběr	Vlastní banka	6,34	Okamžitá možnost disponování s peněžními prostředky
			Výběr	Smluvní banka	9,50	Okamžitá možnost disponování s peněžními prostředky	
				Jiná banka	31,46	Okamžitá možnost disponování s peněžními prostředky	
		Klient právnická osoba a podnikatel	Vklad	Vlastní banka	3,33	Okamžité připsání peněžních prostředků na účet příjemce	
				Výběr	Vlastní banka	7,04	Okamžitá možnost disponování s peněžními prostředky
			Výběr	Smluvní banka	7,80	Okamžitá možnost disponování s peněžními prostředky	
				Jiná banka	32,17	Okamžitá možnost disponování s peněžními prostředky	
	U obchodníka	Klient fyzická osoba				0,00	Okamžité vyrovnání pohledávky vůči obchodníkovi
						Klient PO a podnikatel	
	Cash Back	Klient fyzická osoba				0,00	Okamžitá možnost disponování s peněžními prostředky
						Klient PO a podnikatel	
	Cash Advance	Klient fyzická osoba				nelze vyčíslit	Okamžitá možnost disponování s peněžními prostředky
						Klient PO a podnikatel	

Zdroj: Sazebníky jednotlivých bank. Ustanovení zákona č. 284/2009 Sb., o převodech peněžních prostředků, elektronických platebních prostředcích a platebních systémech (zákon o platebním styku). Vlastní zpracování

7.11 Hotovostní platební styk - lhůty pro provedení transakce (za velké banky)

Způsob provedení transakce	Druh platební transakce dle místa provedení	Typ klienta	Typ transakce	Druh platební transakce dle banky klienta/ne klienta	Průměrná výše poplatku	Připsání peněžních prostředků na účet, možnost dispozice s hotovostí, vyrovnání pohledávky vůči obchodníkovi
Transakce provedené na přepážce banky	Pokladna	Klient fyzická osoba	Vklad	Vlastní banka	0,00	Okamžité připsání peněžních prostředků na účet příjemce
			Výběr	Vlastní banka	60,00	Okamžitá možnost disponování s peněžními prostředky
		Klient právnická osoba a podnikatel	Vklad	Vlastní banka	2,25	Okamžité připsání peněžních prostředků na účet příjemce
			Výběr	Vlastní banka	60,00	Okamžitá možnost disponování s peněžními prostředky
		Neklien - Vklad třetí osoby	Vklad	Na účet v této bance	70,00	Okamžité připsání peněžních prostředků na účet příjemce
				Na účet v jiné bance	158,00	Peněžní prostředky připsané na účet následující pracovní den po předání
Transakce provedené platební kartou	Bankomat	Klient fyzická osoba	Vklad	Vlastní banka	3,75	Okamžité připsání peněžních prostředků na účet příjemce
				Vlastní banka	6,50	Okamžitá možnost disponování s peněžními prostředky
			Výběr	Smluvní banka	6,00	Okamžitá možnost disponování s peněžními prostředky
				Jiná banka	36,00	Okamžitá možnost disponování s peněžními prostředky
		Klient právnická osoba a podnikatel	Vklad	Vlastní banka	3,75	Okamžité připsání peněžních prostředků na účet příjemce
				Vlastní banka	6,50	Okamžitá možnost disponování s peněžními prostředky
			Výběr	Smluvní banka	6,00	Okamžitá možnost disponování s peněžními prostředky
				Jiná banka	36,00	Okamžitá možnost disponování s peněžními prostředky
	U obchodníka	Klient fyzická osoba			0,00	Okamžité vyrovnání pohledávky vůči obchodníkovi
			Klient PO a podnikatel			0,00
	Cash Back	Klient fyzická osoba			0,00	Okamžitá možnost disponování s peněžními prostředky
			Klient PO a podnikatel			0,00
	Cash Advance	Klient fyzická osoba			nelze vyčíslit	Okamžitá možnost disponování s peněžními prostředky
			Klient PO a podnikatel			nelze vyčíslit

Zdroj: Sazebníky jednotlivých bank. Ustanovení zákona č. 284/2009 Sb., o převodech peněžních prostředků, elektronických platebních prostředcích a platebních systémech (zákon o platebním styku). Vlastní zpracování

7.12 Bezhotovostní platební styk - lhůty pro provedení transakce (za všechny banky)

Způsob podání příkazu	Druh příkazu	Typ klienta	Splatnost příkazu k úhradě/převodu (tzn.okamžik odepsání peněžních prostředků z účtu)	Druh platební transakce dle banky příjemce	Průměrná výše poplatku	Připsání peněžních prostředků na účet
Předané v písemné podobě v pobočce - Papírový nosič	Příkaz k úhradě/převodu	Klient fyzická osoba	Tentýž pracovní den	V rámci banky	39,31	Tentýž pracovní den, ihned po odepsání peněžních prostředků z účtu klienta
				Do jiné banky	43,85	Následující pracovní den po odepsání peněžních prostředků z účtu klienta (tzv. D+1)
			Následující pracovní den	V rámci banky	32,54	Následující pracovní den (tzv. D+1)
				Do jiné banky	37,08	Následující pracovní den po odepsání peněžních prostředků z účtu klienta (tzv. D+1)
		Klient právnická osoba a podnikatel	Tentýž pracovní den	V rámci banky	40,38	Tentýž pracovní den, ihned po odepsání peněžních prostředků z účtu klienta (tzv. D+1)
				Do jiné banky	44,15	Následující pracovní den po odepsání peněžních prostředků z účtu klienta (tzv. D+1)
			Následující pracovní den	V rámci banky	33,31	Následující pracovní den (tzv. D+1)
				Do jiné banky	37,08	Následující pracovní den po odepsání peněžních prostředků z účtu klienta (tzv. D+1)
	Prioritní platba	Klient fyzická osoba	Tentýž pracovní den	Do jiné banky	185,00	Tentýž pracovní den (tzv. D+0)
		Klient PO a podnikatel	Tentýž pracovní den	Do jiné banky	192,50	Tentýž pracovní den (tzv. D+0)
Phonebanking	Příkaz k úhradě/převodu	Klient fyzická osoba	Tentýž pracovní den	V rámci banky	10,92	Tentýž pracovní den, ihned po odepsání peněžních prostředků z účtu klienta
				Do jiné banky	12,92	Následující pracovní den po odepsání peněžních prostředků z účtu klienta (tzv. D+1)
			Následující pracovní den	V rámci banky	10,92	Následující pracovní den (tzv. D+1)
				Do jiné banky	12,92	Následující pracovní den po odepsání peněžních prostředků z účtu klienta (tzv. D+1)
		Klient právnická osoba a podnikatel	Tentýž pracovní den	V rámci banky	12,90	Tentýž pracovní den, ihned po odepsání peněžních prostředků z účtu klienta (tzv. D+1)
				Do jiné banky	14,80	Následující pracovní den po odepsání peněžních prostředků z účtu klienta (tzv. D+1)
			Následující pracovní den	V rámci banky	12,90	Následující pracovní den (tzv. D+1)
				Do jiné banky	14,80	Následující pracovní den po odepsání peněžních prostředků z účtu klienta (tzv. D+1)
	Prioritní platba	Klient fyzická osoba	Tentýž pracovní den	Do jiné banky	125,00	Tentýž pracovní den (tzv. D+0)
		Klient PO a podnikatel	Tentýž pracovní den	Do jiné banky	125,00	Tentýž pracovní den (tzv. D+0)
GSM banking	Příkaz k úhradě/převodu	Klient fyzická osoba	Tentýž pracovní den	V rámci banky	3,08	Tentýž pracovní den, ihned po odepsání peněžních prostředků z účtu klienta
				Do jiné banky	4,33	Následující pracovní den po odepsání peněžních prostředků z účtu klienta (tzv. D+1)
			Následující pracovní den	V rámci banky	3,08	Následující pracovní den (tzv. D+1)
				Do jiné banky	4,33	Následující pracovní den po odepsání peněžních prostředků z účtu klienta (tzv. D+1)
		Klient právnická osoba a podnikatel	Tentýž pracovní den	V rámci banky	3,60	Tentýž pracovní den, ihned po odepsání peněžních prostředků z účtu klienta (tzv. D+1)
				Do jiné banky	4,60	Následující pracovní den po odepsání peněžních prostředků z účtu klienta (tzv. D+1)
			Následující pracovní den	V rámci banky	3,60	Následující pracovní den (tzv. D+1)
				Do jiné banky	4,60	Následující pracovní den po odepsání peněžních prostředků z účtu klienta (tzv. D+1)
	Prioritní platba	Klient fyzická osoba	Tentýž pracovní den	Do jiné banky	122,50	Tentýž pracovní den (tzv. D+0)
		Klient PO a podnikatel	Tentýž pracovní den	Do jiné banky	122,50	Tentýž pracovní den (tzv. D+0)
Internet banking	Příkaz k úhradě/převodu	Klient fyzická osoba	Tentýž pracovní den	V rámci banky	1,63	Tentýž pracovní den, ihned po odepsání peněžních prostředků z účtu klienta
				Do jiné banky	3,19	Následující pracovní den po odepsání peněžních prostředků z účtu klienta (tzv. D+1)
			Následující pracovní den	V rámci banky	1,63	Následující pracovní den (tzv. D+1)
				Do jiné banky	3,19	Následující pracovní den po odepsání peněžních prostředků z účtu klienta (tzv. D+1)
		Klient právnická osoba a podnikatel	Tentýž pracovní den	V rámci banky	2,00	Tentýž pracovní den, ihned po odepsání peněžních prostředků z účtu klienta (tzv. D+1)
				Do jiné banky	3,57	Následující pracovní den po odepsání peněžních prostředků z účtu klienta (tzv. D+1)
			Následující pracovní den	V rámci banky	2,00	Následující pracovní den (tzv. D+1)
				Do jiné banky	3,57	Následující pracovní den po odepsání peněžních prostředků z účtu klienta (tzv. D+1)
	Prioritní platba	Klient fyzická osoba	Tentýž pracovní den	Do jiné banky	124,00	Tentýž pracovní den (tzv. D+0)
		Klient PO a podnikatel	Tentýž pracovní den	Do jiné banky	125,00	Tentýž pracovní den (tzv. D+0)

