

MultiCash KB

příručka pro předávání dat

OBSAH

1. ÚVOD	4
2. POSLEDNÍ PROVEDENÉ ZMĚNY	4
3. INSTALACE	4
3.1 VYBAVENÍ PRACOVNÍ STANICE KLIENTA	4
3.1.1 Hardware	4
3.1.2 Software	4
3.2 ZÍSKÁNÍ SLUŽBY MULTICASH KB	5
3.2.1 Administrativní část - zajištění Bankou	5
3.2.2 Zprovoznění Služby - zajištění Bankou nebo externí servisní firmou	5
3.2.2.1 Klient, který dosud nepoužívá aplikaci MultiCash u jiné banky	6
3.2.2.2 Klient, který již používá aplikaci MultiCash u jiné banky	6
3.3 SDRUŽENÝ KLIENT	7
3.4 UKLÁDÁNÍ SOUKROMÉHO KLÍČE	7
4. PLATBY	8
4.1 EXPRESNÍ (URGENTNÍ) TUZEMSKÉ PLATBY	8
4.2 URGENTNÍ ZAHRANIČNÍ PLATBY	9
4.3 ZAHRANIČNÍ PLATBY – PŘEHLED STĚŽEJNÍCH PARAMETRŮ	10
4.4 ZAHRANIČNÍ PLATBY S FX KURZEM	10
4.5 PLATBY VE STEJNÉ CIZÍ MĚNĚ BEZ KONVERZE V RÁMCI KB	10
4.6 PLATBY V CIZÍ MĚNĚ S KONVERZÍ V RÁMCI KB	11
4.7 PŘÍKAZY K INKASU ZADANÉ V CIZÍ MĚNĚ SHODNÉ S MĚNOU ÚČTU PŘÍKAZCE I PŘÍJEMCE (BEZ KONVERZE) V RÁMCI KB	14
4.8 POKYN RFT (REQUEST FOR TRANSFER), SWIFTOVÁ ZPRÁVA MT101	15
4.9 ZAHRANIČNÍ PLATBY DOŠLO – BIC KÓD BANKY PARTNERA	16
4.10 INFORMACE BANKY O NEPŘIJETÍ PLATBY DO ZPRACOVÁNÍ	16
4.11 INFORMACE BANKY O NEPROVEDENÍ PLATEB A TRVALÝCH PŘÍKAZŮ	18
4.12 ODVOLÁVÁNÍ PŘÍKAZŮ	19
4.13 DEAKTIVACE NEÚPLNĚ PODEPSANÉHO SOUBORU	20
5. AVÍZA	21
5.1 ZDROJOVÉ APLIKACE PRO GENEROVÁNÍ AVÍZ	21
5.2 AVÍZA	21
5.3 PŘEDAVÍZA	21
5.4 ZOBRAZENÍ AVÍZ	22
5.5 AVÍZA K ZAHRANIČNÍ PLATBĚ V CZK ZÚČTOVANÉ JINOU BANKOU	23
5.6 AVÍZA K ZAHRANIČNÍM PLATBÁM DOŠLO – BIC KÓD BANKY PARTNERA	23
6. VÝPISY	24
6.1 VÝPISY Z ÚČTŮ - PRVNÍ VYTVOŘENÍ PO INSTALACI KLIENTSKÉ APLIKACE MULTICASH	24
6.2 VÝPISY Z ÚČTŮ – STAŽENÍ V JEDNOM NEBO VÍCE SOUBORECH	24

6.3	VÝPISY Z ÚČTŮ VEDENÝCH U JINÝCH BANK, SWIFTOVÁ ZPRÁVA MT940	24
6.4	VÝBĚR INFORMACÍ UVÁDĚNÝCH NA VÝPISECH MT940 PRO TUZEMSKÉ PLATBY	25
6.5	NEUVÁDĚNÍ SPECIÁLNÍCH ZNAKŮ NA VÝPISECH MT940	26
7.	ZŮSTATKY	27
8.	FORMÁTY	30
8.1	FORMÁT SOUBORU TUZEMSKÝCH PLATEB CFA, CFD, CFU - POLE RF	30
8.2	PŘEHLED SPECIFIK KB VE FORMÁTU SOUBORU ZAHRANIČNÍCH PLATEB CFA	30
8.3	FORMÁT ZPRÁVY MT101 – DESETINNÁ MÍSTA ČÁSTKY PLATBY	30
8.4	FORMÁT ABO	30
9.	PODPORA	31
9.1	PODPORA SLUŽBY	31
9.1.1	<i>Klientská podpora Služby Komerční bankou</i>	<i>31</i>
9.1.2	<i>Servisní podpora Služby firmou Management Data Praha</i>	<i>31</i>
9.2	SERVISNÍ ZÁSAH	31
9.3	DOSTUPNOST INFORMACÍ	31
9.3.1	<i>WEB Komerční banky</i>	<i>31</i>
9.3.2	<i>Telefonní kontakt KB</i>	<i>31</i>
9.3.3	<i>WEB firmy Management Data Praha</i>	<i>31</i>

1. Úvod

Tuto *MultiCash KB - příručku pro předávání dat* (dále jen „**Příručka**“) vydává Komerční banka, a.s. (dále jen „**Banka**“) jako informační materiál ke službě MultiCash KB. Příručka podrobně popisuje některé podmínky poskytnutí a využívání služby MultiCash KB, popisuje zvláště specifické postupy pro zadání plateb a pokynů bance, pro získání informací z banky. Tato Příručka není součástí Smlouvy.

V případě, že Smlouva o poskytování služby MultiCash KB (dále jen „**Smlouva**“) a Podmínky pro poskytování a využívání služby MultiCash KB (dále jen „**Produktové podmínky**“) upravují některá ustanovení odlišně od této Příručky, má přednost úprava ve Smlouvě a v Produktových podmínkách.

Pojmy s velkým počátečním písmenem jsou v tomto dokumentu užívány ve významu uvedeném v Podmínkách nebo ve Všeobecných obchodních podmínkách, popř. v této Příručce.

2. Poslední provedené změny

Jedná se o první verzi příručky.

3. Instalace

Pro zajištění klientské aplikace MultiCash (dále také jen „MC Klient“) a její správné fungování je třeba, aby pracovní stanice klienta splňovala dále uvedené minimální HW a SW parametry.

3.1 Vybavení pracovní stanice klienta

3.1.1 Hardware

- Lokální instalace - procesor 1 GHz /512 MB RAM
- Síťová instalace – minimálně procesor Intel Pentium 4, 1 GHz/1GB RAM
- K doporučené RAM pro aplikaci je nutné přičíst i nároky RAM pro OS
- 40 GB HDD (instalace programu cca 150 MB na pevném disku)
- CD-ROM mechanika
- USB port nebo disketová mechanika 3,5" / 1,44 MB
- Monitor s rozlišením 1024 x 768 pixelů
- 8 MB grafická karta
- Připojená tiskárna
- Myš, klávesnice
- Komunikační zařízení

Úložiště pro elektronický podpis:

- Disketa 3,5"
- USB flash disk
- pevný disk (sdílený adresář síťového disk)
- Čipová karta

3.1.2 Software

- Adobe Acrobat Reader CZ – verze 7.0 a vyšší, jazyková verze dle OS
- nainstalovaný TCP/IP protokol
- nainstalovaný Internet Explorer 6.0 a vyšší
- instalační CD ROM z banky
- operační systém Windows 2000 nebo 2003 (jen pro Server u síťové instalace)
- operační systém Windows XP
 - operační systém Windows XP Home pouze pro lokální instalaci
- operační systém Windows Vista Business a Ultimate
- operační systém Windows 2008 - plná podpora až od verze 3.22 (cca 4.Q 2011), pro verzi 3.21 se instaluje, ale mohou se vyskytnout problémy
- operační systém Windows 7 - plná podpora až od verze 3.22 (cca 4.Q 2011), pro verzi 3.21 se instaluje, ale mohou se vyskytnout problémy

3.2 Získání služby MultiCash KB

Klient svůj úmysl používat Službu MultiCash KB oznamuje pobočce, kde má veden běžný účet v Kč nebo svému bankovnímu poradci, popř. elektronickou formou na e-mailovou adresu sluzby_pb@kb.cz. Základní informace o službě MultiCash KB jsou uvedeny na webu Banky - www.kb.cz.

3.2.1 Administrativní část - zajištění Bankou

Předpokladem používání Služby je uzavření Smlouvy mezi Klientem a Bankou.

Postup při uzavírání Smlouvy

Informace nutné pro Banku pro poskytnutí služby MultiCash KB jsou obsahem 3 následujících dokumentů:

- Smlouva o poskytování služby MultiCash KB (dále jen „Smlouva“)
- Objednávka poskytnutí služby MultiCash KB (dále jen „Objednávka“)
- Registrační formulář služby MultiCash KB. (dále jen „Registrace“)

Z důvodu předběžného seznámení s požadovanými údaji může Klient na vyžádání obdržet od pracovníka Banky uvedené dokumenty k prostudování ještě před uzavřením Smlouvy. Všechny dokumenty podepisuje člen statutárního orgánu nebo jiná osoba oprávněná jednat jménem Klienta.

V Objednávce Klient uvede:

1. Základní identifikační údaje
2. Adresu (včetně spojení na kontaktní osobu klienta) pro instalaci, kde má být klientská aplikace zprovozněna,
3. Provozní údaje (Limit Subjektu, identifikátory *customer_ID* a *ID_KBI* doplní Banka).
4. Číslo účtů a uživatelská oprávnění pro Službu.
5. Konfigurace, nastavení klientské stanice
6. Požadavek na obdržení čipové karty pro MC /čtečky čipových karet
7. Údaje pro Modul RFT (MT101) – Zahraniční inkasní platba
8. Údaje pro stahování výpisů (MT940) z údajů vedených mimo KB.

V Registraci

V tomto dokumentu jmenované osoby navenek vystupují jako zplnomocnění Uživatelé Služby, jejichž prostřednictvím Klient Službu používá s tím, že jejich oprávnění jednat jménem Klienta se vztahuje na:

- veškeré technické záležitosti týkající se zajištění přenosu dat mezi Klientem a Bankou
- reklamování závad (včetně spoluúčasti na jejich odstraňování) při zpracování vzájemně vyměňovaných zpráv v rámci Služby
- předání Veřejného klíče Klienta, změny jeho platnosti či jeho předčasného ukončení
- podepisování a šifrování zpráv v rámci Služby (tj. zejména platebních příkazů) předávaných Bance
- přijímání zpráv zasílaných Bankou v rámci Služby
- řešení případných problémů týkajících se konfiguračního nastavení a identifikačních parametrů
- zajištění korektní komunikace mezi bankovním MultiCash serverem Banky a klientskou aplikací MultiCash.

Protože Banka požaduje uvedení podpisového vzoru Uživatele, musí být tato osoba včetně jejího podpisu ověřena v přítomnosti pracovníka Banky.

3.2.2 Zprovoznění Služby - zajištění Bankou nebo externí servisní firmou

Instalaci Služby u Klienta zajišťuje pracovník stanovený Bankou, připojení Služby na Banku zajišťuje u Klienta firma Management Data Praha, spol. s r.o., www.mdpraha.cz, dále také jen „MDP“. Nutnou podmínkou přítom je, aby Klient používal minimálně verzi 3.2 programu MultiCash. V případě zjištění nižší verze, provede fa MDP/pracovník KB upgrade.

