

POŠTOVNÍ PRAVIDLA II – Ostatní služby

Část III. Peněžní služby

Materiál pro služební potřebu České pošty, s.p.	
Zpracoval:	TFS
Útvar:	Zákaznické služby (divize Sdílené služby)
Datum vytvoření:	1. 5. 2018
Datum aktualizace:	1. 2. 2026
Počet stran:	53

Obsah

A. Poštovní poukázka Z/A.....	3
B. Elektronické dálniční známky.....	5
C. Western Union.....	19
D. Bankomaty	33

A. Poštovní poukázka Z/A

20001

Poskytování služby upravují provozní předpisy uvedené v Poštovních pravidlech V – Část druhá – Platební styk poštovními poukázkami - Díl II. - písmeno H – Poštovní poukázky do zahraničí.

20002

Reklamace poštovních poukázek do zahraničí se řídí provozními předpisy Poštovních pravidel XIII, písmeno E., bod 5.

20003 – 20100 - rezerva

B. Elektronické dálniční známky

1. Úvodní ustanovení

20101

Služba „výběr časového poplatku za užití zpoplatněné komunikace“ (dále jen eDK) je poskytována na základě Smlouvy uzavřené mezi Českou poštou, s.p. (dále jen ČP) a Státním fondem dopravní infrastruktury (dále jen SFDI).

SFDI je oprávněn provádět kontrolu dodržování povinností a řádného provádění činností na poštách. Kontrolující předkládá písemné pověření a prokazuje se občanským průkazem. Kontrola probíhá pouze ve veřejně přístupných prostorách pošty (kontrolující nemá oprávnění pro vstup do služebních prostor). O kontrole je veden protokol, se kterým se musí vedoucí pošty apod. seznámit.

Službu eDK poskytují všechny pošty, Smluvní zástupci pouze pokud ji mají zahrnutou do sjednaného rozsahu služeb.

Provozovny poskytující službu eDK musí být označeny samolepkou „Prodejní místo“.

20102

Všichni pracovníci pošt poskytující službu eDK jsou povinni řídit se těmito PP a Uživatelskou dokumentací Elektronické dálniční známky, která je umístěna společně s Výňatkem Provozního manuálu na Intranetu ČP (Odborné úseky/Poštovní technologie/Technologie finančních služeb/eDK). Dále je na Intranetu ČP umístěn Zjednodušený popis procesů v aplikaci EDK, Postupy řešení nestandardních stavů a Podmínky úhrady časového poplatku (elektronická dálniční známka). Pracovník přepážky umožní zákazníkovi nahlédnout do „Podmínek úhrady časového poplatku (elektronická dálniční známka)“ pouze na jeho žádost.

Pro provozovny Smluvních zástupců jsou vytvořeny samostatné technologické příručky.

20103

V souvislosti s eDK jsou v těchto provozních předpisech používány následující výrazy a zkratky:

SFDI – Státní fond dopravní infrastruktury,

Aplikace EDK – aplikace pro prodej elektronických dálničních známek,

eDK – Elektronická dálniční známka,

IS EDAZ – Informační systém pro evidenci vozidel v systému časového zpoplatnění,

SPZ – Státní poznávací značka,

IDM – Identity management a správa rolí,

PKU – Podpora koncového uživatele.

20104

Služba eDK zahrnuje:

- výběr a úhradu časového poplatku za užívání zpoplatněných komunikací (prodej eDK) pro konkrétní SPZ (viz p. př. [20107](#) - [20117](#)),
- vystavení a předání „Potvrzení o úhradě časového poplatku“,
- změnu SPZ (v rámci změny SPZ se provádí i změna země registrace), k níž byl časový poplatek uhrazen nebo změnu data platnosti časového poplatku, podmínkou u časového poplatku s okamžitou platností je, že změna bude provedena nejpozději do 15 minut od uhrazení časového poplatku na stejném obchodním místě, kde došlo k úhradě, u časového poplatku s budoucí platností lze změnu provést nejpozději den před datem počátku platnosti časového poplatku na kterémkoliv obchodním místě ČP (viz p. př. [20118](#) - [20121](#)),
- poskytování informace o období, na které byl časový poplatek uhrazen (pouze v rámci aktuálně prováděné úhrady časového poplatku).

20105

V rámci služby eDK ČP:

- nevyřizuje reklamace,
- neposkytuje informace o provedených úhradách časového poplatku a období k dané SPZ, (neprovádí kontrolu jakýchkoli dalších údajů týkajících se dané SPZ),
- nevystavuje dodatečná „Potvrzení o úhradě časového poplatku“,
- nezprostředkovává komunikaci mezi zákazníkem a SFDI,
- nevyřizuje osvobození, v rámci informovanosti maximálně ukáže leták k Osvobození.

V případě takovýchto požadavků bude klient vždy odkázán na webové stránky www.edalnice.cz.

2. Podmínky služby

20106

Zákazník při prodeji eDK musí pracovníkovi přepážky sdělit povinné údaje k registraci platby:

- stát registrace vozidla,
- SPZ vozidla
- typ pohonu (zemní plyn, biometan, ostatní),
- druh požadovaného časového poplatku (desetidenní, třicetidenní, roční),
- datum počátku platnosti časového poplatku (ne starší jak 30 dní od data prodeje).

Dále může uvést nepovinné údaje jako je e-mail a telefonní číslo.

Pro zasílání notifikací o blížícím se vypršení platnosti elektronické dálniční známky musí klient tento parametr nastavit na webu edalnice.cz/sprava-zakoupene-znamky, a to i v případě, že při nákupu uvedl své kontaktní údaje (e-mail, číslo mobilního telefonu).

K tomuto účelu slouží šablona Podklad pro nákup eDK (dále jen Kartačka), která je v českém a anglickém jazyce a je uložena v xAPOST a na Intranetu ČP. Kartačku (viz Příloha č. 6) předá pracovník přepážky zákazníkovi a požádá ho o vyplnění hůlkovým písmem. Vyplnění Kartačky je dobrovolné, pokud zákazník odmítne Kartačku vyplnit, musí pracovník přepážky při zadávání údajů, které mu zákazník sdělí ústně, průběžně kontrolovat zadávané údaje společně se zákazníkem, aby nedošlo k chybnému zadání údajů. Kartačku nelze využít pro případnou reklamaci ze strany zákazníka.

V případě požadavku zákazníka na výkon jeho práv na ochranu jeho osobních údajů (GDPR) v souvislosti s objednávkou eDK, odkáže jej pracovník přepážky na SFDI, který je správcem osobních údajů. Kontakt je uveden na Potvrzení o úhradě časového poplatku.

3. Prodej eDK na poštách

20107

Prodej eDK se uskutečňuje prostřednictvím SW APOST v aplikaci EDK. V aplikaci EDK se provádí výběr a specifikace požadavku na eDK, v SW APOST se provádí úhrada eDK a tisk Potvrzení o úhradě časového poplatku. Prodej eDK nepodléhá DPH, daňový doklad není vystavován.

20108

Pro práci v aplikaci EDK musí mít každý pracovník přepážky přidělenou příslušnou roli (**Business role: PostovníPrepazka-UNI**). O přidělení role si žádá pracovník přepážky standardně založením požadavku v aplikaci IDM, vedoucí pošty přidělení role schvaluje. Přidělení role pro Smluvní zástupce zajišťuje příslušná řídicí pošta.

Zahájení prodeje

20109

Po zadání příslušného trn. kódu pro prodej eDK do APOST se otevře aplikace EDK (dále jen aplikace). Pracovník přepážky se přihlásí do aplikace svým osobním číslem a heslem (stejně jako přihlášení do IDM/ Intranet ČP). Pro úspěšné přihlášení do aplikace je nutné být do xAPOST přihlášen pod svým osobním číslem. Po přihlášení do aplikace je možné začít zadávat požadavek zákazníka na zakoupení eDK. Údaje do aplikace zadává pracovník přepážky z Kartičky, kterou zákazník vyplnil, příp. na základě ústního sdělení.

20110

Pracovník přepážky může v rámci jedné transakce provést prodej maximálně pěti eDK.

V případě požadavku na koupi více než pěti eDK, bude zákazník odkázán na koupi eDK přes www.edalnice.cz.

20111

Aplikace v průběhu pořizování údajů k prodeji eDK provádí kontrolu správnosti vyplněných polí a na zjištěné nepravdivosti pracovníka přepážky upozorňuje. Zadané údaje lze během pořizování měnit nebo smazat, a to buď jednotlivé řádky, nebo celý požadavek.

20112

Po zadání všech údajů/požadavků do aplikace pracovník přepážky vizuálně zkontroluje zadané údaje v aplikaci spolu s údaji uvedenými na Kartičce a provede tisk Rekapitulace objednávky na čistý list papíru formátu A4, kterou předá zákazníkovi ke kontrole. Po kontrole předá zákazník rekapitulaci zpět pracovníkovi přepážky.

- Pokud je zadání v pořádku a zákazník s nákupem souhlasí, odešle pracovník přepážky volbou v aplikaci pořízené údaje do systému SFDI.
- Pokud zákazník s objednávkou nesouhlasí, provede pracovník přepážky její opravu, provede znovu se zákazníkem kontrolu (viz výše), a následně odešle údaje do systému SFDI, popř. transakci zruší.

20113

Systém SFDI předá do aplikace:

- a) zprávu, že záznam údajů proběhl úspěšně, pracovník přepážky pak postupuje dle p. př. 20114,
- b) upozornění na stavy, kdy ke konkrétní SPZ na požadované období již eviduje uhrazený časový poplatek (tzv. překryv plateb), nebo konkrétní SPZ je od poplatku ze zákona osvobozena, (tzn., že vozidlo je v tomto případě automaticky osvobozeno, a zákazník nemusí podávat „Oznámení o osvobození“ (viz Příloha č. 3 bod 1.4.).
- c) upozornění na stav, že by vozidlo dle formátu SPZ mohlo být osvobozeno (zákazník podává „Oznámení o osvobození“ od úhrady časového poplatku viz p. př. 20128).

Pracovník přepážky zákazníka seznámí s upozorněním v aplikaci a dále postupuje dle jeho pokynu některou z následujících variant:

- celou transakci zruší,
- zruší konkrétní SPZ (u prodeje více eDK),
- zruší konkrétní druh eDK (u prodeje více eDK k jedné SPZ),
- změni počátek platnosti eDK nebo druh eDK,

- případně bez ohledu na upozornění dokončí (na výslovný pokyn zákazníka) prodej eDK dle původního požadavku.
 - v případě písm. c) postupuje dle p. př. 20128.
- d) Upozornění, že v aktuální objednávce se nachází časové poplatky, které se navzájem kryjí.
Pracovník přepážky zákazníka seznámí s upozorněním v aplikaci, následně musí objednávku upravit, aby se časové poplatky navzájem nekryly.
- e) Upozornění, že v systému došlo k technické chybě.
Pracovník přepážky v tomto případě postupuje dle zobrazené chybové hlášky.

Úhrada a dokončení prodeje

20114

Pokud provedená kontrola v systému SFDI proběhla úspěšně (případně byla provedena oprava nebo přes upozornění na překryv platby nebo osvobození platby zákazník trvá na úhradě eDK) pracovník přepážky přechodem do APOST zajistí úhradu eDK. V APOST se automaticky zobrazí částka k úhradě. Platba může být uhrazena v hotovosti nebo platební kartou (ČSOB, asociační karta). Po úspěšném provedení úhrady je pracovník přepážky vyzván k návratu do aplikace k dokončení transakce a následně k zadání tisku Potvrzení o úhradě eDK.

Samotný tisk „Potvrzení o úhradě časového poplatku“ je realizován v APOST, pro tisk se použije druhá strana vytištěné Rekapitulace objednávky, příp. čistý list papíru formát A4. Pracovník přepážky vytištěné Potvrzení předá zákazníkovi a vyzve ho ke kontrole údajů s upozorněním, že případnou opravu chybného údaje (SPZ, země registrace, datum počátku časového poplatku) lze u provozovny v případě časového poplatku s okamžitou platností provést pouze do 15 minut. Po uplynutí tohoto času již nelze změnu provést.

U časového poplatku s budoucí platností lze změnu provést nejpozději do doby platnosti na kterémkoliv obchodním místě ČP

20115

„Potvrzení o úhradě časového poplatku“ a Rekapitulace objednávky zůstávají zákazníkovi. Vyplněnou Kartičku pracovník přepážky uschová společně s ostatními provozními doklady pod uzávěrou. Kartičku nelze využít k reklamaci.

Vyplněná Kartička se na provozovně ukládá po dobu 1 roku, místo archivace určuje Domácí řád.

20116

V případě nestandardní situace (Potvrzení není vytištěno) postupuje pracovník přepážky podle p. př. 20126.

Při nestandardních situacích při platbě kartou postupuje pracovník přepážky podle Poštovních pravidel V, Příloha 11 – Platby asociačními platebními kartami prostřednictvím POS terminálu.

Požadavky na ověření důvodu stržení platby, duplicitně stržená platba apod., řeší zákazník prostřednictvím banky, která vede jeho účet.

Ukončení / zrušení prodeje

20117

Ukončit / zrušit prodej lze buď na základě výsledků předaného systémem SFDI (p. př. [20113](#) písm. b – pokyn zákazníka) nebo kdykoli během zadávání údajů do aplikace, ale jen do odeslání objednávky v EDK (odeslání dat do systému SFDI). Po odpovědi systému SFDI o registraci již není zrušení prodeje možné. Ukončení / zrušení prodeje je realizováno v APOST po potvrzení volby neúspěšně ukončené transakce v aplikaci.

4. Změna SPZ nebo počátku platnosti časového poplatku

20118

Zákazník může požádat o změnu:

- SPZ (v rámci změny SPZ se provádí i změna země registrace)
- počátku platnosti časového poplatku.

U časového poplatku s okamžitou platností lze o změnu požádat bezprostředně po ukončení transakce (od záznamu v IS EDAZ, tj. času uvedeného na Potvrzení o úhradě, max. do 15 minut). Po uplynutí časového limitu již změna není možná.

U časového poplatku s budoucí platností lze změnu provést bezprostředně po ukončení transakce, nejpozději však do doby platnosti na kterémkoliv obchodním místě ČP. V tomto případě lze provést pouze dvě změny, tzn. jednu změnu SPZ a jednu změnu počátku platnosti.

Zákazník musí vždy předložit „Potvrzení o úhradě časového poplatku“, na kterém je vytištěn autorizační kód, bez kterého nemůže být změna provedena.

20119

Pracovník přepážky zadá do APOST příslušný trn. kód na změnu eDK. Následně se otevře aplikace, do které se pracovník přepážky přihlásí svým osobním číslem a heslem (stejně jako přihlášení do IDM/ Intranet ČP). Pro úspěšné přihlášení do aplikace je nutné být do xAPOST přihlášen pod svým osobním číslem. Pracovník přepážky v aplikaci zvolí požadovanou změnu (SPZ nebo počátek platnosti časového poplatku). Obě změny je možné provést současně. Dále zadá autorizační kód, potřebné údaje z „Potvrzení o úhradě časového poplatku“ a nový / změnový požadavek zákazníka. Po zadání všech údajů do aplikace pracovník přepážky zákazníkovi zřetelně zopakuje provedenou změnu, případně může nechat zákazníka nahlédnout na obrazovku.