Zdroj: Sazebníky bank. Ustanovení zákona č. 284/2009 Sb. Vlastní zpracování

7.13 Bezhotovostní platební styk - lhůty pro provedení transakce (za velké banky)

Způsob podání příkazu	Druh příkazu	Typ klienta	Splatnost příkazu k úhradě/převodu (tzn.okamžik odepsání peněžních prostředků z účtu klienta)	Druh platební transakce dle banky příjemce	Průměrná výše poplatku	Přípsání peněžních prostředků na účet
Předané v písemné podobě v pobočce - Papírový nosič	Příkaz k úhradě/převodu	Klient fyzická osoba	Tentýž pracovní den	V rámci banky	54,75	Tentýž pracovní den, ihned po odepsání peněžních prostředků z účtu klienta
				Do jiné banky	54,75	Následující pracovní den po odepsání peněžních prostředků z účtu klienta (tzv. D+1)
		Následující pracovní den	V rámci banky	34,75	Následující pracovní den (tzv. D+1)	
			Do jiné banky	34,75	Následující pracovní den po odepsání peněžních prostředků z účtu klienta (tzv. D+1)	
	Klient právnická osoba a podnikatel	Tentýž pracovní den	V rámci banky	54,75	Tentýž pracovní den, ihned po odepsání peněžních prostředků z účtu klienta (tzv. D+1)	
			Do jiné banky	54,75	Následující pracovní den po odepsání peněžních prostředků z účtu klienta (tzv. D+1)	
		Následující pracovní den	V rámci banky	34,75	Následující pracovní den (tzv. D+1)	
			Do jiné banky	34,75	Následující pracovní den po odepsání peněžních prostředků z účtu klienta (tzv. D+1)	
Prioritní platba	Klient fyzická osoba	Tentýž pracovní den	Do jiné banky	228,75	Tentýž pracovní den (tzv. D+0)	
	Klient PO a podnikatel	Tentýž pracovní den	Do jiné banky	228,75	Tentýž pracovní den (tzv. D+0)	
Phonebanking	Příkaz k úhradě/převodu	Klient fyzická osoba	Tentýž pracovní den	V rámci banky	16,00	Tentýž pracovní den, ihned po odepsání peněžních prostředků z účtu klienta
				Do jiné banky	16,50	Následující pracovní den po odepsání peněžních prostředků z účtu klienta (tzv. D+1)
		Následující pracovní den	V rámci banky	16,00	Následující pracovní den (tzv. D+1)	
			Do jiné banky	16,50	Následující pracovní den po odepsání peněžních prostředků z účtu klienta (tzv. D+1)	
	Klient právnická osoba a podnikatel	Tentýž pracovní den	V rámci banky	16,00	Tentýž pracovní den, ihned po odepsání peněžních prostředků z účtu klienta (tzv. D+1)	
			Do jiné banky	16,50	Následující pracovní den po odepsání peněžních prostředků z účtu klienta (tzv. D+1)	
		Následující pracovní den	V rámci banky	16,00	Následující pracovní den (tzv. D+1)	
			Do jiné banky	16,50	Následující pracovní den po odepsání peněžních prostředků z účtu klienta (tzv. D+1)	
Prioritní platba	Klient fyzická osoba	Tentýž pracovní den	Do jiné banky	137,50	Tentýž pracovní den (tzv. D+0)	
	Klient PO a podnikatel	Tentýž pracovní den	Do jiné banky	137,50	Tentýž pracovní den (tzv. D+0)	
GSM banking	Příkaz k úhradě/převodu	Klient fyzická osoba	Tentýž pracovní den	V rámci banky	3,00	Tentýž pracovní den, ihned po odepsání peněžních prostředků z účtu klienta
				Do jiné banky	3,75	Následující pracovní den po odepsání peněžních prostředků z účtu klienta (tzv. D+1)
		Následující pracovní den	V rámci banky	3,00	Následující pracovní den (tzv. D+1)	
			Do jiné banky	3,75	Následující pracovní den po odepsání peněžních prostředků z účtu klienta (tzv. D+1)	
	Klient právnická osoba a podnikatel	Tentýž pracovní den	V rámci banky	3,00	Tentýž pracovní den, ihned po odepsání peněžních prostředků z účtu klienta (tzv. D+1)	
			Do jiné banky	3,75	Následující pracovní den po odepsání peněžních prostředků z účtu klienta (tzv. D+1)	
		Následující pracovní den	V rámci banky	3,00	Následující pracovní den (tzv. D+1)	
			Do jiné banky	3,75	Následující pracovní den po odepsání peněžních prostředků z účtu klienta (tzv. D+1)	
Prioritní platba	Klient fyzická osoba	Tentýž pracovní den	Do jiné banky	110,00	Tentýž pracovní den (tzv. D+0)	
	Klient PO a podnikatel	Tentýž pracovní den	Do jiné banky	110,00	Tentýž pracovní den (tzv. D+0)	
Internet banking	Příkaz k úhradě/převodu	Klient fyzická osoba	Tentýž pracovní den	V rámci banky	3,00	Tentýž pracovní den, ihned po odepsání peněžních prostředků z účtu klienta
				Do jiné banky	3,75	Následující pracovní den po odepsání peněžních prostředků z účtu klienta (tzv. D+1)
		Následující pracovní den	V rámci banky	3,00	Následující pracovní den (tzv. D+1)	
			Do jiné banky	3,75	Následující pracovní den po odepsání peněžních prostředků z účtu klienta (tzv. D+1)	
	Klient právnická osoba a podnikatel	Tentýž pracovní den	V rámci banky	3,00	Tentýž pracovní den, ihned po odepsání peněžních prostředků z účtu klienta (tzv. D+1)	
			Do jiné banky	3,75	Následující pracovní den po odepsání peněžních prostředků z účtu klienta (tzv. D+1)	
		Následující pracovní den	V rámci banky	3,00	Následující pracovní den (tzv. D+1)	
			Do jiné banky	3,75	Následující pracovní den po odepsání peněžních prostředků z účtu klienta (tzv. D+1)	
Prioritní platba	Klient fyzická osoba	Tentýž pracovní den	Do jiné banky	107,50	Tentýž pracovní den (tzv. D+0)	
	Klient PO a podnikatel	Tentýž pracovní den	Do jiné banky	107,50	Tentýž pracovní den (tzv. D+0)	

