

# Standardy bankovních aktivit Standard ČBA č. 45 Služba Platba na kontakt



## OBSAH

Seznam použitých pojmů a zkratek .....	3
1. Úvod.....	4
1.1 Účel dokumentu.....	4
1.2 Základní podmínky a předpoklady .....	4
1.3 Ochrana proti vytěžování dat z Registru .....	5
1.4 Zapojené subjekty.....	5
2 Registrace profilu do Registru.....	5
3 Provádění plateb na TČ.....	7
a) Vazba TČ-ČÚ v Registru existuje.....	8
b) Vazba TČ-ČÚ v Registru neexistuje.....	8
4 Zrušení profilu uživatele.....	9
5 Změna profilu uživatele.....	10
6 Čistota dat v Registru .....	11
7 Řešení reklamací.....	12
7.1 Reklamace Registrace.....	12
7.2 Reklamace platby .....	13
8 Spolupráce na úrovni ČBA.....	14
Příloha č. 1 .....	15

## Seznam použitých pojmů a zkratk

Platba na kontakt, PNK	Služba, při které je jako jedinečný identifikátor příjemce platby použito plátcem telefonní číslo příjemce
Registr	Registr, v němž jsou vedeny a spravovány bankami nahlášené Profily Provozovatelem Registru
Provozovatel Registru	ČNB, spravuje běh aplikace zajišťující funkčnost Registru a ve spolupráci se Zapojenými bankami realizuje její rozvoj.
Registrace	Registrace znamená zaevidování Profilu do Registru pro možnost zasílání plateb na uvedené telefonní číslo
Zapojená banka	Poskytovatel platebních služeb, který na základě schválení ČNB přistoupil k Registru PNK.
ČÚ	Číslo účtu včetně kódu banky představující bankovní spojení a jedinečný identifikátor pro standardní provádění platebních transakcí
TČ	Mobilní telefonní číslo v mezinárodním formátu
ČNB	Česká národní banka
ČBA	Česká bankovní asociace
Profil	Soubor údajů o příjemci platby obsažený v každé registraci – TČ, ČÚ, název účtu
Název účtu	Zkrácený název účtu používaný v systému CERTIS

## 1. Úvod

### 1.1 Účel dokumentu

Dokument definuje novou společnou službu Zapojených bank „Platba na kontakt“ (EN: „Pay a Contact“), která se stává dnem 1. listopadu 2023 novou službou na tuzemském bankovním trhu a kterou Banky mohou poskytovat za podmínek stanovených tímto Standardem a Přílohou č. 8 Pravidel CERTIS.

Platba na kontakt je službou pro fyzické osoby spotřebitele a fyzické osoby podnikající, která umožňuje plátcům zadávání plateb i v případě, kdy neznají ČÚ příjemce, zato však znají jeho TČ.

Klient, který se rozhodne službu PNK v roli příjemce využívat, musí prostřednictvím banky, která mu vede účet, registrovat své TČ spolu s ČÚ a zkráceným názvem tohoto účtu do Registru.

Dokument popisuje základní předpoklady, které musí banky zapojené do využívání služby PNK splnit, a dále pak nejrůznější aktivity a scénáře, které mohou při provozování služby PNK nastat.

### 1.2 Základní podmínky a předpoklady

Službu Platba na kontakt provozují Zapojené banky. ČNB provozuje Registr, ve kterém jsou ukládány příslušné Profily klientů, kteří se svojí registrací rozhodli službu PNK v roli příjemce plateb využívat.

Banka, která se rozhodne zapojit do využívání služby PNK, informuje o tomto svém rozhodnutí ČNB. S ČNB následně smluvně sjedná přistoupení ke službě PNK, provede otestování svého technického připojení k systémům ČNB v dané oblasti a funkčnost své aplikace. Zapojení do služby PNK, jakož i přístup k tomuto Standardu, je za splnění potřebných předpokladů umožněn kterékoliv bance.

Zapojená banka si s klienty smluvně ujedná, že při zadávání jedinečného identifikátoru příjemce ve smyslu § 2, odst. 3, písm. g) zákona č. 370/2017 Sb., o platebním styku (dále jen „zákon o platebním styku“), umožňuje namísto ČÚ i použití TČ příjemce. Jedinečným identifikátorem příjemce bude při využití této služby pouze TČ příjemce.

Pro příjem plateb prostřednictvím služby PNK musí být příjemce klientem jedné ze Zapojených bank do služby a musí mít existující Registraci. Příjemce musí být současně držitelem mobilního telefonního čísla s předvolbou +420 nebo +421. Do Registru mají oprávnění zadávat údaje k Profilům jen do služby PNK Zapojené banky.

Důvěryhodnost údajů v Registru je zajištěna tím, že Registrace bude probíhat výhradně v zabezpečeném prostředí Zapojené banky a pouze u klientů s provedenou identifikací ve smyslu příslušných zákonných požadavků. Registrace Profilu do Registru je vyžadována pouze pro příjemce PNK, plátce využívající službu PNK registrován být nemusí. Platbu může uskutečnit plátce využívající službu PNK pouze mezi Zapojenými bankami.

V rámci služby PNK je zaveden maximální limit pro výši částky jednotlivé jednorázové platby, a to 5 000,- Kč. Minimální limit pro výši částky jednotlivé platby je stanoven na 1,- Kč.

Banky mohou přistoupit i k dalším omezením limitů na úrovni služby PNK dle vlastního uvážení a interního posouzení rizik, resp. na základě poznatků získaných v průběhu fungování služby. Služba PNK umožňuje pouze platby v českých korunách.