- Po ukončení administrace Klienta v Bance jsou podklady předány Bankou do firmy MDP/stanovenému pracovníkovi Banky, do 2 dnů po obdržení tohoto podnětu kontaktuje Klienta fa MDP/stanovený pracovník KB za účelem sjednání termínu instalace (připojení) s návrhem termínu výjezdu ke Klientovi do 3 dnů, není-li dohodnuto jinak.
- Během zásahu fy MDP/stanoveného pracovníka KB zašlou Uživatelé Klienta svá hesla na bankovní MC server (děje se tak automatizovaně) a současně zašle každý Uživatel svůj *Inicializační dopis* s podpisem dle podpisového vzoru v *Registraci* na
 - faxové číslo banky **955 533 959** uvedené v *Objednávce* nebo
 - po naskenování dokumentu jako přílohu e-mailem na poštovní schránku sluzby_pb@kb.cz
- Je-li inicializace Uživatelů úspěšná, mohou Uživatelé Klienta okamžitě zahájit zasílání plateb

- Fa MDP s Klientem vyplní dokumenty *Hodnocení* o provedené instalaci a *Potvrzení* o poskytnutí služeb.
- Klient do jednoho měsíce ode dne instalace, resp. připojení na KB, zašle *Inicializační dopisy* za všechny uživatele fyzicky poštou na adresu Banky uvedenou v *Objednávce* v bodě 8. (Komerční banka, a.s., útvar CKB 5715 - Podpora bezhotovostních plateb, Na Příkopě 33, čp. 969, 114 07 Praha 1), nebo je předá svému bankovnímu poradci a ten je předá na místo určení.

3.2.2.1. Klient, který dosud nepoužívá aplikaci MultiCash u jiné banky

Klient obdrží od pracovníka stanoveného bankou:

- dokument *Základní uživatelská příručka*
- instalační CD

a dále pracovník banky nahraje

- každému uživateli - za účelem nastavení dat v klientské aplikaci MultiCash - jemu příslušný soubor s BPD parametry, tj. soubor generovaný při administraci v KB s oprávněním elektronického podpisu. Uživatel využije získaná data pro přihlášení se na bankovní server.
- uživateli s oprávněním administrátora (má přístup ADMIN 2) nahraje data s oprávněním správy aplikace MCC.
- klientskou příručku *MultiCash KB - příručka pro předávání dat* s doporučením jejího nakopírování do adresáře vytvořeného na klientské stanici – např. \MCCWIN\MccKbDoc.

U klienta jsou pracovníkem banky prováděny tyto základní činnosti:

- poskytnutí programu MultiCash a nastavení oprávnění v aplikaci
- asistence při vygenerování tajného a veřejného klíče
- asistence při zadání přístupového jména a hesla
- zkouška komunikace s bankou
- inicializace klienta v bankovním systému
- stažení výpisu z účtu
- vyškolení uživatelů a administrátorů systému
- odeslání platebního příkazu (je-li to požadavkem uživatele)
- provedení kontroly instalace rebootem stanice / serveru
- předání informačních materiálů dle dohody s bankou
- podepsání (akceptace) protokolu klientem o poskytnuté službě
- podepsání zhodnocení prací prováděných firmou MDP klientem

Školení programu MultiCash u Klienta:

- *Funkcionalita*
 - Přehled funkcí a jejich spuštění,
 - Přihlášení do aplikace,
 - el. podpis ...
- *Komunikace*
 - Stažení informací z Banky,
 - Seznámení s komunikačním logem a jeho kontrola
- *Reporty*
 - Prohlížení denních výpisů, obrátů a zůstatků,
 - Tiskové výstupy, ...
- *Pořízení plateb*
 - tuzemských, zahraničních,
 - typy plateb,
 - pomocné databáze

3.2.2.2. Klient, který již používá aplikaci MultiCash u jiné banky

Není generován nový veřejný klíč, na bankovní MultiCash server je automaticky zaslán stávající klíč Uživatele.

Klientovi je od fy MDP je předáno na CD nebo zasláno elektronickou poštou:

- pro každému uživatele - za účelem nastavení dat v klientské aplikaci MultiCash - jemu příslušný soubor s BPD parametry, tj. soubor generovaný při administraci v KB s oprávněním elektronického podpisu. Uživatel využije získaná data pro přihlášení se na bankovní server.
- Soubor obsahující klientskou příručku MultiCash KB – příručka pro předávání dat s doporučením jejího nakopírování do adresáře vytvořeného na klientské stanici – např. \MCCWIN\MccKbDoc.

U klienta jsou firmou MDP prováděny tyto základní činnosti:

- připojení programu MC na MCB
- zkouška komunikace s bankou
- inicializace klienta v bankovním systému
- stažení výpisu z účtu
- odeslání platebního příkazu (je-li to požadavkem uživatele)
- provedení kontroly doinstalace rebootem stanice / serveru
- předání informačních materiálů dle dohody s bankou
- podepsání (akceptace) protokolu klientem o poskytnuté službě
- podepsání zhodnocení prací prováděných firmou MDP klientem

Školení programu MultiCash

- jen na vyžádání Klienta

3.3 Sdružený klient

Uživatelé Klienta mají oprávnění pouze k účtům Klienta, anebo také i k účtům dalších právních subjektů, tj. jiných Klientů, a to prostřednictvím funkčnosti „sdružený klient“. Tato funkčnost umožňuje v rámci jedné stanice MCC spravovat více subjektů. Zpravidla se to týká ekonomicky spjatých skupin klientů, účetnických firem spravujících účty několika subjektům apod. Tato funkčnost umožňuje uživateli ovládat pod jedním User_ID několik různých subjektů.

Z důvodu zajištění korektní administrace v klientské databázi KB je třeba, aby Klient informoval Banku o tomto záměru v rámci procesu sjednání Smlouvy.

Sdružený klient má oprávnění na jedné stanici řešit platby za více subjektů. Tzn., že z jedné klientské aplikace MC je možné zajistit elektronický platební styk pro více subjektů, kde uživatel pod jedním User_ID má přístup k účtům různých subjektů.

Klientská strana aplikace MC umožňuje sdruženému klientovi stáhnout jednotlivé reakce z banky - výpisy, avíza, informace o odmítnutí platby (z účetních důvodů) - za všechny jí dostupné účty v jednom souboru.

3.4 Ukládání soukromého klíče

Uživatelé mohou ukládat svůj soukromý klíč v souboru (bez doplnění jiným autentizacím či autorizačním prostředkem) nebo na samostatný HW, tj. na čipovou kartu. Protože ukládání soukromého klíče v souboru již není plně vyhovující, Banka z důvodu vyšší úrovně zabezpečení uživatelských autentizačních prvků preferuje uložení soukromého klíče na čipovou kartu. Hardwarový klíč je bezpečnější forma elektronického podpisu.

Z tohoto důvodu vydává svým klientům čipové karty (MC klíč Komerční banky) a čtečku čipových karet. Banka též akceptuje, jestliže Klient pro tyto účely používá HW:

- kryptografický token „AR minikey“ dodávaný firmou Management Data Praha
- čipovou kartu vydanou jinou bankou

Uložení samotného klíče na Klientem zvolený HW je odlišné od ukládání klíče do souboru, proto jej provádí Klient za asistence zástupce firmy Management Data Praha, popř. pracovníka Banky.

Čipová karta vydaná Bankou je kompatibilní pro potřeby Klienta při používání soukromého klíče Uživatele směrem na jiné banky.

Z důvodu možné kolize nelze využít souběhu uložení certifikátu KB (pro potřeby aplikací přímého bankovníctví KB) a soukromého klíče pro MC na jeden HW, jestliže klient současně používá některou z aplikací přímého bankovníctví KB. V takovém případě je nutná pro každý kanál samostatná čipová karta.

4. Platby

4.1 Expresní (urgentní) tuzemské platby

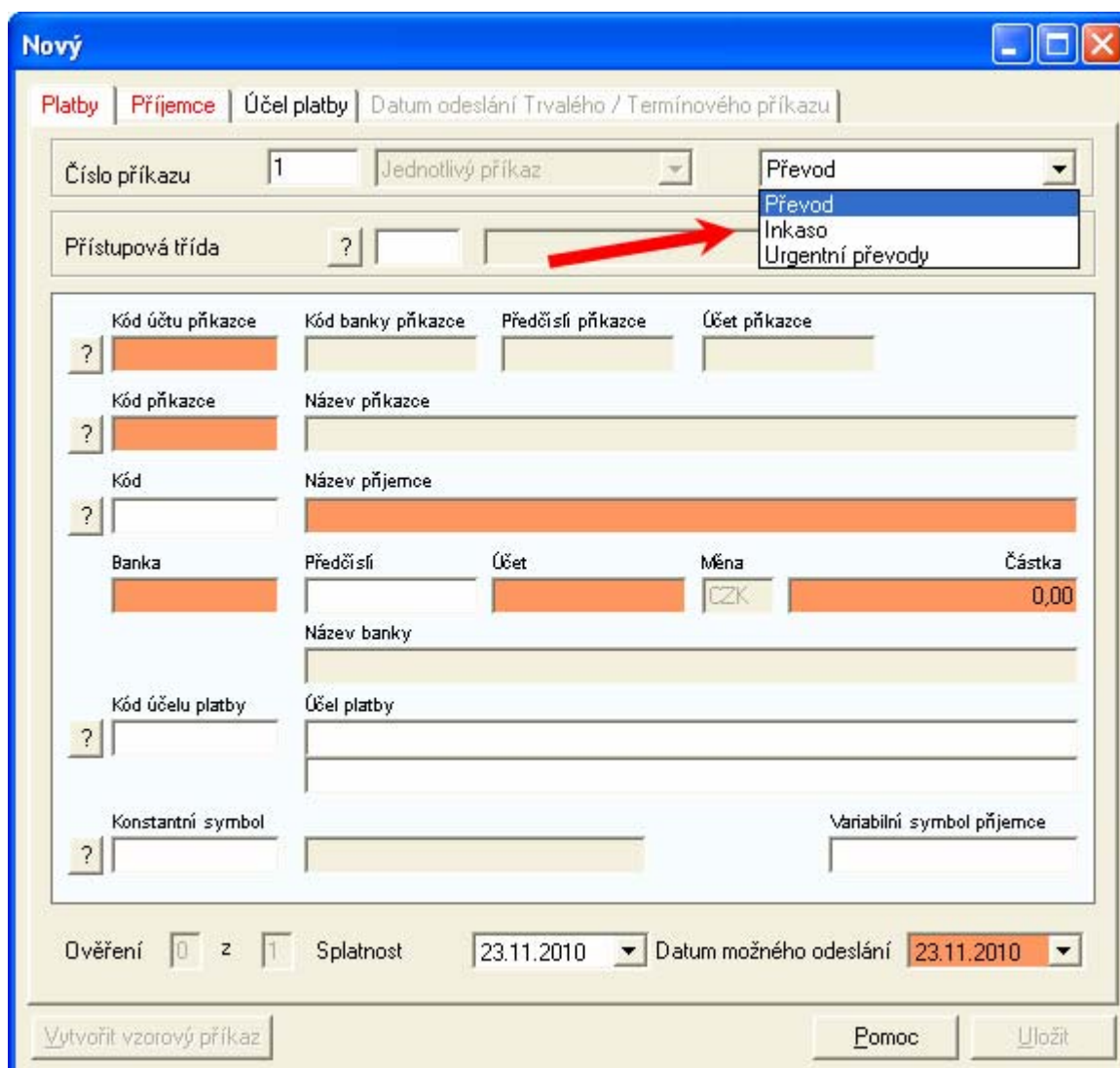
Pro zaslání expresní platby (dle názvosloví v aplikaci MultiCash urgentní platby) do jiné tuzemské banky je třeba zcela přesné vyplnění příkazu k expresní platbě, resp. dodržení dále vyjmenovaných pravidel. Vzhledem k tomu, že aplikace MultiCash je aplikací multibankovní, mohou mít některé banky stanoveny vlastní specifická pravidla pro zadávání expresních plateb.

