



Osobní finance

Platební styk



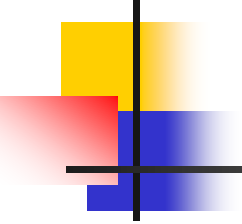
Platební styk

- platební styk a jeho klasifikace
- hotovostní platební styk
- bezhotovostní platební styk
- elektronické bankovníctví



Platební styk a jeho klasifikace

- vymezení
- *klasifikace:*
 - forma peněz použitých k úhradě – hotovostní platební styk (plátce a příjemce si předávají hotovost ve formě bankovek a mincí, ale i platby využívající částečně bezhotovostní formu úhrady), bezhotovostní platební styk (platba provedena prostřednictvím účtů plátce a příjemce, na nichž dochází k přesunům peněz)
 - teritorium transakce – tuzemský platební styk (mezi subjekty v rámci jednoho státu, většinou v měně daného státu), zahraniční platební styk (mezi tuzemskými a zahraničními subjekty, ale i platby mezi tuzemskými subjekty přes hranice), * přeshraniční platby (platby mezi účty vedenými úvěrovými institucemi působícími na území dvou členských států)
 - počet bank v transakci – vnitrobankovní platební styk (mezi klienty jedné banky), mezibankovní platební styk (platba probíhá prostřednictvím mezibankovního platebního systému s využitím služeb dvou nebo více bank)



- rychlost platby – standardní platební styk (platba proběhne ve standardním, podle smluvních podmínek dohodnutém termínu), expresní platební styk (přednostní platba, urychlené odepsání peněz z účtu plátce a rychlé připsání na účet příjemce, zpravidla za vyšší poplatek)



Hotovostní platební styk

- použití (bezhotovostní platba neproveditelná, neúčelná, pochybnosti o platební schopnosti partnera nebo jeho serióznosti)
- výhody (rychlost, nulové dodatečné náklady a úsilí...) a nevýhody
- omezení
zákonné omezení od r. 2004 – platby (až na zákonné výjimky) nad 15 000 EUR a jejich ekvivalent v domácí měně musí být prováděny bezhotovostně (úprava platná do 26.5.2011)
aktuálně dle zákona „Poskytovatel platby, jejíž výše překračuje částku 350 000 Kč, je povinen provést platbu bezhotovostně;“ (až na výjimky stanovené zákonem, podrobněji viz zákon č. 254/2004 Sb., o omezení plateb v hotovosti a o změně zákona o správě daní, v platném znění)



Hotovostní platební styk - účastníci

<i>Účastníci</i>	<i>Činnost</i>
zákazníci -fyzické i právnické osoby -nadace -ostatní	- výběr hotovosti, kterou dávají dále do oběhu při platbách za zboží a služby - vklad hotovosti na bankovní či jiné účty
obchodníci -podnikatelé -právnické osoby	- příjem hotovosti od zákazníků při platbách za zboží a služby - vklad hotovosti na bankovní či jiné účty - výběr hotovosti
komerční banky	- příjem hotovosti - zprostředkování hotovostního platebního styku mezi příjemcem a plátcem - odvod přebytečné hotovosti do centrální banky
centrální banka	- příjem hotovosti a její kontrola a třídění na bankovky a mince schopné dalšího oběhu a pro další oběh neupotřebitelné, které jsou následovně staženy z oběhu a zničeny - zavádění nových bankovek a mincí do oběhu

Zdroj: MÁČE, M. Platební styk klasický a elektronický. Praha : Grada Publishing, 2006, s. 36, upraveno



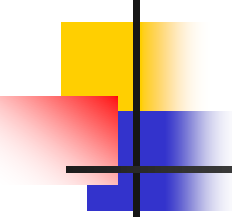
Hotovostní platební styk

- klasická hotovostní platba
- složení hotovosti ve prospěch účtu příjemce
- výběr hotovosti
- poukaz k výplatě hotovosti z účtu
- šek k výplatě
- výběr bankovní platební kartou prostřednictvím bankomatu, na pokladně banky nebo při placení platební kartou v obchodě




Vnitrostátní poštovní poukázky

- poštovní poukázka A – určena k poukázání peněžní částky na bankovní účet, odesílatel hradí poukazovanou peněžní částku v hotovosti
- poštovní poukázka A – Daňová složka – určena k placení vybraných druhů daní na vybrané účty finančních a celních úřadů, odesílatel hradil poukazovanou částku v hotovosti, cenu za službu nehradil odesílatel, ale majitel účtu bezhotovostním převodem dle faktury od České pošty
(* skončila k 31. 12. 2010 a není již na pobočkách České pošty přijímána, důvod - ukončení smluvního vztahu ze strany MF ČR. Platby na účty všech finančních a celních úřadů lze dnes hradit prostřednictvím stávajícího platebního dokladu Poštovní poukázka A)
- poštovní poukázka A – doklad V – určena k poukázání peněžní částky na bankovní účet, odesílatel hradí poukazovanou částku v hotovosti, služba určena pro majitele bankovního účtu, kteří uzavřou s poštou smlouvu o používání těchto poukázek, cenu za službu nehradí odesílatel, ale majitel účtu bezhotovostním převodem dle faktury od České pošty