- Pokud zákazník nesouhlasí s uvedenými údaji, je možné provést jejich opravu nebo transakci změny zrušit (p. př. [20115](#)).
- Pokud zákazník souhlasí se zadanými údaji, pracovník přepážky odešle v aplikaci změnový požadavek do systému SFDI. Systém SFDI vrátí do aplikace informace k zadaným údajům, a další postup je podle p. př. [20113](#).

20120

Pokud je změna úspěšně odeslána a zapsána v systému, je pracovník přepážky vyzván aplikací k potvrzení tisku „Potvrzení o úhradě časového poplatku-ZMĚNA“. Samotný tisk „Potvrzení o úhradě časového poplatku-ZMĚNA“ je realizován v APOST, pro tisk se použije čistý list papíru formát A4. Pracovník přepážky vytištěné Potvrzení předá zákazníkovi a vyzve ho ke kontrole s upozorněním, že případnou další opravu chybného údaje (SPZ, země registrace, datum počátku časového poplatku) lze u provozovny provést pouze do 15 minut. Po uplynutí tohoto času již nebude možné opravu provést. V případě nestandardní situace (Potvrzení není vytištěno) postupuje pracovník přepážky podle p. př. [20126](#).

20121

Pokud zákazník požaduje změnu zadaných údajů u eDK, která má budoucí platnost a změna do 15 minut na provozovně již není možná, sdělí pracovník přepážky zákazníkovi, že změnu je možné provést nejpozději do doby platnosti časového poplatku na kterémkoliv obchodním místě ČP nebo na www.edalnice.cz (viz Příloha č. 5). Na těchto stránkách může zákazník, po zadání autorizačního kódu z „Potvrzení o úhradě časového poplatku“, provést požadovanou změnu sám.

5. Nepravidelnosti – nestandardní stavy

Nelze otevřít aplikaci EDK

20122

Při pokusu o otevření aplikace se objeví hláška „Stránka neexistuje“ a text „Tato část aplikace neexistuje, prosím, ozvěte se co nejdříve na ServiceDesk. Děkujeme.“.

Pracovník přepážky vyzkouší dostupnost aplikace v rozsahu několika minut znovu. Pokud není aplikace stále dostupná, informuje zákazníka, že službu nelze z technických důvodů poskytnout a vyzve ho k zakoupení eDK později, případně doporučí provést zakoupení eDK na www.edalnice.cz.

Následně založí přes ServiceDesk Požadavek na řešení nedostupnosti aplikace

Přerušení zápisu v rámci zpracování objednávek v aplikaci EDK

20123

Pokud přestane aplikace pracovat před provedením platby, pracovník přepážky se zákazníkovi omluví za poruchu systému, a pořídí požadavek zákazníka znovu od počátku.

20124

Pokud přestane aplikace pracovat po provedení platby, ale ještě před dokončením transakce (odesláním objednávky do IS EDAZ), pracovník přepážky pořídí požadavek zákazníka znovu od počátku. Pokud aplikace přestane pracovat opětovně, pracovník přepážky se zákazníkovi omluví za poruchu systému a provede storno platby v APOST.

V případě storna platby v hotovosti nebo storna platby platební kartou ČSOB se vrací zákazníkovi uhrazená částka v hotovosti. V případě platby asociační kartou se ve stavovém řádku APOST zobrazí upozornění „Nevracet hotovost“ a vytiskne se pro zákazníka „Doklad o stornu transakce“. Pracovník přepážky informuje zákazníka, že částka uhrazená kartou u stornované transakce bude vrácena na účet držitele karty.

Storno transakce pracovník přepážky zaznamená do Záznamu nepravidelností (evidence záznamu je vedena dle příslušného ustanovení PP I).

Pracovník přepážky informuje zákazníka o možnosti zakoupení eDK později, případně doporučí provést zakoupení eDK na www.edalnice.cz.

Přerušení zápisu v rámci prováděné změny SPZ nebo počátku období časového kupónu

20125

Pokud přestane aplikace pracovat v rámci zadávání požadavku na změnu ještě před „Potvrzením změny“, pracovník přepážky zadá požadavek znovu. Pokud aplikace přestane pracovat opětovně, omluví se zákazníkovi za vzniklé potíže a odkáže ho na webové stránky www.edalnice.cz.

Nelze vytisknout „Potvrzení o úhradě časového poplatku“

20126

Pokud nebyl z technických důvodů (porucha tiskárny) tisk Potvrzení úspěšně dokončen, vyplní pracovník přepážky dle předtisku „Náhradní Potvrzení o úhradě/ změně* časového poplatku“ viz Příloha č. 1 (šablona xAPOST/ Intranet ČP (Odborné úseky/Poštovní technologie/Technologie finančních služeb/eDK)). Údaje do Náhradního Potvrzení opisuje z obrazovky v APOST.

Po uhrazení časového poplatku nelze pokračovat k Potvrzení

20127

V případě, že tlačítko v aplikaci EDK pro odeslání objednávky je nefunkční (zašedlé), ale Potvrzení o úhradě časového poplatku bylo dle SW APOST v aplikaci EDK přijato (tzn., nezobrazila se v APOST žádná chybová hláška), pracovník přepážky v aplikaci EDK stiskne pro obnovení funkce klávesu F5 (refresh). Pokud i po stisku tlačítka F5 bude v aplikaci EDK tlačítko Odeslat objednávku stále nepřístupné, pracovník přepážky oznámí zákazníkovi technickou závadu a provede storno platby v APOST viz p. př. 20124.

Pracovník přepážky se zákazníkovi omluví a vyzve zákazníka k zakoupení eDK později případně doporučí provést zakoupení eDK na www.edalnice.cz.

Pokud se chyba vyskytuje opakovaně, založí pracovník přepážky prostřednictvím ServiceDesku ČP požadavek na opravu.

Vozidlo by mělo podle zadaného formátu SPZ být osvobozené od úhrady časových poplatků

20128

V případě, že systém SFDI předá pouhé upozornění, že vozidlo pořizovaného SPZ by mohlo být osvobozeno od úhrady časových poplatků, pracovník přepážky zákazníka na tuto skutečnost upozorní. Zároveň mu předá informační leták a pro více detailních informací ho odkáže na telefonní číslo zákaznické linky, které je uvedeno na letáku.

Pokud zákazník trvá na úhradě, pracovník přepážky pokračuje dál v procesu úhrady.


Denní uzávěrka


20129

V případě, že bude existovat nějaký neodeslaný záznam o stornu eDK do centra APOST v sestavě „Protokol o denní uzávěrce pošty“ se zobrazí text „Do centra APOST se nepodařilo předat xx záznamů k zaevidování storna eDK. Kontaktujte PKU k prověření online spojení pošty do centra APOST.“ Pracovník přepážky kontaktuje PKU k prověření spojení.

20130-20200 Rezerva

vzor Potvrzení o úhradě/ změně* časového poplatku





Potvrzení o úhradě/změně* časového poplatku

Electronic vignette receipt/change / Zahlungsbeleg für elektronische Vignette/Änderung
*(nehodící se škrtněte)

Stát registrace vozidla
Country of registration/Land der Registrierung

SPZ
License plate number/Kennzeichen Ihres Fahrzeugs

Pohon (zaškrtněte) Fuel (tick one) Treibstoff (bitte ankreuzen)	standardní <input type="checkbox"/> Standard Standard	zemní plyn <input type="checkbox"/> Natural gas Erdgas	biometan <input type="checkbox"/> Biomethane Biomethan
---	---	--	--

Druh časového poplatku (zaškrtněte) Type of vignette (tick one) Art der Vignette (bitte ankreuzen)	1 rok <input type="checkbox"/> 1 year 1 Jahr	30 dní <input type="checkbox"/> 30 days 30 Tage	10 dní <input type="checkbox"/> 10 days 10 Tage
--	--	---	---

Výše časového poplatku (zaškrtněte) Price (tick one) Preis (bitte ankreuzen)	1500 Kč/CZK <input type="checkbox"/> 750 Kč/CZK <input type="checkbox"/>	440 Kč/CZK <input type="checkbox"/> 220 Kč/CZK <input type="checkbox"/>	310 Kč/CZK <input type="checkbox"/> 155 Kč/CZK <input type="checkbox"/>
--	---	--	--

Počátek platnosti
(přesný čas dle zápisu do IS EDAZ)
Valid from/Gültig ab
(Exact time according to the entry in the IS EDAZ/
Genauer Zeitpunkt gemäß Eintrag in IS EDAZ)

Den Day Tag	Měsíc Month Monat	Rok Year Jahr	Hod. Hour Std.	Min. Min. Min.	Sek. Sec. Sek.

Konec platnosti
Valid until/Gültig bis

Den Day Tag	Měsíc Month Monat	Rok Year Jahr	Hod. Hour Std.	Min. Min. Min.	Sek. Sec. Sek.

Datum a čas úhrady/změny*
Date and time of payment/change
Datum und Uhrzeit der Zahlung/Änderung
*(nehodící se škrtněte)

Den Day Tag	Měsíc Month Monat	Rok Year Jahr	Hod. Hour Std.	Min. Min. Min.	Sek. Sec. Sek.

Obchodní místo
(včetně jména zaměstnance, který potvrzení vystavil, podpis a razítko).
Point of sale (including name of employee, signature, and stamp).
Verkaufsstelle (inkl. Name des Mitarbeiters, Unterschrift und Stempel).

Autorizační kód/Authorization code/Autorisierungscode

Prodej se řídí Podmínkami úhrady časového poplatku (elektronická dálniční známka) vydaných Státním fondem dopravní infrastruktury, které jsou dostupné: www.edalnice.cz.
The sale is governed by the Terms and Conditions of the Payment of the Time-Related Toll (Electronic vignette) issued by the State Fund for Transport Infrastructure which are available: www.edalnice.cz.
Der Verkauf wird durch die Bedingungen für die Zahlung der zeitlich begrenzten Vignette (Elektronische Vignette), ausgestellt von den Staatsfonds für Verkehrsinfrastruktur, die zur Verfügung stehen: www.edalnice.cz.

Informace o zpracování osobních údajů naleznete na www.edalnice.cz.
For more information on the processing of personal data, visit www.edalnice.cz.
Weitere Informationen zur Verarbeitung personenbezogener Daten finden Sie unter www.edalnice.cz.

Státní fond dopravní infrastruktury, Sokolovská 1955/278, 190 00, IČ: 70856508, www.edalnice.cz, infolinka: +420 222 266 757, email: info@edalnice.cz

Dokument je uložen v xAPOST (Dokumenty/ Šablony/ Provozní/ eDK) a na Intranetu ČP: Odborné úseky/Poštovní technologie/Technologie finančních služeb/eDK

Uživatelská dokumentace Elektronické dálniční známky

je uložena v xAPOST (Dokumenty/ Šablony/ Provozní/ eDK) a na Intranetu ČP:
Odborné úseky/Poštovní technologie/Technologie finančních služeb/eDK

Výňatek z Provozního manuálu (SFDI, ČP)

bod 1. Obecné informace o systému časového zpoplatnění (SFDI)

bod 6. Výjimky a nestandardní situace

bod 7. FAQ

je uložen v xAPOST (Dokumenty/ Šablony/ Provozní/ eDK) a na Intranetu ČP:
[Odborné úseky/Poštovní technologie/Technologie finančních služeb/eDK](#)

Zjednodušený popis procesů v aplikaci EDK

Je uložen v xAPOST (Dokumenty/ Šablony/ Provozní/ eDK) a na Intranetu ČP:
Odborné úseky/Poštovní technologie/Technologie finančních služeb/eDK

Příloha č. 5

Postupy řešení nestandardních stavů

Dokument je uložen v xAPOST (Dokumenty/ Šablony/ Provozní/ eDK) a na Intranetu ČP:
Odborné úseky/Poštovní technologie/Technologie finančních služeb/eDK

Podklad pro nákup elektronické dálniční známky (Kartička)

Podklad pro nákup elektronické dálniční známky			
Země registrace vozidla			
Registrační značka vozidla (SPZ)			
Typ paliva (označte křížkem)	Standardní	Zemní plyn (CNG,LNG)	Biometan (Bio CNG)
E-mail (nepovinné)			
Telefon (nepovinné)			
Typ dálniční známky (označte křížkem)	Roční	30 D	10 D
Platnost od			
<i>Údaje si zkontrolujte na Potvrzení o úhradě. Opravu můžete provést na stejném obchodním místě do 15 minut.</i>			
<i>Upozornění : Při zaevidování údajů SPZ do systému elektronické dálniční známky může dojít ke zpracování vašich osobních údajů Státním fondem dopravní infrastruktury. Informace o zpracování osobních údajů naleznete na www.edalnice.cz. Nelze využít pro případnou reklamaci !</i>			

Dokument je uložen v xAPOST (Dokumenty/ Šablony/ Provozní/ eDK) a na Intranetu ČP: Odborné úseky/Poštovní technologie/Technologie finančních služeb/eDK.

Details to buy electronic highway stickers (vignettes)			
Vehicle registration country			
Vehicle registration number (licence plate)			
Fuel type (mark one with a cross)	Standard	Natural gas (CNG,LNG)	Biomethane (Bio CNG)
Email address (optional)			
Phone number (optional)			
Highway sticker (vignette) type (mark one with a cross)	1-year	30-day	10-day
Valid from			
<i>Please check the details in the certificate of payment. You can correct them at the same sales point within 15 minutes at the latest.</i>			
<i>Notice : When registering data the license plate number in the Electronic vignette system, your personal data may be processed by the State Fund for Transport Infrastructure. For more information on the processing of personal data, visit www.edalnice.cz. Cannot be used for possible complaints!</i>			

Dokument je uložen v xAPOST (Dokumenty/ Šablony/ Provozní/ eDK) a na Intranetu ČP: Odborné úseky/Poštovní technologie/Technologie finančních služeb/eDK.

C. Western Union

I. ÚVODNÍ SPOLEČNÁ USTANOVENÍ

20201

Službu WESTERN UNION vykonává Česká pošta, s.p., na základě Mandátní smlouvy s PES - Peněžní expresní service s.r.o. (dále jen PES), který zastupuje Western Union Financial Services Inc. v České republice.

20202

Prostřednictvím služby Western Union (dále jen WU) je zajišťováno provádění elektronických převodů peněžních částek do zahraničí a výplaty peněžních částek došlých ze zahraničí. Tyto převody lze provádět také v rámci České republiky.

Pro převody peněžních částek se v terminologii WU používá označení „transfer“.

20203

Žadatelem o převod (odesílatelem nebo příjemcem) může být zletilá fyzická osoba, státní příslušník ČR i cizí státní příslušník. Tím, že odesílatel vyplní Požadavkový formulář, poskytne prostředky, které mají být odeslány, prokáže požadovaným způsobem svoji totožnost a podepíše formulář, souhlasí s provedením peněžního převodu. Odesílatel je povinen příjemce o peněžním převodu informovat.

Každý peněžní převod dostane unikátní identifikační číslo, kontrolní číslo peněžního převodu (Money Transfer Control Number – „MTCN“).

II. POSKYTOVÁNÍ SLUŽBY WU NA POŠTÁCH

20204

Služba WU je poskytována pouze na vybraných poštách. Pro příjem a výplatu plateb WU se využívá on-line komunikace pošty s centrálou PES v externím systému TM-I. V případě, že nastane porucha on-line komunikace mezi poštou a centrálou PES, nelze službu na poště poskytovat. Informaci o poštách provozujících službu WU lze získat na internetových stránkách ČP a PES, dále v aplikaci TM-I (záložka Pobočky) nebo ji poskytne informační centrum ČP na telefonním čísle 210 123 456.