Pro zadání expresní platby v rámci služby MultiCash KB je rozhodující zvolení správného typu platby v aplikaci MultiCash. Právě zvolený typ platby rozlišuje, zda se jedná o:

- Převod
- Inkaso
- Urgentní převody

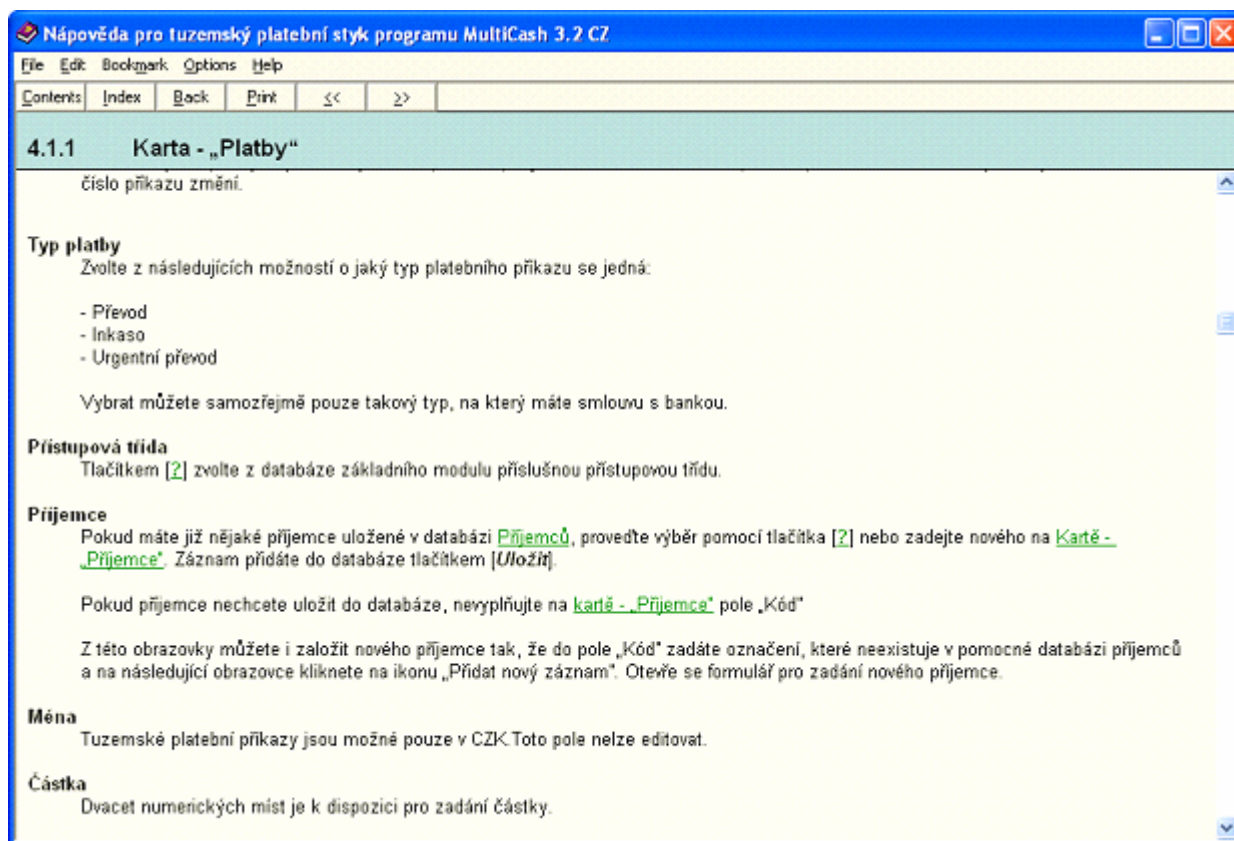
Na základě provedené volby je pak platba v Komerční bance zpracována zcela automatizovaně buď jako

- standardní příkaz k úhradě
- inkasní platba
- expresní platba.



Zadání typu platby v aplikaci MultiCash

V aplikaci MultiCash je při pořizování platby automaticky předvyplněna volba "Převod", pokud Klient požaduje expresní zpracování platby, musí zvolit volbu "Urgentní převody". Tato informace je Klientovi k dispozici v nápovědě aplikace MultiCash (po zvolení volby pomoc v dolní části obrazovky) viz příložený obrázek:



Nápověda pro vyplnění platebního příkazu

Poznámka:

Při zadání expresní platby v rámci služby MultiCash KB není nutné uvádět nějaké doplňující parametry, např. uvádět hodnotu URGP do pole účel platby. Tento text nemá vliv na způsob provedení platby v KB. Jedná se o specifický požadavek jiné banky podporující aplikaci MultiCash.

Platební soubor při použití volby „Urgentní převody“ má příponu CFU (typ souboru pro zasílání tuzemských expresních plateb v systému MultiCash). Pro úplnost informací - přípona souboru CFD znamená typ souboru pro zasílání standardních tuzemských plateb (úhrady a inkasa) v systému MultiCash.

Jestliže Banka obdrží expresní platbu po lhůtě stanovené pro příjem tohoto typu plateb, je Klient následně informován o odmítnutí platby – informace je dostupná ve Stavovém modulu klientské aplikace MultiCash.

4.2 Urgentní zahraniční platby

Zahraníční platby s označením „Urgent“, je možno zasílat jen v těchto vybraných měnách: CHF, CZK, DKK, EUR, GBP, NOK, SEK a USD. Příkaz s označením „**Urgent**“ musí být Bance doručen nejpozději **do 11:45 hod.** požadovaného dne splatnosti Příkazu. Peněžní prostředky takovéto platby jsou připsány ve prospěch účtů banky příjemce v den, kdy nastal Okamžik účinnosti Příkazu.

Jestliže je urgentní zahraniční platba zaslána v jiné měně než ve shora uvedeném výčtu vybraných měn, je platba Bankou odmítnuta. Klient je následně informován o stavu platby hláškou ve znění: „*Platbu s uvedenou měnou nelze odeslat jako urgent*“.

4.3 Zahraniční platby – přehled stěžejních parametrů

Zvolte si pro Vás nejvhodnější platbu

Typ platby	KB EuroPlatba	SEPA EuroPlatba	Zahraniční Platba	Platba do KB, pobočka Bratislava
Měna platby	EUR	EUR	CZK, AUD, BGN, CAD, CHF, DKK, EUR, GBP, HUF, JPY, NOK, PLN, RON, RUB, SEK, TRY, USD	Všechny měny
Výše platby	Do 50.000,- EUR	Bez omezení	Bez omezení	Bez omezení
Oblast platby	EHP	EHP + Švýcarsko, Monako, Francouzská Guyana, Guadeloupe, Martinique, Réunion a Gibraltar	Bez omezení	Klienti KB Bratislava
Rychlost platby	EXPRES	EXPRES	EXPRES, URGENT	URGENT
Typ poplatku	SHA	SLV	BEN, OUR, SHA	BEN (kromě plateb v EUR), OUR, SHA
Kódy	IBAN, BIC	IBAN, BIC	IBAN, BIC / SWIFT kód	IBAN, BIC
COT	16:45 hod.	16:45 hod.	URGENT do 11:45 EXPRES do 14:45 EXPRES v EUR do 16.45 hod.	13:45 hod.
Zvýhodněná cena	Ano	Ano při platbě do 50.000,- EUR	Ne	Ano
Sazebníková cena platná ke dni 22.7.2011	195 Kč	Do 50 tis. EUR 195 Kč, nad 50 tis. EUR 0,9 %, min. 250 Kč, max. 1.500 Kč	0,9 %, min. 250 Kč, max. 1.500 Kč	10 Kč

Upozornění: pro úspěšné zpracování zahraniční platby v KB platí, že pole týkající se adresy příjemce jsou definovány jako pole povinně vyplňovatelná. Plátcem proto musí být vždy ve formuláři zahraniční platby vyplněna pole *Informace o příjemci* (max. 4 x 35 znaků).

4.4 Zahraniční platby s FX kurzem

Pro zadání zahraniční platby s předem (s Bankou) sjednaným kurzem na základě zvláštní smlouvy pro obchody na finančních trzích uzavřené mezi Bankou a Klientem, tj. platby s FX kurzem, je nutné dodržovat specifická pravidla Banky – ve formátu CFA je nutné v poli :70: *Účel platby* uvést na prvních sedmi pozicích prvního řádku řetězec znaků /FOREX/, tj. lomítko slovo FOREX lomítko (vše bez mezer).

V jedné dávce zahraničních plateb lze poslat společně platby s FX kurzem a platby bez FX kurzu.

4.5 Platby ve stejné cizí měně bez konverze v rámci KB

Platby ve stejné cizí měně bez konverze v rámci KB je nutno zadávat ve formuláři zahraniční platby v modulu Český zahraniční platební styk (CZA). Číslo protiúčtu - je-li uváděno ve formátu ABO (formát KM),



940-4606910277/0100

940-4606910277/0100

11/31



12/31

Poznámka: v příkladu posílá klient ze svého účtu vedeného v CZK prostředky na partnerův účet vedený v EUR

Žlutá pole vyplňuje klient

Šedá pole dosazuje server MultiCash na straně Banky

poř. čís.	Název	délka	offset	formát	poznámka	Příklad 1 částka v měně protiúctu	Příklad 2 částka v měně účtu
5.	Kód měny účtu	3	53	X(3)	dosazuje se dle administrace v MC	CZK	CZK
6.	Částka platby	15	56	9(13)V9(2)		156	156
7.	Kód operace	1	71	X(1)	dle zvolené operace dosazuje MC	0	0
8.	Kód měny protiúctu	3	72	X(3)	Toto definuje klient při zadání CFA	EUR	EUR
9.	Kód konverze	1	75	X(1)	Dosazuje server banky. Default je P a při použití stringu /UCM/ v Dávce platby je U	P	U
10.	KS	10	76	9(10)			
11.	Zpráva AV	140	86	X(140)	vyplňuje klient	cokoli	„/UCM/“ na prvních 5 pozicích dále „/VS/0000000123“ dále cokoli
12.	Kód banky příkazce	7	226	9(7)	Dosazuje MC	0000100	0000100
13.	Číslo účtu příkazce	16	233	9(16)	vyplňuje klient	123	123
14.	VS příkazce	10	249	9(10)	dosazuje server banky, pokud je uvedeno v Účelu platby		0000000123
15.	SS příkazce	10	259	9(10)	dtto		
16.	Poznámka a příkazce	140	269	X(140)	text dosazovaný na MC banky	Zadano kanalem MultiCash	Zadano kanalem MultiCash
17.	Kód banky příjemce	7	409	9(7)	vyplňuje klient	0100	0100
18.	Číslo účtu partnera	16	416	9(16)	vyplňuje klient	355872790217	355872790217

Příklad 1 částka v měně protiúctu

Klient musí vyplnit žlutá pole s tímto dopadem:

- Vybere účet debet

- Vyplní částku a měnu, kdy uvedená měna je v systému Banky vztažena k měně protiúctu (pokud je měna v systému Banky jiná, je platba odmítnuta)
- Vyplní SWIFT kód banky protiúctu KB nebo uvede protiúčet ve tvaru IBAN a je konvertováno do interních formátů jako Kód banky 0100
- Vyplní číslo protiúctu
- Pokud chce použít symboly, tak v Účelu platby použije strukturu domluvených stringů /VS/, /KS/ nebo /SS/ - viz předcházející strana

Z klientova účtu, který je v CZK, bude odečtena hodnota odpovídající hodnotě 156 EUR. Kurz je použit platný v době účtování platby.