### 1.3 Ochrana proti vytěžování dat z Registru

Vzhledem k povaze služby PNK, kde jsou plátcí k dispozici po zaúčtování transakce údaje o příjemci, jako jsou vazba TČ a ČÚ a Název účtu příjemce, zavedou banky v návaznosti na své řízení rizik vlastní interní opatření, jejichž cílem je zabránit systémovému a cílenému vytěžování dat z Registru. Použité postupy a metody nejsou součástí tohoto Standardu a bude odpovědností každé Zapojené banky je zajistit v potřebném rozsahu.

Otázky spojené s řešením problematiky GDPR jsou Přílohou č. 1 tohoto dokumentu.

### 1.4 Zapojené subjekty

Na přípravě spolupracovali zástupci níže uvedených členských bank České bankovní asociace ve spolupráci s ČNB.

Tento Standard byl vypracován zástupci členských bank ČBA, kteří jej budou i nadále spravovat.

Air Bank  
Česká spořitelna  
Československá obchodní banka  
Fio banka  
Komerční banka  
MONETA Money Bank  
PPF banka  
Raiffeisenbank  
UniCredit Bank

Aktuální přehled Zapojených bank do služby PNK vede ČNB (odkaz [www.cnb.cz/platební\\_styk/...](http://www.cnb.cz/platební_styk/...)).

Případný další rozvoj a úpravy služby PNK budou banky projednávat na půdě své asociace (ČBA).

## 2 Registrace profilu do Registru

Registrace je proces uložení unikátního propojení TČ, ČÚ a Názvu účtu v Registru. Platí, že v Registru může být dané TČ propojeno pouze s jedním ČÚ. S jedním ČÚ však může být propojeno více různých TČ.

Registraci provádějí pouze Zapojené banky. Klienti se obracejí s žádostí o registraci vždy na svou banku způsobem, který jim banka umožní (zejména prostřednictvím mobilního a/nebo

internetového bankovníctví). Klienti mohou registrovat pouze ČÚ vedené u dané banky, ke kterému mají dispoziční oprávnění nakládat s peněžními prostředky.

Oprávněn k tomu bude jak majitel účtu, tak i jiná osoba, která je k Registraci do služby PNK dle příslušných smluvních ujednání mezi majitelem a Zapojenou bankou oprávněna (či ze zákona zmocněna).

V procesu Registrace mohou nastat následující scénáře:

a) **TČ pro Registraci v centrálním registru neexistuje**

- Registr na základě požadavku Zapojené banky provede Registraci vazby TČ-ČÚ s tím, že součástí zanesených informací je i Název účtu;
- Registr bance potvrdí úspěšnou registraci.

nebo:

b) **TČ pro registraci v centrálním registru již existuje**

- Registr požadavek zamítne a informuje o tom Zapojenou banku;
- Banka zobrazí svému klientovi informaci, že dané TČ je již ve službě PNK registrováno;
- Nová Registrace daného TČ bude možná teprve poté, co bude existující Registrace TČ zrušena Zapojenou bankou, která ji provedla podle postupů smluvně dohodnutých s klientem.

Zapojená banka provádějící Registraci do Registru musí:

- Autentizovat svého klienta s využitím silného ověření;
- Provéřit držbu příslušného Registrovaného TČ, například vyplněním dříve zasláného jednorázového hesla (dále jen „OTP“). Zapojená banka registruje pouze TČ, které má s klientem smluvně provázáno, u klienta ověřeno a používá jej např. pro komunikaci s klientem a/nebo pro autorizaci vybraných operací klienta či k ověření identity klienta. Držba TČ konkrétním klientem je Zapojenou bankou ověřována skrze využívání TČ pro výše uvedené aktivity. Věrohodnost ověřování je zodpovědností každé Zapojené banky, která volí i jeho způsob (který závisí na tom, jakou roli dané TČ v Zapojené bance plní).
- V případě, kdy banka využívá TČ k autorizaci operací klienta či ověření identity klienta, představuje zaslání OTP osobní bezpečnostní prvek ve smyslu § 2, odst. 3, písm. m) zákona o platebním styku, který je klient povinen chránit a znepřístupnit třetím osobám; podle příslušných ustanovení zákona o platebním styku ve spojení s příslušnými smluvními ujednáními mezi klientem a Zapojenou bankou;
- Provést autorizaci žádosti o Registraci s využitím silného ověření svého klienta;
- Informovat klienta o úspěšně provedené Registraci jeho TČ do služby PNK v prostředí, ve kterém Registraci prováděl.

### 3 Provádění plateb na TČ

Služba PNK je realizována na základě platebního příkazu v CZK, který má tyto povinné parametry:

- TČ příjemce včetně předvolby (tuto informaci získá i příjemce platby);
- Zapojenou bankou zobrazený Název účtu příjemce (získaný Zapojenou bankou plátce z Registru);
- Částku v Kč;
- Datum splatnosti;
- Bankou doplněný neměnný Konstantní symbol 9590 (vyhrazeno pro identifikaci PNK mezi bankami).
- Zprávu pro příjemce (obsahuje vyhrazenou část pro předání TČ příjemce na konci ve tvaru "*případný text klienta...* (Pro+42axxyyyzzz)“;

Zadávat TČ při využití služby PNK může plátce provést ručně nebo výběrem TČ z kontaktního listu mobilního zařízení s mobilním bankovním klientem. Při využití výběru TČ z kontaktního listu může být klientovi zobrazena informace o případné Registraci příjemce ve službě PNK pro příjem plateb s využitím této služby.

Zapojené banky si s klienty v rámci podmínek služby PNK sjednávají, že zápis TČ v Registru nepředstavuje souhlas registrovaného klienta s placením ve smyslu občanského zákoníku („OZ“), a to ani v případě, kdy je TČ bez dalšího uvedeno na faktuře či jiné dokumentaci. Využití služby PNK je výhradně na dohodě mezi plátcem a příjemcem. Podstatu služby PNK má klient smluvně sjednanou se Zapojenou bankou a důsledky Registrace si klient musí vyhodnotit sám.