Poplatky za cenu služby se automaticky dopočítají při zadávání odesílané částky v aplikaci TM-I a ceník poplatků WU je k dispozici v aplikaci TM-I i v oddíle Informace (Dokumenty/Stáhnout/Ceníky). Informaci o poplatcích lze získat na internetových stránkách nebo informační lince centrály PES.

Pošty se při poskytování služby řídí těmito provozními předpisy, Všeobecnými podmínkami pro službu WU, které pracovník na požádání žadatelů o převod vytiskne (aplikace TM-I, oddíl Informace/Dokumenty/Stáhnout/VOP_WU), a technologickými postupy v příručce Standardní operační postup (SOP), která je k dispozici v aplikaci TM-I a na Intranetu ČP.

20205

Seznam pošt zajišťujících službu WU vede a aktualizuje specializovaný útvar Obchod retailových služeb (dále ORS). Do seznamu se evidují nové pošty zajišťující službu WU, všechny změny týkající se pošt, které službu WU poskytují a ruší se pošty, které službu již neposkytují. Seznam obsahuje: datum zavedení pošty, zrušení pošty, název pošty, adresu pošty, PSČ, šestimístné číslo okr. razítka, kontaktní osobu a telefon, denní provozní hodiny pošty pro službu WU.

Veškeré změny v uvedených datech pošty oznámí pošta ihned písemně ORS, který zajistí aktualizaci Pasportu a dále o změnách neprodleně informuje písemně nebo e-mailem - provoz@moneytransfer.cz, příp. faxem, centrálu PES a Centrálu ČP.

Příjem a výplata zaslanych částek a platný kurs WU

20206

Příjem a výplata zaslanych částek na poštách se provádí v hotovosti a pouze v české měně. Zasílaná částka musí končit na celé koruny. Pro přepočítání na cizí měny je používán kurs WU; částka se vypočítá automatizovaně po přepočtu kursem platným v době podání platby v on-line transakci v aplikaci TM-I.

Maximální částka převodu

20207

Western Union si vyhrazuje právo určit výši maximální částky převodu. Pro každou provozovnu je stanoven:

- **transakční limit** (maximální výše částky v rámci jednoho převodu)
- **denní limit** (částka, kterou lze maximálně v rámci jedné pobočky zaslat za jeden den).

Stanovené limity se mohou průběžně měnit a s jejich výší není provozovna z bezpečnostních důvodů ze strany WU předem seznámena. Na skutečnost, že byl některý z uvedených limitů překročen, je pracovník při zpracování převodu upozorněn hláškou v aplikaci TM-I, kde je vždy uvedeno, který z limitů byl překročen a že je nutné telefonicky kontaktovat centrálu PES.

Pracovník dále postupuje podle pokynů, které mu sdělí centrála PES.

Ověření totožnosti a Identifikace klienta

20208

Při příjmu všech žádostí o převod pracovník vždy kontroluje totožnost žadatele o převod podle jeho **platného osobního dokladu**.

Osobním dokladem je:

- a) pro občana ČR občanský průkaz nebo cestovní pas a řidičský průkaz vydaný v ČR
- b) pro cizince doklad, který mu byl vydán orgány příslušného státu nebo ČR k prokazování totožnosti na území ČR (obvykle cestovní, diplomatický, služební nebo jinak nazývaný pas). Občané členských zemí EU a dále občané Islandu, Lichtenštejnska, Norska a Švýcarska se mohou prokazovat i osobním dokladem, který jim byl vydán k prokazování totožnosti na území příslušného státu. Cizinci, kteří na území ČR pobývají dlouhodobě nebo trvale nebo jsou účastníky řízení o azyl, se prokazují průkazem o povolení k pobytu pro cizince nebo průkazem žadatele o azyl vydaným v ČR.

20209

Identifikace klienta je součástí transakcí WU v aplikaci TM-I a provádí se při každém převodu peněz bez ohledu na výši zasílané částky. Kontrola, na základě které se určují údaje, které má žadatel o převod sdělit, je členěna do čtyř úrovní:

- 1/ Základní identifikace klienta
- 2/ Zesílená identifikace klienta
- 3/ Hlubková kontrola klienta
- 4/ Zesílená hlubková kontrola klienta

Kromě kontroly identifikace vyžadované centrálou WU procházejí převody také kontrolou ze strany centrály PES, která se týká zejména opatření proti legalizaci výnosů z trestné činnosti a financování terorismu. Dále se tato kontrola týká podezřelých převodů, kde se centrála PES snaží zabránit, aby se klienti stali oběťmi případných podvodů. Stupně kontroly neurčuje pracovník, stanovují se automaticky v aplikaci TM-I v průběhu zpracování převodu v návaznosti na zadávané údaje o klientovi, výši zasílané částky, zemi určení, apod. Za pravdivost doplněných/upřesněných informací odpovídá klient. Za správnost evidence údajů do systému TM-I odpovídá pracovník zpracovávající převod.

Jednotlivé stupně kontroly, vyžadované centrálou WU a centrálou PES, jsou uvedeny a podrobně popsány v příručce SOP.

Prohlášení o ochraně soukromí a Oznámení o zpracování osobních údajů je k dispozici buď na internetových stránkách společnosti PES nebo v aplikaci TM-I, sekce Informace/Dokumenty/Stáhnout.

20210

V případě, že se jedná o **Politicky exponovanou osobu (PEO)**, po potvrzení v aplikaci TM-I (PEO - ANO) je vždy prováděna zesílená hloubková kontrola klienta a klient bude bezprostředně telefonicky nebo emailem, v anglickém jazyce, kontaktován Centrálou WU. Souhlas s uskutečněním převodu peněz PEO vydává Centrála WU akceptací převodu.

Požadavkový formulář

20211

Pro žádost o převod peněz (zaslání/výplata) se používá pomocný Požadavkový formulář (Příloha č. 2), který je uložen jako šablona v xAPOST, na Intranetu ČP a aplikaci TM-I, v oddíle Informace (Dokumenty/Stáhnout/ Požadavkový formulář).

Klientem vyplněný Požadavkový formulář se klientovi nevrací, je vždy povinnou přílohou potvrzení o provedení převodu, které se denně zasílá ÚPO.

Požadavkový formulář je opatřen textem v českém a anglickém jazyce a je rozdělený na tři části:

- část podací **ZASÍLÁNÍ PENĚZ/TO SEND MONEY**,
- část výplatní **VÝPLATA PENĚZ/TO RECEIVE MONEY**
- část dodatková **Údaje na vyžádání/Ifrequired**.

Formulář vyplňuje klient podle předtisku latinkou a hůlkovým písmem, chybně uvedený údaj je možné opravit. Oprava se provede tak, že klient přeškrtně nesprávný údaj (např. jméno, částka) a napíše správný údaj. Vedle opravy uvede zkratku opr. + svůj podpis. Pokud pracovník posoudí, že opravy jsou většího rozsahu, je nutné, aby klient vyplnil nový Požadavkový formulář.

Služby

20212

Služba WU umožňuje poskytování některých neplacených i placených služeb.

a) Neplacené služby:

Kontrolní otázka a odpověď – je dostupná jen do vybraných zemí. Pokud je platba adresována do vybraných afrických států, kontrolní otázka a odpověď je v aplikaci TM-I vyžadována automaticky. Odesílatel musí uvést do příslušného předtisku Požadavkového formuláře kontrolní otázku a odpověď, oboje v maximálním počtu čtyř slov. Centrála žádost o převod bez uvedení kontrolní otázky a odpovědi v tomto případě nepřijme. Pokud je podmínkou výplaty v zemi určení kontrolní otázka a odpověď, nelze bez správné odpovědi výplatu převodu provést.

Kontrolní otázku a odpověď odesílatel uvede i v případě, kdy příjemce ztratil osobní doklad a částka nepřesahuje ekvivalent 1 000 USD, aby mu v zemi určení v zahraničí mohla být částka vyplacena i bez předložení dokladu totožnosti. Tato služba je dostupná pouze ve vybraných státech.

Pokud odesílatel žádá informaci, zda je v daném státě tento údaj povinný nebo je výplata na základě kontrolní otázky/odpovědi povolena, pracovník pošty odpověď zajistí prostřednictvím Centrály PES on-line dotazem v aplikaci TM-I nebo telefonicky. Pracovník doporučí odesílateli, aby údaje uvedl v anglickém jazyce.

b) Placené služby:

Zaslání vzkazu – je dovoleno do všech zemí. Vzkaz může obsahovat maximálně 50 znaků a je zpoplatněn. Klient vyplní text vzkazu do Požadavkového formuláře. Údaje o placené službě budou vytištěny s ostatními údaji na potvrzení o provedení převodu. Cena za tuto službu je uvedena v ceníku WU (TM-I/Dokumenty/Stáhnout/Ceníky).

Varování před podvody

20213

Při podání žádosti o převod (zaslání peněz) platby WU na částku vyšší než 60 000 Kč, v případě převodu částky vyšší než 10 000 Kč do rizikových zemí, u vybraných částek do vybraných zemí určených operativně WU nebo jedná-li se o podezřelou platbu, je po potvrzení platby automaticky nabídnut tisk dokumentu „**Důležité varování před podvody**“ (příloha č. 1). Pracovník dokument vždy vytiskne, předloží odesílateli k seznámení a podpisu a upozorní jej na možnost zneužití platby. Pokud odesílatel odmítne dokument „Důležité varování před podvody“ podepsat, převod není možné provést.

Odesílatelem podepsaný dokument je vždy přílohou potvrzení o provedení převodu, které se zasílá ÚPO.

V případě potřeby lze dokument „Důležité varování před podvody“ vytisknout v aplikaci TM-I také samostatně (oddíl Informace/Dokumenty/Stáhnout/Varování před podvody).

III. ON – LINE KOMUNIKACE

20214

On-line komunikace s centrálou PES probíhá prostřednictvím aplikace TM-I. Žádost o provedení převodu mezi poštou a centrálou PES je vyřízena okamžitě. Žádost o změnu již provedené transakce je zpravidla vyřízena do 5 minut. Žádost o storno převodu musí pracovník pošty vždy předem telefonicky projednat s centrálou PES.

20215

Dojde-li k technické poruše on-line komunikace apod., je nutné ihned po tomto zjištění telefonicky informovat centrálu PES.

Není-li komunikace on-line funkční do 24 hod., informuje pošta o této skutečnosti telefonicky ORS, který uvedenou poruchu oznámí e-mailem na adresu provoz@moneytransfer.cz, příp. faxem, do centrály PES.

Po dobu trvání poruchy on-line komunikace pošta službu WU neposkytuje.

Informativní dotaz na centrálu PES – on-line dotaz

20216

V případech, kdy klient požaduje další doplňující informace týkající se služby WU, pracovník má možnost odpověď zjistit pomocí on-line dotazu v aplikaci TM-I (oddíl Informace/Dotazy pobočky/Zaslat) nebo telefonicky na centrále PES.

Informace o centrále PES – Peněžní expresní service, s.r.o.

20217

Adresa	PES – Peněžní expresní service, s.r.o. Vodičkova 791/41 110 00 Praha 1
Úřední hodiny pro pobočky	Po - So = 8:00 – 19:00; Ne = zavřeno Svátky = 9:00 – 17:00 (pokud není oznámeno jinak) Ve dnech 25. 12. a 1. 1. = zavřeno
Telefonní čísla:	224 222 954; 224 216 947; 224 210 101; 224 236 012
Zelená linka společnosti PES	800 221 100 = tato informační linka je určena pouze pro klienty
Faxová čísla	224 222 937; 224 236 667
Číslo účtu	581402533/0300

20218

Pro komunikaci s centrálou PES je určeno telefonní číslo **224 222 954**, Zelená linka 800 221 100 je určena pouze pro zákazníky.

Na Zelené lince nebudou ze strany WU poštám předávány informace a pošta bude odkázána na linku určenou pro komunikaci s poštou.

Zasílání peněz (ONLINE/ Zaslání/Výplata /Zaslání)

20219

Při vytvoření online převodu pro zaslání peněžní částky pracovník do vstupních polí elektronického formuláře v aplikaci TM-I zadává požadované údaje z osobního dokladu (p. př. 20208), který klient předloží společně s vyplněným Požadavkovým formulářem (p. př. 20211). Podrobný postup při zadávání údajů je popsán v příručce SOP.

Požadované údaje:

Destinace – země určení (při zasílání do USA a Mexika též město a stát). Výběr zemí je v anglickém jazyce, překlad je k dispozici v aplikaci TM-I, v sekci Informace/Dokumenty/ Stáhnout/Státy WU.

Měna výplaty – zadává se z výběru, který lze zobrazit

Částka – zasílaná peněžní částka se uvádí v číslicích, v české měně. **Pro přepočítání na cizí měnu je používán kurs WU**; částka se vyplatí po přepočtu kursem platným v době podání platby v ČR. Na tuto skutečnost upozorní pracovník odesílatele. Pokud si odesílatel přeje přepočítat danou částku na určitou měnu, použije pracovník menu pro Zaslání (viz SOP).

Částka k vyplacení – automaticky se vypočítá po zadání částky k odeslání. V případě, že je tato částka zadána jako první, vypočítá se automaticky částka k odeslání v české měně a poplatek.

Jméno a příjmení příjemce – v tomto pořadí a bez diakritiky

Jméno a příjmení odesílatele – v tomto pořadí a bez diakritiky

Typ dokladu – druh průkazu totožnosti odesílatele (viz p. př. 20208)

Číslo dokladu – číslo průkazu totožnosti odesílatele

Vydáno – země vydání průkazu totožnosti odesílatele

Platnost – datum platnosti průkazu totožnosti odesílatele

Adresa pobytu – musí být uvedena adresa trvalého anebo jiného pobytu odesílatele v ČR (pokud odesílatel nemá adresu na území ČR, uvede adresu v zemi trvalého bydliště)

PSČ – pokud odesílatel uvedl do adresy pobytu adresu, která se nachází mimo území ČR a nemá PSČ, lze pole přeskočit.

Datum narození – datum narození odesílatele, pokud není zadáno RČ (země vydání průkazu totožnosti není ČR nebo SK) a průkaz totožnosti cizince neobsahuje RČ

Země narození – země narození odesílatele

Město narození – místo narození odesílatele (pouze ČR)

Rodné číslo – rodné číslo odesílatele (pokud země vydání průkazu totožnosti je ČR nebo SK)

Pohlaví Muž/Žena, výběr z nabídky

Státní příslušnost – státní příslušnost odesílatele

Telefonní číslo – mezinárodní předčíslí a telefonní číslo odesílatele

Neobvyklá transakce – klient se jeví jako podezřelá osoba nebo převod se jeví jako podezřelá operace (klientovi se potí ruce, koktá, je nervózní, doprovázen a sledován, předává k platbě nízké nominální hodnoty na vysokou částku, mění účel platby).

Pracovník v tomto případě stvrdí souhlas zaškrtnutím pole „Neobvyklá transakce“ a doplní důvod, proč se mu jeví chování klienta podezřelé. Na základě toho bude Centrálou nastavena úroveň prověřenosti a rozsah údajů, které bude odesílatel povinen sdělit.

Marketingová komunikace – pokud klient výslovně žádá o zaslání marketingové komunikace, zvolí pracovník ANO. Výchozí nastavení pro Marketingovou komunikaci je NE.

PEO – Politicky exponovaná osoba ANO/NE. V případě, že se jedná o PEO, musí být vždy vyplněn účel platby a původ peněz

Důvod platby – pole pro vyplnění se zobrazí, pokud:

- byl generován tisk dokladu „Varování před podvody“ a požadován jeho podpis klientem,
- jedná se o PEO-zde musí být doplněni i původ peněz
- jde o převod do rizikové země a je překročena limitní max. částka přípustná pro zaslání (tj. nad 10.000 Kč u rizikových zemí a 60.000 Kč u všech ostatních zemí).