Zdroj: Sazebníky bank. Ustanovení zákona č. 284/2009 Sb. Vlastní zpracování

7.14 Vklad třetí osoby na hotovostní přepážce

Položka	Datum	Čas	Částka	Pohlaví	Rok narození	Věk	Věková skupina	Důvod
1	1.11.2012	14:37	10000,00	M	1985	28	21 - 30 let	Spěchá
2	1.11.2012	13:55	8000,00	Z	1982	31	31 - 40 let	Spěchá - stvrzenka
3	1.11.2012	10:02	20000,00	M	1981	32	31 - 40 let	Spěchá - stvrzenka
4	1.11.2012	12:03	24000,00	M	1977	36	31 - 40 let	Nemá účet
5	1.11.2012	12:06	3168,00	M	1977	36	31 - 40 let	Nemá účet
6	1.11.2012	15:22	5000,00	Z	1977	36	31 - 40 let	Spěchá
7	1.11.2012	8:01	4011,00	Z	1967	46	41 - 50 let	Spěchá - stvrzenka
8	1.11.2012	8:54	4000,00	Z	1959	54	51 - 60 let	Exekuce
9	1.11.2012	9:33	28525,00	M	1941	72	71 - 80 let	Spěchá - splátka
10	1.11.2012	9:35	35525,00	M	1941	72	71 - 80 let	Spěchá - splátka
11	1.11.2012	9:50	1950,00	M	1925	88	81 - 90 let	Nemá účet
12	2.11.2012	15:38	11000,00	M	1983	30	21 - 30 let	Spěchá
13	2.11.2012	10:19	25000,00	Z	1973	40	31 - 40 let	Exekuce
14	2.11.2012	11:01	20317,00	M	1966	47	41 - 50 let	Spěchá
15	5.11.2012	10:59	4115,00	M	1982	31	31 - 40 let	Spěchá
16	5.11.2012	11:03	2994,00	M	1982	31	31 - 40 let	Spěchá
17	5.11.2012	15:47	3000,00	Z	1981	32	31 - 40 let	Exekuce
18	5.11.2012	14:13	200000,00	M	1976	37	31 - 40 let	Spěchá - stvrzenka
19	5.11.2012	14:30	77911,00	Z	1976	37	31 - 40 let	Spěchá
20	5.11.2012	9:55	600,00	Z	1974	39	31 - 40 let	Spěchá - splátka
21	5.11.2012	16:29	10600,00	M	1974	39	31 - 40 let	Spěchá - stvrzenka
22	5.11.2012	16:58	444967,00	Z	1971	42	41 - 50 let	Spěchá - stvrzenka
23	5.11.2012	10:41	634,00	Z	1970	43	41 - 50 let	Spěchá - stvrzenka
24	5.11.2012	15:22	17000,00	Z	1965	48	41 - 50 let	Spěchá
25	5.11.2012	13:32	1550,00	M	1930	83	81 - 90 let	Nemá účet
26	6.11.2012	9:06	1400,00	Z	1983	30	21 - 30 let	Spěchá - splátka
27	6.11.2012	9:13	62495,00	M	1978	35	31 - 40 let	Spěchá
28	6.11.2012	10:04	5000,00	M	1950	63	61 - 70 let	Exekuce
29	7.11.2012	9:39	49930,00	M	1983	30	21 - 30 let	Spěchá
30	7.11.2012	9:45	6000,00	Z	1982	31	31 - 40 let	Nemá účet
31	7.11.2012	10:59	169,00	Z	1982	31	31 - 40 let	Spěchá
32	7.11.2012	11:50	226185,00	M	1976	37	31 - 40 let	Spěchá
33	7.11.2012	13:34	49429,00	Z	1970	43	41 - 50 let	Spěchá - stvrzenka
34	7.11.2012	9:05	348,00	M	1956	57	51 - 60 let	Spěchá
35	8.11.2012	10:40	13100,00	M	1961	52	51 - 60 let	Spěchá
36	8.11.2012	9:56	25951,00	M	1956	57	51 - 60 let	Spěchá - splátka
37	8.11.2012	8:41	25000,00	Z	1954	59	51 - 60 let	Spěchá
38	8.11.2012	14:45	1301,00	Z	1954	59	51 - 60 let	Nemá účet
39	8.11.2012	15:37	5000,00	Z	1954	59	51 - 60 let	Spěchá - stvrzenka
40	8.11.2012	15:56	16003,00	Z	1953	60	51 - 60 let	Spěchá
41	8.11.2012	14:41	5000,00	Z	1951	62	61 - 70 let	Nemá účet
42	8.11.2012	10:58	1000,00	Z	1947	66	61 - 70 let	Spěchá
43	9.11.2012	9:21	1790,00	M	1982	31	31 - 40 let	Nemá účet
44	9.11.2012	11:18	30000,00	M	1979	34	31 - 40 let	Spěchá
45	9.11.2012	15:40	3000,00	M	1975	38	31 - 40 let	Exekuce
46	9.11.2012	15:43	4097,00	M	1975	38	31 - 40 let	Exekuce
47	9.11.2012	15:30	600,00	Z	1970	43	41 - 50 let	Spěchá - stvrzenka
48	9.11.2012	10:46	7850,00	M	1962	51	51 - 60 let	Spěchá
49	9.11.2012	9:53	60000,00	M	1950	63	61 - 70 let	Spěchá - stvrzenka
50	12.11.2012	11:27	1130,00	Z	1994	19	15 - 20 let	Spěchá
51	12.11.2012	9:46	1000,00	M	1984	29	21 - 30 let	Spěchá
52	12.11.2012	11:56	6732,00	M	1978	35	31 - 40 let	Spěchá
53	12.11.2012	11:31	300000,00	Z	1975	38	31 - 40 let	Spěchá - stvrzenka
54	12.11.2012	14:43	9178,00	M	1975	38	31 - 40 let	Spěchá

55	12.11.2012	14:45	636,00	M	1975	38	31 - 40 let	Spěchá
56	12.11.2012	16:21	20000,00	M	1975	38	31 - 40 let	Spěchá
57	12.11.2012	10:59	15000,00	Z	1973	40	31 - 40 let	Spěchá
58	12.11.2012	14:38	550,00	Z	1973	40	31 - 40 let	Spěchá - splátka
59	12.11.2012	11:49	449,00	Z	1965	48	41 - 50 let	Spěchá
60	12.11.2012	11:51	1751,00	Z	1965	48	41 - 50 let	Spěchá
61	12.11.2012	15:52	20230,00	Z	1960	53	51 - 60 let	Spěchá - stvrzenka
62	12.11.2012	10:00	1000,00	Z	1958	55	51 - 60 let	Exekuce
63	12.11.2012	9:12	3370,00	Z	1951	62	61 - 70 let	Nemá účet
64	13.11.2012	16:09	9546,00	M	1984	29	21 - 30 let	Nemá účet
65	13.11.2012	10:06	1800,00	Z	1983	30	21 - 30 let	Spěchá
66	13.11.2012	9:19	2329,00	Z	1982	31	31 - 40 let	Nemá účet
67	13.11.2012	9:56	3000,00	M	1980	33	31 - 40 let	Exekuce
68	13.11.2012	11:57	500,00	Z	1974	39	31 - 40 let	Spěchá - stvrzenka
69	13.11.2012	14:32	800,00	Z	1973	40	31 - 40 let	Nemá účet
70	13.11.2012	14:26	3354,00	M	1971	42	41 - 50 let	Spěchá - splátka
71	13.11.2012	11:24	3310,00	M	1969	44	41 - 50 let	Spěchá
72	13.11.2012	12:00	2550,00	Z	1965	48	41 - 50 let	Nemá účet
73	13.11.2012	13:37	4000,00	M	1957	56	51 - 60 let	Spěchá
74	14.11.2012	10:40	1500,00	M	1969	44	41 - 50 let	Spěchá - stvrzenka
75	14.11.2012	11:30	2400,00	M	1968	45	41 - 50 let	Spěchá - splátka
76	15.11.2012	15:31	12334,00	M	1989	24	21 - 30 let	Spěchá
77	15.11.2012	15:04	348,00	M	1985	28	21 - 30 let	Spěchá
78	15.11.2012	11:45	500,00	M	1984	29	21 - 30 let	Exekuce
79	15.11.2012	14:11	1916,00	Z	1982	31	31 - 40 let	Spěchá
80	15.11.2012	14:12	669,00	Z	1982	31	31 - 40 let	Spěchá
81	15.11.2012	14:29	15000,00	M	1980	33	31 - 40 let	Exekuce
82	15.11.2012	10:24	2000,00	M	1979	34	31 - 40 let	Exekuce
83	15.11.2012	12:02	10960,00	Z	1979	34	31 - 40 let	Nemá účet
84	15.11.2012	11:24	900,00	M	1977	36	31 - 40 let	Spěchá
85	15.11.2012	15:48	15000,00	Z	1977	36	31 - 40 let	Exekuce
86	15.11.2012	13:45	22000,00	Z	1975	38	31 - 40 let	Spěchá
87	15.11.2012	10:59	25000,00	Z	1973	40	31 - 40 let	Exekuce
88	15.11.2012	10:54	2677,00	M	1971	42	41 - 50 let	Spěchá - splátka
89	15.11.2012	11:57	1000,00	M	1957	56	51 - 60 let	Exekuce
90	15.11.2012	9:49	33633,00	M	1956	57	51 - 60 let	Spěchá - stvrzenka
91	15.11.2012	12:11	1000,00	Z	1954	59	51 - 60 let	Exekuce
92	16.11.2012	15:18	7300,00	M	1994	19	15 - 20 let	Spěchá
93	16.11.2012	14:13	550,00	Z	1992	21	21 - 30 let	Spěchá - splátka
94	16.11.2012	14:10	6000,00	M	1979	34	31 - 40 let	Spěchá - stvrzenka
95	16.11.2012	10:32	4000,00	Z	1976	37	31 - 40 let	Spěchá
96	16.11.2012	9:44	19800,00	M	1968	45	41 - 50 let	Spěchá
97	16.11.2012	10:16	51000,00	M	1968	45	41 - 50 let	Spěchá - splátka
98	16.11.2012	15:00	6000,00	Z	1967	46	41 - 50 let	Nemá účet
99	16.11.2012	9:12	341,00	Z	1966	47	41 - 50 let	Spěchá - splátka
100	16.11.2012	11:51	11862,00	M	1966	47	41 - 50 let	Spěchá - stvrzenka
101	16.11.2012	15:46	7500,00	M	1961	52	51 - 60 let	Exekuce
102	16.11.2012	13:49	8000,00	Z	1960	53	51 - 60 let	Nemá účet
103	16.11.2012	9:51	3000,00	Z	1959	54	51 - 60 let	Exekuce
104	16.11.2012	14:47	5019,00	M	1957	56	51 - 60 let	Spěchá
105	16.11.2012	15:24	1000,00	M	1957	56	51 - 60 let	Spěchá
106	19.11.2012	10:18	1000,00	M	1984	29	21 - 30 let	Spěchá
107	19.11.2012	14:39	1000,00	Z	1979	34	31 - 40 let	Exekuce
108	19.11.2012	11:27	3000,00	Z	1975	38	31 - 40 let	Exekuce
109	19.11.2012	11:29	1000,00	Z	1975	38	31 - 40 let	Exekuce
110	19.11.2012	13:39	22971,00	Z	1974	39	31 - 40 let	Spěchá - splátka
111	19.11.2012	14:12	35000,00	M	1974	39	31 - 40 let	Exekuce
112	19.11.2012	16:25	5000,00	Z	1969	44	41 - 50 let	Exekuce