Příklad 2 Částka v měně účtu

Klient musí vyplnit žlutá pole s tímto dopadem:

- Vybere účet debet
- Vyplní částku a měnu, kdy uvedená měna je v systému Banky vztažena k měně protiúctu (pokud je měna v systému Banky jiná, je platba odmítnuta)
- Musí vyplnit hodnotu „UCM/“ do účelu platby a případně i stringy pro symboly (viz předcházející strana), pokud je chce použít
- Vyplní SWIFT kód banky protiúctu KB nebo uvede protiúčet ve tvaru IBAN a je konvertováno do interních formátů jako Kód banky 0100)
- Vyplní číslo protiúctu

Z klientova účtu, který je v CZK, bude odečtena hodnota **156 CZK**, a ta bude zkonvertována do EUR a připsána partnerskému účtu v EUR. Kurz je použit platný v době účtování platby.

4.7 Příkazy k inkasu zadané v cizí měně shodné s měnou účtu příkazce i příjemce (bez konverze) v rámci KB

Pro zaslání příkazu k inkasu v cizí měně mezi účty vedenými v KB je třeba použít formulář zahraniční platby v modulu Český zahraniční platební styk (CZA). Platby jsou zpracovány v KB zcela automatizovaně. Nutným předpokladem je zcela přesné vyplnění příkazu, ale i dodržení zde vyjmenovaných podmínek (musí být splněny všechny najednou):

- ⇒ **Účet příkazce je běžný účet v cizí měně (CM)**
- ⇒ **Měna účtu příkazce i příjemce je shodná s měnou částky příkazu (bezkonverzní platba)**
- ⇒ **Banka protiúctu je 0100 - Komerční banka, a.s.**
- ⇒ **Inkaso v konkrétní CM je povoleno, limit a frekvence odpovídá požadovanému inkasu**

Současně musí být respektována ustanovení vztahující se k provádění inkasních plateb v dokumentu KB *Oznámení o provádění platebního styku*. Příkaz k inkasu v CM je možné zadat pouze u typu účtů povolených bankou k provádění inkasní platby.

Podmínky vyplnění příkazu k inkasu v cizí měně:

- ⇒ musí vždy obsahovat v poli Účel platby povinný řetězec znaků ve tvaru **/INKASO/** - tj. psáno dohromady bez mezer: lomítko, text „INKASO“ (velká písmena, současná verze programu neumožňuje malá písmena), lomítko - **a to od první pozice v poli Účel platby**.
- ⇒ musí obsahovat zvolenou hodnotu měny z číselníku měn, jež odpovídá účtu, na jehož vrub bude platba zúčtována.
- ⇒ může obsahovat platební symboly, které musí být uvedeny v poli Účel platby vždy až za řetězcem /INKASO/, a to ve stanoveném řetězci znaků ve tvaru:
 - **/VS/nnnnnnnnnn**, kde hodnota n = max. 10 numerických znaků.
 - **/KS/nnnnnnnn**, kde hodnota n = max. 7 numerických znaků.
 - **/SS/nnnnnnnnnn**, kde hodnota n = max. 10 numerických znaků.
- § *Pokud je stanovený řetězec znaků v poli Účel platby uveden, objeví se hodnota za ním v daném rozsahu v symbolu položky na výpisu z účtu.*
- § *Pokud klient nezadá pro symboly žádný řetězec znaků, jsou symboly položky na výpisu z účtu prázdné.*

- ⇒ Příkazy k inkasu v CM v rámci KB musí být zaslány do Banky prostřednictvím Služby nejpozději do 16.45 hod.
- ⇒ Klient musí mít stejně jako pro příkazy k inkasu v Kč sjednáno povolení k inkasu, výši limitu a frekvenci.

Restrikce:

- ⇒ Příkazy doručené v Obchodní den **po 16.45 hod.** jsou zpracovány Bankou s datem splatnosti následujícího obchodního dne.
- ⇒ Nebude-li splněna podmínka měny účtu, bude příkaz Bankou zamítnut s důvodem „Neodpovídající kód měny k vašemu účtu“, kód chyby 10072 nebo 20361.
- ⇒ Nebude-li splněna podmínka měny protiúčtu, bude příkaz Bankou zamítnut s důvodem „Neodpovídající kód měny k protiúčtu“, kód chyby 70436 nebo 20374.
- ⇒ Nebude-li uveden povinný řetězec /INKASO/ nebo bude uveden, ale nikoliv na první pozici pole Účel platby, příkaz se provede jako úhrada v cizí měně.

Status příkazu

- ⇒ Odmítnutí příkazu k inkasu z formálních důvodů (např. chybná měna protiúčtu, banka partnera není KB, nepovoleno odesílat inkasa, překročen limit apod.) je zobrazeno ve statusu plateb stejně jako pro inkasní příkazy v Kč.
- ⇒ Odmítnutí příkazu k inkasu z účetních důvodů je ve statusu plateb následující den s tím, že
 - první informace je o neprovedení platby a o jejím event. vstupu do kartotéky odložených plateb na další den, kdy příkaz k inkasu vstoupí na druhý pokus do zpracování banky.
 - druhá informace je o definitivním odmítnutí příkazu bankou, jestliže i v další den byly zjištěny důvody k odmítnutí příkazu (např. nedostatek prostředků na účtu, není povolení k inkasu na účtu protistrany, atp.), opět shodný postup jako nyní pro inkasní příkaz v Kč.

4.8 Pokyn RFT (Request for Transfer), swiftová zpráva MT101

Po dohodě Klienta s Bankou (tzn. vyplnění potřebných údajů v dokumentu „*Objednávka poskytnutí služby MultiCash KB*“) může Klient prostřednictvím Služby zadat **Pokyn RFT**, v některých materiálech vztahujících se k aplikaci MultiCash se lze v tomto směru setkat i s pojmem **mezibankovní (zahraniční) inkaso**. Pokyn RFT se zadává v souboru klientské aplikace MultiCash a má formu swiftové zprávy MT101. Pokyn RFT představuje požadavek k provedení platby z účtu vedeného vně KB (tj. v jiné české nebo zahraniční bance), popř. též z účtu vedeného v KB. Na základě Klientem zaslání Pokynu RFT (zaslaného na vrub účtu vedeného v jiné bance) tedy nedochází v KB k žádnému zúčtování, ale pouze k předání zprávy do banky vedoucí účet, z něhož má být platba provedena.

Pokyn RFT může klient podat na vrub

- vlastního účtu vedeného u banky v zahraničí / tuzemsku, též v KB
- účtu jiného klienta, má-li k tomu jeho souhlas, tj. svolení k inkasování prostředků majitele účtu

Banka vedoucí debetovaný účet zúčtuje platbu dle požadavku klienta na vrub uvedeného účtu a ve prospěch určeného účtu v souladu s požadavkem.

Náležitosti a podmínky opravňující Klienta k provádění plateb na vrub účtu vedeného v jiné bance je Klient povinen si sjednat předem v bance vedoucí příslušný účet. KB nezodpovídá za neprovedení Pokynu RFT v případě nedodržení této podmínky Klientem. KB nezkoumá, zda účet, na jehož vrub bude platba zúčtována, je účet Klienta v jiné bance nebo zda se jedná o účet třetí osoby.

Klient si proto musí sám předem

- zajistit (např. smluvně) u příslušné banky umožnění zpracování platby vzniklé obdržetím Pokynu RFT z KB, tamní bankou může být služba zpoplatněna (např. formou poplatku za položku apod.)
- ověřit, že příslušná banka umí přijímat swiftové zprávy MT101
- domluvit se s příslušnou bankou na tom, že Pokyn RFT bude zasílán z KB

- ověřit (nebo povolit, je-li sám majitelem účtu) oprávnění k inkasu ve smyslu Pokynu RFT předávaného klientem KB. Toto je věcí majitele debetovaného účtu, KB nezkoumá (nekontroluje), zda na debetovaném účtu je toto oprávnění povoleno (nastaveno).

Banka předává Pokyny RFT do jiných bank v den jejich doručení v půlhodinových intervalech v době 8:00 – 17:00 hodin, resp. v nejbližší obchodní den, pokud byly doručeny do KB po 17.00 hodině nebo mimo její obchodní dny.

Pokud se nepodaří KB odeslat Pokynu RFT určené bance, oznámí to Klientovi sdělením umístěným do Vývěsky v aplikaci MultiCash.

Klient není oprávněn požádat o zrušení zadaného Pokynu RFT.

Klient může používat službu MultiCash bez funkčnosti předávání Pokynů RFT. Pokud se rozhodne k jejímu používání v průběhu trvání Služby předkládá Bance dokument banky „Změnové údaje klienta pro službu MultiCash KB“. Totéž platí při rozšíření funkčnosti o další banku, na níž bude směřovat Pokyny RFT (Klient zpočátku využíval např. této funkčnosti směrem pouze na jednu banku) nebo při ukončení této funkčnosti, ale stále v době trvání smlouvy o používání služby MultiCash.

4.9 Zahraniční platby Došlo – BIC kód banky partnera

Platby došlé do KB ze zahraničí nebo v cizí měně z tuzemských bank mají přiřazeno označení banky partnera BIC kódem banky Sociétés Générale (dále jen „SOGE“), tj. SOGEFRPPXXX, a to i přesto, že bankou partnera není přímo banka SOGE. Důvodem je to, že všechny platby Došlo přicházejí do KB přes banku SOGE a KB tak obdrží v označení původce platby již automaticky banku SOGE.

4.10 Informace Banky o nepřijetí platby do zpracování

Jestliže Klient odešle platbu, u které je bankovním systémem detekována chyba znemožňující její zúčtování, je Klientovi k dispozici informace o důvodech odmítnutí platby. Výčet nejčastějších hlášek generovaných bankovním systémem při odmítnutí platby zaslané Klientem.