Pracovník musí ověřit správnost zadaných údajů a klientovi sdělit výši poplatku a směnný kurz/částku k vyplacení. **Převod pracovník potvrdí až ve chvíli, kdy má od klienta vybranou celkovou částku, včetně poplatku.**

V případě, že některý z požadovaných údajů nebyl zadán nebo je zadán nesprávně, při potvrzení žádosti se zobrazí chybové hlášení a příslušné pole je označeno červeně. Bez opravy nebo doplnění údajů nelze v transakci pokračovat.

Pokud jsou všechny položky vyplněny správně, pracovník potvrdí vytvoření žádosti o zaslání. Následně se v příslušném poli automaticky zobrazí jedinečný identifikátor převodu, tzv. **MTCN**, tj. číslo převodu pro klienta.

20220

Po přidělení MTCN pracovník vytiskne ve dvojím vyhotovení potvrzení o převodu a obě vyhotovení předloží klientovi k podpisu.

Ihned po dokončení transakce v aplikaci TM-I zaúčtuje příjem finanční částky do SW APOST (p. př. 20234) a obě vyhotovení potvrzení o převodu stvrdí otiskem tiskárny APOST. Jedno podepsané a otiskem tiskárny APOST stvrzené vyhotovení předá klientovi, druhé podepsané a stvrzené vyhotovení s připojeným Požadavkovým formulářem se denně zasílá do ÚPO. Zákazníkovi sdělí, jaké údaje musí příjemci sdělit, aby byla umožněna výplata.

Výplata peněz (ONLINE/ Zaslání/Výplata /Výplata)

20221

Pro vytvoření požadavku na online výplatu peněz musí pracovník do příslušného pole v aplikaci TM-I z Požadavkového formuláře **zadat číslo převodu MTCN**. Následně se zobrazí elektronický formulář,

kde pracovník musí zkontrolovat všechny požadované údaje, které se automaticky přednastavily, a doplnit všechny další požadované údaje. Údaje zadává z předloženého osobního dokladu (p. př. 20208) a z vyplněného Požadavkového formuláře (p. př. 20211). Podrobný postup při zadávání údajů je popsán v příručce SOP.

Požadované údaje:

MTCN-desetimístné kontrolní číslo peněžního převodu, **povinný údaj. V případě, že jej příjemce nezná, nelze výplatu peněz uskutečnit.**

Destinace – země určení

Měna výplaty – podle výběru odesílatele při zadání požadavku

Jméno a příjmení příjemce – v tomto pořadí a bez diakritiky

Jméno a příjmení odesílatele – v tomto pořadí a bez diakritiky

Země odeslání – země, odkud byly peníze odeslány

Částka k vyplacení – výše a měna částky (lze zadat měna a částka, která byla příjemci odeslána, nebo měna a částka, která má být příjemci vyplacena).

Typ dokladu – druh průkazu totožnosti příjemce (viz p. př. 20208)

Číslo dokladu – číslo průkazu totožnosti příjemce

Vydáno – země vydání průkazu totožnosti příjemce

Platnost – datum platnosti průkazu totožnosti příjemce

Adresa pobytu – musí být uvedena adresa trvalého anebo jiného pobytu v ČR (pokud příjemce nemá adresu na území ČR, uvede adresu v zemi trvalého bydliště),

PSČ – pokud příjemce uvedl do adresy pobytu jinou adresu, která se nachází mimo území ČR, PSČ lze přeskočit, nebo pracovník uvede PSČ vlastní pošty.

Datum narození – datum narození příjemce, pokud není zadáno RČ (země vydání průkazu totožnosti není ČR nebo SK) a průkaz totožnosti cizince neobsahuje RČ

Země narození – země narození příjemce

Město narození – místo narození příjemce (pouze v ČR)

Rodné číslo – rodné číslo příjemce (pokud země vydání průkazu totožnosti je ČR nebo SK)

Pohlaví – Muž/Žena

Státní příslušnost – státní příslušnost příjemce

Telefonní číslo – mezinárodní předčíslí a telefonní číslo příjemce

Neobvyklá transakce – klient se jeví jako podezřelá osoba nebo převod se jeví jako podezřelá operace, podle pokynů AML (klientovi se potí ruce, koktá, je nervózní, doprovázen a sledován, předává k platbě nízké nominální hodnoty na vysokou částku, mění účel platby).

Pracovník v tomto případě stvrdí souhlas zaškrtnutím pole „Neobvyklá transakce“ a doplní důvod, proč se mu jeví chování klienta podezřelé. Na základě toho bude Centrálou nastavena úroveň prověření a rozsah údajů, které bude odesílatel povinen sdělit.

Marketingová komunikace – pokud klient výslovně žádá o zaslání marketingové komunikace, zvolí pracovník ANO. Výchozí nastavení pro Marketingovou komunikaci je NE.

PEO – Politicky exponovaná osoba ANO/NE. V případě, že se jedná o PEO, musí být vždy vyplněn účel platby a původ peněz

Pokud jsou všechna pole vyplněna správně, pracovník potvrdí, že chce provést výplatu s daným MTCN. Před potvrzením výplaty pracovník informuje klienta o výši částky, která mu bude vyplacena.

Pokud si pracovník není jistý, zda může výplatu provést, kontaktuje centrálu PES.

20222

Po potvrzení výplaty pracovník vytiskne ve dvojím vyhotovení potvrzení o výplatě a obě vyhotovení předloží klientovi k podpisu.

Ihned po dokončení transakce v aplikaci TM-I zaúčtuje výplatu finanční částky do SW APOST (p. př. 20234) a obě vyhotovení potvrzení o výplatě stvrdí otiskem tiskárny APOST. Jedno podepsané a otiskem tiskárny APOST stvrzené vyhotovení předá s peněžní hotovostí klientovi, druhé podepsané a stvrzené vyhotovení s připojeným Požadavkovým formulářem se denně zasílá do ÚPO.

Chybová oznámení při výplatě

20223

V případě, že se zobrazí oznámení „Transakce nenalezena“, důvodem může být:

- Klient má nesprávné MTCN,
- převod byl zaslán do jiné země nebo vrácen odesílateli
- může se jednat o tzv. službu Další den, kdy je převod uvolněn k vyplacení po 24/48 hodinách

Klient musí kontaktovat odesílatele pro ověření důvodu nenalezení platby.

Pracovník pro další informace může také telefonicky kontaktovat centrálu PES na čísle **224 222 954**.

Chyby při výplatě

20224

Pokud dojde k chybné výplatě (např. výplata byla potvrzena omylem), pracovník vždy pro sdělení dalšího postupu musí telefonicky kontaktovat centrálu PES na čísle **224 222 954**.

Změna/storno převodu (ONLINE/Zadání změny/zadávání požadavku)

20225

Odesílatel uvedený na potvrzení o převodu (podacím dokladu) platby WU, může požadovat provedení změn údajů nebo storno uskutečněného převodu.

Odesílatel může požádat o změnu /storno nevyplaceného převodu **pouze na provozovně, kde byla žádost o převod podána**, a je vždy povinen předložit potvrzený doklad o provedení převodu. Podrobné postupy jsou uvedeny v příručce SOP.

20226

U převodu přijaté platby lze provést tyto změny/storna:

Nefinanční změny:

- a) změna jména a příjmení příjemce,
- b) změna jména a příjmení odesílatele (pokud se jedná o změnu maximálně jednoho písmene)
- c) doplnění, změna nebo zrušení kontrolní otázky/odpovědi,

Finanční změny:

- d) storno/vratka realizované platby (s poplatkem/bez poplatku)

20227

Změny/storna se provádí stejným způsobem jako žádosti o zaslání/výplatu převodu. Pracovník v aplikaci TM-I vytvoří požadavek na změnu/storno a vyplní všechny požadované údaje. Pokud centrála PES změnu/storno povolí, je po potvrzení žádosti požadavek automaticky dokončen. Pokud nelze změnu/storno provést (např. převod byl již vyplacen), je požadavek se sdělením důvodu zamítnut.

ZMĚNA

20228

Na jeden převod lze uskutečnit pouze jednu změnu. V rámci převodu lze provádět pouze nefinanční změny (změna jména nebo kontrolní otázky, viz p. př. 20226).

Po provedení změny v aplikaci TM-I pracovník ve dvojím vyhotovení vytiskne potvrzení o provedení změny a obě vyhotovení předloží klientovi k podpisu. Jedno podepsané vyhotovení předá klientovi, druhé vyhotovení se zasílá ÚPO.

Provedení nefinanční změny pracovník po ukončení transakce v aplikaci TM-I do SW APOST nezadává.

Storno/Vratka

20229

Jedná se o storno převodu na přání klienta. **Aby bylo možné požadavek zadat, musí pracovník vždy před provedením transakce v aplikaci TM-I požadavek na storno/vratku nejprve telefonicky projednat s centrálou PES na tel. č. 224 222 954.**

Pokud pracovník zadá požadavek na vratku/storno bez předchozího projednání, žádost bude zamítnuta s upozorněním, aby nejprve kontaktoval centrálu PES.

Případné požadavky na storno vzniklé v neděli (popř. v pracovní den po ukončení provozní doby Centrály PES) je možné provádět vždy až následující pracovní den.

V případě, kdy se klient na provozovnu, na které peněžní převod realizoval, nebude moci následující pracovní den dostavit, pracovník klientovi sdělí, aby pro řešení svého požadavku v nejbližší pracovní den kontaktoval sám Centrálu PES na tel. číslo 800 221 100 (tato informační linka je určena pouze pro klienty).

20230

Na základě telefonického projednání a uvedení důvodů pro storno/vratku se klientovi vrací buď pouze zasílaná částka (bez poplatku) nebo celá částka včetně poplatku.

Provedení vratky/storna s poplatkem/bez poplatku určuje centrála PES.

20231

Zaslaná finanční částka **včetně poplatku** se klientovi vrací v těchto případech:

- klientovi byl pracovníkem ve chvíli odeslání převodu sdělen chybně směnný kurz
- vyplacení peněz znemožní chyba v systému
- klient se rozhodne zrušit převod v den odeslání a během hodin pro veřejnost příslušné pobočky
- výplata převodu byla v zemi určení odmítnuta z důvodu nedostatku hotovosti
- převod nebyl v zemi určení vyplacen z důvodu poskytnutí chybných informací klientovi o podmínkách zaslání nebo výplaty v dané zemi
- pokud je provozovna uzavřena v době hodin pro veřejnost
- pokud převod není ještě vyplacen a nese znaky podvodu na klienta

20232

Po dokončení požadavku na storno/vratku v aplikaci TM-I pracovník ve dvojím vyhotovení vytiskne potvrzení o provedení storna a obě vyhotovení předloží klientovi k podpisu.

Ihned po dokončení transakce v aplikaci TM-I záúčtuje výplatu finanční částky do SW APOST (p. př. 20234) a obě vyhotovení potvrzení o provedení storna stvrdí otiskem tiskárny APOST.

Jedno podepsané a otiskem tiskárny APOST stvrzené vyhotovení předá s vrácenou peněžní hotovostí klientovi, druhé podepsané a stvrzené vyhotovení se zasílá do ÚPO.

20233 - rezerva

IV. Zápis plateb WU do SW APOST a do provozních dokladů

20234

Zaslané a vyplacené převody se ihned po provedení transakce v aplikaci TM-I zaúčtují do SW APOST. Na poli TRN pracovník nasnímá čárový kód z potvrzení o provedení převodu a zkontroluje všechny údaje, které se automaticky přednastaví. Pokud čárový kód nelze nasnímat, pracovník vybere příslušný transakční kód pro příjem nebo výplatu WU a potřebné údaje zadá ručně postupně podle pokynů v APOST.

20235

Přijaté platby WU se číslovají pořadově denně a zapisují se automatizovaně do Deníku příjmů WU.

Deník příjmů se tiskne v jednom vyhotovení při denní uzávěrce pošty.

Denní úhrn poukázaných částek se převede do pokladního výkazu na řádek „Příjmy - Western Union“, denní úhrn cen na řádek „Vybrané ceny – Western Union“.

Deníku příjmů WU se zasílá denně ÚPO spolu s příslušnými potvrzeními o provedení převodu, změn a storen a s připojenými Požadavkovými formuláři.

20236

Vyplacené platby WU se číslovají denně a zapisují se automatizovaně do Deníku výplat Western Union.

Deník výplat se tiskne v jednom vyhotovení při denní uzávěrce pošty. Denní úhrn vyplacených částek se převede do pokladního výkazu na řádek „Vydání - Western Union“.

Deník výplat WU se zasílá denně ÚPO spolu s příslušnými potvrzeními o provedení výplaty/storna a připojenými Požadavkovými formuláři.

V. Vyúčtování plateb WU

20237

Vyúčtování plateb WU se společností PES se provádí dekadně. ÚPO (v termínu D+2 po ukončení dekády) vygeneruje sestavu Kontrolní report pro vyúčtování s Western Union, podle kterého provede kontrolu dokladů zaslaných z pošt, případně rozdíly opraví. Zkontroluje, zda sumy v Kontrolním reportu souhlasí s příslušnými řádky nPV. V případě, že je zjištěna finanční závada, vyhotoví pro příslušnou poštu Výkaz závad.

Třetí pracovní den po ukončení dekády pracoviště ÚPO zašle Kontrolní report v písemné podobě na pracoviště ÚPO/3.

20238

ÚPO zasílá měsíčně všechny přijaté doklady WU a Varování před podvody v doporučeném psaní do centrály PES na adresu uvedenou v p. př. 20217. Deníky s Požadavkovými formuláři zůstávají v útvech ÚPO.

20239

Pracoviště ÚPO/3 sloučí jednotlivé soubory od ÚPO a vyhotoví „Vyúčtování finančních převodů – WESTERN UNION za období: ...“, rekapitulaci došlých vyúčtování jednotlivých PS. Automaticky se provede výpočet úhrnů přijatých částek a jejich provize, výpočet úhrnů vyplacených částek za PS. Jednotlivé součty provize za přijaté platby se automaticky zapisují do pole „Provize celkem Kč“. Z přijatých a vyplacených částek včetně provize z přijatých se vypočítá rozdíl, který se automaticky zapisuje do pole „částka Kč“.

Pátý pracovní den po ukončení dekády pracoviště ÚPO/3 zašle elektronicky zašifrovanou certifikátem VCA rekapitulaci „Vyúčtování finančních transferů – WESTERN UNION za období: ...“ na ekonomický úsek centrále PES, na mail adresu: uctarna@moneytransfer.cz (tel. /fax č. 224216953).

Ekonomický úsek PES provede kontrolu všech údajů a vyplní do „Vyúčtování finančních transferů – WESTERN UNION za období: ...“ za vyplacené platby pole cena a provize. Jednotlivé součty provize za přijaté platby se automaticky zapisují do pole „Provize celkem Kč“. U pole „Připsat na účet číslo“ PES uvede číslo účtu PS nebo společnosti PES podle toho, zda společnost PES dluží peníze České poště, s.p., nebo naopak.

Po provedené kontrole a doplnění ceny a provize u vyplacených částek PES odešle elektronicky potvrzenou rekapitulaci s přílohami a naskenovaný daňový doklad ekonomickému odboru PS. Následující den po vyúčtování se předá bance příkaz k úhradě příslušné částky na účet uvedený na rekapitulaci vyúčtování. Potvrzenou rekapitulaci „Vyúčtování finančních transferů – WESTERN UNION za období: ...“ zároveň zašle písemně pracovišti ÚPO/3.