- 
-
- poštovní poukázka B – určená k výplatě poukázané peněžní částky příjemci v hotovosti, odesílatel hradí poukazovanou peněžní částku převodem z bankovního účtu, údaje o platbě lze předat poště na podacím dokladu nebo elektronickou formou, výběr peněžní částky lze uskutečnit na kterékoliv poště
 - poštovní poukázka C – určená k výplatě poukázané peněžní částky příjemci v hotovosti, odesílatel hradí poukazovanou peněžní částku v hotovosti
 - poštovní poukázka D – určená k výplatě poukázané peněžní částky příjemci v hotovosti ve lhůtě jednoho pracovního den ode dne podání, odesílatel hradí poukazovanou částku v hotovosti

Poštovní poukázka A

Poštovní poukázka A Poštovní poukázka A Poštovní poukázka A Cena Česká pošta, s.p. IČ 47134983 		Poštovní poukázka A Tr. kód 1 1 4	
Účel platby SPLÁTKA		Číslo účtu 2 3 8 0 0 0	
Slovy Dvatisícetřistaosmdesát Kč 00 h		Ve prospěch účtu*) 0 0 0 0 1 9 0 0 1 3 8 7 0 5 1 2	
Adresa majitele účtu LBD Praha 3 Lucemburská 49 130 00 Praha 3		Kód banky 0 1 0 0	
Č. účtu / Kód banky 19-13870512/0100		V. symbol 2 1 0 3 6 6	
V. symbol 210366		K. symbol 0 5 5 9	
S. symbol Odesílatel Jiří Kouba Vinohradská 88 130 00 Praha 3		S. symbol *) Údaje zanesoujte výrazně, první část čísla účtu (předčíslo) uveďte před výraznějšími svíšenými číry	
Č. účtu /0300		Odesílatel (hůlkovým písmem, tiskem) J I Ř Í příjmení K O U B A ulice (obec), č. domu, PSC, dotávací pošta V I N O H R A D S K Á 8 8 1 3 0 0 0 P R A H A 3	
Vyplní plátců - majitel Postřira nebo Postkonta jen při bezhotovostní úhradě		Datum splatnosti	
Datum, právoplatný podpis		Kód banky 0 3 0 0	
Zúčtujte na vrub účtu plátců 0 0 0 0 0 0		114<	

Zdroj: ČESKÁ POŠTA, Poštovní poukázka A,
<http://www.ceskaposta.cz/cz/sluzby/penezni-sluzby/cr/postovni-poukazka-a-id254/>

Poštovní poukázka C

Poštovní poukázka C
Podací lístek

Česká pošta, s.p.
IČ 47114983

Číslo účtu: 6500 Kč 00 h
Slovy: Šest tisíc pět set

Adresát:
JANA NOVOTNÁ
DLAŽDĚNÁ 15
602 00 BRNO 2

Odesílatel:
JIRÍ DVORÁK
LUCEMBURSKÁ 48
130 00 PRAHA 3

Číslo účtu Kč: 6500 00
Tr. kód: 117

Líšta pro výplata
 Do vlastních rukou
výhradně jen adresáta
 Dotazka
 Poznámky

De vlastních rukou

Povinné musí být vyplněny údaje
číslo účtu, adresa adresáta
a odesílatěle.

PSČ adresáta musí být uvedeno
v předtižádném rámečku.

Další pokyny pro vyplnění jsou
uvedeny na zadní straně.

Zpráva pro adresáta
BŘEZEN 2007

117+

Zdroj: ČESKÁ POŠTA, Poštovní poukázka C,
<http://www.ceskaposta.cz/cz/sluzby/penezni-sluzby/cr/postovni-poukazka-c-id257/>



Vnitrostátní poštovní poukázky – doplňkové služby

- dodejka – odesílatel obdrží písemné potvrzení prokazující výplatu poukázané peněžní částky příjemci
- dodání do vlastních rukou (u FO adresátovi, jeho zmocněnci, zákonnému zmocněnci nebo zmocněnci zákonného zástupce adresáta; u PO – oprávněné osobě)
- dodání do vlastních rukou výhradně jen adresáta – poukázaná peněžní částka může být vyplacena výhradně jen adresátovi
- termínovaná výplata – poukázaná peněžní částka nemůže být vyplacena dříve než v den stanovený odesílatelem, nesmí nastat později než 30. den podání
- změna místa dodání / dosílka – poukázaná peněžní částka může být dodána v jiném místě než uvedeném v poštovní adrese, jestliže se o novém místě pobytu nebo o novém sídle adresáta pošta dozvěděla od adresáta nebo jiným hodnověrným způsobem

Vnitrostátní poštovní poukázky a doplňkové služby

Druh poštovní poukázky	Do částky včetně / cena			
	1 Kč až 1 000 Kč	1 001 Kč až 5 000 Kč	5 001 Kč až 50 000 Kč	Za každých dalších započatých 10 000 Kč
Poukázka A	22 Kč	22 Kč	33 Kč	+ 6 Kč
Poukázka B – písemně	26 Kč	26 Kč	36 Kč	+ 6 Kč
Poukázka B – datově	24 Kč	24 Kč	34 Kč	+ 6 Kč
Poukázka C	35 Kč	35 Kč	46 Kč	+ 11 Kč
Poukázka D	88 Kč	99 Kč	121 Kč	+ 11 Kč

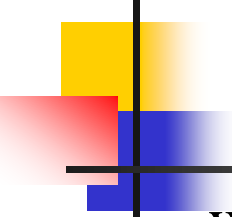
Doplňková služba	Cena	Poznámka
Dodejka	10 Kč	Kromě ostatních cen za podávanou Poštovní poukázku B, C nebo D.
Dodání do vlastních rukou	8 Kč	
Dodání do vlastních rukou výhradně jen adresáta	8 Kč	
Termínovaná výplata	4 Kč	
Změna místa dodání (Dosilka)	120 Kč měsíčně	Za projednání žádosti, evidenci a dosílání všech poštovních poukázek, u kterých je tato služba umožněna. Cena je splatná při podání žádosti. Cena je uvedena včetně DPH.