113	19.11.2012	9:06	3832,00	Z	1967	46	41 - 50 let	Spěchá
114	19.11.2012	10:09	900,00	M	1967	46	41 - 50 let	Spěchá - splátka
115	19.11.2012	9:38	6000,00	M	1964	49	41 - 50 let	Exekuce
116	19.11.2012	9:40	6600,00	M	1964	49	41 - 50 let	Spěchá
117	19.11.2012	14:04	4940,00	Z	1963	50	41 - 50 let	Spěchá
118	19.11.2012	15:21	1850,00	M	1957	56	51 - 60 let	Spěchá - splátka
119	19.11.2012	16:04	756,00	M	1956	57	51 - 60 let	Spěchá - splátka
120	19.11.2012	16:06	3680,00	M	1956	57	51 - 60 let	Spěchá
121	19.11.2012	10:22	6700,00	Z	1952	61	61 - 70 let	Nemá účet
122	20.11.2012	12:19	14400,00	M	1985	28	21 - 30 let	Spěchá
123	20.11.2012	15:05	8000,00	M	1982	31	31 - 40 let	Spěchá - stvrzenka
124	20.11.2012	14:56	2000,00	M	1980	33	31 - 40 let	Spěchá
125	20.11.2012	16:12	7037,00	M	1980	33	31 - 40 let	Spěchá - splátka
126	20.11.2012	9:49	1760,00	Z	1977	36	31 - 40 let	Spěchá - splátka
127	20.11.2012	11:32	5000,00	M	1977	36	31 - 40 let	Spěchá
128	20.11.2012	14:17	10633,00	Z	1968	45	41 - 50 let	Spěchá - stvrzenka
129	20.11.2012	9:52	5000,00	M	1961	52	51 - 60 let	Exekuce
130	20.11.2012	10:46	11943,00	M	1957	56	51 - 60 let	Spěchá
131	21.11.2012	10:33	5000,00	Z	1987	26	21 - 30 let	Spěchá - splátka
132	21.11.2012	16:35	1000,00	Z	1987	26	21 - 30 let	Spěchá
133	21.11.2012	9:28	3000,00	M	1984	29	21 - 30 let	Spěchá
134	21.11.2012	15:55	18681,00	M	1980	33	31 - 40 let	Spěchá - splátka
135	21.11.2012	16:24	2500,00	Z	1978	35	31 - 40 let	Nemá účet
136	21.11.2012	16:38	390,00	M	1976	37	31 - 40 let	Spěchá
137	21.11.2012	13:35	13000,00	M	1967	46	41 - 50 let	Spěchá
138	21.11.2012	15:16	30000,00	M	1963	50	41 - 50 let	Spěchá - splátka
139	21.11.2012	10:41	17475,00	Z	1959	54	51 - 60 let	Nemá účet
140	21.11.2012	11:01	6130,00	Z	1958	55	51 - 60 let	Nemá účet
141	21.11.2012	16:22	17700,00	M	1955	58	51 - 60 let	Spěchá
142	21.11.2012	9:40	1300,00	M	1943	70	61 - 70 let	Nemá účet
143	22.11.2012	10:07	4050,00	M	1987	26	21 - 30 let	Spěchá - splátka
144	22.11.2012	14:06	4500,00	Z	1984	29	21 - 30 let	Exekuce
145	22.11.2012	10:47	8500,00	Z	1980	33	31 - 40 let	Spěchá - splátka
146	22.11.2012	14:00	11603,00	Z	1979	34	31 - 40 let	Spěchá - stvrzenka
147	22.11.2012	9:36	4200,00	Z	1977	36	31 - 40 let	Exekuce
148	22.11.2012	13:56	8000,00	M	1976	37	31 - 40 let	Spěchá
149	22.11.2012	11:18	130000,00	M	1974	39	31 - 40 let	Spěchá - stvrzenka
150	22.11.2012	0:00	21000,00	M	1965	48	41 - 50 let	Spěchá
151	22.11.2012	8:08	1202,00	Z	1956	57	51 - 60 let	Nemá účet
152	22.11.2012	10:20	3762,00	Z	1953	60	51 - 60 let	Nemá účet
153	22.11.2012	9:14	1720,00	M	1950	63	61 - 70 let	Nemá účet
154	22.11.2012	14:42	6900,00	Z	1939	74	71 - 80 let	Nemá účet
155	23.11.2012	9:53	5960,00	Z	1977	36	31 - 40 let	Spěchá
156	23.11.2012	8:49	6000,00	M	1976	37	31 - 40 let	Spěchá - stvrzenka
157	23.11.2012	14:28	3000,00	Z	1976	37	31 - 40 let	Exekuce
158	23.11.2012	14:05	500,00	M	1973	40	31 - 40 let	Exekuce
159	23.11.2012	13:56	30000,00	M	1970	43	41 - 50 let	Exekuce
160	23.11.2012	14:35	1618,00	Z	1962	51	51 - 60 let	Spěchá
161	26.11.2012	15:00	15000,00	Z	1995	18	15 - 20 let	Spěchá
162	26.11.2012	13:36	6000,00	M	1987	26	21 - 30 let	Spěchá
163	26.11.2012	10:00	1050,00	Z	1981	32	31 - 40 let	Spěchá
164	26.11.2012	14:58	138000,00	M	1981	32	31 - 40 let	Spěchá
165	26.11.2012	16:48	9780,00	Z	1980	33	31 - 40 let	Spěchá
166	26.11.2012	10:29	5000,00	Z	1968	45	41 - 50 let	Exekuce
167	26.11.2012	9:26	10000,00	Z	1967	46	41 - 50 let	Nemá účet
168	26.11.2012	13:57	48912,00	Z	1965	48	41 - 50 let	Spěchá - splátka
169	26.11.2012	11:29	83090,00	M	1957	56	51 - 60 let	Exekuce
170	26.11.2012	10:47	500,00	M	1955	58	51 - 60 let	Exekuce

171	26.11.2012	9:07	1937,00	Z	1954	59	51 - 60 let	Spěchá - stvrzenka
172	26.11.2012	9:31	6215,00	M	1941	72	71 - 80 let	Spěchá - splátka
173	27.11.2012	11:21	9372,00	Z	1981	32	31 - 40 let	Spěchá - stvrzenka
174	27.11.2012	10:19	2000,00	M	1980	33	31 - 40 let	Spěchá
175	27.11.2012	10:58	1000,00	Z	1968	45	41 - 50 let	Spěchá
176	27.11.2012	15:02	659,00	M	1965	48	41 - 50 let	Spěchá
177	27.11.2012	13:40	5500,00	Z	1961	52	51 - 60 let	Spěchá
178	27.11.2012	10:37	1500,00	Z	1941	72	71 - 80 let	Exekuce
179	28.11.2012	11:09	13500,00	M	1983	30	21 - 30 let	Spěchá - stvrzenka
180	28.11.2012	9:01	18450,00	M	1980	33	31 - 40 let	Spěchá
181	28.11.2012	11:31	346,00	Z	1975	38	31 - 40 let	Spěchá
182	28.11.2012	13:31	33500,00	M	1960	53	51 - 60 let	Exekuce
183	28.11.2012	13:59	300,00	M	1958	55	51 - 60 let	Spěchá
184	29.11.2012	10:51	1000,00	M	1984	29	21 - 30 let	Exekuce
185	29.11.2012	12:26	4793,00	M	1980	33	31 - 40 let	Spěchá - splátka
186	29.11.2012	15:25	1000,00	M	1955	58	51 - 60 let	Exekuce
187	29.11.2012	15:35	1205,00	M	1956	57	51 - 60 let	Nemá účet
188	30.11.2012	13:55	1500,00	Z	1995	18	15 - 20 let	Exekuce
189	30.11.2012	13:41	1100,00	Z	1992	21	21 - 30 let	Spěchá - splátka
190	30.11.2012	13:53	1030,00	M	1990	23	21 - 30 let	Spěchá
191	30.11.2012	14:41	20000,00	M	1969	44	41 - 50 let	Exekuce
192	30.11.2012	14:31	1200,00	Z	1962	51	51 - 60 let	Spěchá
193	30.11.2012	9:45	1070,00	M	1961	52	51 - 60 let	Spěchá
194	30.11.2012	15:44	3000,00	Z	1959	54	51 - 60 let	Spěchá
195	3.12.2012	9:07	100,00	Z	1992	21	21 - 30 let	Spěchá - splátka
196	3.12.2012	13:37	988,00	Z	1988	25	21 - 30 let	Spěchá
197	3.12.2012	15:39	19930,00	M	1983	30	21 - 30 let	Spěchá - stvrzenka
198	3.12.2012	14:12	3000,00	Z	1981	32	31 - 40 let	Exekuce
199	3.12.2012	15:00	7800,00	M	1968	45	41 - 50 let	Spěchá
200	3.12.2012	9:19	1500,00	Z	1954	59	51 - 60 let	Exekuce
201	3.12.2012	9:54	1072,00	M	1946	67	61 - 70 let	Nemá účet
202	3.12.2012	9:33	1141,00	M	1941	72	71 - 80 let	Spěchá - splátka
203	3.12.2012	9:36	1421,00	M	1941	72	71 - 80 let	Spěchá - splátka
204	3.12.2012	11:39	1550,00	M	1930	83	81 - 90 let	Nemá účet
205	3.12.2012	14:23	1790,00	M	1928	85	81 - 90 let	Nemá účet
206	3.12.2012	10:24	1950,00	M	1925	88	81 - 90 let	Nemá účet
207	4.12.2012	10:50	187385,00	M	1989	24	21 - 30 let	Spěchá - stvrzenka
208	4.12.2012	14:53	1580,00	Z	1976	37	31 - 40 let	Spěchá
209	4.12.2012	10:19	5000,00	Z	1970	43	41 - 50 let	Spěchá
210	4.12.2012	12:30	8000,00	Z	1969	44	41 - 50 let	Spěchá
211	4.12.2012	11:31	2000,00	M	1950	63	61 - 70 let	Exekuce
212	5.12.2012	13:32	6000,00	M	1980	33	31 - 40 let	Nemá účet
213	5.12.2012	9:46	900,00	M	1967	46	41 - 50 let	Spěchá - splátka
214	5.12.2012	10:38	7000,00	Z	1964	49	41 - 50 let	Spěchá
215	5.12.2012	12:04	8000,00	Z	1953	60	51 - 60 let	Nemá účet
216	6.12.2012	9:21	4000,00	M	1984	29	21 - 30 let	Spěchá
217	6.12.2012	14:25	900,00	M	1977	36	31 - 40 let	Spěchá - stvrzenka
218	6.12.2012	9:38	4000,00	Z	1973	40	31 - 40 let	Exekuce
219	6.12.2012	11:43	1000,00	Z	1959	54	51 - 60 let	Spěchá
220	6.12.2012	11:44	1000,00	Z	1959	54	51 - 60 let	Spěchá
221	6.12.2012	9:44	3000,00	M	1957	56	51 - 60 let	Exekuce
222	7.12.2012	11:30	1100,00	Z	1992	21	21 - 30 let	Spěchá - splátka
223	7.12.2012	15:20	20000,00	Z	1986	27	21 - 30 let	Spěchá - stvrzenka
224	7.12.2012	12:19	39930,00	M	1983	30	21 - 30 let	Spěchá
225	7.12.2012	10:36	8000,00	M	1982	31	31 - 40 let	Spěchá - stvrzenka
226	7.12.2012	11:02	18000,00	Z	1982	31	31 - 40 let	Spěchá
227	7.12.2012	10:28	5000,00	Z	1980	33	31 - 40 let	Spěchá
228	7.12.2012	12:25	42250,00	Z	1980	33	31 - 40 let	Spěchá