Pracoviště ÚPO/3 uloží rekapitulaci „Vyúčtování finančních transferů – WESTERN UNION za období: ...“. Dále uchová elektronicky zaslaný soubor.

VI. Reklamace

20240

Veškeré reklamace plateb WU klient uplatňuje písemně přímo v Centrále; adresa je uvedena v p. př. 20217.

VII. Zásady bezpečnosti

20241

Účel služby

Western Union/PES doporučuje posílat převody peněžních částek jen přátelům a rodinným příslušníkům. Odesílatel by nikdy neměl posílat peníze nikomu, koho osobně nezná, ani nikomu, kdo je v nouzi, aniž by to bylo ověřeno. Další rizikové užití služby je zaslání peněz na nákupy online, za poplatky spojené s kreditní kartou nebo půjčkou, za účelem uplatnění výhry v loterii nebo jiné ceny, za ochranu před počítačovými viry, na uhrazení zálohy nebo platby za pronájem nemovitosti, na poplatky za zprostředkování pracovní příležitosti, na charitu, na zaplacení daní, či na vyřešení záležitostí týkajících se imigrace.

V případě podezření na výše popsané účely pracovník vytiskne „Varování před podvody“, v oddíle Informace/Dokumenty/Stáhnout. Varování před podvody nechá klienta přečíst a podepsat nebo postupuje podle pokynů centrály PES.

20242

Chování pracovníka

Pro zajištění bezpečného poskytování služby pracovník nesmí nikomu sdělovat přístupové údaje do aplikace TM-I a neponechává program otevřený v případě vzdálení se od počítače. Klient nesmí nahlížet na obrazovky počítače, čímž by mohl zjistit důvěrné/citlivé informace. Pracovník v případě neznalosti klíčových údajů pro vyplacení převodu klientovi tyto informace nesděluje.

Při zpracovávání požadavků získává pracovník přístup k osobním údajům klienta, z nichž některé spadají do kategorie citlivých. Pracovník proto s veškerými údaji nakládá obezřetně a pouze v rozsahu nezbytném k poskytnutí služby a v souladu s pracovními postupy.

20243–20300 rezerva

Důležité varování před podvodny – vzor

DŮLEŽITÉ VAROVÁNÍ PŘED PODVODY

Doporučujeme pozorně přečíst

Vzhledem k tomu, že za posledních několik let se zvýšil počet podvodných transakcí přes Western Union, buďte prosím velmi obezřetní, jestliže máte poslat peníze neznámé osobě, pokud:

- se jedná o platbu za zboží (automobil, zvíře, atd.) nebo služby (výhry v loterii, půjčky, atd.)
- jde o úhrady zboží přes PayPal
- se jedná o platbu za balíky od vojáků ze zahraničí
- jde o finanční výpomoc americkým vojákům dostat se zpět do USA
- se jedná o zálohu na pracovní povolení

Výčet podvodných jednání je pouze demonstrativní. Jestliže jste na pochybách se zasláním peněz, neváhejte se obrátit na naše operátory, rádi Vám poradí.

Co stojí zato uvážit:

- jak dobře znáte osobu, které chcete poslat peníze
- zda jste si ověřili legitimitu strany, s níž hodláte uzavřít obchod
- jestli Vám příjemce poradil, jakým způsobem využít službu Western Union a co případně říct operátorovi WU v případě, že bude chtít znát účel převodu finančních prostředků

Co je dobré vědět:

- Western Union neslouží jako úložna peněz ani neposkytuje služby klasické banky. Jsme zodpovědní pouze za rychlý převod peněz osobě, která se při výběru peněz prokáže platným dokladem na jméno totožné se jménem, které jste uvedli na formuláři pro zaslání peněz jako příjemce
- v zájmu Western Union je vyplácet peníze příjemci, pokud ten zná kontrolní číslo peněžního převodu (MTCN), jméno odesílatele, zemi odeslání, přibližnou očekávanou částku a prokáže se platným dokladem totožnosti s fotografií
- kontrolní otázka a odpověď je určena pro případy, kdy příjemce nemá platný doklad totožnosti a částka je menší než 1000 USD nebo ekvivalent místní měny
(Poznámka: kontrolní otázka a odpověď je již v mnoha státech zakázána právě z důvodu nárůstu podvodů v těchto státech)
- Western Union není v žádném případě zodpovědný za kvalitu dodaného zboží nebo služby placené prostřednictvím služby Western Union Money Transfer. Jakmile si příjemce peníze vyzvedne, odesílatel nemá nárok na vrácení peněz
- stav uskutečněného peněžního převodu (vyplacen/ nevyplacen) lze kontrolovat na internetových stránkách www.wu.com (Transfer status)
- osoba, která má v úmyslu zneužít služby Western Union, nikdy nevyzvedne peníze na svůj skutečný doklad totožnosti, vždy se prokáže falzifikátem - dokladem vyrobeným na jméno, pod nímž s Vámi komunikuje

Beru na vědomí, že jsem četl, pochopil a přijal obsah předešlého textu a tímto potvrzuji, že veškerá rizika spojená s peněžním převodem beru na sebe. Rovněž potvrzuji, že příjemce se nachází ve stejném státě určeném pro výplatu peněz.

.....
Dnešní datum

.....
Příjmení hůlkovým písmem

.....
Podpis

Požadavkový formulář – vzor



ZASÍLANÍ PENĚŽ/ TO SEND MONEY

Vyplňte tuto část formuláře a předložte platný identifikační doklad / Complete this portion of form and present with valid I.D.

Země určení / Destination country _____ **Město (pokud je vyžadováno) /** City (if required) _____
Částka k odeslání / Měna Amount/ Currency _____
Jméno a příjmení příjemce / First and Last Name of the Receiver _____
Telefonní číslo odesílatele/ Phone number of the Sender _____ **Pevná linka?** **Adresa pobytu**
 Fix line? Address _____

VÝPLATA PENĚŽ/ TO RECEIVE MONEY

Vyplňte tuto část formuláře a předložte platný identifikační doklad / Complete this portion of form and present with valid I.D.

Jméno a příjmení odesílatele / First and Last Name of the Sender _____
Země odeslání / Country money sent from _____ **Očekávaná částka/ Měna** Expected Amount/ Currency _____
Kontrolní číslo peněžního převodu – MTCN / Money Transfer Control Number _____
Telefonní číslo příjemce/ Phone number of the Receiver _____ **Pevná linka?** **Adresa pobytu**
 Fix line? Address _____

Údaje na vzádatání / If required

Vzkaz / Message _____ **Kontrolní otázka /** Test Question _____ **Kontrolní odpověď/** Test Answer _____

Účel platby / Purpose of the transaction _____ **Jste politicky exponovaná osoba? / Are You politically exposed person? (PEP)**
 ANO/YES NE/NO

Vyplní klient, zůstává poště jako příloha k Potvrzení o převodu (08/19)



ZASÍLANÍ PENĚŽ/ TO SEND MONEY

Vyplňte tuto část formuláře a předložte platný identifikační doklad / Complete this portion of form and present with valid I.D.

Země určení / Destination country _____ **Město (pokud je vyžadováno) /** City (if required) _____
Částka k odeslání / Měna Amount/ Currency _____
Jméno a příjmení příjemce / First and Last Name of the Receiver _____
Telefonní číslo odesílatele/ Phone number of the Sender _____ **Pevná linka?** **Adresa pobytu**
 Fix line? Address _____

VÝPLATA PENĚŽ/ TO RECEIVE MONEY

Vyplňte tuto část formuláře a předložte platný identifikační doklad / Complete this portion of form and present with valid I.D.

Jméno a příjmení odesílatele / First and Last Name of the Sender _____
Země odeslání / Country money sent from _____ **Očekávaná částka/ Měna** Expected Amount/ Currency _____
Kontrolní číslo peněžního převodu – MTCN / Money Transfer Control Number _____
Telefonní číslo příjemce/ Phone number of the Receiver _____ **Pevná linka?** **Adresa pobytu**
 Fix line? Address _____

Údaje na vzádatání / If required

Vzkaz / Message _____ **Kontrolní otázka /** Test Question _____ **Kontrolní odpověď/** Test Answer _____

Účel platby / Purpose of the transaction _____ **Jste politicky exponovaná osoba? / Are You politically exposed person? (PEP)**
 ANO/YES NE/NO

Vyplní klient, zůstává poště jako příloha k Potvrzení o převodu (08/19)

D. Bankomaty

1. Obecná ustanovení

20301

Tyto provozní předpisy upravují postup pro zaměstnance České pošty, s.p., (dále jen pošty) při obsluze bankomatů Československé obchodní banky, a.s., Poštovní spořitelny (dále jen „ČSOB“).

20302

Pošta zajišťuje vyplácení hotovosti prostřednictvím bankomatů ČSOB (dále jen bankomat) v souladu s pravidly mezinárodních společností MasterCard/Visa (dále jen „MC/VISA“), pravidly Sdružení pro bankovní karty (dále jen „SBK“) a těmito provozními předpisy.

20303

Bankomat je součástí české sítě BANKOMAT, která je tvořena bankomaty členských bank SBK napojenými on-line na autorizační středisko Global Payments Europe, a.s. (dále jen „GPE“).

20304

Bankomat umožňuje výběry hotovosti v tuzemské měně a může být, proto plněn pouze českými korunami.

20305

Bankomat je plněn peněžní hotovostí pošty.

20306

Výběr hotovosti z bankomatu je prováděn pomocí platebních karet vydaných českými a zahraničními peněžními ústavami, které jsou členy karetních asociací (např. MC/ VISA, Diners club).

20307

Zaměstnanci pošty obsluhují bankomaty různých typů.

Tyto předpisy obsahují postup pro obsluhu všech bankomatů, bez ohledu na typ bankomatu.

20308

Podrobný popis obsluhy pro jednotlivé konkrétní typy bankomatů je uveden v manuálu **Obsluha bankomatu na poště** umístěném na Intranetu ČP - Úvod/Odborné úseky/Divize Finanční a korporátní služby/Specializovaný útvar alianční partneři (AP)/ČSOB Poštovní spořitelna/Bankomaty ČSOB na poštách - <https://intranet.ceskaposta.cz/web/intranet/bankomaty-csob-na-postach>.

Zaměstnanci pošty obsluhující bankomaty jsou povinni se tímto manuálem řídit v jeho plném rozsahu.

20309

Při obsluze a zejména při plnění bankomatu musí být zajištěna ostraha pracovníků a hotovostí.

20310

Po zahájení provozu bankomatu pošta zajistí udržování čistoty bankomatu a jeho okolí, dodržování podmínek provozu, které vyžaduje výrobce, zejména teplotu a prašnost.

Při vypnutí bankomatu z důvodu poruchy, uzavření pošty, rekonstrukce pošty apod., umístí pošta na bankomat vývěsku s textem: „BANKOMAT MIMO PROVOZ“.

2. Základní informace a personální zajištění

20311

Bankomat je předáván dodavatelem předávacím protokolem, který obsahuje mimo jiné evidenční číslo bankomatu a předání klíčů včetně duplikátů. Při předání bankomatu ČSOB poště je předána testovací karta (pokud je u daného typu používána) s nepoškozenou obálkou obsahující PIN k testovací kartě. Převzetí bankomatu a testovací karty potvrdí vedoucí pošty.

Pracovník absolvuje elektronický kurz Školení obsluhy bankomatu a následně elektronický test. U první dotace bankomatu musí být přítomný pracovník s praxí v obsluze bankomatu, který provede pouze praktický dohled při provádění balance a plnění bankomatu. V případě, že takový pracovník není na provozovně přítomen, provede dotaci bankomatu s nově proškoleným pracovníkem na místě pracovník z DN.

20312

Bankomat musí obsluhovat vždy dva pracovníci pošty, přičemž je nutné, aby vždy alespoň jeden pracovník (Obsluha ATM) byl proškolen pro obsluhu bankomatu a zároveň alespoň jeden pracovník (Pokladník ATM) absolvoval kurz podle § 33, odst. 3 písm. b) zákona o oběhu bankovek a mincí. Vybraní pracovníci jsou písemně pověřeni manažerem interní sítě (dále jen MIS) na základě návrhu vedoucího pošty.

20313

Pokladník ATM (dále jen „pokladník“) provádí plnění bankomatu hotovostí a kontrolu zůstatku hotovosti v bankomatu. Pokladník, který připravuje hotovost pro plnění bankomatu, musí mít úspěšně absolvovaný kurz podle § 33, odst. 3 písm. b) zákona o oběhu bankovek a mincí, tj. být držitelem osvědčení o úspěšném absolvování kurzu.

Obsluha ATM (dále jen „obsluha“) vykonává všechny činnosti spojené s chodem bankomatu a odběrem zadržovaných karet. Společně s pokladníkem provádí plnění bankomatu hotovostí a kontrolu zůstatku hotovosti v bankomatu.

20314

Z důvodu zastupitelnosti je nezbytné určit další dva pracovníky pošty jako náhradníky pro činnost pokladníka a obsluhy. Pracovníci jsou písemně pověřeni MIS na základě návrhu vedoucího pošty a musí být rovněž proškoleni v souladu s p. př. 20312. Pracovník pověřený činností pokladníka/obsluhy nesmí být ustanoven za náhradníka obsluhy/pokladníka.

Ve výjimečném případě, např. z důvodu organizační změny, může být provedena změna pověření pracovníka obsluhy ATM na pověření k činnosti pokladníka ATM. Změna může být provedena pouze se souhlasem MIS, který pro pracovníka vydá nové pověření.

Pracovník musí prokazatelně odevzdat všechny náležitosti, které mu byly pro výkon funkce obsluhy ATM předány (viz p. př. 20319), a zároveň musí být provedena změna heslové uzávěry k pokladní skříni (viz p. př. 20319).

Změna pověření pokladníka ATM na činnost obsluhy ATM není možná.

20315

Zaměstnanci pošty vybraní pro činnost pokladníka a obsluhy musí:

- a) být vyškoleni dle požadavků banky (viz p. př. 20312),
- b) získat kvalifikaci v i-Tutoru (v případě dříve proškolených pracovníků je to Osvědčení o způsobilosti k obsluze bankomatu nebo prezenční listina s potvrzením o absolvování školení),
- c) obdržet od MIS „Pověření k obsluze bankomatu“,
- d) znát a řídit se těmito provozními předpisy,
- e) znát a řídit se manuálem **Obsluha bankomatu na poště** – viz p. př. 20308.

20316

Pro snazší činnost při manipulaci s bankomatem jsou nejdůležitější údaje uvedeny v dokladu „Základní údaje bankomatu“, (dále jen „Základní údaje“). Doklad je uložen jako šablona v xAPOST a podle vzoru č. 1 jej vyplňuje vedoucí pošty dle údajů platných pro konkrétní poštu. Vyplněný doklad je uložen na pracovišti hlavní pokladny. Uvedené údaje vedoucí pošty průběžně aktualizuje. Pracovníci pokladny pošty pověřené zajištěním bankovek jsou povinni dodržovat ustanovení p. př. 20334.

20317

Vedoucí pošty nebo na základě jeho návrhu pracovník písemně pověřený MIS (dále jen „pracovník pověřený kontrolou“), zajistí v případě zjištění rozdílu, v přítomnosti pokladníka a obsluhy, kontrolní přepočítání zůstatku hotovosti v bankomatu.