Zdroj: ČESKÁ POŠTA, Poštovní poukázky vnitrostátní, <http://www.cpost.cz/assets/sluzby/penezni-sluzby/cr/pk-vnitrostatni.pdf>



Hotovostní platební styk - mezinárodní

- poštovní poukázka Z/A – pro zasílání peněžních částek do zahraničí k výplatě převodem na bankovní účet v zahraniční bance, odesílatel hradí poukazovanou částku v hotovosti
- poštovní poukázka Z/C – pro zasílání peněžních částek do zahraničí k výplatě v hotovosti zahraničním poskytovatelem, odesílatel hradí poukazovanou částku v hotovosti
- Eurogiro – odesílatel hradí poukazovanou peněžní částku v hotovosti nebo, je-li majitelem nebo disponentem postkonta nebo postžirového účtu, také bezhotovostně; výplata je možná v hotovosti nebo bezhotovostním převodem na účet

- 
- **WESTERN UNION ®** - lze využít pro expresní provádění převodů peněžních částek do zahraničí a výplaty peněžních částek došlých ze zahraničí, ale i převody v rámci ČR. Převod peněžních částek mezi jednotlivými pracovišti WESTERN UNION zajišťujícími příjem a výplatu je velmi rychlý, standardně do několika minut. Odesílatelem a příjemcem může být fyzická osoba, státní příslušník České republiky i cizí státní příslušník, odesílatelem může být také právnická osoba s uvedením fyzické osoby, která peníze vplácí. Příjemce pak může požádat o výplatu poukázané částky na kterémkoliv pracovišti zajišťujícím službu WESTERN UNION v dané zemi. V České republice se příjem a výplata poukázaných peněžních částek na poštách provádí v hotovosti a v českých korunách. V místě doručení se pak zasláná částka zpravidla vyplácí v místní měně, příp. v USD nebo jiné alternativní měně. K zaslání peněžní částky musí odesílatel uvést jméno příjemce a zemi doručení (příp. další informace) a musí předložit platný průkaz totožnosti. K výplatě poukázané peněžní částky musí příjemce znát jméno odesílatele, očekávanou částku, místo a zemi odeslání, kontrolní číslo peněžního převodu (MTCN), pokud mu bylo odesílatelem sděleno a kontrolní otázku a odpověď, pokud je tato služba využita. Příjemce je rovněž povinen předložit platný průkaz totožnosti, pokud nedošlo k odcizení dokladů.



Bezhotovostní platební styk

- použití
- klientský účet (běžný účet, úvěrový účet, kontokorentní účet, vkladový účet, depotní účet)
- výhody a nevýhody



Běžný účet

- vymezení
- zřízení – smlouva o zřízení a vedení běžného účtu mezi bankou a klientem (smlouva o běžném účtu – Obchodní zákoník – § 708 – 715a)



Příkaz k úhradě a příkaz k inkasu

- vymezení
- použití
- hromadné a jednotlivé příkazy
- jednorázové a trvalé příkazy



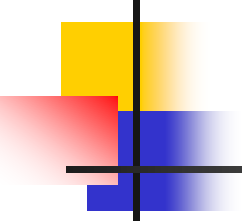
Platební příkaz pro zahraniční platební styk

- název příkazce a číslo jeho účtu, pokud je užíváno
- částka, která má být placena v cizí měně
- název cizí měny v kódu ISO – mezinárodní standard (např. CZK)
- příjemce úhrady (přesný název, adresa) a číslo jeho účtu, je-li užíváno
- jméno a adresa peněžního ústavu příjemce, příp. údaj o tom, přes který další peněžní ústav má být platba provedena
- informace o tom, kdo platí bankovní výlohy (poplatky):
 - OUR - všechny bankovní poplatky jdou k tíži příkazce
 - BEN - všechny bankovní poplatky jdou k tíži příjemce
 - SHA - k tíži příjemce platby jdou zahraniční bankovní poplatky
- účel platby (je-li vyžadován)
- podpisy klienta (dle podpisových vzorů)



SIPO - Soustředěné inkaso plateb obyvatelstva

- služba poskytovaná Českou poštou
- podstata - inkasování plateb od fyzických osob ve prospěch právnických a dalších osob, které mají s poštou uzavřenou smlouvu o obstarávání SIPO; slouží k úhradě např. nájemného, elektrické energie, plynu, vody, rozhlasových a televizních poplatků, kabelové televize, předplatného tisku, ale třeba i stavebního spoření, životního pojištění apod.
- výhoda pro plátce - možnost sdružit všechny pravidelné platby do jedné jediné platby, každý měsíc plátce dostává podrobný výpis jednotlivých předepsaných plateb, neztrácí tak přehled, za co a kolik platí. Pro zapojení do SIPO je třeba získat tzv. spojovací číslo. Pro jeho přidělení je třeba vyplnit příslušný formulář a odevzdat ho na kterékoliv poště v ČR. Získané spojovací číslo se po celou dobu setrvání daného účastníka v systému nemění. K jeho automatickému zrušení dochází, pokud není čtyři roky využíváno.