ID chyby	Chybová hláška
10006	'Nemáte práva k účtu příkazce nebo jsou v dávce platby více subjektů'
12013	'KS je vyhrazen pro použití mimo Internet Banking. Zadejte jiný KS'
12021	'Chyba platebního titulu na 3. -5. pozici. Zkontrolujte zadaný VS'
12026	'Neexistující kód banky pro platbu poplatku'
12034	'Urgent. platba nemůže být se zadaným datem splatnosti zúčtována'
12035	'Expresní platba nemohla být se zadaným datem splatnosti zúčtována'
12061	'Termínovaný účet je po konečném datu splatnosti'
12063	'Chybné datum splatnosti'
12093	'Chybně zadané datum splatnosti'
12216	'Chybně zadané datum splatnosti'
12221	'FX platba nemohla být se zadaným datem splatnosti zúčtována'
12222	'Platební příkaz v CM s indiv. FX lze použít pouze v rámci KB'
90031	'U vybraného účtu nelze provádět platební příkazy'
90304	'Banka vyhledána jen na základě SWIFT kódu. Jiné atributy ignorovány'
10314	'Na termínovaném vkladu nezbyl dostatečný zůstatek'
10319	'Termínovaný účet je po konečném datu splatnosti'
-20529	'Neplatný typ poplatku OUR/BEN pro platby do EHP'
92037	'Neplatný SWIFT banky'
92038	'Do banky nelze poslat SEPA platbu'
17037	'Neplatný typ poplatku OUR/BEN pro platby do EHP'
-20528	'Neplatný typ poplatku OUR/BEN pro platby do EHP'
92025	'Nemáte právo posílat FX platby nebo jsou v dávce platby více subjektů'
-20821	'Nemáte právo posílat FX platby nebo jsou v dávce platby více subjektů'
17035	'Číslo účtu pro platby v EUR do zemí EHP není IBAN'

17036	'Číslo účtu pro platby do zemí EHP nebylo ve formátu IBAN'
12072	'Platbu EXPRES/URGENT nelze s daným datumem splatnosti již provést'

4.11 Informace Banky o neprovedení plateb a trvalých příkazů

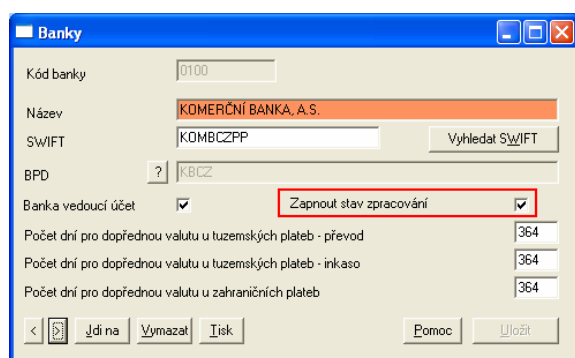
Funkčnost modulu *Status plateb* umožňuje předávání informací o:

- ⇒ neprovedených platbách zaslaných Klientem prostřednictvím Služby.
- ⇒ neprovedení plateb realizovaných i jinými aplikacemi přímého bankovníctví než MultiCash.
- ⇒ o neprovedení trvalých příkazů k úhradě.

Informace o odmítnutých platbách z účetních důvodů je k dispozici vždy až po nočním zpracování (zúčtování), rovněž informace o neprovedení platby z trvalých příkazů je k dispozici následující den po neprovedení. Tyto informace jsou předávány v souboru *.CZS (přenos „stavy plateb“).

MultiCash - stavy plateb

Toto menu je dostupné pouze pokud má klient nainstalován přídavný modul PST. Tento modul slouží pro sledování stavu zpracování platebních příkazů. Po instalaci modulu a nastavení příslušných přístupových práv je nutno označit v pomocné databázi bank parametr **Zapnout stav zpracování** aby se do odesílaných příkazů generovaly informace o stavu zpracování plateb, na jejichž základě bankovní systém vrací data.

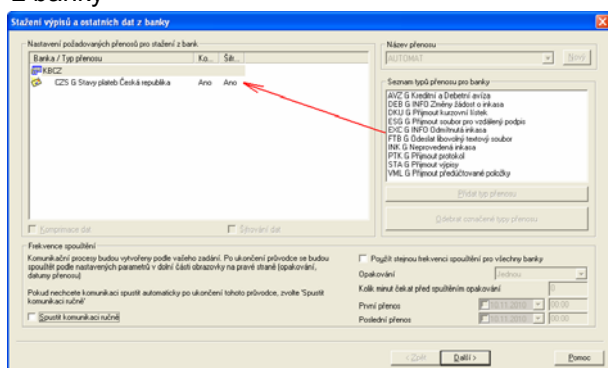
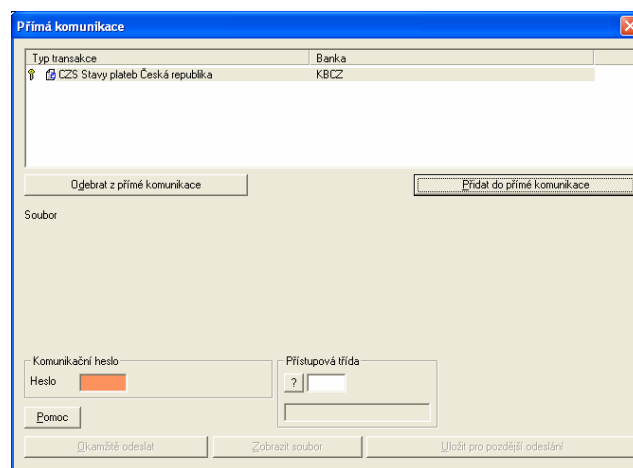


Po stažení těchto informací z banky pomocí typu přenosu *CZS - Stavy plateb Česká republika*, provede program jejich automatické načtení do platebních modulů.

Tento typ přenosu lze realizovat přes menu:

⇒ Komunikace - Stažení výpisů a ostatních dat z banky

⇒ Komunikace - Přímá komunikace

Upozornění: Klientům je zasíláno „Oznámení o neprovedení trvalého příkazu k úhradě“ současně papírovou formou oznámení, které je zpoplatněno dle Sazebníku KB. Způsob zasílání je stejný jako u „Oznámení o neprovedení příkazu“, tzn. standardně bude generováno papírové oznámení.

Klient Služby může požádat o zrušení zasílání papírového oznámení v pobočce vedoucí mu účet, resp. u svého bankovního poradce. Pokud už má Klient sjednáno potlačení tisku papírového Oznámení o neprovedení příkazu, vztahuje se toto i na oznámení o neprovedení trvalého příkazu, v tom případě nepodniká Klient v tomto směru žádné kroky.

4.12 Odvolávání příkazů

Klient je oprávněn odvolat Příkazy (včetně expresních tuzemských plateb) doručené Bance pouze

- dokud nebyly předány do centrálního zpracování Banky k zúčtování, tzn., jsou ve stavu čekajícím na splatnost
- dokud jsou ve stavu čekajícím na zúčtování, např. z důvodu nedostatku prostředků na účtě

Tyto skutečnosti je možné ověřit na telefonním čísle 955 551 553 (volba 2), případně jiném Bankou sděleném telefonním čísle. Prostřednictvím Služby není možné Příkazy odvolávat.

Požadavek na odvolání Příkazu může být Bance oznámen

- nejpozději v Obchodní den předcházející dni splatnosti příkazu, tj. min. D-1 (kde D=den splatnosti)
- nebo i v den splatnosti příkazu, ale již s rizikem nemožnosti provedení požadavku, byl-li již Příkaz předán do centrálního zpracování Banky k zúčtování

Banka je oprávněna stanovit denní limit pro odvolání Příkazů se splatností připadající na tentýž Obchodní den.

O odvolání příkazu je třeba požádat na telefonním čísle 955 551 553 (volba 2).

Požadavek na odvolání příkazu (buď ve formě celé dávky nebo i jen jedné platby) může oznámit

- Uživatel, který platbu (dávku) opatřil svým podpisem
- Uživatel, který k platbě (dávce) připojil druhý podpis v případě, že platba je opatřena dvěma podpisy

Uživatel sdělí telefonnímu bankéři

- Jméno (název) firmy
- Identifikační číslo firmy (IČ)
- Své jméno a příjmení
- Své ID_Uživatele
- Údaje identifikující rušenou platbu
 - ID platby (generované klientem), tj. sekvenční číslo platby
 - Účet příkazce
 - Banka příkazce
 - Jedinečný identifikátor příjemce
 - Datum splatnosti
 - Částka, měna (dle účtu příkazce)
 - VS, pokud byl uvedený v Příkazu a pouze pro tuzemské platby KS a SS, pokud byly uvedeny v Příkazu
 - Název a adresa příjemce (pro zahraniční platbu)
 - Název a adresa banky příjemce (pro zahraniční platbu)
- Údaje identifikující rušený soubor
 - Čas odeslání souboru
 - Počet příkazů v souboru
 - Souhrnná částka plateb v souboru

Telefonní bankéř z důvodu vyloučení event. chyby zopakuje údaje identifikující platbu. Telefonní bankéř je dále oprávněn z důvodu širšího ověření volajícího (např. při vzniku podezření či pochybností o odeslateli nebo platbě určené ke zrušení) pomocí kontrolních doplňujících otázek (vztahujících se k údajům v *Objednávka poskytnutí služby MultiCash KB*) získat další informace k ověření volajícího. Pokud údaje souhlasí, provede zrušení platby. Jestliže údaje nesouhlasí, zrušení platby odmítne.

Banka umístí do Vývěsky Klienta zprávu o výsledku zrušení platby, tj. zda platba byla zrušena nebo důvod odmítnutí rušící platby (tzn. platba nebyla zrušena). Stejnou informaci zašle souběžně i na poštovní schránku kontaktní osoby klienta uvedené v dokumentu *Objednávka poskytnutí služby MultiCash KB*

Uživatel má zároveň možnost ověřit v aplikaci MC Klient za pomoci Stavového modulu plateb (status plateb), zda platba byla zrušena či nikoliv:

- | | | |
|--------------------|---|-----------------------|
| - Platba přijata | = | platba byla zrušena |
| - Platba odmítnuta | = | platba nebyla zrušena |

4.13 Deaktivace neúplně podepsaného souboru

Soubor, který čeká na kompletní autorizaci v rámci Vzdáleného podpisu, může klient zrušit do devíti dnů po uvedení prvního podpisu, potom je soubor automaticky deaktivován. Klient předává svůj požadavek na zrušení souboru elektronickou poštou na schránku sluzby_pb@kb.cz. *Předmět zprávy není blíže formalizován, Bankou doporučeno označení **Žádost o deaktivaci odeslaného souboru**.*

Požadavek na zrušení souboru (může obsahovat i jen jednu platbu) může zaslat

- Uživatel, který soubor opatřený svým podpisem odeslal
- Uživatel, který má soubor autorizovat Vzdáleným podpisem

Ve zprávě odesílatel uvede minimálně tyto údaje:

- Jméno/název subjektu
- Jméno 1. autorizátora souboru
- Datum a čas odeslání souboru
- Počet příkazů v souboru
- Typ souboru
 - CFD (tuzemský platební styk)
 - CFU (tuzemské urgentní platby)
 - CFA (zahraniční platební styk)
- Důvod zrušení platby (např. mylné zadání apod.)
- Kontaktní telefon pro zpětné volání pracovníka LOP
- Jméno odesílatele
- Datum odeslání požadavku

Pracovník Banky informuje odesílatele požadavku zpětnou zprávou, zpravidla *RE: Žádost o deaktivaci odeslaného souboru* o:

- provedení požadavku s tím, že Klient má možnost si stáhnout protokol s informací o způsobu zpracování souboru v Bance
- zamítnutí požadavku, v tom případě je zpráva zasílána v kopii i na kontaktní osobu uvedenou v Objednávce

Po provedené deaktivaci souboru plateb v Bance Klient nedostane do své MCC aplikace žádný status a do MCC se nenatáhne žádná informace. Klient si může stáhnout protokol s informací o způsobu zpracování souboru v Bance, protokol je generován automaticky na bankovním serveru po deaktivaci souboru ve výše uvedeném smyslu.