3. Klíče a uzávěry**20318**

Všechny typy bankomatů obsluhovaných zaměstnanci pošt mají tyto části opatřené uzávěrou:

- a) skříň s tiskárnou a ovládacím panelem (řídící – operátorská skříň),
- b) pokladní skříň,
- c) kazety (zásobníky).

20319

Obsluze jsou předány:

- klíče od řídící části bankomatu,
- heslová uzávěra k pokladní skříni
- klíče k otevírání kazet (podle typu bankomatu).

Manuál **Obsluha bankomatu na poště** je umístěn na Intranetu ČP – viz p. př. 20308.

Obsluha zapečetí duplikáty klíčů a kódů, příp. vzor číselné kombinace a předá je k úschově dle p. př. 20322.

Některé bankomaty mohou mít heslovou uzávěru tvořenou dvěma kódy, a to kódem manažera a kódem operátora. Kód operátora je určen pro obsluhu ATM. Kód manažera je určen pro vedoucího pošty nebo jiného pracovníka určeného oddělením systémové služby pro SPS (dále jen SPS/1), který nesmí být zároveň pověřen funkcí pokladníka ATM.

Změna hesla heslové uzávěry bankomatu se provádí dvakrát ročně. Změnu hesla provádí obsluha bankomatu podle postupu uvedeného v návodu k obsluze bankomatu a lze ji provádět zároveň s pravidelnou preventivní kontrolou bankomatu za přítomnosti pracovníka odpovědné firmy. Dále se změna hesla provádí při trvalé změně pracovníka obsluhy a při podezření, že bylo heslo prozrazeno.

O změně hesla je veden záznam „Evidence změn kódu“ (šablona APOST). V záhlaví tiskopisu je uveden název pošty a číslo bankomatu. Další uvedené údaje, uložení a doba archivace záznamu „Evidence změn kódu“ se řídí obdobně podle p. př. 5044 PP V.

20320

Pokladníkovi jsou předány:

- klíče od pokladní skříně,
- 8 kazet + 1 až 2 speciální kazety, (speciální rejectová kazeta, tj. odpadní kazeta na bankovky při testech, nebo při špatném sejmutí bankovek, kdy si bankomat není jistý správnou částkou. Součástí rejectové kazety může být retractová kazeta, do které padá pouze nevyzvednutá hotovost, tj. bankovky, které si klient nevyzvedl),
- testovací karta.

20321

O klíčích k bankomatu se vede pokladní záznam dle p. př. 5066-5068 Poštovních pravidel V (dále jen „PP V“).

Při úschově klíčů k bankomatu se postupuje obdobně podle p. př. 5048 PP V.

Ztrátu klíčů nebo poškození zámku bankomatu oznámí vedoucí pošty, prostřednictvím SPS/1, firmě zabezpečující servisní práce na bankomatech.

Nemůže-li se pracovník dostavit do služby z důvodu nemoci, postupuje se obdobně podle p. př. 5050 PP V.

20322

Duplikáty klíčů od řídicí části, duplikáty klíče od pokladní skříně a číselná kombinace heslové uzávěry musí být uloženy v samostatných zapečetěných obálcích dle p. př. 5052–5055 PP V.

20323

Duplikát klíče síťového vypínače a duplikát klíče, kterým se bankomat přepíná z operátorského do zákaznického režimu, se uschová v hlavní pokladně pošty dle p. př. 5062 PP V.

20324

Vzhledem ke společné odpovědnosti pokladníka a obsluhy za hotovosti uschované v uzamčených kazetách v hlavní pokladně nebo vložené do bankomatu je hlavní podmínkou bezpodmínečné dodržení zásady, že žádný z obou jmenovaných pracovníků nedostane současně ani postupně klíč od pokladní skříně a klíč od heslové uzávěry bankomatu a pokladníkovi nebudou předány klíče od kazet.

4. Kazety – zásobníky

20325

Pokladní skříň obsahuje vždy:

- a) prostor určený pro vložení čtyř naplněných kazet,
- b) prostor určený pro kazetu, popř. kontejner (dále jen „speciální kazeta“), do které bankomat odloží bankovky, které z jakéhokoliv důvodu nevyplatil.

20326

Kazety jsou uzavírány vlastními klíči (pokud jsou podle typu bankomatu součástí příslušenství). Klíče ke kazetám jsou shodné pro všechny kazety konkrétního bankomatu. Kazety jsou přiděleny pokladníkovi, klíče ke kazetám musí být přiděleny pouze obsluze.

Pokud je speciální kazeta provedena jako ostatní kazety, má shodné klíče s ostatními kazetami. Pokud je provedena ve formě kontejneru, žádné klíče nemá.

20327

Bankomat může vyplácet nejvíce 4 nominální hodnoty bankovek (např. 100 Kč, 500 Kč, 1 000 Kč a 2 000 Kč), které jsou vloženy odděleně do kazet. Nastavení, příp. přednastavení hodnoty vkládaných bankovek u kazet provádí technik Diebold Nixdorf (dále DN). Pokladník má k dispozici celkem 8 kazet, které jsou nastaveny po dvou kazetách na shodné nominální hodnoty + 1 až 2 speciální kazety, viz p. př. 20320.

Do bankomatu mohou být vloženy nejvýše 4 kazety s různými nominálními hodnotami. Další 4 má pokladník k dispozici pro přípravu bankovek k novému plnění. Počet vložených bankovek může pokladník zvolit podle průměrně uskutečňovaných výběrů. Manipulace s kazetami je popsána v operátorské příručce.

5. Program bankomatu

20328

Program, který zajišťuje činnost bankomatu (dále jen „program“) v souvislosti s odečty, plněním a vyprazdňováním kazet sleduje a zaznamenává:

- počet kusů jednotlivých nominálních hodnot bankovek, které byly vloženy do kazet,
- počet bankovek dle jednotlivých nominálních hodnot, které vybrali klienti prostřednictvím karty, a částku výběru v Kč,
- počet bankovek dle jednotlivých nominálních hodnot, které jsou v okamžiku odečtu obsaženy v kazetách,
- vyjmutí kazet, které se považuje za úplné vyprázdnění bankomatu.

20329

Program zabezpečuje elektronické stažení tzv. „žurnálu“ na Payment Gateway (zkratka „PMG“), na kterém je uložen elektronický záznam veškerých činností bankomatu, který je stahován automaticky každý den, nebo individuálně dle požadavku. Obsahuje veškeré informace k transakcím, dotacím, servisu atd.

20330

Pošta je povinna archivovat pásky z bankomatu, které se tisknou při dotaci bankomatu, po dobu 5 let od období jejich vzniku.

20331

Pásky bankomatu obsahují údaje o počtech kusů jednotlivých nominálních hodnot bankovek zbylých v pokladní skříni, vydaných z pokladní skříňe a výši celkové částky v bankomatu.

6. Finanční deník

20332

Finanční deník bankomatu (dále jen „finanční deník“), vzor č. 2, vede pokladník denně v SW APOST, kde příslušnými transakcemi zadává jednotlivé položky plnění bankomatu, vyjmuté zálohy, výběrů, částky způsobilých retractů (tj. klientem zapomenutá/neodebraná hotovost z bankomatu, kterou bankomat vtáhl zpět do retractové kazety a nezaúčtoval na technický účet bankomatu ani na účet klienta), případně vzniklé přebytky nebo schodky. K jednotlivým položkám zadá do SW APOST i osobní číslo příslušného pracovníka obsluhy.

Finanční deník se uzavírá dekádně. V záhlaví deníku je uvedeno evidenční číslo bankomatu, které je shodné s číslem na testovací kartě.

Vytištěnou sestavu Finančního deníku opatří svými podpisy službu konající pokladník a pracovník pověřený kontrolou, popř. vedoucí pošty.

Pokud vznikne při provozu bankomatu daný den pokladní rozdíl (přebytek/schodek), sestava Finančního deníku se tiskne vždy a stvrzuje ji i příslušný pracovník obsluhy.

7. Provozní deník

20333

Obsluha vede průběžně a ročně uzavírá Provozní deník bankomatu, (dále jen „provozní deník“), vzor č. 3. Aktuální tiskopis vytiskne z Prodejní aplikace (ČSOB PS Produkty – Běžné účty pro FO – Ostatní – Dokumenty k vytištění).

Do provozního deníku zaznamenává hlášení o poruchách bankomatu, provedených opravách a dalších provozních událostech. V případě poruchy bankomatu zaznamenává i čas jejího nahlášení servisní organizaci, u opravy zaznamená čas uvedení bankomatu do provozu a tento údaj nechá stvrdit podpisem servisního technika.

V záhlaví deníku se uvádí evidenční číslo bankomatu, které je shodné s číslem na testovací kartě.

8. Kvalita bankovek

20334

Bankomat je nutno plnit pouze platnými bankovkami v souladu s legislativou, tedy především se zákonem č. 136 Sb. o oběhu bankovek a mincí a navazující Vyhláškou č. 274/2011 Sb., vyláskými zejména podle těchto kritérií:

- a) bankovky nesmí být nové,
- b) bankovky nesmí být natržené ani podlepené,
- c) barva bankovek nesmí být změněná,
- d) bankovky nesmí být polité barvou ani popsané,
- e) bankovky musí být ve slušném stavu a schopné oběhu, což znamená:
 - ea) bankovky nesmí být zmuchlané,
 - eb) bankovky nesmí být prodřené,
 - ec) bankovky nesmí být zamaštěné, polepené ani jinak znečištěné,
 - ed) bankovky nesmí mít ohnuté růžky,
 - ee) bankovky nesmí být přeložené, sešpendlené, proděravěné,
 - ef) bankovky nesmí mít otřepené okraje,
 - eg) bankovky nesmí mít tendenci se lepit.

9. Obecně o plnění bankomatu

20335

Hlavní pokladna pošty zajišťuje plnění bankomatu vhodnými bankovkami dle kvality, která je uvedena v p. př. 20334. Přepočítání bankovek a plnění kazet se provádí na pracovišti hlavní pokladny. Pokud v pokladně pošty nejsou bankovky pro bankomat k dispozici, požádá pošta o přiděl z COHC dle p. př. 5440-5444 PP V.

20336

Pokladník počítá bankovky snímáním, nevyhovující bankovky dle p. př. 20334 nahrazuje bezchybnými. Obsluha takto připravené bankovky přepočítá listováním.

Pokud je pracoviště pošty vybaveno zařízením pro strojové počítání bankovek (p. př. 5181 PP V), lze přepočítání bankovek listováním, které provádí obsluha, nahradit přepočítáním na tomto zařízení. V případě, že je pracoviště pošty vybaveno zařízením (nebo sestavou zařízení) úspěšně otestovaným Českou národní bankou (viz p. př. 5180 PP V), může být přepočítání bankovek prováděno pouze strojovým přepočítáním na tomto zařízení, a to za přítomnosti pokladníka i obsluhy.

Pokladník společně s obsluhou pak vloží bankovky do kazet. Na důkaz správnosti zaškrtnou u každé položky výčetky vyznačený počet, výčetku stvrdí svými podpisy a připojí denní razítko. Obdobným způsobem postupují i při přípravě a plnění kazet bankovkami z přidělu zaslání z COHC.

20337

Pokladník a obsluha nesou společnou odpovědnost za uzamčení (popř. uzavření) kazet, správnost jejich vložení do bankomatu a vyjmutí bankovek ze speciální kazety na zadržené bankovky.

20338

Vlastní plnění bankomatu se provádí zásadně výměnným způsobem, tzn., že bankovky se do kazet nedoplňují, ale z pokladní skříň bankomatu se vyjmou kazety se zbytkem bankovek a zpět se vloží předem připravené naplněné kazety. Pouze speciální kazeta (v případě, že není k dispozici druhá kazeta na výměnu) se po vyprázdnění vloží zpět do bankomatu.

20339

Pokladník a obsluha provádí přepočítání hotovosti z kazet vyjmutých z bankomatu a bankovek ze speciální kazety na pracovišti hlavní pokladny pošty.

20340

Hotovost obsažená v kazetách, které jsou vloženy do bankomatu, i hotovost obsažená v kazetách, které jsou již připraveny pro plnění bankomatu, je součástí konečné hotovosti hlavní pokladny pošty. Dokladem o stavu hotovosti v bankomatu je tiskárnou bankomatu vytištěná potvrzenka. Na potvrzence jsou uvedeny počty jednotlivých nominálních hodnot bankovek, které představují okamžitou hotovost bankomatu v době vyúčtování. Program na potvrzence netiskne celkovou částku zůstatku hotovosti ani celkovou částku vložené hotovosti. Tyto částky po zadání příslušných transakcí vypočítá SW APOST.

10. První plnění bankomatu před zahájením provozu**20341**

Před zahájením provozu zapne obsluha bankomat do operátorského režimu, pokladník otevře pokladní skříň a dále postupují takto:

- a) společně zasunou do bankomatu připravené kazety,
- b) pokladník v příslušné volbě programu zadá podle výčetky jednotlivé počty bankovek, které jsou obsaženy ve vložených kazetách,
- c) v příslušné volbě programu nechá vytisknout potvrzence,
- d) provede kontrolní výběr testovací kartou (postup viz p. př. 20400),
- e) uzamkne pokladní skříň.

20342

Obsluha při prvním plnění provede podle manuálu **Obsluha bankomatu na poště** – viz p. př. 20308 - všechny činnosti potřebné k uvedení bankomatu do zákaznického režimu.

20343

Na pracovišti hlavní pokladny pošty:

- a) pokladník:
 - odsouhlasí údaje na potvrzence s výčetkou připravenou při plnění kazet,
 - zadává jednotlivé položky prvního plnění bankomatu do SW APOST
- b) obsluha:
 - přezkouší shodnost výčetky s potvrzence a na oba doklady připojí svůj podpis
 - je přítomna při zadání položky do SW APOST

11. Postup při denním odečtu**20344**

Po zahájení provozu bankomatu provádí obsluha každý pracovní den uzávěrku bankomatu (balanci) v čase, který je uveden v dokladu „Základní údaje“ takto:

- a) přihlásí se do operátorské části bankomatu prostřednictvím virtuální administrativní karty dle manuálu **Obsluha bankomatu na poště** – viz p. př. 20308,
- b) na obrazovce AUTOMATICKÁ BALANCE **přejde do manuálního nastavení bankomatu** (volba MANUÁLNÍ NASTAVENÍ),
- c) vybere z nabídky obslužných funkcí bankomatu TISK STAVU KAZET a odebere vytištěnou potvrzence s příslušnými údaji,
- d) věnuje pozornost signalizaci minimální zásoby bankovek, rozhodne o potřebě provedení dotace ATM,
- e) pokud **bude následovat plnění bankomatu**, pokračuje s pokladníkem v činnosti podle p. př. 20351-20352,
- f) pokud **nebude následovat plnění bankomatu**, provede pouze tisk bilanční potvrzence z manuálního nastavení bankomatu,
- g) z nabídky funkcí manuálního nastavení vybere funkci BALANCE BANKOMATU,
- h) odebere vytištěnou bilanční potvrzence s celkovou částkou výběrů, zadržovaných bankovek a zbývajících hotovosti od okamžiku posledního odečtu,

- i) provede dle manuálu **Obsluha bankomatu na poště** – viz p. př. 20308 - všechny činnosti potřebné k uvedení bankomatu do zákaznického režimu a uzavře bankomat.