- 
-
- zařazení jednotlivých plateb do SIPO - daná organizace musí mít s Českou poštou uzavřenou smlouvu, pak je možné se u této organizace přihlásit a sdělit jí své spojovací číslo, příp. předložit požadovaný dokument s prokazatelným přidělením Vašeho osobního spojovacího čísla (např. poslední Platební doklad SIPO, Rozpis bezhotovostní platby SIPO), požádala-li Vás o to daná organizace. Organizace následně může předepsat platbu a tento předpis předat poště. Bez Vašeho svolení nebo vědomí však nemůže organizace do SIPO platbu předepsat, a to ani v případě, že zná Vaše spojovací číslo. Předpis platby se promítne do Vašeho SIPO většinou již následující měsíc.

 - *způsoby platby:*
 - v hotovosti na poště
 - v hotovosti u doručovatele
 - bezhotovostně z účtu vedeného u některé banky v ČR
 - jednorázový příkaz k úhradě



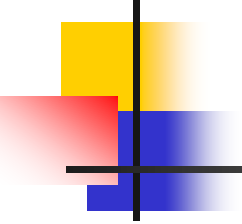
Elektronické bankovníctví

- vymezení
- výhody (úspora času, nižší ceny, možnost využívat tyto služby odkudkoliv a celých 24 hodin denně 7 dní v týdnu, pohodlí, diskretnost a komplexnost nabízených služeb...) a nevýhody



Platební karty

- vymezení
- výhody (jednoduchý přístup k finančním prostředkům, vyšší bezpečnost ve srovnání s hotovostí, úspora času a poplatků spojených se směnou hotovosti, výhodnější kurz pro zúčtování plateb, doplňkové služby...) a nevýhody
- *klasifikace:*
 - podle způsobu zúčtování transakcí – debetní karty (banka neposkytuje držiteli úvěr), kreditní, úvěrové karty (možnost čerpání spotřebitelského úvěru), charge karty (držitel karty provádí úhradu provedených plateb podle jejich měsíčního výpisu, který mu zasílá vydavatel karty)
 - podle záznamu dat – embosované karty (identifikační údaje vyraženy na kartě reliéfním písmem z důvodu možnosti snímání údajů v mechanických snímačích obchodníků – imprintech), karty s magnetickým záznamem dat (data zaznamenána na magnetický proužek), čipové karty (mikročip), karty s laserovým záznamem



- teritoria – domácí (národní, tuzemské) lze použít pouze na území daného státu; mezinárodní lze použít i v zahraničí

■ náležitosti

- označení vydavatele (název a logo příslušné banky),
- číslo platební karty (16 – 19 numerických znaků, přičemž 2 znaky určují druh karty, 5 znaků je určeno na identifikaci vydávající banky a zbytek znaků je určen pro identifikaci držitele),
- část čísla BIN (4 znaky čísla BIN – Bank Identification Number – čísla přiděleného karetní asociací dané bance),
- platnost platební karty (udání začátku a konce platnosti, příp. jen konce platnosti platební karty),
- jméno držitele (max. 27 znaků, u služebních karet i název podniku),
- podpisový proužek (vzor podpisu držitele karty, zpravidla se nachází na zadní straně platební karty),
- záznam dat.



Další produkty elektronického bankovníctví

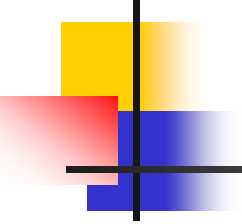
- Phone banking
- GSM banking
- WAP banking
- Internet banking
- Homebanking



Finanční arbitr

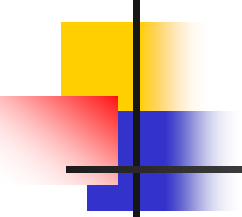
(www.finarbitr.cz)

- **Hlavním posláním Kanceláře finančního arbitra je zajištění rychlého, bezplatného a efektivního vyřizování sporů klientů s institucemi mimosoudní cestou.**
- Finanční arbitr je kompetentní k rozhodování sporů mezi:
 - poskytovateli platebních služeb a uživateli platebních služeb při poskytování platebních služeb
 - vydavateli elektronických peněz a držiteli elektronických peněz při vydávání a zpětné výměně elektronických peněz
 - věřiteli nebo zprostředkovateli a spotřebiteli při nabízení, poskytování nebo zprostředkování spotřebitelského úvěru

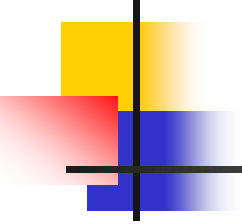


- investičními fondy, investičními společnostmi nebo zahraničními investičními společnostmi a spotřebiteli ze standardních fondů kolektivního investování a speciálních fondů kolektivního investování, které shromažďují peněžní prostředky od veřejnosti, pokud je jinak k rozhodnutí tohoto sporu dána pravomoc českého soudu, je příslušný též finanční arbitr. Sjednání rozhodčí smlouvy nevylučuje pravomoc finančního arbitra. Finanční arbitr usiluje zejména o smírné vyřešení sporu.

- Institut finančního arbitra byl zřízen k 1. 1. 2003, a to v rámci harmonizace práva ČR se zeměmi EU (viz z. č. 229/2002 Sb., o finančním arbitrovi). Finančního arbitra a zástupce finančního arbitra jmenuje vláda na návrh ministra financí na funkční období 5 let z osob splňujících podmínky stanovené uvedeným zákonem (bezúhonnost, plná způsobilost k právním úkonům, dobrá pověst, dostatečná kvalifikace a zkušenosti).