Na základě plátcem zadaného TČ v platebním příkazu vyšle Zapojená banka plátce dotaz do Registru, kterým požádá o sdělení ČÚ a Názvu účtu příjemce. Název účtu příjemce Zapojená banka zobrazí plátci před jeho autorizací transakce. ČÚ Zapojená banka plátce využije pro samotnou realizaci platby. V transakční historii plátce jsou pak zobrazeny všechny platební údaje o příjemci.

Pro provedení platby s využitím služby PNK bude vždy rozhodné ČÚ a Název účtu dotažený z Registru v okamžiku dotazu zaslání do Registru Zapojenou bankou plátce po zadání TČ. Toto ČÚ bude rozhodné i pokud bude autorizovaná platba realizována až v době, kdy bude původní vazba TČ – ČÚ změněna, nebo nebude existovat (např. platba s budoucí splatností nebo provádění nikoli okamžité platby v době, kdy banka neprovádí standardní platební styk). Tímto přístupem bude vždy respektována vůle plátce v okamžiku autorizace platby, tedy zaplatit příjemci s daným jedinečným identifikátorem a dotaženým Názvem účtu.

Název účtu bude mít plátce dle smluvních ujednání se svou bankou povinnost kontrolovat. Při registraci TČ do služby PNK by měla Zapojená banka svého klienta upozornit na skutečnost, že Název jeho účtu, který chce do služby PNK registrovat, bude zobrazován plátci pro kontrolu před realizací platby. Název by proto měl obsahovat jméno a příjmení majitele účtu.

Klient předává Bance pouze Platební příkazy, které vyplnil svobodně, v souladu se svými potřebami a u nichž ověřil správnost údajů v Platebním příkaze uvedených. Před předáním Platebního příkazu k Platbě na kontakt je plátce podle příslušných smluvních ujednání se Zapojenou bankou povinen ověřit, zda mobilní telefonní číslo (včetně mezinárodní předvolby),

keré hodlá použít jako jedinečný identifikátor, náleží zamýšlenému příjemci. Před autorizací platebního příkazu s využitím služby PNK je plátce v souladu s příslušnými smluvními ujednáními se Zapojenou bankou povinen zkontrolovat, zda Zapojenou bankou zpřístupněný Název účtu příjemce odpovídá zamýšlenému příjemci. V případě jakékoliv pochybnosti bude na plátci, aby před provedením platby sám prověřil správnost údajů o příjemci (např. kontaktováním držitele TČ a ověřením správnosti zobrazených údajů).

Při využití služby PNK je vždy na Zapojené bance plátce, zda se platbu vždy pokusí přednostně provést jako okamžitou (bude-li to v daném případě technicky možné), nebo klientovi nabídne možnost zvolit, zda má platbu provést okamžitě nebo standardně. Zapojená banka může svým klientům v roli plátce dočasně nebo i trvale omezit provádění plateb pomocí služby PNK. Zapojená banka plátce rovněž může provádění platby pomocí služby PNK omezit na okamžité platby v určitou dobu (např. po dobu, kdy neprovádí standardní platební styk). Předpokladem pro jakékoliv omezení je dostatečné smluvní ošetření s klientem.

Po dotazu ze strany Zapojené banky plátce do Registru mohou nastat tyto případy:

**a) Vazba TČ-ČÚ v Registru existuje**

- Registr Zapojené bance plátce na dotaz vrátí ČÚ a Název účtu;
- Zapojená banka ve svých aplikacích při zadávání platby zobrazí plátci získaný Název účtu příjemce ke kontrole plátcem;
- V okamžiku, kdy plátce platbu autorizuje (v souladu s pravidly „RTS on SCA“), její další zpracování probíhá podle standardních pravidel platebního styku (v rámci realizace platebního příkazu je TČ Zapojenou bankou plátce nahrazeno číslem účtu);
- plátci je zobrazeno číslo účtu příjemce spolu s dalšími údaji až po zaúčtování v transakční historii.

nebo

**b) Vazba TČ-ČÚ v Registru neexistuje**

- Registr na dotaz Zapojené banky plátce vrátí této bance informaci o neexistenci příslušné vazby
- Banka plátce zobrazí informaci klientovi, že na dané TČ nelze využít službu PNK.



## 4 Zrušení profilu uživatele

Stejně jednoduše, jako umožní Zapojené banky provést Registraci nového Profilu, musí banky umožnit tuto vazbu na základě žádosti klienta zrušit. V případě, že klient požádá svou Zapojenou banku o zrušení Profilu, který tato banka založila, (zejména v aplikaci bankovního zapojené banky, případně na obchodním místě), je Profil na základě pokynu ze strany Zapojené banky v Registru zrušen okamžitě. Před zrušením Profilu ze strany klienta musí Zapojená banka provést autentizaci klienta.

Automaticky ke zrušení Profilu klienta v Registru Zapojená banka přistoupí v okamžiku, kdy dojde ke zrušení registrovaného ČÚ. Tuto skutečnost banka s klienty smluvně ošetří.

Banka se svým klientem smluvně ošetří, že v případě změny TČ svázaného s osobou klienta pro účely ověřené komunikace s bankou a/nebo autorizaci vybraných operací, dojde ke zrušení Profilu PNK bankou. Informaci o zrušení Profilu PNK banka oznámí klientovi.

V případě sporu o oprávněnost Registrace, jsou si Zapojené banky povinny poskytnout vzájemnou součinnost. Zapojená banka má povinnost poskytnout součinnost i bance do služby PNK nezapojené.