5. Avíza

5.1 Zdrojové aplikace pro generování avíz

Banka automaticky generuje avíza kreditní / debetní o platbách

- zadaných prostřednictvím služby MultiCash KB
- realizovaných v rámci Banky elektronickou formou (tj. prostřednictvím aplikací Profibanka, Mojobanka, Mobilní banka, Přímý kanál, EDI KB)
- realizovaných prostřednictvím Expresní linky KB
- realizovaných ostatními systémy v pobočkové síti KB (hotovostní a bezhotovostní převody zpracovávány v on-line režimu)
- došlých z jiných tuzemských bank
- zahraničních „Vyšlo“ / „Došlo“

Avíza nejsou vytvářena pro některé další typy plateb, např. nákup u obchodníka platební kartou, výběr hotovosti platební kartou, úhrada formou trvalého příkazu, připsaný úrok, odepsaný úrok, daň z úroku aj.

Avíza, resp. předavíza jsou generována ve formátu MT942, rozlišení dle.

- pole :86 subpole ?20 podle textu (Avízo, resp. Předavízo – např. text *Avízo ZPS* značí avízo o zahraniční platbě Došlo)
- nebo podle banky partnera
 - vše došlé z KB je již promítnuto do disponibilního zůstatku = avízo
 - vše došlé z jiných bank (kromě zahr. plateb "Došlo") bude promítnuto do disponibilního zůstatku v průběhu dne = předavízo

5.2 Avíza

Avíza o kreditních a debetních platbách s výjimkou plateb došlých z jiných tuzemských bank informují klienta o promítnutí kreditních /debetních prostředků na jeho účtu, tj. promítají se do použitelného zůstatku (ovlivňují jeho výši) během dne:

5.3 Předavíza

Předavíza o platbách došlých z jiných tuzemských bank:

⇒ *Platby standardní z jiných tuzemských bank* jsou připisovány na účet klienta do použitelného zůstatku v průběhu dne, ovšem v okamžiku generování předavíza ještě nemusí být prostředky k dispozici na účtu klienta. Klient však již na základě obdrženého předavíza může zadat platbu (zohledňující již prostředky, jež budou připsány v průběhu dne), která při event. nedostatku prostředků na účtu v průběhu dne bude zpracována v nočním zúčtování s využitím prostředků uváděných v předavízu.

Upozornění: v případě, že došlá platba v CZK má být připsána ve prospěch účtu vedeného v jiné měně než v CZK (např. v EUR), je do předavíza dosazena částka v CZK, ale měna je uvedena EUR. V poznámkovém poli je uveden text „PREDAVIZO z ZCCNB je V měně CZK“. Důvodem je fakt, že konverze do měny účtu je prováděna až při připisování na účet následující den po obdržení předavíza.

⇒ *Platby expresní z jiných tuzemských bank* - jsou připisovány na účet klienta v průběhu dne v časových relacích stanovených bankou, promítají se do použitelného zůstatku (ovlivňují jeho výši) v průběhu dne. Klient na základě obdrženého předavíza může zadat platbu v průběhu dne s využitím prostředků uváděných v předavízu.

⇒ *Úhrady inkas z jiných bank* (položky ve prospěch účtu Klienta Banky) - jsou připisovány na účet klienta do použitelného zůstatku v průběhu dne, ovšem v okamžiku generování předavíza ještě nemusí být prostředky k dispozici na účtu klienta. Klient však již na základě obdrženého předavíza může zadat platbu (zohledňující již prostředky, jež budou připsány v průběhu dne), která při event. nedostatku prostředků na účtu v průběhu dne bude zpracována v nočním zúčtování s využitím prostředků uváděných v předavízu. U těchto položek je shodný režim jako u standardních plateb z jiných tuzemských bank.

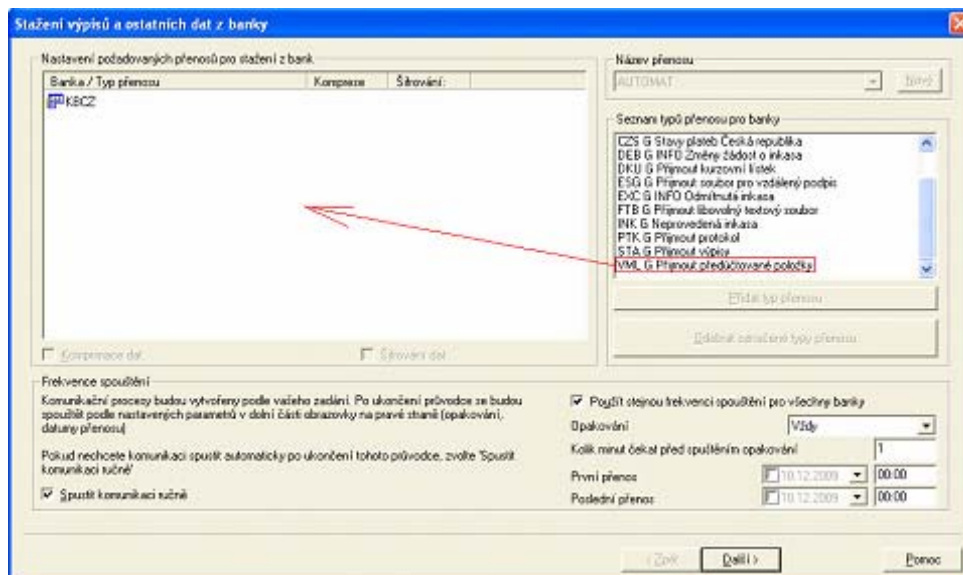
⇒ *Inkasa z jiných bank* (položky na vrub účtu Klienta Banky) - jsou odepisovány z účtu klienta v nočním zúčtování banky, nepromítají se do použitelného zůstatku (neovlivňují jeho výši) v průběhu dne. Klient však na základě obdrženého předavíza musí vzít v úvahu, že tyto prostředky mu budou odepsány v nočním zúčtování banky, tzn., že v nočním zpracování banky musí mít na účtu volné prostředky minimálně ve výši částky uvedené v předavízu, jinak bude inkasní platba evidována ještě min. do

druhého dne (nemá-li Klient s Bankou domluveno jinak) a pokud ani pak nejsou prostředky na účtu, bude platba odmítnuta.

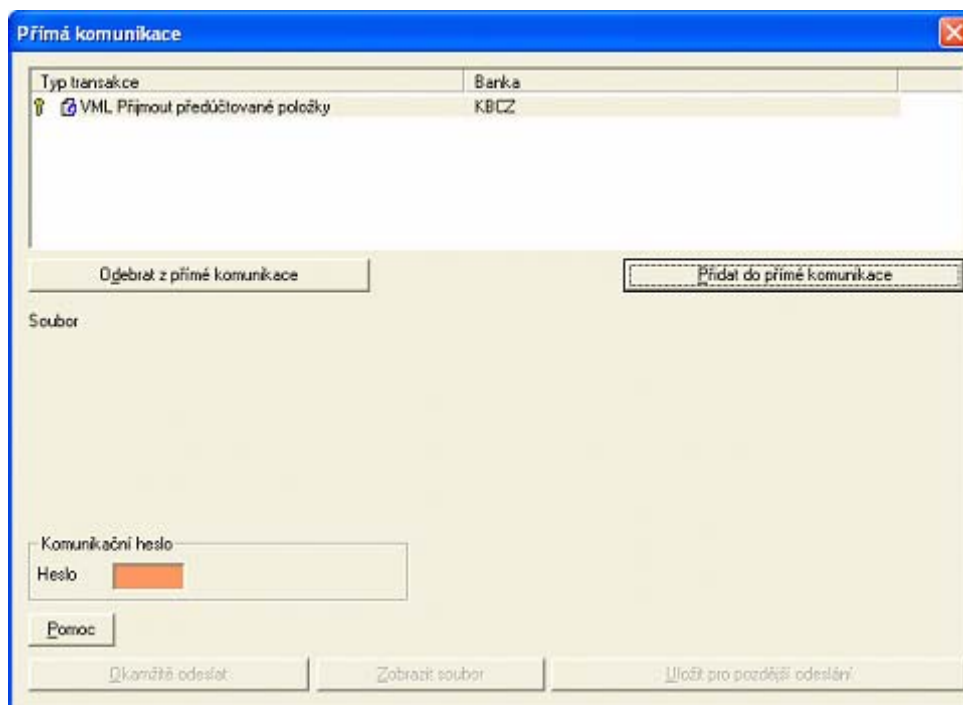
5.4 Zobrazení avíz

Stažení avíz ze serveru banky je volitelné, v aplikaci MultiCash KB jde o typ přenosu "VML Přijmout předúčtované položky". Tento typ přenosu lze realizovat přes menu:

⇒ Komunikace - Stažení výpisů a ostatních dat z banky:



⇒ Komunikace - Přímá komunikace



Avíza jsou ukládána v klientské aplikaci a mohou být viditelná i v textové podobě po rozkliknutí ve stromové nabídce na hlavní obrazovce jako soubor **VML**. Toto jen v případě přiřazení VML do Info panelu, pak je možný náhled na VML soubor stejným způsobem jako na soubor pro výpisy (STA).

Primárně se avíza stáhnou přímo do klientské instance. Stažený soubor je automaticky načten do databáze obrátů, kde je možné se na stažená data podívat v menu Vyhodnocení / Obraty základního modulu aplikace MultiCash (podobně jako na výpisy, resp. jednotlivé obraty ve stejném menu).

Zdrojový soubor VML se po stažení uloží dále do adresáře na lokálním disku v místě instalace MCC\MCCWIN*.*. Pro jeho otevření postačí jakýkoliv textový editor. Formát souboru pro avíza je založen na formátu swiftové zprávy MT942. Pro snazší orientaci, o jaký typ avíza se jedná, jsou v souboru konstanty uváděné v tabulce níže.

Texty, které je možné využít k rozlišení typu avíza jsou v poli :86, subpole ?20

:86:010?20PREDAVIZO ZCCNB inkaso	předavízo na inkaso z národního clearing
:86:010?20PREDAVIZO ZCCNB uhrada	předavízo na úhradu z národního clearing
:86:010?20AVIZO MF uhrada	avízo o úhradě prováděné mimo elektronické kanály
:86:010?20AVIZO MF inkaso	avízo o inkasu prováděném mimo elektronické kanály
?20Avizo TPS inkaso	avízo o tuzemském inkasu prováděném přes elektronické kanály
?20Avizo TPS uhrada	avízo o tuzemské úhradě prováděné přes elektronické kanály
?20Avizo ZPS	avízo ze zahraničních plateb

5.5 Avíza k zahraniční platbě v CZK zúčtované jinou bankou

K zahraniční platbě v CZK, která je účtována jinou bankou ve prospěch účtu klienta KB, má jiná banka povinnost předat příjemci informace o této platbě, tj. název plátce, účel platby, výši původně odeslané platby a částku poplatků zúčtovaných jinou bankou. Tyto informace předávají banky v různé formě s tím, že mohou být uváděné také v polích „kreditní informace“ a „debetní informace“.