- 
- Finanční arbitr vykonává svou funkci nezávisle a nestranně. Musí se zdržet všeho, co by mohlo budít pochybnosti o jeho nepodjatosti. Za výkon své funkce odpovídá vládě.
 - Řízení před finančním arbitrem se zahajuje na návrh navrhovatele. Návrh lze podat na formuláři vydaném finančním arbitrem. Vzor podání je zveřejněn na webu. Finanční arbitr rozhoduje ve věci sporu bez zbytečného odkladu nálezem. Ve věci rozhodne do 30 dnů ode dne zahájení řízení; ve zvláště složitých případech rozhodne nejdéle do 60 dnů; nelze-li vzhledem k povaze věci rozhodnout ani v této lhůtě, může ji finanční arbitr přiměřeně prodloužit.

V nálezu, jímž vyhovuje, byť i jen zčásti, návrhu navrhovatele, uloží současně instituci povinnost zaplatit sankci ve výši 10 % z částky, kterou je instituce podle nálezu povinna zaplatit navrhovateli, nejméně však 15 000 Kč. Zaplacení 15 000 Kč uloží i v případech, kdy předmětem sporu není peněžitá částka. Sankce je příjmem státního rozpočtu.

- 
-
- Finanční arbitr je kompetentní řešit uvedené spory, pokud nastaly po okamžiku účinnosti zákona o finančním arbitrovi. Typickým sporem je např. neoprávněné použití platební karty při platbě u obchodníka nebo v bankomatu, neoprávněný převod v rámci internetového bankovníctví či neoprávněný převod finančních prostředků z účtu.
 - Do kompetencí finančního arbitra nepatří spory např. z oblasti pojištění, stavebního spoření nebo spory vzniklé mimo členské státy EU a další státy, tvořící Evropský hospodářský prostor.
 - Hlavním přínosem pro klienty je rychlost rozhodování, nezpлатněné řízení, vysoká znalost problematiky.



Kompetence finančního arbitra

Kompetence finančního arbitra - § 1 zákona č. 229/2002 Sb., o finančním arbitrovi, ve znění pozdějších předpisů :

K rozhodování sporů mezi

- a) poskytovateli platebních služeb a uživateli platebních služeb při poskytování platebních služeb,*
- b) vydavateli elektronických peněz a držiteli elektronických peněz při vydávání a zpětné výměně elektronických peněz,*
- c) věřiteli nebo zprostředkovateli a spotřebiteli při nabízení, poskytování nebo zprostředkování spotřebitelského úvěru),*
- d) investičními fondy, investičními společnostmi nebo zahraničními investičními společnostmi a spotřebiteli ze standardních fondů kolektivního investování a speciálních fondů kolektivního investování, které shromažďují peněžní prostředky od veřejnosti,*
pokud je jinak k rozhodnutí tohoto sporu dána pravomoc českého soudu, je příslušný též finanční arbitr (dále jen „arbitr“). Sjednání rozhodčí smlouvy nevylučuje pravomoc arbitra. Arbitr usiluje zejména o smírné vyřešení sporu.



Příklady sporů, které je finanční arbitr oprávněn řešit

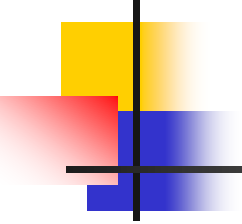
(<http://www.finarbitr.cz/cs/spory-vzory-sporu-v-kompetenci-fa.html>):

- *Ukradené doklady včetně platební karty - její zneužití výběrem z bankomatu, škoda 10 000,- Kč*

Při přepadení mi byla ukradena kabelka, mimo jiné i s platební kartou. Ihned jsem tuto skutečnost nahlásila jak u instituce, tak i na policii ČR. Na základě informací z přímého bankovníctví, které využívám, jsem však zjistila, že někdo provedl dobíjení mobilního telefonu prostřednictvím bankomatu v celkové částce 10.000,- Kč. Reklamace nebyla institucí uznána bez řádného zdůvodnění.

- *Ukradená platební karta - zneužití u obchodníků, škoda 35 000,- Kč*

Byla mi zcizena platební karta a následně byla zneužita při jedenácti platbách u různých obchodníků. Instituce mi odmítla finanční prostředky vrátit, i přesto, že na účtenkách za uvedené nákupy byly nepravé podpisy.

- 
- *Zneužitá platební karta (PIN je stále uložen v neotevřené originální obálce), škoda 23 000,-Kč*

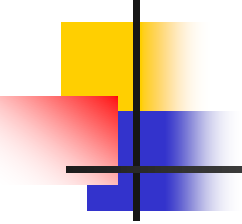
Z výpisu jsem zjistila, že mi bylo mou platební kartou odčerpáno z bankomatu celkem 23 000,- Kč, a to i přesto, že PIN k platební kartě mám doma v originální a stále nerozlepené obálce.

- *Chyba banky při převodu částky 98 000,- Kč*

Podle výpisu z účtu jsme zjistili, že instituce neprovedla příkaz k úhradě - platbu za zboží. Za nezaplacení faktury nám začal dodavatel účtovat úroky z prodlení. Instituce uznala svou chybu, ale nechce nám uhradit účtované úroky z prodlení.