Spor může nastat zejména v těchto situacích:

- a) Oprávněný držitel TČ nemůže provést svou Registraci z důvodu existující Registrace provedené původním držitelem TČ;

nebo

- b) Oprávněný držitel TČ namítá neplatnost existující Registrace a domáhá se jejího zrušení z důvodu zneužití TČ (neoprávněný držitel TČ provedl Registraci).

Spor o Registraci může iniciovat při důvodné pochybnosti o správnosti zápisu kterákoliv Zapojená banka či držitel TČ jejím prostřednictvím. Při sporech o Registraci se držitel TČ obrací vždy na svou banku, která mu vede účet (nemusí být zúčastněnou bankou). Banka po tom, co vykoná vlastní šetření, ze kterého vyplývá, že držitel TČ je oprávněný (došlo k ověření držby TČ ze strany banky řešící reklamaci), kontaktuje Zapojenou banku, která dle informací z Registru provedla spornou Registraci. Banka, která registraci provedla, kontaktuje svého klienta, který o Registraci v minulosti zažádal, s výzvou ke zrušení Registrace nebo k prokázání oprávněné držby registrovaného TČ. Prokázání držby TČ je záležitostí každé banky, je jí však potřeba prokázat hodnověrným a zrekonstruovatelným způsobem.

V případě, že se jedná o oprávněného držitele TČ, který nemá účet u žádné z bank působících v České republice, může se s reklamací Registrace obrátit na kteroukoliv Zapojenou banku do služby PNK.

Možný výsledek sporu o Registraci po kontaktování klienta bankou:

- a) Klient, který původně zažádal o Registraci TČ, jehož už není držitelem, dohodne se svou bankou, která původní Registraci provedla, její zrušení (např. v případě, že zapomněl nepotřebný Profil zrušit).

- b) Klient s původně provedenou Registrací prokáže své bance držbu TČ, Registrace je v daném okamžiku v Registru ponechána s tím, že dojde k dalšímu šetření, zda došlo k podvodnému jednání.
- c) Klient s původně provedenou Registrací neprokáže své bance držbu TČ nebo neodpovídá na výzvu své banky, Zapojená banka držící Registraci vypoví službu PNK pro příjem plateb a zruší Registraci s výpovědní dobou o délce dvou měsíců.
- d) V případě vyhodnoceného podvodu Zapojenou bankou držící Registraci, nebo při zneužití TČ může banka Registraci, kterou provedla, zrušit okamžitě, avšak s rizikem náhrady prokázané škody dotčeným subjektům na své straně v případě, kdy by byl prokázán opak.

Zapojené banky si se svými klienty v rámci smluvních podmínek služby PNK sjednají, že elementární podmínkou jejího využívání je držba registrovaného TČ a že je Zapojená banka kdykoliv oprávněna tuto držbu TČ ověřit s rizikem výpovědi služby pro příjem plateb na ČÚ skrze službu PNK a zrušení Registrace v případě, kdy tuto držbu klient neprokáže.

## **5 Změna profilu uživatele**

Změna Profilu (tj. změna ČÚ, změna TČ) je možná pouze zrušením původního Profilu prostřednictvím Zapojené banky, která Registraci provedla, a založením nového Profilu v Registru na základě žádosti ze strany této Zapojené banky. Pokud banka, která provedla Registraci, provede pouze změnu Názvu účtu v rámci svého smluvního vztahu s klientem, provede tuto změnu i v rámci Profilu bez nutnosti předchozího zrušení Profilu.

Jakmile banka hodnověrným způsobem obdrží informaci o změně jména či příjmení majitele, která by se měla promítnout do Názvu účtu, banka může upozornit klienta na případný dopad této změny při zobrazování Názvu účtu, mimo jiné i v rámci služby PNK.

## 6 Čistota dat v Registru

V případě, že byla provedena Registrace, avšak Profil není po delší dobu nikým použit (dotazem na ČÚ prostřednictvím TČ), dojde k šetření, zda bude registrovaný Profil v Registru i nadále zachován.

Jednou ze sjednaných smluvních podmínek mezi Zapojenou bankou a klientem pro fungování služby PNK a zachování Registrace je prokazatelné používání registrovaného TČ v rámci služby PNK, nebo v rámci aktivit, pro které je TČ mezi klientem a Zapojenou bankou smluvně provázáno a ověřeno, a to pod hrozbou zrušení Registrace.

Registr průběžně vyhodnocuje dobu od posledního dotazu některé ze Zapojených bank na ČÚ klienta prostřednictvím TČ. Po 3 měsících od posledního dotazu na ČÚ obsažené v daném Profilu, resp. od posledního potvrzení trvání Registrace Zapojenou bankou (viz níže), u Profilu Registr nastaví příznak blížící se expirace Registrace. Zapojená banka, která Registraci provedla, může následně v reakci na nastavený příznak postupovat jednou, nebo i více z těchto variant:

- a) Osloví klienta s daným Profilem s upozorněním na hrozící zrušení Registrace a dotazem, zda chce existující Registraci nadále využívat. Pokud klient způsobem určeným Zapojenou bankou vyjádří vůli Registraci ponechat, Zapojená banka potvrdí Registru před uplynutím 6 měsíců od posledního dotazu na ČÚ obsažené v daném Profilu jeho trvání a Profil je zachován (čítač doby od posledního dotazu na ČÚ obsažené v daném Profilu pak běží opět od začátku).
- b) U klienta s daným Profilem má Zapojená banka za prokázané využívání TČ v rámci aktivit, pro které je TČ mezi klientem a Zapojenou bankou smluvně provázáno a ověřeno. V tomto případě Zapojená banka potvrdí Registru před uplynutím 6 měsíců od posledního dotazu na ČÚ obsažené v daném Profilu jeho trvání a Profil je zachován (čítač doby od posledního dotazu pak běží opět od začátku).
- c) U klienta s daným Profilem Zapojená banka upozorní klienta na hrozící zrušení Registrace a držbu TČ aktivně ověří jí určeným způsobem. Při úspěšném ověření Zapojená banka potvrdí Registru před uplynutím 6 měsíců od posledního dotazu na ČÚ obsažené v daném Profilu jeho trvání a Profil je zachován (čítač doby od posledního dotazu pak běží opět od začátku).