Pole „kreditní/debetní informace“ není zobrazováno ve výpisech. V systému MultiCash KB je v poli „kreditní informace“, resp. „debetní informace“ zobrazováno z kapacitních důvodů pouze 35 znaků. Jestliže klient nemá z těchto kapacitních důvodů dostatek informací k platbě, může se obrátit na svého bankovního poradce s požadavkem na pořízení otisku obrazovky z centrálního účetního systému banky.

5.6 Avíza k zahraničním platbám Došlo – BIC kód banky partnera

Platby došlé do KB ze zahraničí nebo v cizí měně z tuzemských bank mají v avízu přiřazeno označení banky partnera BIC kódem banky Sociétés Générale (dále jen „SOGE“), tj. SOGEFRPPXXX, a to i přesto, že bankou partnera není přímo banka SOGE. Důvodem je to, že všechny platby Došlo přicházejí do KB přes banku SOGE a KB tak obdrží v označení původce platby již automaticky banku SOGE.

6. Výpisy

6.1 Výpisy z účtů - první vytvoření po instalaci klientské aplikace MultiCash

První zůstatek účtu se natáhne do klientské aplikace MultiCash s prvním stažením výpisu z účtu. Pokud však na účtu nejsou žádné pohyby, nejsou výpisy vytvářeny. Tzn., že k úspěšnému stažení prvního výpisu může dojít až v případě, že došlo k pohybu na účtu, v klientské aplikaci MultiCash tak dojde i k prvnímu zobrazení zůstatku na účtu.

6.2 Výpisy z účtů – stažení v jednom nebo více souborech

Výpisy z účtu stahuje klient z bankovního MultiCash serveru v jednom souboru (STA), tzn. výpisy ze všech účtů pro daného Klienta jsou v jednom souboru.

V případě potřeby Klienta je možné zajistit režim stahování výpisů po jednotlivých účtech (1 soubor = 1 účet), resp. po skupinách účtů (např. 1.soubor = 3 účty, 2.soubor = 2 účty, apod.). Tyto řešení jsou vždy individuální v závislosti na provozních podmínkách Klienta. Klient je musí vždy předem předjednat s Bankou, resp. s firmou Management Data Praha (MDP), dodavatelem aplikace MultiCash.

Zajištění požadavku Klienta:

- buď prostřednictvím aplikace dodané firmou MDP na klientskou stranu, aplikace rozdělí stažené soubory (STA) dle požadavku klienta.
- nebo prostřednictvím specifické administrace na bankovním MultiCash serveru – řešení spočívá ve vytvoření dalšího identifikátoru *Customer_ID* pro stejného klienta včetně vygenerování BPD souborů pro nové uživatele stejného klienta. Toto řešení má též dopad i do nastavení klientské aplikace, proto je vždy nezbytná spolupráce s firmou MDP.

6.3 Výpisy z účtů vedených u jiných bank, swiftová zpráva MT940

Po dohodě Klienta s Bankou (tzn. vyplnění potřebných údajů v dokumentu „*Objednávka poskytnutí služby MultiCash KB*“) může Klient prostřednictvím Služby získávat zprávy o zúčtování příkazů v jiné (zpravidla zahraniční) bance, a to i v případě, že daná banka nepoužívá systém MultiCash. Zpráva slouží Klientovi k získání informace o stavu prostředků na klientském účtu vedeného v jiné bance, s kterou třeba ani nemá sjednanou žádnou komunikaci pro elektronický platební styk. Výpisy z účtů vedených jinými bankami, jsou Komerční bance doručovány pouze ve formě swiftové zprávy MT940.

Za věcnou i formální správnost těchto výpisů nenese KB odpovědnost a nijak ji nekontroluje. Klient si sám kontroluje navazování výpisů a jejich obsah. Při zjištění chyby kontaktuje Klientskou podporu KB. V případě zjištění chyby v KB budou výpisy pro Klienta opakovaně distribuovány. V případě chyby vně KB bude KB na opakovaném zaslání výpisů spolupracovat s bankou výpisy odesílající.

KB předává Klientům prostřednictvím Služby příslušné výpisy průběžně v době 7:00 – 17:00 hodin v obchodních dnech KB, výpisy za pátek jsou k dispozici zpravidla v pondělí.

Náležitosti a podmínky opravňující Klienta k přijímání výpisů ve swiftovém formátu MT940 z účtu vedeného jinou bankou je Klient povinen si sjednat předem v bance vedoucí příslušný účet.

Klient proto musí sám předem

- v příslušné bance dát požadavek na odesílání výpisů z daného účtu do KB
 - zpravidla je to umožněno na základě smlouvy mezi tamní bankou a Klientem
 - tamní bankou může být služba zpoplatněna (např. formou měsíčního paušálního poplatku)
- ověřit u banky vedoucí účet, že dokáže předávat zprávy ve swiftovém formátu MT940
- zajistit u příslušné banky, že výpisy ve formátu MT940 budou zasílány do KB.

Vzhledem k tomu, že banky mohou předávat swiftovou zprávu MT940 s některými údaji, které nemusí být konzistentní s nastavením kontrolních parametrů v KB, je třeba považovat první přenos výpisu pro Klienta za pilotní. KB se v případě obdržení „nečitelného“ výpisu domluví s odesílající bankou na pravidlech používaných údajů v rámci swiftové zprávy MT940

Pokud Klient neobdrží výpis z účtu vedeného v jiné bance, oznamuje tuto skutečnost Klientské podpoře KB. Klient může používat Službu bez funkčnosti získávání výpisů MT940 z jiných bank. Pokud se rozhodne k jejímu používání v průběhu trvání Služby předkládá Bance dokument Banky „*Změnové údaje klienta pro službu MultiCash KB*“. Totéž platí při rozšíření funkčnosti o další banku, z níž bude získávat výpis z účtu

(klient zpočátku využíval např. této funkčnosti pouze u jedné banky) nebo při ukončení této funkčnosti, ale stále v době trvání smlouvy o používání Služby.

6.4 Výběr informací uváděných na výpisech MT940 pro tuzemské platby

Záhlaví výpisu může být (ale také nemusí být bankou generováno) uvedeno řetězcem znaků (např. {F01KOMBCZPPAXXX0000000000}{2:I942XXXXXXXXXXXXXN}{3:{111:XXXXXXXXXXXXXXXXXX}}, jenž slouží k identifikaci (oddělení) jednotlivých výpisů. Soubor ve formátu MT940 může obsahovat i jiné další informace, avšak relevantní informace pro zpracování se nachází mezi poli :20: a :65:.

Pole Reference :20: - zde je uváděn řetězec ve tvaru RRMDD a čas (s přesností na ms) vytvoření, např. :20:10091005001209, což znamená, že se jedná o den 10.09.2010, čas 5:00:12 a 09 ms.

Pole Řádek pohybu :61: - nepovinné textové **subpole 4 Druh měny**. Bankou není toto subpole využíváno, automaticky je doplňována konstanta NONREF.

Pole Počáteční saldo :60x: - počáteční zůstatek

Např. :60F:D080827EUR169280,47 značí, že počáteční zůstatek byl záporný, viz D = debet.

Pole Řádek pohybu :61: - povinné textové **subpole 6 Textový klíč**. Bankou není blíže určován typ platby, automaticky je doplňován řetězec „MSC“ (popř. „NMSC“ nebo „FMSC“), při načítání výpisů do systému klienta není toto pole využito. Typ platby lze poznat ze subpole ?61 **TPS-kód operace** v poli :86:.

Pole Řádek pohybu :61: - textová **subpole 7 – 9 Reference**. Bankou není generována reference a proto je automaticky uváděna hodnota NONREF.

Poznámka: pokud klient potřebuje do účetnictví své reference, je třeba využít symbolů. Ty je možné v KB zadat i pro zahraniční platby a to využitím domluvených stringů v poli Účel platby v zahraniční platbě. Při zpracování v KB je zajištěno přenesení těchto údajů do symbolů a navrácení ve výpise. Domluvené stringy "/VS/nnnnnnnnnn" nebo "/SS/nnnnnnnnnn" nebo "/KS/nnnnnnnnnn", kde n je číselná hodnota

Pole Konečné saldo :62x: - koncový zůstatek

Např. :62F:D080827EUR166983,77 značí, že koncový zůstatek byl záporný, viz D = debet.

Pole Aktuální saldo dle valuty :64: - disponibilní zůstatek

Např. :64:C080827EUR33016,23 značí, že disponibilní zůstatek byl kladný, viz C = kredit.

Pole Pole dalších informací :86: - **numerické subpole 1** může hodnota XXX nabývat hodnot „010“, „020“, „030“, „040“, „050“ a určuje kód obchodní případu (domácí platby, zahraniční platby, SEPA)

Pole Pole dalších informací :86: - **subpole ?00** označuje kurz platby. V případě, že originální částka platby je současně v měně účtu plátce (nedošlo ke konverzi) je pro kurz (následuje po typu obchodního případu) uvedena hodnota „1“, viz příkladně řetězec ?00000100000000.

Pole Pole dalších informací :86: - **subpole ?28** označuje TPS-kód transakce/doplňkový kód

Při účtování v centrálním účetním systému Banky se používají Transaction Code (TC)/ Supplementary Code (SC) Code – např. 51/15, je-li TC > 49, jedná se o debetní operace, je-li TC < 50, jedná se o kreditní operace. Na TC jsou navázány i Systémové texty, které jsou v subpoli ?63. SC není z klientského hlediska významný

Pole Pole dalších informací :86: - **subpole ?29** označuje TPS-ID přidělené

Jednoznačná identifikace platby generována systémem elektronického bankovníctví KB. Možno využít při reklamaci. Podle této identifikace (viz první pozice zleva) lze rozlišit, jaký kanál elektronického bankovníctví je zdrojem platby:

I	=	mojebanka
P	=	profibanka
D	=	Přímý kanál,
E	=	EDI
M	=	MobilníBanka
B	=	MojePlatba
T	=	eTrading
U	=	MultiCash

Pokud platba nebyla předána prostřednictvím elektronického bankovníctví, uvedená identifikace není přidělena. Např. identifikace U000007YWGT znamená, že zdrojem platby je aplikace MultiCash.

Pole Pole dalších informací :86: - **subpole ?60** označuje TPS-Identifikace položky

Identifikace přidělená v centrálním účetním systému Banky. Možno využít při reklamaci. Podle prvních třech pozic lze rozlišit režim zpracování v KB, kde mj.

001	=	účtováno online systémem elektronického bankovníctví již v průběhu obchodního dne
258	=	účtováno dávkou pro aplikaci mojebanka
259	=	účtováno dávkou pro aplikaci profibanka
260	=	účtováno dávkou pro aplikaci Přímý kanál
261	=	účtováno dávkou pro aplikaci EDI nebo MultiCash (pro MultiCash do 22.6.2011)
262	=	účtováno dávkou pro aplikaci eTrading
263	=	účtováno dávkou pro aplikaci MultiCash od 23.7.2011
120	=	platba obdržena z jiné banky přes clearing ČNB
205	=	operace platební kartou

Např. identifikace 001-09092010 1602 602008 487113 znamená, že platba byla zúčtována online způsobem systémem elektronického bankovníctví již v průběhu obchodního dne

Pole Pole dalších informací :86: - subpole ?61 označuje TPS-kód operace

Informace o typu platby – „úhrada“ nebo „inkaso“

Pole Pole dalších informací :86: - subpole ?62 označuje TPS-ID generované klientem

Jednoznačná identifikace generovaná na bankovním MultiCash serveru KB v rozsahu 35 znaků, kde posledních 7 pozic identifikuje konkrétní subjekt - viz údaj *Aplikační _ID (WS)* ve smluvním dokumentu *Objednávka poskytnutí služby MultiCash KB* - evidovaný v databázi klientů služby MultiCash KB. Např. ID = MCFDI20100909114015000000001LAKTMU2 identifikuje subjekt Laktos, jenž má Aplikační _ID (WS) = LAKTMU20.