20345

Na pracovišti hlavní pokladny:

pokladník zadá do SW APOST z BAL potvrzenky pro automatický výpočet a evidenci zůstatku do finančního deníku:

- a) celkovou částku výplat (tj. z BAL stvrzenky číselný údaj uvedený u popisu „TOTAL DISPENSED-OUT“) uskutečněných z bankomatu od okamžiku posledního odečtu
- b) celkovou částku způsobilých retractů (tj. z BAL stvrzenky číselný údaj uvedený u popisu „AMOUNT WD/REW“)

20346

Pokladník potvrzenku bankomatu orazí denním razítkem, stvrdí svým podpisem, obsluha připojí svůj podpis a pořídí fotokopii potvrzenky. Fotokopie potvrzenek bankomatu společně s výtiskem sestavy Finančního deníku se dekádně odesílá UPO.

Prvopis potvrzenky se uschová pod uzávěrou.

20347

Pokladník vede zůstatek v bankomatu v konečné pokladní hotovosti.

20348

Pošta archivuje všechny doklady o provozu bankomatu po dobu 5 let od období jejich vzniku.

20349

Údaje o výši zůstatku hotovosti v bankomatu jsou součástí podkladu rozhodnutí o potřebě dotace bankomatu.

Denní odečet se nesmí v jednom dni opakovat.

12. Plnění bankomatu

20350

Pokud je potřeba, provádí pokladník za přítomnosti obsluhy plnění bankomatu hotovostí v čase určeném v dokladu „Základní údaje“ po provedení denního odečtu. Důvody pro plnění bankomatu jsou:

- údaje o zůstatku druhů bankovek dle nominální hodnoty v pokladní skříni,
- údaje položek „Vyplaceno“ a „Zůstatek“ v deníku,
- zjištění, že počet bankovek v bankomatu nebude postačovat pro očekávané výplaty,
- signalizace minimální zásoby bankovek na ovládacím panelu, pokud je na bankomatu zapojena.

20351

Pokladník v přítomnosti obsluhy provede **dotaci bankomatu**. Dle manuálu **Obsluha bankomatu na poště** – viz p. př. 20308 - postupuje následovně:

- a) otevře pokladní skříň a vstoupí do **operátorské části bankomatu**,
- b) provede kontrolu tiskárny, je-li potřeba doplní kotouček s papírem,
- c) vyjme zadržené karty, vloží je do inkasní brašny, kterou musí mít neustále pod svým dohledem,
- d) vynuluje čítače zadržených karet,
- e) vytiskne potvrzenku o zůstatku hotovosti v bankomatu před dotací (stvrzenka Cash Counters),
- f) vynuluje čítače stav hotovosti, objeví se nulový stav ve všech kazetách,
- g) vyjme postupně všechny kazety, včetně speciální (reject) kazety,
- h) pokud nebyla k bankomatu předána další speciální (reject) kazeta, vyjme ze speciální (reject) kazety uložené v bankomatu zadržené bankovky, které vloží do inkasní brašny, kterou musí mít neustále pod svým dohledem,

- i) zasune nově připravené kazety včetně prázdné speciální (reject) kazety a zkontroluje jejich pořadí,
- j) pro každou kazetu natypuje počet kusů bankovek podle výčetky připravené pro plnění kazet,
- k) ověří správnost provedené dotace hotovosti volbou TEST CASH, bankomat odhodí z každé kazety jednu bankovku do reject kazety,
- l) vytiskne stvrzenku s údaji o zůstatku hotovosti v ATM po dotaci (stvrzenka Cash Counters),
- m) uzavře a uzamkne zadní operátorskou část bankomatu a přejde k **přední, klientské části bankomatu**,
- n) přihlásí se pomocí virtuální administrativní karty,
- o) provede **automatickou bilanci bankomatu** (funkce BALANCE A NASTAVENÍ KAZET na obrazovce AUTOMATICKÁ BALANCE) a odebere vytištěnou Balanční stvrzenku s původními stavy hotovosti bankomatu,
- p) vytiskne nový stav kazet po dotaci (funkce TISK STAVU KAZET na obrazovce AUTOMATICKÁ BALANCE), odebere stvrzenku stavu hotovosti (potvrzení o vložení bankovek),
- q) provede dle manuálu **Obsluha bankomatu na poště** – viz p. př. 20308 - všechny činnosti potřebné k uvedení bankomatu do zákaznického režimu,
- r) provede testovací kartou **kontrolní výběr** bankovek všech nominálních hodnot vložených do bankomatu, a to zadáním čtyř samostatných výběrů pro jednotlivé nominální hodnoty 100, 500, 1000 a 2000 Kč. Kontrolní výběr ověřuje naplnění kazet bankovkami s odpovídající nominální hodnotou.

20352

Obsluha:

- a) spolupracuje při vkládání kazet,
- b) v přítomnosti pokladníka uzavře inkasní brašnu se zadrženými bankovkami a kartami předem připravenou vložkou, která obsahuje papírovou plombu s otiskem denního razítka a podpisy pokladníka a obsluhy,
- c) brašnu musí mít neustále pod dohledem,
- d) provede podle příručky všechny činnosti potřebné k uvedení bankomatu do zákaznického režimu.

13. Evidence plnění bankomatu

20353

Plnění kazet probíhá na pracovišti hlavní pokladny pošty, kde pokladník:

- a) přepočítá snímáním bankovky z přinesených kazet i zadržené bankovky a hlásí jejich počet obsluze, která počítá spolu,
- b) zapíše zjištěné počty bankovek do výčetky, s poznámkou o počtu bankovek v rejectové a retractové části speciální kazety (rozepsat na jednotlivé části speciální kazety, viz p. př. 20320),
- c) odsouhlasí celkovou částku výčetky s celkovou částkou potvrzenky o zůstatku hotovosti v bankomatu v okamžiku otevření pokladní skříně,
- d) oba doklady opatří otiskem denního razítka a svým podpisem, ke kterému připojí svůj podpis i obsluha,
- e) odsouhlasí celkovou částku potvrzenky o vložení hotovosti do bankomatu s výčetkou připravenou při plnění kazet.

20354

Pokladník dále:

- a) dle výčetky přepočítané hotovosti z bankomatu (tj. výčetky fyzicky vyjmuté hotovosti z ATM) zadá do SW APOST pro evidenci „Zrušené zálohy“ do finančního deníku celkovou částku zůstatku odebraného z bankomatu, **jde o součet veškeré hotovosti vyjmuté z bankomatu (tj. peněžních kazet, rejectu, retractu, event. i bankovky nalezené uvnitř bankomatu, na dráze, mimo kazety)**

- b) dle potvrzenky z bankomatu zadá do SW APOST pro evidenci „Zálohy“ vložené do bankomatu do finančního deníku celkovou částku plnění bankomatu, která byla do pokladní skříňe bankomatu vložena.

20355

Pokladník a obsluha vykonávají všechny činnosti související s plněním bankomatu společně. Zůstatek hotovosti je součástí pokladní hotovosti pošty.

14. Diference v zůstatku hotovosti v bankomatu**20356**

Pod pojmem diference v hotovosti bankomatu (dále jen „diference“) se rozumí rozdíl mezi fyzicky zjištěnou hotovostí v bankomatu a údaji na potvrzence se zůstatkem hotovosti v bankomatu.

20357

Jestliže pokladník s obsluhou zjistí diferenci, překontrolují shodnost zápisu ve finančním deníku s údaji na potvrzence.

20358

Pokud rozdíl z běžného dne mezi zůstatkem hotovosti v bankomatu a skutečně zjištěnou hotovostí není odstraněn, oznámí pokladník s obsluhou tuto skutečnost vedoucímu pošty nebo pracovníkovi pověřenému kontrolou, který zajistí kontrolní přepočítání za přítomnosti pokladníka a obsluhy.

20359

Bude-li diference pracovníkem pověřeným kontrolou potvrzena, pokladník:

- a) zapíše diferenci do potvrzenky z bankomatu,
- b) schodek zaúčtuje pod příslušným druhem do SW APOST pro evidenci do finančního deníku,
- c) přebytek zaúčtuje pod příslušným druhem do SW APOST pro evidenci do finančního deníku,
- d) sestavu finančního deníku vytiskne, podepíše a předá k podpisu obsluze a vedoucímu, popř. pracovníkovi pověřenému kontrolou.

20360

Zjištěná diference musí být zapsána v deníku pokladních přebytků a schodků a zápis o vzniklém rozdílu musí být předán k projednání SPS/1.

20361

Zjištěná diference musí být také oznámena ČSOB, a to neprodleně po zjištění e-mailem na atmreklamace@csob.cz. Není-li to možné, tak písemně na adresu: ČSOB, a. s. Karetní a hotovostní operace, Radlická 333/150, 150 57 Praha 5 (viz bod 17 dokladu „Základní údaje“). Součástí e-mailové nebo písemné zprávy musí být sdělení o druhu (schodek nebo přebytek) i částce účetního rozdílu a sken/kopie sestavy finančního deníku z SW APOST, kde jsou uvedeny všechny zápisy související s obdobím, ke kterému se váže zjištěná diference

V případě zjištění schodku je třeba zároveň zaslat sken/kopii výčetky zrušené zálohy (tj. výčetka veškeré hotovosti vyjmuté v den dotace z ATM).

Pro posouzení diference zjištěné při fyzickém přepočtu jsou určující údaje ze žurnálu bankomatu a souboru výběrů zpracovaných v bance.

20362

ČSOB po obdržení zprávy o zjištění diference provede příslušná šetření, a pokud dojde k vysvětlení původu diference, zajistí její zaúčtování na příslušný účet bankomatu.

20363

Jestliže ČSOB zjistí, že příčina vzniku diference není v účtování ani na straně bankomatu, jedná se o diferenci v hotovosti svěřené pokladníkovi a obsluze, kteří provedli plnění bankomatu před zjištěním diference. ČSOB oznámí své zjištění písemně SPS/1, která řeší případ jako u jiných pokladních rozdílů.

20364

S hotovostí, která je nalezena v prostorách u bankomatu, se postupuje obdobně dle p. př. 20359–20361. Součástí zprávy musí být i stručný záznam o okolnostech nálezů, ve kterém je uvedena přesná skladba nalezené hotovosti a také datum jejího nálezů a datum odevzdání

15. Kontrola hotovosti bankomatu v rámci kontroly pokladny

20365

Kontrola zůstatku hotovosti v bankomatu se provádí také při každé kontrole pokladny podle p. př. 5069-5084 PP V nebo při vyřizování reklamace na základě pokynů pracovníka ČSOB. Pokladník s obsluhou postupují jako při plnění bankomatu. Pokud je potřebné pro nové plnění vyžádání přidělu, kontrola hotovosti bankomatu se provede následující pracovní den po zahájení kontroly pošty. Kontrolou je odsouhlasen zůstatek hotovosti v bankomatu vedený v konečné pokladní hotovosti pošty.

16. Změna pokladníka

20366

Postup při změně pokladníka pověřeného plněním bankomatu je uveden v p. př. 5085-5088 PP V.

17. Reklamace výběru z bankomatu

20367

Pověřený pracovník pošty (dále jen „pracovník“) přijímá pouze reklamace transakcí uskutečněných v bankomatu obhospodařovaném danou poštou a pouze reklamace klientů ČSOB. Neklienti reklamují u své banky.

20368

Pro oprávněnost reklamace uplatňované držitelem karty je rozhodující záznam o reklamovaném výběru v žurnálu bankomatu.

18. Reklamace

20369

Reklamuje-li držitel karty, klient ČSOB, nevydání celé nebo části jím požadované částky, pracovník zadá do APOST tr.kód 859 – „Reklamační list a dle předloženého průkazu totožnosti ověří totožnost reklamujícího podle p. př. 7014 Pravidel Poštovní spořitelny (dále jen PPS). Formulář zpracuje ve webové aplikaci obdobně dle p. př. 7059-7060 PPS. Pro účely reklamace transakce na bankomatu pracovník ve formuláři 859 - Reklamační list v APOST vyplní minimálně:

- Reklamace k účtu č.: XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX,
- Celé jméno, rodné číslo a adresu reklamujícího,
- Za důvod reklamace zvolí č. 5.: Platební karty/nálepky (transakce v bankomatu, platby, PIN),
- V sekci „Upřesnění reklamace“ vyplní datum transakce: „Platba (transakce) byla provedena dne: DDMMRR“,
- V sekci „Upřesnění reklamace“ vyplní adresu bankomatu: „V bankomatu“,
- V sekci „Upřesnění reklamace“ rozepíše důvody reklamace: „Jiný důvod“ a doplní, že transakce byla provedena platební kartou a uvede poslední 4 číslice této platební karty: XXXX.

20370

Pracovník po vyplnění potřebných rubrik v Reklamačním listu, zadá pokyn pro jeho vytištění. Pokud je dokument správně vytištěn a je i obsahově správně, pracovník předloží oba výtisky klientovi k podpisu a ve webové aplikaci potvrdí, že dokumenty jsou podepsány.

20371

Pracovník předá klientovi jeden výtisk Reklamačního listu včetně Reklamačního řádu s informací, že jeho reklamace bude předána k vyřízení ČSOB. Pracovník držiteli karty žádnou hotovost na základě reklamace nevyplácí.

20372

V rámci následujícího denního odečtu zajistí vedoucí pošty nebo pracovník pověřený kontrolou kontrolní fyzický přepočítání hotovosti v bankomatu za přítomnosti pokladníka a obsluhy.

20373

Obsluha doplní do provozního deníku údaje z pásky bankomatu – datum, čas, číslo karty ve formátu ****XXXX (kde XXXX jsou poslední čtyři číslice z čísla platební karty), požadovanou a skutečně vydanou částku.

20374

Druhý výtisk Reklamačního listu a případně další doklady pracovník spojí sešívačkou a odešle v dení obálce určené pro odesílání dokladů (dle p. př. 7050-7052 PPS) na adresu ČSOB (viz bod 11 dokladu „Základní údaje“).

19. Zadržení karty

20375

Platební karta může být zadržena v bankomatu v případě:

- a) příkazu z DN,
- b) že nebyla klientem odebrána ve vymezeném časovém limitu,
- c) že došlo k poruše bankomatu.

20376

Odběr zadržených karet z bankomatu provádí obsluha v rámci denního odečtu.

Karty, které zadrží bankomat, se klientovi nevrací.

Další postup z pohledu klienta je následující:

- klienta odkázat na Helpdesk Platebních karet ČSOB (tel. +420 495 800 111), kde zadrženou kartu dořeší (ověří důvod zadržení, trvale blokuje kartu a zdarma vydají náhradu) nebo
- prostřednictvím tiskopisu 773 požádat o trvalou blokaci karty a/nebo o náhradní vydání karty zadržené v ATM zdarma, postup pro zpracování tiskopisu 773 viz PPS – Díl XV. Platební karty p. př. 7447.

20377

Po vyjmutí zadržených karet vyplní obsluha ke každé kartě tiskopis č. 724 – Protokol o zadržení platební/ vkladové karty na ATM (vzor č. 4). **Aktuální tiskopis vytiskne z Prodejní aplikace** (ČSOB PS Produkty – Běžné účty pro FO – Ostatní – Dokumenty k vytištění).

V tiskopise se v tento moment vyplňuje pouze:

- Jméno držitele karty
- Maskované číslo karty – číslo karty vyplní vždy ve formátu **** * * * * * XXXX (kde XXXX jsou poslední čtyři číslice z čísla platební karty)
- Datum vyzvednutí karty z ATM
- Označení ATM

Tiskopisy stvrdí otiskem denního razítka a svým podpisem. Informaci o vyjmutých kartách zapíše též do Provozního deníku ATM (tiskopis č. 722).