Pokud Zapojená banka Registru nepotvrdí zachování Profilu některou z výše uvedených variant, pak po uplynutí 3 dalších měsíců od nastavení příznaku blížící se expirace Registrace Registr automaticky daný Profil zruší. Pokud dojde v rámci těchto dalších 3 měsíců k dotazu některé ze Zapojených bank na uvedený Profil, je čítač doby od okamžiku tohoto dotazu obnoven a běží opět od začátku.

Zapojená banka by měla vždy buď zachování Profilu potvrdit nebo naopak vyslat aktivní požadavek na jeho zrušení (jen Zapojená banka zná přesný termín případné výpovědi účasti v PNK).

Zapojená banka po zrušení Registrace klientovi oznámí, že v souladu se smluvními ujednáními došlo ke zrušení Profilu pro naplnění smluvené rozvazovací podmínky a je případně nutné provést novou Registraci.

Platí, že nejpozději 2 měsíce před dnem zrušením Profilu Zapojená banka klienta nejméně jednou upozorní na hrozbu zrušení Registrace včetně přesného data hrozícího zrušení. Pokud po tomto upozornění klienta dojde k potvrzení trvání Profilu Zapojenou bankou některou z variant a) – c) výše, Zapojená banka klientovi zpřístupní informaci, že Registrace bude zachována a čítač doby od posledního dotazu na Profil klienta běží opět od začátku.

Jestliže má Zapojená banka s klientem namísto rozvazovací podmínky pro případ nepoužívání TČ sjednanou výpověď Registrace a nepotvrdí Registru trvání Profilu do 1 měsíce od nastavení příznaku blížící se expirace Registrace, je ve stejné lhůtě povinna Registraci vůči klientovi vypovědět.

Výpověď může být v tomto případě zaslána jako podmíněná, tj. její účinky nastanou pouze pokud v průběhu výpovědní doby nedojde k potvrzení trvání Profilu Zapojenou bankou některou z variant a) – c) výše.

Pokud po doručení výpovědi klientovi dojde k potvrzení trvání Profilu Zapojenou bankou některou z variant a) – c) výše, potom čítač doby od posledního dotazu na Profil klienta běží opět od začátku.

Pokud Zapojená banka Registru nepotvrdí zachování Profilu, po uplynutí 3 dalších měsíců od nastavení příznaku blížící se expirace Registrace, Registr automaticky daný Profil zruší. Zapojená banka poté klientovi oznámí, že v souladu se smluvními ujednáními došlo ke zrušení Profilu výpovědí a je nutné provést novou Registraci.

## 7 Řešení reklamací

Klient se obrací na svou banku, jímž je klientem, k řešení jakýchkoliv problémů s Registrací nebo platbou s využitím služby PNK. V rámci řešení reklamací je klient vždy svou bankou dostatečně informován o výsledku řešení.

Při veškerých reklamacích týkajících se sporů o Registraci i plateb s využitím služby PNK není dotčen případný nárok klienta na náhradu vzniklé a prokázané škody podle pravidel občanského zákoníku.

### 7.1 Reklamacie Registrace

Pokud oprávněný držitel TČ zjistí Registraci TČ, kterou neprovedl, obrací se s reklamací na svou banku, která mu vede účet. Takto je postupováno i v případě, kdy Registrace Profilu nebyla provedena Zapojenou bankou držitele TČ. K postupu při sporech o Registraci blíže viz část 4 tohoto standardu.

Pokud dojde v rámci sporu o Registraci k prokázání, že došlo ke zneužití TČ k jeho Registraci neoprávněným držitelem, v jehož důsledku došlo k připsání plateb směřovaných skutečnému držiteli TČ na ČÚ neoprávněného držitele TČ, může banka příjemce neoprávněnému držiteli na jeho účtu blokovat platební prostředky ve výši neoprávněně připsaných plateb, či zvolí jiný vhodný postup podle svých interních pravidel.

Součinnost při řešení reklamací bude poskytována i bankám nezapojeným do služby PNK prostřednictvím reklamačních oddělení, jejichž kontakty mezi sebou pracovníci z oblastí platebního styku standardně sdílejí.

Pokud plátce při iniciaci platby v rámci služby PNK zjistí dle svého názoru určitý nesoulad v Názvu účtu, který mu byl v rámci služby PNK poskytnutý, může na tuto skutečnost upozornit svou banku. Banka jeho podnět prověří v součinnosti s Registrem.

## 7.2 Reklamacce platby

Není-li uvedeno jinak, Zapojené banky i jejich klienti při řešení reklamací plateb s využitím služby PNK postupují podle ustálených pravidel, která jsou shodná s řešením reklamací standardně prováděných plateb. Platební transakce je Zapojenou bankou provedena správně, pokud byla ve správné výši připsána na to ČÚ příjemce, které Banka plátce obdržela z Registru před autorizací platebního příkazu plátcem.

V případě, kdy bude platba připsána v nesprávné výši, nebo na jiné ČÚ, než které bylo v okamžiku její autorizace propojeno v Registru s TČ zadaným plátcem jako jedinečným identifikátorem, případně nebude provedena vůbec, postupuje Zapojená banka plátce i Zapojená banka příjemce podle pravidel pro nápravu nesprávně provedené transakce uvedených v zákoně o platebním styku.