229	7.12.2012	11:35	4000,00	Z	1969	44	41 - 50 let	Exekuce
230	7.12.2012	14:16	3100,00	M	1967	46	41 - 50 let	Spěchá - stvrzenka
231	7.12.2012	16:06	3000,00	M	1967	46	41 - 50 let	Spěchá
232	7.12.2012	16:01	1000,00	M	1950	63	61 - 70 let	Spěchá
233	7.12.2012	10:53	1000,00	Z	1947	66	61 - 70 let	Spěchá
234	10.12.2012	15:06	6000,00	Z	1984	29	21 - 30 let	Spěchá - splátka
235	10.12.2012	14:22	517,00	M	1980	33	31 - 40 let	Spěchá - splátka
236	10.12.2012	14:23	6562,00	M	1980	33	31 - 40 let	Spěchá - splátka
237	10.12.2012	14:25	4793,00	M	1980	33	31 - 40 let	Spěchá - splátka
238	10.12.2012	9:03	2000,00	Z	1975	38	31 - 40 let	Spěchá
239	10.12.2012	13:53	13248,00	M	1966	47	41 - 50 let	Spěchá
240	10.12.2012	14:16	2550,00	Z	1965	48	41 - 50 let	Nemá účet
241	10.12.2012	13:35	40000,00	M	1964	49	41 - 50 let	Spěchá
242	10.12.2012	16:56	200000,00	M	1959	54	51 - 60 let	Spěchá - stvrzenka
243	10.12.2012	16:59	350000,00	M	1959	54	51 - 60 let	Spěchá - stvrzenka
244	10.12.2012	15:00	1000,00	Z	1958	55	51 - 60 let	Exekuce
245	10.12.2012	12:12	2168,00	M	1955	58	51 - 60 let	Spěchá - splátka
246	10.12.2012	16:27	3645,00	M	1952	61	61 - 70 let	Exekuce
247	10.12.2012	11:57	3229,00	Z	1943	70	61 - 70 let	Spěchá - stvrzenka
248	11.12.2012	10:45	6300,00	Z	1991	22	21 - 30 let	Spěchá
249	11.12.2012	17:00	37065,00	M	1979	34	31 - 40 let	Spěchá
250	11.12.2012	15:01	720,00	Z	1977	36	31 - 40 let	Spěchá
251	11.12.2012	16:12	4000,00	M	1976	37	31 - 40 let	Spěchá
252	11.12.2012	16:47	4930,00	M	1974	39	31 - 40 let	Spěchá - stvrzenka
253	11.12.2012	16:49	7930,00	M	1974	39	31 - 40 let	Spěchá
254	11.12.2012	14:08	3000,00	Z	1972	41	41 - 50 let	Spěchá - stvrzenka
255	11.12.2012	10:06	8000,00	Z	1965	48	41 - 50 let	Spěchá
256	11.12.2012	9:03	7850,00	M	1962	51	51 - 60 let	Spěchá - splátka
257	11.12.2012	12:15	1500,00	Z	1947	66	61 - 70 let	Exekuce
258	11.12.2012	9:35	1300,00	M	1943	70	61 - 70 let	Nemá účet
259	11.12.2012	10:41	2100,00	M	1930	83	81 - 90 let	Nemá účet
260	12.12.2012	16:39	2150,00	Z	1984	29	21 - 30 let	Spěchá
261	12.12.2012	9:06	1000,00	M	1982	31	31 - 40 let	Spěchá - stvrzenka
262	12.12.2012	9:43	2329,00	Z	1982	31	31 - 40 let	Nemá účet
263	12.12.2012	9:37	5850,00	M	1981	32	31 - 40 let	Spěchá - splátka
264	12.12.2012	9:40	5000,00	M	1980	33	31 - 40 let	Spěchá
265	12.12.2012	15:49	1000,00	M	1978	35	31 - 40 let	Spěchá
266	12.12.2012	15:42	10000,00	M	1970	43	41 - 50 let	Spěchá - splátka
267	12.12.2012	10:15	3859,00	Z	1968	45	41 - 50 let	Spěchá
268	12.12.2012	10:41	725,00	Z	1963	50	41 - 50 let	Spěchá
269	12.12.2012	9:17	3370,00	Z	1951	62	61 - 70 let	Nemá účet
270	12.12.2012	10:45	7000,00	M	1940	73	71 - 80 let	Spěchá
271	13.12.2012	12:08	1700,00	Z	1988	25	21 - 30 let	Spěchá
272	13.12.2012	14:39	9750,00	M	1984	29	21 - 30 let	Nemá účet
273	13.12.2012	10:48	7000,00	M	1981	32	31 - 40 let	Spěchá - stvrzenka
274	13.12.2012	14:05	5000,00	Z	1981	32	31 - 40 let	Nemá účet
275	13.12.2012	13:33	10332,00	M	1971	42	41 - 50 let	Spěchá - stvrzenka
276	13.12.2012	13:43	1079,00	M	1965	48	41 - 50 let	Spěchá
277	13.12.2012	15:12	3000,00	M	1959	54	51 - 60 let	Spěchá - splátka
278	13.12.2012	14:44	1301,00	Z	1954	59	51 - 60 let	Nemá účet
279	13.12.2012	11:40	10125,00	Z	1952	61	61 - 70 let	Spěchá
280	13.12.2012	11:07	847,00	Z	1948	65	61 - 70 let	Nemá účet
281	14.12.2012	13:49	800,00	Z	1993	20	15 - 20 let	Spěchá
282	14.12.2012	13:37	5000,00	M	1989	24	21 - 30 let	Nemá účet
283	14.12.2012	14:54	3000,00	Z	1987	26	21 - 30 let	Spěchá - stvrzenka
284	14.12.2012	10:58	500,00	M	1984	29	21 - 30 let	Exekuce
285	14.12.2012	10:59	1000,00	M	1984	29	21 - 30 let	Exekuce
286	14.12.2012	15:26	2300,00	Z	1980	33	31 - 40 let	Spěchá