- *Opožděný převod ze strany banky*

Dne 17. ledna jsem složil v hotovosti na přepážce instituce Kč 15.000,-Kč ve prospěch mého účtu vedeného u téže banky. Podle výpisu z účtu jsem však zjistil, že výše uvedená částka byla připsána na můj účet až 4. února. Ihned jsem toto u instituce reklamoval, ale ze strany instituce nedošlo k řádnému zdůvodnění, proč ke zpoždění převodu došlo.



- *Pojištění ke kreditní kartě*

Instituce mi neoprávněně účtovala pojištění ke kreditní kartě v měsících únor - duben přesto, že jsem písemně žádal k 1. únoru o zrušení pojištění. Na reklamaci instituce nereagovala.

- *Odúčtování platby bez autorizace klientem*

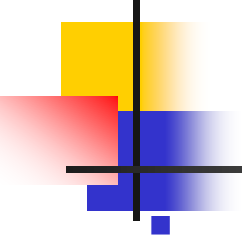
Banka mi odúčtovala platbu, u níž jsem neprovedl autorizaci (tzn. nedal jsem souhlas zadáním PINu ani svým podpisem účtenky). Reklamace mi byla zamítnuta.



Příklady sporů, které není finanční arbitr oprávněn řešit

(<http://www.finarbitr.cz/cs/spory-vzory-sporu-mimo-kompetenci-fa.html>):

- *Převod před účinností zákona o finančním arbitrovi, tj. před rokem 2003*
Dne 13. prosince 2002 jsem odevzdal na pobočce instituce hromadný příkaz k úhradě na celkovou částku Kč 28.000,-Kč splatný následující den. Podle výpisu z účtu jsem zjistil, že jedna úhrada nebyla provedena. Prostředky na účtu byly v dostatečné výši. Banka neuznala mou reklamaci.
- *Převod 15 000 USD (měna mimo země EU a EHS)*
Podle výpisu z účtu z prosince 2006 jsme zjistili, že instituce neprovedla příkaz k úhradě v částce 15 000 USD. Za nezaplacení faktury nám začal dodavatel účtovat úroky z prodlení. Banka uznala svou chybu, ale nechce nám uhradit účtované úroky z prodlení.
- *Převod vyšší než 50 000 EUR*
Na základě výpisu z účtu z února letošního roku, jsme zjistili, že instituce v průběhu měsíce zatížila náš účet za provedené úhrady služební platební kartou v Bruselu v celkové částce 51 500 EUR. Při přepočtu do Kč však použila podle našeho názoru špatný devizový kurz. Použití kurzu jsme hned reklamovali, ale instituce se vyjádřila, že použila správný kurz.



Smluvní podmínky

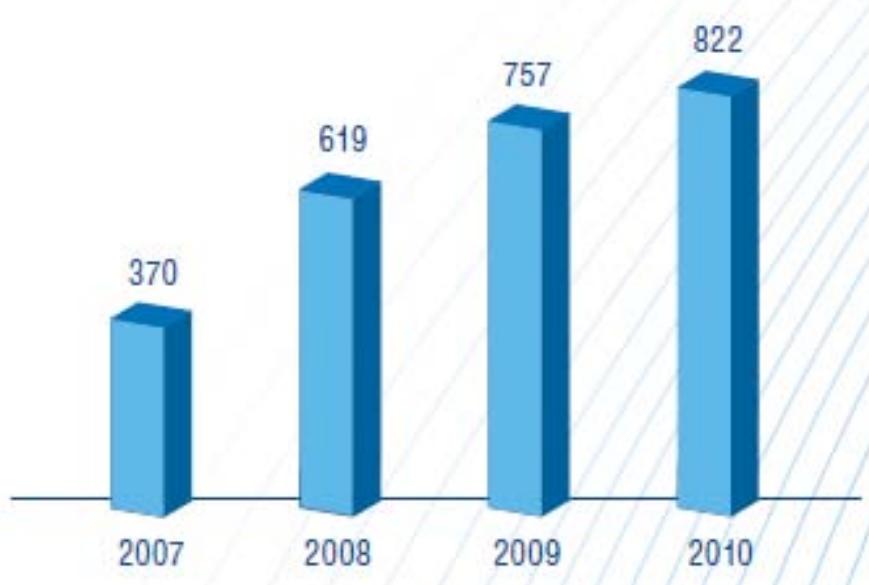
Poté, co jsem zažádal o hypotéku, mi byl za její poskytnutí odúčtován z mého účtu poplatek ve výši 7 000,- Kč. Instrukce mou reklamaci zamítla s tím, že postupovala jak dle Sazebníku, tak i dle platných smluvních podmínek.