Celý proces reklamace při použití služby PNK se od běžné reklamace standardně prováděné platby liší tím, že Zapojená banka plátce může navíc prověřovat údaje získané z Registru a správnost provedení platby podle získaných údajů. Součinnost jí poskytuje jak Registr, tak Zapojená banka, případně další zapojené subjekty.

Pokud klient i přes zjištění, že platba byla provedena ve správné výši, v souladu s jím zadaným jedinečným identifikátorem příjemce, a v souladu s informacemi obdrženy z Registru, platbu nadále rozporuje, provede banka reklamujícího klienta prošetření správnosti existující Registrace. Prošetření spočívá v poskytnuté vzájemné součinnosti ze strany Zapojených bank a Provozovatele registru. V případě zjištění, že při Registraci pochybila Zapojená banka příjemce, postupuje analogicky podle pravidel zákona o platebním styku při nápravě nesprávně provedené transakce.

Pokud bude při šetření zjištěno pochybení na straně Provozovatele Registru, Zapojená banka plátce nebo Zapojená banka příjemce vyřídí dané šetření ve vzájemné spolupráci a podle volby reklamujícího klienta buď tak, že účet plátce bude uveden do stavu před provedením transakce, nebo tak, že částka transakce bude připsána na účet zamýšleného příjemce. Vyřešením reklamace pak vzniká napravující Zapojené bance plátce nebo příjemce vůči Provozovateli Registru regresní nárok.

V případě chyby plátce při uvedení TČ coby jedinečného identifikátoru, dochází v případě využití služby PNK k poskytnutí vzájemné součinnosti Zapojených bank a k postupu přiměřeně podle ustálených mezibankovních pravidel a pravidel obsažených v zákoně o platebním styku tak, jako by došlo k chybě plátce v jedinečném identifikátoru v podobě ČÚ.

## **8 Spolupráce na úrovni ČBA**

Služba PNK bude při svém fungování v praxi pečlivě monitorována a vyhodnocována na půdě ČBA. Pokud budou identifikovány potřeby změn či doplnění, banky je budou ve vzájemné shodě iniciovat a implementovat v koordinaci s ČNB. Zvláštní pozornost a priorita bude zaměřována na přijímání adekvátních bezpečnostních opatření, pokud vyvstane jejich potřeba.

## Ochrana osobních údajů

V rámci platební metody PNK bude docházet ke zpracování osobních údajů. Tato příloha Standardu č. 45 Služby Platba na kontakt se zabývá zpracováním osobních údajů a jejich ochranou, a to s ohledem na naplnění základních zásad zpracování osobních údajů a dalších relevantních oblastí týkajících se problematiky ochrany osobních údajů.

### Zásady zpracování osobních údajů

#### **Zákonnost**

Na straně ČNB je právním základem pro zpracování osobních údajů nezbytnost jejich zpracování pro splnění úkolu prováděného ve veřejném zájmu nebo při výkonu veřejné moci, kterým je pověřen správce (čl. 6 odst. 1 písm. e) GDPR). V tomto ohledu, ČNB je svěřen úkol v oblasti platebního styku, zahrnující mj. účast na jeho rozvoji (§ 2 odst. 2 písm. c) ZoČNB). Tato obecná díkce je dále doplněna v § 38 ZoČNB, jenž stanovuje, že ČNB je „oprávněna provozovat platební systémy. Podmínky provozování těchto platebních systémů a účasti v nich stanoví zákon upravující platební styk“. Pokud jde o systém CERTIS (v jehož rámci je provozován registr pro platební službu platby na kontakt), ZoPS v § 110 odst. 3 stanovuje, že „...platební systém s neodvolatelností zúčtování a účast v tomto systému se zakládají smlouvou“, přičemž pravidla systému s neodvolatelností zúčtování jsou dále stanoveny v § 112 a násl. tohoto zákona (v tomto ohledu zejména § 112 odst. 1, který stanovuje, že „...provozovatel platebního systému s neodvolatelností zúčtování stanoví pravidla systému“).

Na straně zapojených bank je právním titulem pro zpracování osobních údajů plnění smlouvy (čl. 6 odst. 1 písm. b) GDPR), na jejímž základě dochází k poskytnutí služby PNK. Navazující zpracování vycházející ze stejného právního titulu bude souviset s řešením klientských reklamací v rámci mezibankovní spolupráce. Každá banka zapojená do služby PNK bude mít s klientem v potřebném rozsahu sjednány podmínky fungování služby PNK. V neposlední řadě bude docházet ke zpracování osobních údajů z titulu plnění právních povinností v souvislosti s předcházením podvodů v platebním styku nebo při poskytování součinnosti státním orgánům.

#### **Korektnost**

Pokud jde o zásadu korektnosti, tedy povědomí subjektu údajů o tom, za jakým účelem a jakým způsobem jsou jeho osobní údaje zpracovávány a současně vyloučení překvapivého či neočekávaného zpracování, ČNB i jednotlivé Zapojené banky tuto zásadu naplňují (zejména prostřednictvím informování subjektů údajů). Případná statistická vyhodnocení funkčnosti registru a služby budou pracovat s agregovanými daty (tj. daty, která již nebudou obsahovat osobní údaje).

#### **Transparentnost**

V rámci plnění informační povinnosti vůči subjektům údajů bude ČNB postupovat dle svých vnitřních předpisů, přičemž informace o zpracování zveřejní na své webové stránce v rámci Informace o zpracování osobních údajů.

Jednotlivé Zapojené banky zajistí informování subjektů údajů dle svých vnitřních předpisů a postupů.

#### **Účelové omezení**

ČNB zpracovává osobní údaje za účelem podpory bezhotovostního platebního styku (prostřednictvím systému CERTIS), přičemž v rámci aktuálně řešené záležitosti lze tento účel dále rozvinout způsobem, že ke zpracování osobních údajů dochází za účelem zajištění registru pro platební službu PNK. Propojenost a vzájemný vztah je v tomto případě dán skutečností, že registr pro platební službu PNK, který povede ČNB, je provozován v rámci systému CERTIS.