287	14.12.2012	8:21	13462,00	M	1979	34	31 - 40 let	Spěchá
288	14.12.2012	10:44	3956,00	M	1977	36	31 - 40 let	Spěchá - splátka
289	14.12.2012	11:06	1000,00	Z	1969	44	41 - 50 let	Exekuce
290	14.12.2012	13:44	2400,00	M	1968	45	41 - 50 let	Spěchá - splátka
291	14.12.2012	12:23	330,00	M	1960	53	51 - 60 let	Spěchá
292	14.12.2012	9:43	4000,00	Z	1959	54	51 - 60 let	Exekuce
293	14.12.2012	12:07	1000,00	Z	1954	59	51 - 60 let	Exekuce
294	14.12.2012	15:45	10000,00	Z	1953	60	51 - 60 let	Nemá účet
295	17.12.2012	15:15	187,00	Z	1992	21	21 - 30 let	Spěchá
296	17.12.2012	16:53	6300,00	Z	1987	26	21 - 30 let	Nemá účet
297	17.12.2012	14:44	348,00	M	1985	28	21 - 30 let	Spěchá - splátka
298	17.12.2012	16:56	3277,00	M	1978	35	31 - 40 let	Nemá účet
299	17.12.2012	15:46	15000,00	Z	1977	36	31 - 40 let	Exekuce
300	17.12.2012	13:39	12000,00	Z	1976	37	31 - 40 let	Spěchá
301	17.12.2012	15:31	22118,00	Z	1976	37	31 - 40 let	Spěchá
302	17.12.2012	15:38	10292,00	M	1976	37	31 - 40 let	Spěchá - splátka
303	17.12.2012	11:31	1000,00	Z	1974	39	31 - 40 let	Exekuce
304	17.12.2012	15:04	600,00	Z	1970	43	41 - 50 let	Spěchá
305	17.12.2012	9:59	5500,00	Z	1969	44	41 - 50 let	Spěchá
306	17.12.2012	9:22	1500,00	M	1965	48	41 - 50 let	Exekuce
307	17.12.2012	13:32	234,00	M	1964	49	41 - 50 let	Spěchá - stvrzenka
308	17.12.2012	13:34	176,00	M	1964	49	41 - 50 let	Spěchá - stvrzenka
309	17.12.2012	12:13	5019,00	M	1957	56	51 - 60 let	Spěchá
310	17.12.2012	9:00	6700,00	Z	1952	61	61 - 70 let	Spěchá
311	18.12.2012	14:58	62100,00	M	1990	23	21 - 30 let	Spěchá
312	18.12.2012	15:00	16000,00	M	1990	23	21 - 30 let	Spěchá - stvrzenka
313	18.12.2012	11:35	4688,00	M	1985	28	21 - 30 let	Spěchá - splátka
314	18.12.2012	13:31	500,00	Z	1981	32	31 - 40 let	Spěchá - stvrzenka
315	18.12.2012	15:31	17475,00	M	1970	43	41 - 50 let	Spěchá - splátka
316	18.12.2012	13:38	8000,00	M	1955	58	51 - 60 let	Spěchá
317	19.12.2012	15:05	500,00	Z	1987	26	21 - 30 let	Spěchá
318	19.12.2012	10:47	6200,00	M	1984	29	21 - 30 let	Spěchá
319	19.12.2012	10:44	2000,00	M	1980	33	31 - 40 let	Exekuce
320	19.12.2012	14:39	10000,00	M	1980	33	31 - 40 let	Exekuce
321	19.12.2012	14:44	15000,00	M	1980	33	31 - 40 let	Exekuce
322	19.12.2012	16:50	6104,00	M	1980	33	31 - 40 let	Spěchá - splátka
323	19.12.2012	16:53	3458,00	M	1980	33	31 - 40 let	Spěchá - splátka
324	19.12.2012	16:14	2000,00	M	1976	37	31 - 40 let	Spěchá - stvrzenka
325	19.12.2012	14:50	1000,00	Z	1975	38	31 - 40 let	Exekuce
326	19.12.2012	14:51	3000,00	Z	1975	38	31 - 40 let	Exekuce
327	19.12.2012	16:06	1500,00	M	1973	40	31 - 40 let	Spěchá
328	19.12.2012	13:36	600,00	Z	1971	42	41 - 50 let	Nemá účet
329	19.12.2012	13:51	5000,00	M	1961	52	51 - 60 let	Exekuce
330	19.12.2012	11:57	3010,00	M	1957	56	51 - 60 let	Spěchá
331	19.12.2012	15:14	9519,00	M	1956	57	51 - 60 let	Spěchá - splátka
332	19.12.2012	15:16	571,00	M	1956	57	51 - 60 let	Spěchá - splátka
333	19.12.2012	13:43	113135,00	Z	1940	73	71 - 80 let	Spěchá
334	20.12.2012	14:24	1100,00	Z	1992	21	21 - 30 let	Spěchá - splátka
335	20.12.2012	8:07	3936,00	Z	1986	27	21 - 30 let	Spěchá
336	20.12.2012	9:36	3000,00	Z	1977	36	31 - 40 let	Exekuce
337	20.12.2012	15:38	15732,00	M	1974	39	31 - 40 let	Spěchá
338	20.12.2012	14:28	2677,00	M	1971	42	41 - 50 let	Spěchá - splátka
339	20.12.2012	14:17	9000,00	Z	1969	44	41 - 50 let	Nemá účet
340	20.12.2012	15:22	10633,00	Z	1968	45	41 - 50 let	Spěchá - stvrzenka
341	20.12.2012	9:12	7300,00	Z	1963	50	41 - 50 let	Nemá účet
342	20.12.2012	14:20	430,00	M	1961	52	51 - 60 let	Spěchá
343	20.12.2012	10:41	6210,00	Z	1959	54	51 - 60 let	Nemá účet
344	20.12.2012	10:51	11943,00	M	1957	56	51 - 60 let	Spěchá

345	20.12.2012	14:30	3762,00	Z	1953	60	51 - 60 let	Nemá účet
346	21.12.2012	14:31	1500,00	Z	1995	18	15 - 20 let	Exekuce
347	21.12.2012	9:40	4092,00	Z	1988	25	21 - 30 let	Spěchá
348	21.12.2012	11:20	1500,00	M	1986	27	21 - 30 let	Exekuce
349	21.12.2012	14:35	1780,00	M	1984	29	21 - 30 let	Spěchá
350	21.12.2012	13:51	33145,00	Z	1981	32	31 - 40 let	Spěchá - splátka
351	21.12.2012	11:26	9780,00	Z	1980	33	31 - 40 let	Spěchá - stvrzenka
352	21.12.2012	10:10	5500,00	Z	1978	35	31 - 40 let	Nemá účet
353	21.12.2012	10:55	2000,00	M	1976	37	31 - 40 let	Spěchá
354	21.12.2012	10:57	3900,00	M	1975	38	31 - 40 let	Exekuce
355	21.12.2012	10:52	8660,00	Z	1973	40	31 - 40 let	Spěchá
356	21.12.2012	14:40	5000,00	M	1971	42	41 - 50 let	Spěchá - splátka
357	21.12.2012	11:23	800,00	Z	1965	48	41 - 50 let	Spěchá
358	21.12.2012	12:29	19140,00	Z	1960	53	51 - 60 let	Spěchá
359	21.12.2012	12:32	1044,00	Z	1960	53	51 - 60 let	Spěchá - stvrzenka
360	21.12.2012	11:51	1450,00	M	1959	54	51 - 60 let	Spěchá - splátka
361	21.12.2012	8:41	1202,00	Z	1956	57	51 - 60 let	Nemá účet
362	21.12.2012	8:11	1000,00	M	1955	58	51 - 60 let	Exekuce
363	21.12.2012	9:28	388,00	M	1955	58	51 - 60 let	Spěchá - stvrzenka
364	21.12.2012	9:57	1720,00	M	1950	63	61 - 70 let	Nemá účet
365	27.12.2012	9:54	9500,00	M	1983	30	21 - 30 let	Spěchá
366	27.12.2012	11:08	858,00	Z	1981	32	31 - 40 let	Spěchá
367	27.12.2012	13:46	3000,00	Z	1976	37	31 - 40 let	Exekuce
368	27.12.2012	10:15	3000,00	M	1970	43	41 - 50 let	Exekuce
369	27.12.2012	14:36	221707,00	M	1970	43	41 - 50 let	Spěchá - stvrzenka
370	27.12.2012	13:57	2200,00	Z	1968	45	41 - 50 let	Exekuce
371	27.12.2012	15:12	49200,00	M	1951	62	61 - 70 let	Spěchá - stvrzenka
372	27.12.2012	9:27	6215,00	M	1941	72	71 - 80 let	Spěchá - splátka
373	28.12.2012	9:17	2000,00	Z	1984	29	21 - 30 let	Exekuce
374	28.12.2012	9:44	100,00	Z	1982	31	31 - 40 let	Spěchá - splátka
375	28.12.2012	12:27	20000,00	M	1980	33	31 - 40 let	Nemá účet
376	28.12.2012	9:50	1500,00	M	1978	35	31 - 40 let	Spěchá - splátka
377	28.12.2012	11:30	21398,00	M	1978	35	31 - 40 let	Spěchá
378	28.12.2012	15:46	4000,00	M	1975	38	31 - 40 let	Exekuce
379	28.12.2012	15:48	4000,00	M	1975	38	31 - 40 let	Exekuce
380	28.12.2012	11:09	2500,00	M	1972	41	41 - 50 let	Exekuce
381	28.12.2012	13:44	300,00	M	1971	42	41 - 50 let	Spěchá
382	28.12.2012	14:00	4500,00	M	1965	48	41 - 50 let	Nemá účet
383	28.12.2012	10:17	1205,00	M	1956	57	51 - 60 let	Nemá účet
384	28.12.2012	9:53	11000,00	Z	1949	64	61 - 70 let	Spěchá
385	31.12.2012	11:40	22640,00	Z	1981	32	31 - 40 let	Nemá účet
386	31.12.2012	12:39	50000,00	Z	1980	33	31 - 40 let	Spěchá - stvrzenka
387	31.12.2012	10:24	5800,00	Z	1979	34	31 - 40 let	Spěchá
388	31.12.2012	11:34	348,00	Z	1975	38	31 - 40 let	Spěchá
389	31.12.2012	10:30	3862,00	Z	1972	41	41 - 50 let	Spěchá
390	31.12.2012	11:21	81441,00	M	1963	50	41 - 50 let	Spěchá - stvrzenka
391	31.12.2012	12:08	18400,00	M	1957	56	51 - 60 let	Spěchá
392	2.1.2013	11:57	77836,00	Z	1973	40	31 - 40 let	Spěchá - stvrzenka
393	2.1.2013	13:34	50000,00	Z	1964	49	41 - 50 let	Spěchá
394	2.1.2013	9:32	3000,00	Z	1951	62	61 - 70 let	Spěchá
395	2.1.2013	9:13	35525,00	M	1941	72	71 - 80 let	Spěchá - splátka
396	2.1.2013	9:15	28525,00	M	1941	72	71 - 80 let	Spěchá - splátka
397	2.1.2013	10:17	1550,00	M	1930	83	81 - 90 let	Nemá účet
398	3.1.2013	10:38	7000,00	M	1987	26	21 - 30 let	Spěchá
399	3.1.2013	14:53	146,00	M	1980	33	31 - 40 let	Spěchá
400	3.1.2013	9:42	3000,00	M	1979	34	31 - 40 let	Exekuce
401	3.1.2013	8:45	10000,00	M	1976	37	31 - 40 let	Spěchá
402	3.1.2013	11:08	15000,00	M	1971	42	41 - 50 let	Nemá účet