■ *Pojistné plnění u pojišťovny*

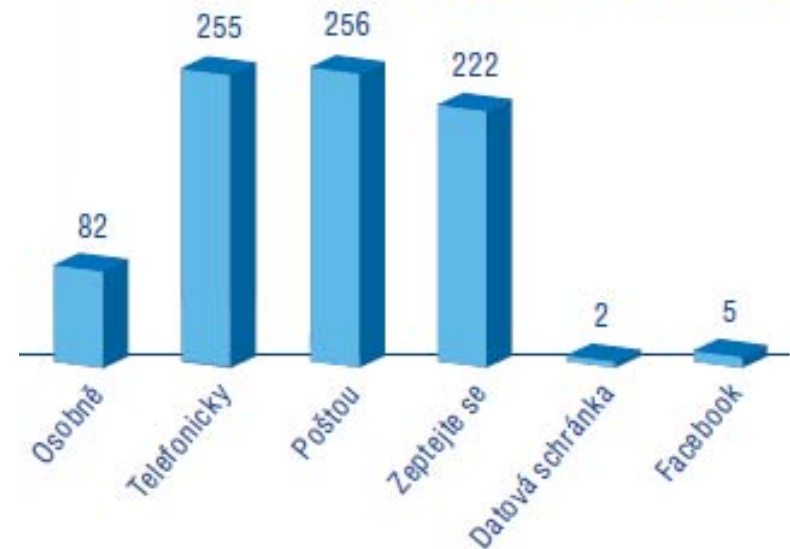
Vznikl mi problém u pojišťovny ohledně pojistného plnění. Měl jsem pojištěný vůz na částku 250 000,- Kč a po jeho odcizení mi pojišťovna vyplatila pouze 136 000,-Kč. Pojišťovna mou reklamaci neuznala z důvodu, že dle dokumentace vůz neodpovídal původnímu pojištění.

Finanční arbitr ČR – Celkový počet podnětů (2007 – 2010, 2010)

Vývoj počtu doručených podnětů



Způsob doručení podnětu kanceláři
finančního arbitra v roce 2010



Zdroj: Finanční arbitr České republiky, Výroční zpráva 2010, str. 7, 8, http://www.finarbitr.cz/download/301_cs_vyrocní_zprava_cz.pdf

Finanční arbitr ČR – Vývoj počtu řešených sporů (2007 – 2010, 2010)



Způsob rozhodování sporů v roce 2010,
kde bylo navrhovatelů v návrhu vyhověno



Zdroj: Finanční arbitr České republiky, Výroční zpráva 2010, str. 8, 9, http://www.finarbitr.cz/download/301_cs_vyrocní_zprava_cz.pdf



Finanční arbitr ČR – 2011 – přijaté podněty dle oblastí

Název oblasti:	Počet:
platební služby	281
spotřebitelské úvěry	291
kolektivní investování	16
informační povinnost institucí	122
pravomoc finančního arbitra (druhy sporů, procesní postup, obsah návrhu na zahájení řízení atd.)	78
ostatní podněty v jednotkách (zejména ochrana osobních údajů, penzijní připojištění, pohledávky mezi soukromými osobami, leasing)	36

Zdroj: Finanční arbitr České republiky, Výroční zpráva o činnosti finančního arbitra 2011, str. 8, http://www.finarbitr.cz/download/406_cs_vyrocní-zprava-o-cinnosti-financního-arbitra-za-rok-2011.pdf



Finanční arbitr ČR – 2011 – řešené spory (vedená řízení) podle oblastí

Název oblasti:	Počet:
platební styk	126
spotřebitelské úvěry	37
kolektivní investování	4

Zdroj: Finanční arbitr České republiky, Výroční zpráva o činnosti finančního arbitra 2011, str. 9, http://www.finarbitr.cz/download/406_cs_vyrocní-zpráva-o-cinnosti-financního-arbitra-za-rok-2011.pdf