Pokud jde o Zapojené banky, účelem zpracování osobních údajů je zajištění poskytnutí služby PNK. V tomto ohledu, platba na kontakt představuje další způsob zprostředkování platebního styku, vedle „tradičního“ zadávání platby s uvedením ČÚ příjemce (v rámci služby platba na kontakt, plátce místo čísla účtu příjemce uvede telefonní číslo příjemce).

### **Minimalizace údajů**

ČNB bude jako samostatný správce zpracovávat osobní údaje pouze v rozsahu nezbytném pro účel zajištění registru pro službu PNK; v rámci Registru se jedná o identifikační údaje (obvykle jméno a příjmení, jakožto Název účtu), identifikační číselné údaje (IDR – identifikátor profilu), kontaktní údaje (TČ) a finanční údaje (údaje o bankovním účtu).

Každá Zapojená banka bude jako samostatný správce zpracovávat osobní údaje pouze v rozsahu nezbytném pro zajištění poskytnutí služby PNK. Z okruhu osobních údajů nezbytných k zajištění, resp. provedení, služby PNK budou údaje předávány s ČNB (konkrétně identifikační údaje (Název účtu), identifikační číselné údaje (IDR – identifikátor profilu), kontaktní údaje (TČ) a finanční údaje (údaje o bankovním účtu) představovat podskupinu zpracovávaných osobních údajů k naplnění tohoto účelu.

Součástí zpracovávaných údajů jsou rovněž časové stopy jednotlivých aktivit Registru.

### **Přesnost**

Pokud jde o Registr, přesnost a aktuálnost zpracovávaných osobních údajů je zajištěna prostřednictvím jednotlivých funkcí. V tomto ohledu funkce „Vložení profilu“ zahrnuje postupy, kterými je zajištěno, že se zpracovává vždy pouze aktuální TČ nebo ČÚ. Funkce „Odstranění profilu (deaktivace)“ slouží k vyloučení zpracování neaktuálních údajů. Dále funkce „Dotaz na změnu profilu“, která slouží k převzetí informace o deaktivaci profilu a k převzetí informace o brzké expiraci profilu. A konečně pak také „úklid“ prováděný systémem CERTIS, jímž se v rámci registru zajistí aktualizace seznamu účastníků registru a odstranění expirovaných profilů (zajištění aktuálnosti údajů je podpořeno informací o tom, že profil v brzké době bude expirovat), a dále se jím v rámci požadavků zajistí úklid expirovaných požadavků (převedení do koncového stavu).

Přesnost a aktuálnost údajů, které banky do registru předávají, si Zapojené banky zajišťují jednotlivě s ohledem na příslušné vnitřní postupy týkající se informační povinnosti klienta (tj. povinnosti klienta informovat banku o změně svých údajů).

### **Omezení uložení**

ČNB zpracovává osobní údaje v „aktivním“ registru po dobu, po kterou je profil aktivní, přičemž v případě, že je profil neaktivní 6 měsíců, je profil přesunut do „archivu“ registru. Počátkem doby uchovávání je vznik (tím se rozumí i obnovení) záznamu v „aktivním“ registru. Zpracování osobních údajů po dobu, po kterou je profil aktivní je nezbytné k zajištění aktuálnosti informací v tomto registru, kdy lhůta 6 měsíců odpovídá době, po které, v případě nevyužívání telefonního čísla, operátor dává (nepoužívané) telefonní číslo k dispozici jinému zákazníkovi (operátor vrací nepoužívané telefonní číslo „zpět do oběhu“), přičemž délka této lhůty sleduje i uživatelský komfort pro klienta (vyloučení, resp. omezení, neustálého obtěžování klienta s reaktivací profilu).

Dále ČNB zpracovává osobní údaje v „archivním“ registru, a to po dobu 10 let. Doba uchovávání počíná běžet vznikem záznamu (přesunutím do „archivního“ registru). Délka této doby je stanovena s ohledem na skutečnost, že doklady o platbách (jejichž součástí je i informace o spárování telefonního čísla a čísla bankovního účtu) je účetním dokladem podle zákona o účetnictví (§ 31). Tato doba mj. odpovídá také požadavku zákona o bankách (§ 21 odst. 2), jenž stanovuje, že banka uchovává doklady o uskutečněných obchodech po dobu nejméně 10 let; v tomto ohledu, spárování TČ a ČÚ lze považovat za součást dokladů o uskutečněných obchodech, kdy ČNB, jakožto správce registru, by měla být schopna na žádost Zapojené banky (v kontextu plnění její povinnosti dle tohoto ustanovení) po v zákoně stanovenou dobu tyto údaje poskytnout. Doplníme, že tato doba také odpovídá době uchovávání 10 let podle zákona o AML (§ 16 odst. 1), kdy povinná osoba (banka) je povinna po tuto dobu uchovávat údaje uvedené v tomto ustanovení. V tomto ohledu, uchovávání údajů je vázáno mj. na uskutečnění obchodu, kdy obchodem se rozumí i provedení platby; obdobně jako v předchozím případě, ČNB by měla být



schopna bance poskytnout příslušné údaje po tuto dobu. Doba uchování 10 let přitom pokryje i zpracování údajů v případě, že se banka na ČNB obrátí v souvislosti s reklamací uplatněnou klientem; v tomto ohledu ZoPS (§ 188) stanovuje dobu 13 měsíců, jako lhůtu pro oznámení neautorizované nebo nesprávně provedené platební transakce (v praxi však je nutno počítat s lhůtou 15 měsíců, kdy k výchozí lhůtě 13 měsíců je nutné připočítat lhůtu 1 měsíc pro podání žádosti o reklamaci a další 1 měsíc pro řádnou reakci na žádost (zejména v případě, že by klient uplatnil svou reklamaci na konci lhůty pro reklamaci (13 měsíců) a současně na konci lhůty pro podání žádosti o reklamaci (1 měsíc)).