403	3.1.2013	9:27	200000,00	M	1968	45	41 - 50 let	Spěchá - stvrzenka
404	3.1.2013	11:39	3880,00	Z	1960	53	51 - 60 let	Nemá účet
405	3.1.2013	9:55	2510,00	M	1957	56	51 - 60 let	Spěchá
406	3.1.2013	9:24	136,00	M	1947	66	61 - 70 let	Spěchá
407	3.1.2013	13:31	1950,00	M	1925	88	81 - 90 let	Nemá účet
408	4.1.2013	14:26	7000,00	Z	1987	26	21 - 30 let	Spěchá
409	4.1.2013	10:32	266,00	Z	1984	29	21 - 30 let	Nemá účet
410	4.1.2013	15:53	1000,00	Z	1982	31	31 - 40 let	Spěchá - splátka
411	4.1.2013	14:39	15000,00	M	1980	33	31 - 40 let	Exekuce
412	4.1.2013	12:08	4000,00	M	1976	37	31 - 40 let	Spěchá
413	4.1.2013	15:46	580,00	M	1968	45	41 - 50 let	Spěchá
414	4.1.2013	11:01	2750,00	M	1961	52	51 - 60 let	Spěchá - stvrzenka
415	4.1.2013	11:03	2750,00	M	1961	52	51 - 60 let	Spěchá - stvrzenka
416	4.1.2013	8:28	6000,00	M	1960	53	51 - 60 let	Nemá účet
417	4.1.2013	10:00	300000,00	Z	1960	53	51 - 60 let	Spěchá - stvrzenka
418	7.1.2013	14:59	591,00	Z	1992	21	21 - 30 let	Spěchá - stvrzenka
419	7.1.2013	9:20	3302,00	Z	1988	25	21 - 30 let	Spěchá - splátka
420	7.1.2013	16:04	1200,00	Z	1987	26	21 - 30 let	Spěchá
421	7.1.2013	13:51	8800,00	Z	1983	30	21 - 30 let	Nemá účet
422	7.1.2013	11:52	996,00	Z	1976	37	31 - 40 let	Spěchá
423	7.1.2013	15:09	3000,00	Z	1976	37	31 - 40 let	Exekuce
424	7.1.2013	14:51	12364,00	M	1974	39	31 - 40 let	Exekuce
425	7.1.2013	10:04	10000,00	M	1967	46	41 - 50 let	Spěchá
426	7.1.2013	14:36	2550,00	M	1959	54	51 - 60 let	Spěchá
427	8.1.2013	10:11	720,00	Z	1985	28	21 - 30 let	Spěchá
428	8.1.2013	16:37	15000,00	Z	1981	32	31 - 40 let	Exekuce
429	8.1.2013	9:56	50000,00	M	1979	34	31 - 40 let	Exekuce
430	8.1.2013	10:54	2550,00	M	1978	35	31 - 40 let	Spěchá
431	8.1.2013	16:41	6149,00	M	1969	44	41 - 50 let	Exekuce
432	8.1.2013	14:53	18044,00	M	1968	45	41 - 50 let	Spěchá - splátka
433	8.1.2013	14:13	3750,00	Z	1952	61	61 - 70 let	Spěchá - splátka
434	8.1.2013	16:53	430,00	Z	1951	62	61 - 70 let	Spěchá
435	8.1.2013	9:26	1720,00	M	1950	63	61 - 70 let	Nemá účet
436	8.1.2013	13:42	350000,00	M	1949	64	61 - 70 let	Spěchá - stvrzenka
437	8.1.2013	9:12	2300,00	Z	1931	82	81 - 90 let	Nemá účet
438	8.1.2013	9:14	1800,00	Z	1931	82	81 - 90 let	Nemá účet
439	9.1.2013	11:34	5000,00	M	1989	24	21 - 30 let	Spěchá
440	9.1.2013	12:24	8509,00	M	1982	31	31 - 40 let	Spěchá
441	9.1.2013	10:55	30000,00	M	1973	40	31 - 40 let	Spěchá - stvrzenka
442	9.1.2013	10:22	2500,00	M	1962	51	51 - 60 let	Exekuce
443	9.1.2013	15:06	7850,00	M	1962	51	51 - 60 let	Spěchá - stvrzenka
444	9.1.2013	9:46	2625,00	Z	1951	62	61 - 70 let	Spěchá
445	9.1.2013	11:28	1500,00	Z	1947	66	61 - 70 let	Exekuce
446	10.1.2013	14:51	3000,00	Z	1987	26	21 - 30 let	Spěchá
447	10.1.2013	15:47	4200,00	M	1983	30	21 - 30 let	Spěchá
448	10.1.2013	15:19	2200,00	M	1980	33	31 - 40 let	Spěchá
449	10.1.2013	11:57	4000,00	M	1976	37	31 - 40 let	Spěchá
450	10.1.2013	14:59	3800,00	M	1974	39	31 - 40 let	Spěchá - stvrzenka
451	10.1.2013	8:35	3370,00	Z	1951	62	61 - 70 let	Nemá účet
452	10.1.2013	10:26	5000,00	Z	1951	62	61 - 70 let	Nemá účet
453	11.1.2013	13:45	955,00	Z	1989	24	21 - 30 let	Spěchá
454	11.1.2013	13:40	5000,00	M	1987	26	21 - 30 let	Spěchá
455	11.1.2013	9:09	2329,00	Z	1982	31	31 - 40 let	Nemá účet
456	11.1.2013	15:18	3000,00	M	1981	32	31 - 40 let	Nemá účet
457	11.1.2013	14:35	2500,00	Z	1975	38	31 - 40 let	Spěchá
458	11.1.2013	15:47	13000,00	M	1970	43	41 - 50 let	Exekuce
459	11.1.2013	14:53	562,00	M	1969	44	41 - 50 let	Spěchá - stvrzenka
460	11.1.2013	9:55	111985,00	Z	1964	49	41 - 50 let	Spěchá - stvrzenka

461	11.1.2013	11:39	6700,00	Z	1952	61	61 - 70 let	Spěchá
462	11.1.2013	11:08	400000,00	M	1949	64	61 - 70 let	Spěchá - stvrzenka
463	14.1.2013	10:28	22120,00	M	1984	29	21 - 30 let	Spěchá - splátka
464	14.1.2013	10:36	4400,00	M	1983	30	21 - 30 let	Spěchá - splátka
465	14.1.2013	14:40	12893,00	M	1979	34	31 - 40 let	Nemá účet
466	14.1.2013	14:41	12477,00	M	1979	34	31 - 40 let	Nemá účet
467	14.1.2013	9:18	1002,00	Z	1969	44	41 - 50 let	Spěchá
468	14.1.2013	14:33	5019,00	M	1957	56	51 - 60 let	Nemá účet
469	14.1.2013	15:02	15187,00	M	1956	57	51 - 60 let	Spěchá
470	15.1.2013	15:20	1000,00	Z	1975	38	31 - 40 let	Exekuce
471	15.1.2013	12:20	2346,00	Z	1969	44	41 - 50 let	Spěchá
472	15.1.2013	10:37	259188,00	Z	1962	51	51 - 60 let	Spěchá - stvrzenka
473	15.1.2013	10:42	266454,00	Z	1962	51	51 - 60 let	Spěchá - stvrzenka
474	15.1.2013	9:06	8000,00	M	1955	58	51 - 60 let	Spěchá
475	15.1.2013	16:43	2480,00	M	1950	63	61 - 70 let	Spěchá
476	16.1.2013	10:18	8045,00	Z	1980	33	31 - 40 let	Spěchá - splátka
477	16.1.2013	14:37	3344,00	Z	1979	34	31 - 40 let	Spěchá
478	16.1.2013	15:07	500,00	Z	1979	34	31 - 40 let	Spěchá
479	16.1.2013	9:10	5500,00	Z	1978	35	31 - 40 let	Spěchá
480	16.1.2013	16:02	31001,00	Z	1977	36	31 - 40 let	Spěchá
481	16.1.2013	12:31	348,00	Z	1972	41	41 - 50 let	Spěchá
482	16.1.2013	12:33	2517,00	Z	1972	41	41 - 50 let	Spěchá - stvrzenka
483	16.1.2013	11:21	1775,00	Z	1971	42	41 - 50 let	Spěchá
484	16.1.2013	16:14	7800,00	M	1968	45	41 - 50 let	Spěchá
485	16.1.2013	16:04	2400,00	Z	1967	46	41 - 50 let	Spěchá - splátka
486	16.1.2013	10:56	500,00	Z	1965	48	41 - 50 let	Spěchá
487	16.1.2013	14:00	11943,00	M	1957	56	51 - 60 let	Spěchá - stvrzenka
488	16.1.2013	14:11	1301,00	Z	1954	59	51 - 60 let	Nemá účet
489	17.1.2013	14:51	1842,00	M	1991	22	21 - 30 let	Spěchá
490	17.1.2013	8:38	4500,00	Z	1984	29	21 - 30 let	Exekuce
491	17.1.2013	8:41	500,00	Z	1973	40	31 - 40 let	Spěchá
492	17.1.2013	13:59	10633,00	Z	1968	45	41 - 50 let	Spěchá - splátka
493	17.1.2013	10:49	3095,00	M	1962	51	51 - 60 let	Spěchá
494	17.1.2013	15:39	17943,00	M	1962	51	51 - 60 let	Nemá účet
495	17.1.2013	15:55	3000,00	Z	1955	58	51 - 60 let	Spěchá
496	17.1.2013	13:34	10000,00	Z	1953	60	51 - 60 let	Exekuce
497	17.1.2013	15:02	1100,00	Z	1942	71	71 - 80 let	Spěchá - splátka
498	18.1.2013	14:28	30104,00	M	1984	29	21 - 30 let	Spěchá - splátka
499	18.1.2013	15:59	100000,00	M	1982	31	31 - 40 let	Nemá účet
500	18.1.2013	10:13	5000,00	M	1981	32	31 - 40 let	Spěchá
501	18.1.2013	15:48	25635,00	M	1970	43	41 - 50 let	Exekuce
502	18.1.2013	11:11	5100,00	Z	1965	48	41 - 50 let	Exekuce
503	18.1.2013	15:28	1645,00	Z	1964	49	41 - 50 let	Spěchá
504	18.1.2013	8:52	24000,00	M	1960	53	51 - 60 let	Spěchá - stvrzenka
505	18.1.2013	14:09	5000,00	Z	1960	53	51 - 60 let	Spěchá
506	18.1.2013	9:35	3800,00	M	1959	54	51 - 60 let	Spěchá
507	18.1.2013	10:49	6800,00	Z	1959	54	51 - 60 let	Nemá účet
508	21.1.2013	9:14	4500,00	Z	1990	23	21 - 30 let	Spěchá
509	21.1.2013	11:08	2388,00	Z	1984	29	21 - 30 let	Spěchá
510	21.1.2013	14:22	820,00	M	1983	30	21 - 30 let	Spěchá - stvrzenka
511	21.1.2013	13:32	1395,00	Z	1982	31	31 - 40 let	Spěchá
512	21.1.2013	15:21	990,00	Z	1968	45	41 - 50 let	Spěchá - splátka
513	21.1.2013	10:18	11000,00	Z	1961	52	51 - 60 let	Exekuce
514	21.1.2013	10:16	2782,00	Z	1953	60	51 - 60 let	Spěchá
515	21.1.2013	9:24	4725,00	M	1944	69	61 - 70 let	Spěchá - stvrzenka
516	22.1.2013	11:18	2000,00	Z	1987	26	21 - 30 let	Spěchá - splátka
517	22.1.2013	9:15	10000,00	Z	1976	37	31 - 40 let	Spěchá
518	22.1.2013	14:24	6000,00	Z	1976	37	31 - 40 let	Exekuce