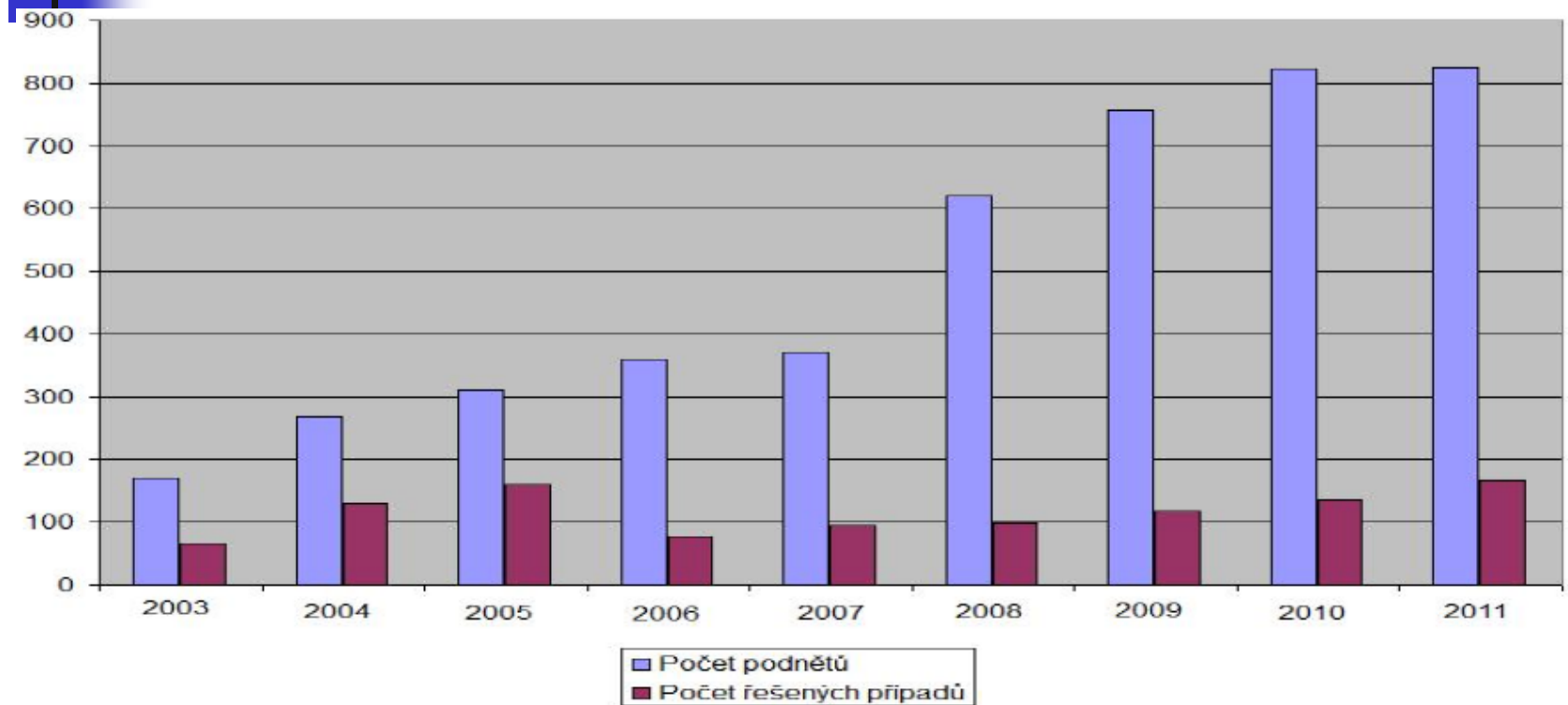


Finanční arbitr ČR – historický exkurz

Rok	Počet podnětů	Počet řešených případů
2003	170	66
2004	269	130
2005	310	160
2006	360	77
2007	370	95
2008	619	99
2009	757	118
2010	822	135
2011	824	167

Zdroj: Finanční arbitr České republiky, Výroční zpráva o činnosti finančního arbitra 2011, str. 9, http://www.finarbitr.cz/download/406_cs_vyrocní-zpráva-o-cinnosti-financního-arbitra-za-rok-2011.pdf

Finanční arbitr ČR – historický exkurz

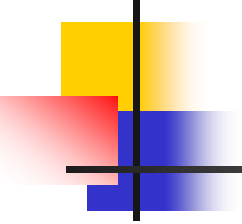


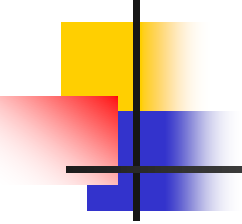
Zdroj: Finanční arbitr České republiky, Výroční zpráva o činnosti finančního arbitra 2011, str. 9, http://www.finarbitr.cz/download/406_cs_vyrocní-zprava-o-cinnosti-financniho-arbitra-za-rok-2011.pdf



Literatura

- MÁLEK, Petr; OŠKRDALOVÁ, Gabriela; VALOUCH, Petr. *Osobní finance*. 1. vyd. Brno : Masarykova univerzita, 2010. 203 s. ISBN 9788021051577. kapitola 8.
- Máče, M.: *Platební styk klasický a elektronický*. Praha : Grada Publishing, 2006.
- Česká pošta. Daňová složka končí k 31. 12. 2010, <http://www.ceskaposta.cz/cz/aktualne/aktuality/2010/danova-slozenka-konci-k-31--12--2010-id32181/>.
- Česká pošta. Poštovní poukázka A, <http://www.ceskaposta.cz/cz/sluzby/penezni-sluzby/cr/postovni-poukazka-a-id254/>.
- Česká pošta. Poštovní poukázka C, <http://www.ceskaposta.cz/cz/sluzby/penezni-sluzby/cr/postovni-poukazka-c-id257/>.

- 
-
- Česká pošta. Co jsou poštovní poukázky?, <http://www.ceskaposta.cz/assets/sluzby/penezni-sluzby/cr/pk-vnitrostatni.pdf>.
 - Česká pošta. WESTERN UNION, <http://www.ceskaposta.cz/cz/sluzby/penezni-sluzby/zahranici/western-union-id262/>.
 - Česká pošta. Eurogiro, <http://www.ceskaposta.cz/cz/sluzby/penezni-sluzby/zahranici/eurogiro-id263/>.
 - Finanční arbitr České republiky. Poslání a úkoly finančního arbitra, <http://www.finarbitr.cz/cs/financni-arbitr-poslani-a-ukoly-financniho-arbitra.html>.
 - Finanční arbitr České republiky. Kompetence finančního arbitra, <http://www.finarbitr.cz/cs/financni-arbitr-kompetence-financniho-arbitra.html>.
 - Finanční arbitr České republiky. Vzory sporů v kompetenci FA, <http://www.finarbitr.cz/cs/spory-vzory-sporu-v-kompetenci-fa.html>.

- 
-
- Finanční arbitr České republiky. Vzory sporů mimo kompetenci FA, <http://www.finarbitr.cz/cs/spory-vzory-sporu-mimo-kompetenci-fa.html>.
 - Finanční arbitr České republiky. Výroční zpráva 2010, http://www.finarbitr.cz/download/301_cs_vyrocní_zprava_cz.pdf.
 - Finanční arbitr České republiky, Výroční zpráva o činnosti finančního arbitra 2011, http://www.finarbitr.cz/download/406_cs_vyrocní-zprava-o-cinnosti-financniho-arbitra-za-rok-2011.pdf
 - Zákon č. 229/2002 Sb., o finančním arbitrovi, v platném znění
 - Zákon č. 284/2009 Sb., o platebním styku, v platném znění
 - Zákon č. 254/2004 Sb., o omezení plateb v hotovosti a o změně zákona o správě daní, v platném znění