Pokud jde o Zapojené banky, doba uchování se bude shodovat s dobou uchování osobních údajů v oblasti standardního platebního styku.

### ***Integrita a důvěrnost***

Náležitě zabezpečení, prostřednictvím relevantních technických a organizačních opatření (rozuměj opatření mj. v oblasti fyzické, IT, kybernetické atd. bezpečnosti) zajistí ČNB i jednotlivé Zapojené banky samostatně dle svých vnitřních postupů a nastavení. Zabezpečení předávaných osobních údajů bude vycházet z nastavení systému CERTIS.

### ***Výkon práv subjektů údajů***

Výkon práv subjektů údajů podle GDPR (např. právo na přístup, opravu, výmaz atd.) zajistí ČNB i jednotlivé Zapojené banky samostatně dle svých vnitřních předpisů, postupů a nastavení.

### ***Vzájemný vztah mezi ČNB a jednotlivými bankami***

Z výše uvedeného (zejména účelu a právního základu) plyne i vzájemný vztah mezi ČNB a jednotlivými Zapojenými bankami, kdy vzájemný vztah je vztahem samostatných správců (ČNB i každá jednotlivá Zapojená banka je samostatným správcem). V tomto ohledu ČNB i jednotlivé Zapojené banky samostatně rozhodují o účelu i prostředcích zpracování ve smyslu GDPR; postavení ČNB jako správce lze dále dovodit i s ohledem na výše uvedená ustanovení ZoČNB a ZoPS (v tomto ohledu viz větu za středníkem v rámci definice správce v čl. 4 bod 7 GDPR, kde se uvádí, že právo členského státu může určit dotčeného správce nebo zvláštní kritéria pro jeho určení).

### ***Posouzení vlivu na ochranu osobních údajů (DPIA)***

Pokud jde o ČNB, základem pro zpracování osobních údajů je plnění úkolu prováděného ve veřejném zájmu nebo při výkonu veřejné moci, kterým je ČNB pověřena platnou legislativou ČR. Součástí legislativního procesu ČR je mj. vypracování posouzení dopadů v oblasti ochrany osobních údajů (standardně jako součást důvodové zprávy k návrhům zákonů, také jako součást RIA). V této souvislosti dále také § 10 zákona č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů upravuje výjimku z povinnosti provádět DPIA v případě, že právní předpis stanoví správci povinnost určité zpracování osobních údajů provést. S ohledem na tyto skutečnosti není v případě ČNB nutné vypracovávat DPIA.

V případě jednotlivých Zapojených bank, posouzení, zda se vypracuje DPIA, i její případné následné vypracování, bude provedeno dle vnitřních předpisů a postupů těchto bank.

### ***Konkurence ochrany osobních údajů a bezpečnosti platebních služeb***

V rámci služby platby na kontakt bude docházet k situaci, kdy se plátcí po zadání registrovaného TČ zobrazí tzv. Název účtu (nejčastěji jméno a příjmení) příjemce platby. Tato situace tedy indikuje konkurenci zájmu na ochraně osobních údajů (Název účtu příjemce) a zájmu na zajištění bezpečnosti poskytování služby PNK. V řešené záležitosti převládne zájem na bezpečnosti poskytování PNK, a to z následujících důvodů:

- Zobrazování názvu účtu (příjemce) se jeví jako funkční řešení, které předchází možným omylům při zadávání plateb. Toto řešení podstatně snižuje pravděpodobnost omylu (překlepu v kontaktním

číslé zadávaném ručně – toto opatření banky navrhly jako obdobu kontroly modulo 11 u čísel účtů – ale i neúmyslného vybrání špatného čísla z tel. seznamu).

- Snižování rizika podvodu v platebním styku.
- Rámcové řešení problematiky využívání „proxy identifikátorů“ na evropské úrovni obsahuje dokument European Payments Council's SEPA proxy lookup rulebook, kde se uvádí možnost banky příjemce předávat jméno svého klienta bance plátce, nejedná se ale o povinnost. Dále se v tomto dokumentu výslovně uvádí možnost využití předávaných údajů bankou plátce pro AML účely. Na jiném místě se zde v souvislosti předáváním jména příjemce řeší také předcházení zneužívání.

### ***Bankovní tajemství***

V rámci zpracování údajů pokrytých bankovním tajemstvím (§ 38 odst. 1 zákona o bankách) je nakládání s informacemi podléhajícími bankovnímu tajemství relevantní pouze v souvislosti se zpracováním údajů v kontextu zobrazování Názvu účtu v okamžiku zadávání platby na kontakt a dále v případě zobrazování příznaku registrován/neregistrován v kontakt listu plátce (pokud klient udělí své bankovní aplikaci přístup ke kontaktnímu listu v zařízení).

Klient Registrací bere na vědomí prolomení bankovního tajemství u výše uvedených situací, což je součástí smluvních podmínek služby PNK. Registrace tak díky příslušným smluvním ujednáním představuje souhlas klienta s touto skutečností.

Zobrazování Názvu účtu je nezbytné zejména z důvodů bezpečnosti platebního styku při využívání služby platby na kontakt (viz výše), zobrazování informace o existenci Registrace v kontakt listu zařízení platícího klienta je funkčním požadavkem, který je současně sjednán jako jedna z podmínek fungování služby v pozici příjemce plateb touto metodou, se kterou klient implicitně souhlasí registrací do služby.