519	22.1.2013	9:34	2500,00	M	1972	41	41 - 50 let	Exekuce
520	22.1.2013	9:36	2500,00	M	1972	41	41 - 50 let	Exekuce
521	22.1.2013	10:09	10000,00	Z	1971	42	41 - 50 let	Spěchá
522	22.1.2013	13:34	3373,00	M	1967	46	41 - 50 let	Spěchá
523	22.1.2013	11:55	12430,00	M	1941	72	71 - 80 let	Spěchá
524	22.1.2013	15:59	1500,00	Z	1941	72	71 - 80 let	Exekuce
525	22.1.2013	14:18	7500,00	M	1940	73	71 - 80 let	Spěchá
526	23.1.2013	15:58	9260,00	M	1992	21	21 - 30 let	Nemá účet
527	23.1.2013	14:36	5921,00	M	1988	25	21 - 30 let	Spěchá - splátka
528	23.1.2013	12:04	6000,00	Z	1975	38	31 - 40 let	Spěchá - splátka
529	23.1.2013	15:24	2500,00	M	1965	48	41 - 50 let	Spěchá
530	23.1.2013	15:27	1500,00	M	1943	70	61 - 70 let	Nemá účet
531	24.1.2013	15:21	6000,00	Z	1989	24	21 - 30 let	Spěchá
532	24.1.2013	13:46	188,00	Z	1978	35	31 - 40 let	Spěchá
533	24.1.2013	11:58	4000,00	M	1976	37	31 - 40 let	Spěchá - stvrzenka
534	24.1.2013	8:24	11000,00	M	1966	47	41 - 50 let	Spěchá
535	24.1.2013	14:29	3000,00	Z	1961	52	51 - 60 let	Exekuce
536	24.1.2013	15:58	25000,00	M	1959	54	51 - 60 let	Spěchá - stvrzenka
537	24.1.2013	16:00	25000,00	M	1959	54	51 - 60 let	Spěchá - stvrzenka
538	24.1.2013	12:07	48912,00	M	1952	61	61 - 70 let	Exekuce
539	25.1.2013	11:11	20813,00	Z	1987	26	21 - 30 let	Spěchá - stvrzenka
540	25.1.2013	9:47	20000,00	Z	1979	34	31 - 40 let	Spěchá
541	25.1.2013	9:48	10000,00	Z	1979	34	31 - 40 let	Spěchá
542	25.1.2013	9:49	10000,00	Z	1979	34	31 - 40 let	Spěchá
543	25.1.2013	13:42	16000,00	Z	1977	36	31 - 40 let	Spěchá
544	25.1.2013	14:27	500,00	Z	1975	38	31 - 40 let	Spěchá
545	25.1.2013	15:02	20468,00	M	1970	43	41 - 50 let	Exekuce
546	25.1.2013	10:09	10816,00	M	1968	45	41 - 50 let	Spěchá - splátka
547	25.1.2013	9:21	2513,00	M	1966	47	41 - 50 let	Spěchá
548	25.1.2013	14:23	1200,00	Z	1962	51	51 - 60 let	Exekuce
549	25.1.2013	15:58	27228,00	M	1956	57	51 - 60 let	Spěchá
550	25.1.2013	9:29	1000,00	M	1955	58	51 - 60 let	Exekuce
551	25.1.2013	9:31	1000,00	M	1955	58	51 - 60 let	Exekuce
552	28.1.2013	9:12	1000,00	M	1984	29	21 - 30 let	Exekuce
553	28.1.2013	9:14	1000,00	M	1984	29	21 - 30 let	Exekuce
554	28.1.2013	14:56	3500,00	M	1980	33	31 - 40 let	Spěchá
555	28.1.2013	12:18	4000,00	Z	1978	35	31 - 40 let	Exekuce
556	28.1.2013	9:35	62268,00	Z	1976	37	31 - 40 let	Spěchá - splátka
557	28.1.2013	16:33	70000,00	M	1959	54	51 - 60 let	Spěchá - stvrzenka
558	29.1.2013	9:48	400,00	Z	1990	23	21 - 30 let	Spěchá
559	29.1.2013	14:27	3000,00	Z	1981	32	31 - 40 let	Exekuce
560	29.1.2013	10:30	389,00	M	1976	37	31 - 40 let	Spěchá - splátka
561	29.1.2013	15:37	2000,00	M	1968	45	41 - 50 let	Spěchá
562	29.1.2013	12:25	542,00	Z	1964	49	41 - 50 let	Spěchá - splátka
563	29.1.2013	9:15	1205,00	M	1956	57	51 - 60 let	Nemá účet
564	29.1.2013	12:18	4000,00	Z	1954	59	51 - 60 let	Exekuce
565	30.1.2013	14:32	682,00	Z	1987	26	21 - 30 let	Spěchá
566	30.1.2013	16:11	33826,00	M	1975	38	31 - 40 let	Exekuce
567	30.1.2013	9:37	500,00	Z	1974	39	31 - 40 let	Exekuce
568	30.1.2013	9:46	10800,00	Z	1974	39	31 - 40 let	Spěchá
569	30.1.2013	13:56	1025,00	M	1971	42	41 - 50 let	Spěchá
570	30.1.2013	15:14	500,00	Z	1968	45	41 - 50 let	Exekuce
571	30.1.2013	14:54	78100,00	Z	1966	47	41 - 50 let	Spěchá - stvrzenka
572	30.1.2013	16:37	30000,00	M	1960	53	51 - 60 let	Spěchá
573	31.1.2013	14:20	1375,00	Z	1994	19	15 - 20 let	Spěchá - stvrzenka
574	31.1.2013	14:22	1375,00	Z	1994	19	15 - 20 let	Spěchá - stvrzenka
575	31.1.2013	13:38	1364,00	M	1990	23	21 - 30 let	Spěchá - stvrzenka
576	31.1.2013	12:26	6000,00	Z	1969	44	41 - 50 let	Spěchá

577	31.1.2013	14:03	20000,00	M	1969	44	41 - 50 let	Exekuce
578	31.1.2013	14:05	25000,00	M	1969	44	41 - 50 let	Exekuce
579	31.1.2013	9:10	2000,00	Z	1967	46	41 - 50 let	Exekuce
580	31.1.2013	14:12	20000,00	M	1960	53	51 - 60 let	Spěchá
581	31.1.2013	15:36	73576,00	M	1960	53	51 - 60 let	Exekuce
582	31.1.2013	15:38	42245,00	M	1960	53	51 - 60 let	Exekuce
583	31.1.2013	15:40	32068,00	M	1960	53	51 - 60 let	Exekuce
584	31.1.2013	15:55	500,00	M	1959	54	51 - 60 let	Spěchá - splátka
585	31.1.2013	8:01	1202,00	Z	1956	57	51 - 60 let	Nemá účet
586	31.1.2013	13:41	700,00	Z	1947	66	61 - 70 let	Spěchá

Zdroj: Vlastní dotazníkové šetření na hotovostní přepážce banky