20378

Vyjmuté karty pracovník ihned znehodnotí přestřížením přes čip a magnetický proužek. Znehodnocení karty potvrdí v tiskopise 724 doplněním času znehodnocení karty a svým podpisem.

20379

Všechny vyjmuté a znehodnocené karty včetně příslušných tiskopisů č. 724 - Protokol o zadržení platební/vkladové karty na ATM, uschová do doby odeslání ČSOB pod uzávěrou.

20380**20381**

Nejpozději následující pracovní den po vyjmutí a znehodnocení karty, pracovník odešle zásilku se všemi zadrženými a znehodnocenými kartami do ČSOB, a to následovně:

- k zásilce přiloží vyplněné tiskopisy č. 724 - Protokol o zadržení platební / vkladové karty na ATM
- zásilku odešle v zajištěném obalu na adresu uvedenou v dokladu „Základní údaje“ – bod 13.

Kopie dokladů pošta ukládá po dobu 5 let od jejich vzniku.

p. př. 20382–20389 rezerva

20. Testovací karta

20390

Testovací karta (dále jen „karta“) je vydávána ke každému bankomatu, který provozuje pošta. Slouží ke kontrolním výběrům, které je třeba provádět při uvádění bankomatu do provozu, při každém plnění bankomatu a při zjišťování jeho funkčnosti (např. po servisním zásahu, při reklamaci klienta na nevydání hotovosti apod.). Postup pro provedení kontrolního výběru viz p. př. 20400.

20391

Kromě čísla karty a doby její platnosti je na kartě uvedeno číslo bankomatu (S1ACxxxx), ke kterému je karta vydána.

21. Předání testovací karty

20392

Kartu a obálku s osobním identifikačním číslem (dále jen „PIN“) zasílá ČSOB do vlastních rukou vedoucího pošty formou cenného psaní spolu s průvodním dokladem a „Protokolem o předání zásilky platebních karet“ (dále jen „protokol“), vzor č. 5, ve dvojím vyhotovení. Aby nedošlo ke zneužití karty, je karta zablokována.

20393

Vedoucí pošty při převzetí zásilky zkontroluje, zda obal zásilky není poškozen a údaje v protokolu souhlasí s údaji na kartě. Případné nesrovnalosti zapíše do protokolu. V případě, že byl obal zásilky poškozen, oznámí telefonicky tuto skutečnost ČSOB, která stanoví další postup. Telefonní číslo je uvedeno v dokladu „Základní údaje“ bod 14.

20394

Provedení kontroly a převzetí karty i obálky s PIN vedoucí pošty potvrdí v protokolu. Do doby předání karty pokladníkovi uloží kartu a obálku s PIN na bezpečném místě tak, aby nemohlo dojít k jejich zneužití.

20395

Kartu a obálku s PIN předá vedoucí pošty v nejkratší možné době pokladníkovi, který je pověřen plněním bankomatu. Pokladník v protokolu potvrdí převzetí karty a obálky s PIN svým podpisem, uvedením data a přesného času převzetí. Prvopis protokolu odešle v obálce ČSOB na adresu uvedenou v dokladu „Základní údaje“ bod 15. Na základě převzetí potvrzeného protokolu v ČSOB a jeho kontrole bude karta odblokována.

Kopie protokolu zůstává uložena na poště u ostatních provozních dokladů bankomatu.

20396

Pokladník kartu a PIN ukládá pod vlastní uzávěru. V případě plánované nebo očekávané změny pokladníka je povinen kartu a PIN předat svému zástupci proti podpisu.

20397

V případě neplánované nepřítomnosti pokladníka, kdy nemohlo dojít k předání karty a PIN proti podpisu novému pokladníkovi, určí vedoucí pošty náhradní obsluhu a zajistí svědecké předání karty.

20398

Doba platnosti karty je dva roky. Po uplynutí této doby banka automaticky vydá novou kartu s původním PIN.

Kartu s prošlou platností pokladník znehodnotí přestřížením přes magnetický proužek a zašle ČSOB v obálce na adresu uvedenou v dokladu „Základní údaje“ bod 13.

22. Výběry testovací kartou

20399

Pokladník nesmí provést výběr kartou (vyjma p. př. 20351) bez souhlasu vedoucího pošty nebo jím písemně pověřeného pracovníka.

20400

Kartou lze uskutečnit testovací výběry do celkové částky týdenního limitu 30 000 Kč. Výběr lze provést pouze z bankomatu, ke kterému byla karta vydána.

Kontrolní výběr se provádí jako čtyři samostatné výběry, zvláště pro každou nominální hodnotu bankovek (100, 500, 1000 a 2000 Kč) vložených do jednotlivých kazet.

20401

Výběry kartou provádí pokladník vždy v přítomnosti obsluhy, popř. dalšího pracovníka určeného vedoucím pošty. Vždy volí výběr s potvrzenkou.

20402

Obsluha bankomatu zaznamená použití karty do provozního deníku bankomatu, a to včetně vybrané částky.

20403

Pokladník je povinen neprodleně zúčtovat vybranou částku prostřednictvím vyplněného dokladu „Vklad“ (kód 90), podle údajů uvedených v dokladu „Základní údaje“ bod 4.

Potvrzenku o výběru a potvrzení o zúčtování předá obsluze pro uložení k ostatním provozním dokladům od bankomatu.

Doklady „Vklad“ lze objednávat prostřednictvím tiskopisu 690 Objednávka tiskopisů, který je dostupný k vytištění v Prodejní aplikaci (ČSOB PS Produkty-Běžné účty pro FO – Ostatní – Dokumenty k vytištění). Pracovník označí záhlaví tiskopisu poznámkou „BANKOMAT“ a do rubriky poznámka vždy uvede text „VS číslo Bankomatu“.

Objednávku tiskopisů vloží do denní zásilky v samostatné obálce označené „Správa účtů“.

20404

V případě ztráty karty či podezření na možnost jejího zneužití musí vedoucí pošty okamžitě telefonicky uvědomit ČSOB, která zablokuje používání karty. Telefonní číslo je uvedeno v dokladu „Základní údaje“ bod 16. Vedoucí pošty rovněž informuje SPS/1, které ihned vyrozumí příslušné oddělení bezpečnosti. Současně pokladník vyplní tiskopis „Žádost-Změny platební karty“ podle Pravidel PS. Hlavní díl vloží do obálky a zašle ČSOB na adresu uvedenou v dokladu „Základní údaje“ bod 13. Díl žádosti „potvrzení“ zůstává uložen na poště u provozních dokladů bankomatu. ČSOB zajistí vystavení nové karty.

20405–20413 rezerva**23. Poškození bankomatu a prostor, v nichž je bankomat umístěn-vandalismus, trestná činnost****20414**

V případě zjištění poškození bankomatu nebo prostor, v nichž je bankomat umístěn, u kterého lze předpokládat, že vzniklo v důsledku vandalství nebo trestné činnosti, vedoucí pošty apod. neprodleně:

- a) poškození bankomatu nebo prostor, v nichž je bankomat umístěn, nahlásí SPS/1, kde si zároveň zajistí pro hlášení této události údaje na kontaktní osobu,
- b) vytiskne a vyplní „Hlášení škody“ (šablona v APOST),
- c) nahlásí poškození bankomatu nebo poškození prostor, v nichž je bankomat umístěn, na tf. číslo 495 800 121 (Helpdesk platebních karet), případně 239 050 849 (non-stop linka):
 - adresu umístění bankomatu,
 - inventární číslo (číslo bankomatu),
 - popis poškození bankomatu,
 - kontaktní osobu SPS/1, která bude spolupracovat při šetření a odstranění škody.
- d) zašle šablonu „Hlášení škody“ na SPS/1,
- e) nahlásí informaci o šetřeném případě stálé operační službě Odboru inspekce.

SPS/1 bezprostředně po příchodu šablony ji naskenuje a odešle na e-mailovou adresu atm@csob.cz (pouze v pracovní dny a běžnou pracovní dobu) a zároveň na e-mailovou adresu sd-banking.cz@dieboldnixdorf.com (non-stop kontaktní adresa).

Originál šablony „Hlášení škody“ zůstává na SPS/1 k archivaci.

24. Bezpečnostní incident**20415**

Bezpečnostní incident je situace, při které došlo ohrožení bezpečnosti informací, porušení pravidel napadení nebo pokusu o napadení hotovosti, nebo poškození majetku banky. Bezpečnostní incident vzniká v důsledku úmyslného či neúmyslného zavinění, respektive selhání či nedodržení bezpečnostních opatření nebo porušení bezpečnostní politiky.

Jako bezpečnostní incident může být vyhodnocený i pouhý neúspěšný pokus o nějaké zcizení nebo jiné znehodnocení informací.

Při bezpečnostním incidentu může dojít k ohrožení, ztrátě, odcizení zneužití nebo změně dat či informací, ohrožení hotovosti, nebo škody na majetku banky.

V případě zjištění bezpečnostního incidentu je zaměstnanec pošty povinen hlásit jeho nález neprodleně po jeho zjištění na telefonní číslo 224 118 929.

20416–20500 rezerva

Vzor č. 1 k p. př. 20316

Pošta:

ZÁKLADNÍ ÚDAJE BANKOMATU

1. Číslo bankomatu: S1AC.....Okresní razítko pošty:

2. Účet ČP pro bankomat:

majitel účtu: ČP, s. p. PS

bankovní spojení

název účtu: ČP, s. p. PS - BANKOMATY

číslo účtu:/ 0300

periodicita výpisů: denní

3. Řádek pokladního výkazu pro zaúčtování denních výběrů:

- vydání řádek 13

4. Příkaz ke vkladu částky vybrané z bankomatu testovací kartou:

doklad ČSOB: Vklad

kód operace: 90

konstantní symbol: 9950

variabilní symbol:(čtyřmístné číslo bankomatu)

5. Čas denního odečtu, čas plnění bankomatu a čas výběru zadržovaných karet:

od 06.00 do 22.00 hod.

6. Maximální počet bankovek v 1 kazetě: 2000 kusů.

7. Jmenný seznam osob oprávněných manipulovat s bankomatem:

Pokladník	
Náhradník pokladníka:	
Obsluha:	
Náhradník obsluhy:	

8. Testovací kartu a PIN převzal: (platí poslední záznam)

den/podpis

9. Rezerva

10. Používané tiskopisy pro provoz bankomatu:

	počet	originál	kopie	opis	vzor
Finanční deník bankomatu	2	ÚPO	pošta	x	č.5
Provozní deník bankomatu	1	pokladna	-	x	č.6
Reklamační list	2	ČSOB	klient	-	
Protokol o zadržení platební/vkladové karty na ATM:					č.8
a) kterou nelze vrátit	2	(ČSOB+karta)	pošta	-	
b) kterou možno vrátit	2	ČSOB	pošta	-	
c) dtto – nevyžádaná klientem	2	(ČSOB+karta)	pošta	-	
Protokol o předání zásilky plat. karet	2	ČSOB	pošta	-	č.10

11. **Reklamační list** se zašle poštou v denní zásilce na adresu ČSOB, a.s., Poštovní spořitelna, 53020 Pardubice 02
- ~~12. **Zadržení karet** obsluha v případě zadržení karty a požadavku klienta na vrácení zjistí důvod zadržení v Diebold Nixdorf na tel. čísle 239 050 849.~~
13. **Znehodnocené karty a Protokol o zadržení platební/vkladové karty na ATM** se vloží do zalepené obálky a odešlou na adresu:
Back office-Online svět, Radlická 333/150, 150 57 Praha 5.
14. **Poškozená zásilka s testovací kartou** se ohlásí ČSOB, a.s. odd. Podpora bankovní technologie, Radlická 714/113a, 15800 Praha 5, tf. 603 800 105, 724 413 765.
15. **Protokol o převzetí testovací karty** – prvopis se odešle v zalepené obálce na adresu podle bodu 13, kopie zůstává na poště.
16. **Ztrátu testovací karty** – zablokování používání – vedoucí pošty ihned nahlašuje přes Helpdesk Platebních karet – tf. 495 800 111 (24 hod. nonstop). Ztrátu také oznámí odd. Podpora bankovní technologie, Radlická 714/113 a, 15800 Praha 5, tf. 603 800 105, 724 413 765.
Současně zašle vyplněný tiskopis „Žádost – Změny platební karty“ ČSOB v zalepené obálce na adresu podle bodu 13. Rovněž ihned informuje P PS.
17. **Hlášení diferencí v ATM, zasilání finančních deníků (v případě diference)** - e-mail atmreklamace@csob.cz, písemně na adresu ČSOB, a.s. Karetní a hotovostní operace, Radlická 333/150, 15057 Praha 5, označit „hlášení diference“.
18. **Objednávání stvrzenkového papíru do ATM**-na tf. 230 022 222 (HelpDesk) volba 3 (HelpDesk FAM).

Vzor č. 2 k p. př. 20332

12/9/2022/15:12/7077777			List:		
Finanční deník bankomatu					
Pošta: 707777 Depo Opava 70					
Dekáda: 2 / 9 / 2022					
Evidenční číslo bankomatu: 123456					
Datum	Text	Částka v Kč	Částka způsobilých retractů	Pokladník	Oprávněný pracovník
01.01.2022	Převod z předchozí dekády	0,00			
01.01.2022	Záloha v bankomatu	100 000,00		1234	6541
02.01.2022	Vyplaceno	20 000,00	1 000,00	1234	6541
02.01.2022	Zůstatek	81 000,00			
02.01.2022	Nalezená hotovost	300,00		1234	6541
03.01.2022	Vyplaceno	30 000,00	2 000,00	1234	5555
03.01.2022	Zůstatek	53 000,00			
04.01.2022	Vyplaceno	10 000,00	-		
04.01.2022	Zůstatek	43 000,00		1234	6541
04.01.2022	Zrušená záloha	48 000,00		1234	6541
04.01.2022	Přebytek	5 000,00		1234	6541
04.01.2022	Nalezená hotovost	1 500,00		1234	6541
04.01.2022	Záloha v bankomatu	Nově vložená hotovost do ATM			
04.01.2022	Převod na další dekádu	částka			
Poznámka:					
Podpis pokladníka:					
Podpis oprávněného pracovníka:					

Vzor č. 5 k p. př. 20392 a p. př. 20407

PROTOKOL O PŘEDÁNÍ ZASILKY PLATEBNÍCH KARET			
Číslo zásilky : E-58711		strana 1	
Odbor 33-03 Karty odesílá Československé obchodní bance, a.s. (dále jen „ČSOB“), pobočka 5716 p. Břeclav 2			
zásilku obsahující 2 ks platebních karet, jejichž druh, čísla a jména držitelů jsou uvedena v následujícím seznamu:			
Typ produktu : ATM administrativní			
	Číslo karty	Jméno držitele	Převzal
1	5892309984037536	S1AS2137 ADMINISTRATIVNI	P
Typ produktu : ATM testovací			
	Číslo karty	Jméno držitele	Převzal
1	5892309984038006	S1AS2137 TESTOVACI	P
Jména a příjmení oprávněných pracovníků : HELENA JUSTOVÁ ŠÁRKA ZURANOVÁ			
Datum : 3.11.2008		Podpisy:	
vyplní ČSOB, pobočka			
ČSOB, pobočka		p. Břeclav 2	
potvrzuje příjem ks karet bez závad / s těmito závadami:			
Jména a příjmení oprávněných pracovníků :			
Datum :		Podpisy :	
Závady vyřízeny dne :		Podpisy :	