Pole Pole dalších informací :86: - subpole ?63 označuje Systémový popis

Systémový popis provedené operace - viz výše subpole ?28. Vzhledem k provázanosti systémového popisu na interní parametry centrálního účetního systému Banky (např. na Transakční kódy) a k průběžným úpravám dle vývoje nových operací, není číselník tohoto subpole zveřejňován. Klient se v případě potřeby bližších informací k systémovému popisu může obrátit na Klientskou podporu služby MultiCash KB - kontakt viz poslední strana tohoto dokumentu.

Pole Pole dalších informací :86: - subpole ?64 označuje Poznámka 1

Pro platby zadávané přes MultiCash je Bankou automaticky generovaná doplňující informace ZADANO KANALEM MULTICASH dokládající, že platba byla zadána prostřednictvím aplikace MultiCash.

6.5 Neuvádění speciálních znaků na výpisech MT940

Údaje uváděné na výpisech respektují povolenou znakovou sadu SWIFT zprávy:

S.W.I.F.T. Character Set (X Character Set)

CBTs communicating with S.W.I.F.T. use EBCDIC code. The character set is as follows:

a b c d e f g h i j k l m n o p q r s t u v w x y z
A B C D E F G H I J K L M N O P Q R S T U V W X Y Z
0 1 2 3 4 5 6 7 8 9
/ - ? : () . , ' + { }

Jiné znaky jsou nepovolené a Bankou jsou na výpisech nahrazovány mezerami. Jedná se zejména o tyto znaky: `!@#\$%&* _;[]

Příklad:

Jestliže plátce uvede v AV poli znak „@“, na výpisech příjemce se tento znak neobjeví, v příslušném poli je nahrazen mezerou – např.: text

„podnik@seznam.cz“ je na výpisech příjemce uveden ve tvaru „podnik seznam.cz“

7. Zůstatky

Při použití funkčnosti Aktuální informace o zůstatcích jsou Klientovi dispozici údaje uváděné v tabulce níže, ovšem s tím, že údaje zvýrazněné stínováním jsou dostupné jen těm Klientům, kteří mají s Bankou sjednání službu FOA – Cash pooling (FOA = Flexi On-line Autorizace), v níž účty sdílejí své prostředky v rámci FOA Available balance.

Číselný kód KB v rámci ČR	=	0100
Číslo účtu klienta	=	Klientem zvolené číslo Účtu
Stav účtu	=	NEW (nový) - účet dosud bez vložených prostředků
	=	Active (aktivní) - Účet klientovi dostupný pro debetní i kreditní platby
	=	Inactive (neaktivní) - Účet není Klientovi dostupný pro debetní i kreditní platby
Datum	=	Aktuální datum dle kalendáře,
Obchodní den	=	Obchodní den Banky
Aktuální použitelný zůstatek	=	Zůstatek Účtu po zohlednění debetních a kreditních transakcí na Účtu v průběhu dne, (zahrnuje též blokace z operací platebními kartami, prostřednictvím služby MojePlatba a dále i rezervace, exekuce a ostatní blokace na Účtu)
SUMA dnešní činnosti (depozita) / Čerpáno ke dni (úvěry)	=	Součet dnešní činnosti k danému účtu (objem pohybů na Účtu během aktuálního dne)
Blokace z operací platební kartou	=	Blokované prostředky na Účtu po autorizaci platby platební kartou (ATM/POS), k uvolnění této blokace dojde při zaúčtování. V této položce jsou zahrnuty i blokace z plateb provedených prostřednictvím služby MojePlatba.
Cash Pool ID	=	Číslo POOLového účtu Klienta
Autorizovaný použitelný zůstatek účtu	=	Aktuální částka kreditního zůstatku Zapojeného účtu, pro který je stanoveno FO nesdílení kreditů. Tato hodnota představuje pouze vlastní prostředky Zapojeného účtu, které nebudou započítávány do FO disponibilního zůstatku cash poolu a nebudou tak sdíleny s ostatními Zapojenými účty a Poolovým účtem v Době on-line zpracování.
Disponibilní použitelný zůstatek Cash poolu	=	Aktuální disponibilní zůstatek Poolového účtu a všech Zapojených účtů, který je sdílen v Době on-line zpracování všemi Zapojenými účty a Poolovým účtem a který se vypočítává jako aktuální součet kreditních zůstatků Poolového účtu a Zapojených účtů a kontokorentního úvěrového rámce Poolového účtu po odečtení součtu FO nesdílených částek všech Zapojených účtů
Z toho k dispozici pro tento účel	=	Hodnota stanovená pro Zapojený účet a je určena jako rozdíl mezi hodnotou FO limit pro vypůjčení a výší prostředků, které byly během jednoho Obchodního dne v rámci Doby on-line zpracování čerpány ve prospěch Zapojeného účtu z prostředků tvořících FO disponibilní zůstatek cash poolu
Nesdílené prostředky	=	Část zůstatku účtu, která není přidělena do Cash poolu. Zobrazuje se pouze pro účet zařazený do Cash poolu.

Vzor obrazovky s dotazem na aktuální zůstatek

Vzor obrazovky s dotazem na aktuální zůstatek včetně zůstatků FOA

28/31

Poznámka: **Sdružený klient** získá informace za všechny účty, na které má přístup.

8. Formáty

8.1 Formát souboru tuzemských plateb CFA, CFD, CFU - pole RF

Upozornění: pole RF (stav zpracování plateb) do CFA/CFD/CFU souborů není třeba generovat u plateb importovaných do klientské aplikace MultiCash (MCC), toto zajišťuje MCC automaticky. Avšak u plateb zasílaných do Banky napřímo přes MCC nebo MCT (MultiCash Transfer) musí být pole RF v souboru obsaženo.

8.2 Přehled specifik KB ve formátu souboru zahraničních plateb CFA

Při používání formátu CFA je třeba respektovat níže uvedený výčet specifik plnění pole :70: *Účel platby* pro Komerční banku:

- Pro všechny **FX platby** je nutno uvést na prvních sedmi pozicích prvního řádku řetězec znaků /FOREX/, tj. lomítko slovo FOREX lomítko (vše bez mezer)
- Pro **inkasní platby v rámci KB** ve stejné cizí měně je nutno uvést na prvních osmi pozicích prvního řádku řetězec znaků /INKASO/, tj. lomítko, text INKASO, lomítko (vše bez mezer).
- Pro **zadání cizoměnové platby s konverzí v měně účtu plátce v rámci KB**
 - Kód měny je nutno uvést vždy u částky platby v poli Měna, stejný jako měna protiúčtu plátce
 - na prvních pěti pozicích prvního řádku účelu platby je nutno uvést řetězec znaků /UCM/ tj. lomítko, text UCM, lomítko (vše bez mezer)
- Pro **zadání cizoměnové platby s konverzí v měně protiúčtu v rámci KB**
 - Kód měny je nutno uvést vždy u částky platby v poli Měna, stejný jako měna protiúčtu.
- Pro případné **zadání platebních symbolů u**
 - cizoměnové platby (bez konverze, s konverzí) v rámci KB
 - inkasní platby v cizí měně v rámci KB

je nutno uvést řetězec znaků:

- /VS/nnnnnnnnnn, kde hodnota n = max. 10 numerických znaků
- /KS/nnnnnnnn, kde hodnota n = max. 7 numerických znaků
- /SS/nnnnnnnnnn, kde hodnota n = max. 10 numerických znaků

8.3 Formát zprávy MT101 – desetinná místa částky platby

Platby v běžných konvertibilních měnách ve formě Pokynů RFT mohou být zadávány s hodnotou částky pouze na dvě desetinná místa. Pokud budou předány jinak, nebude platba Bankou odeslána. Při uvedení hodnoty částky na 3 desetinná místa nelze totiž vyloučit, že Klient neposílá platbu s řádovou chybou. Pouze u japonské měny (JPY) nesmí být za desetinnou čárkou žádná hodnota.

8.4 Formát ABO

Používá-li Klient formát ABO ve svém interním účetním systému, nelze data z tohoto systému importovat do klientské aplikace MultiCash, neboť MultiCash nepodporuje formát ABO. Banka nemá vytvořený konverzní můstek pro předávání dat mezi formáty ABO a MultiCash. V případě potřeby zajistí pro Klienta konverzní program dodavatel jeho účetního SW, popř. též fa MDP.

9. Podpora

9.1 Podpora Služby

9.1.1 Klientská podpora Služby Komerční bankou

Telefon: +420 955 551 553 (využitím volby 2 dojde ke spojení s pracovníkem klientské podpory)

Fax: +420 955 533 959 (pro účely administrace)

E-mail: sluzby_pb@kb.cz

V pracovních dnech 7.30 hod. - 17.00 hod.

9.1.2 Servisní podpora Služby firmou Management Data Praha

Telefon: +420 251 021 383

E-mail: helpdesk@mdpraha.cz

V pracovních dnech 7.00 hod. - 18.00 hod.

9.2 Servisní zásah

Servisním zásahem se rozumí výjezd techniků firmy Management Data Praha nebo Banky ke Klientovi za účelem

- odstranění vzniklé závady či nefunkčnosti klientské MC aplikace nebo
- provedení úprav a změn dle požadavků Klienta.

Rozsah příčin vyvolávající nutnost servisního zásahu je velmi různorodý, jako příklad je zde uveden výčet nejčastějších důvodů servisního zásahu způsobený zaviněním Klienta:

- Nová (opakovaná) instalace, zpravidla z důvodu nepřipravenosti Klienta (HW, SW, LAN, nepřítomnost uživatelů atp.),
- Úprava SW
- Změna nastavení aplikace MC Klienta
- Reinstalace lokální verze na síťovou nebo naopak

S požadavkem na servisní zásah se Klient obrací na Klientskou podporu KB.

Klient oznamuje svůj požadavek telefonicky 955 551 553 (volba 2).

Banka pak zajistí servisní zásah vlastními silami nebo jej zprostředkuje u dodavatelské firmy aplikace MultiCash. Banka, resp. dodavatelská firma kontaktuje Klienta do 24 hodin po oznámení jeho požadavku na servisní zásah a dohodne s ním termín servisního zásahu nejpozději následující pracovní den, nedohodnou-li se vzájemně jinak

Servisní zásah je placenou službou s cenou dle aktuálně platného Sazebníku. Předběžnou (odhadnutou) výši ceny servisního zásahu sdělí klientovi zástupce fy MDP, resp. Banky, bude-li servisní zásah proveden pracovníkem Banky.

9.3 Dostupnost informací

9.3.1 WEB Komerční banky

Základní informace o službě

<http://www.kb.cz/cs/firmy/firmy-s-obratem-nad-60-milionu/ucty-a-platby/multicash.shtml>

Obchodní podmínky

<http://www.mojebanka.cz/cs/stahnete-si.shtml>

MultiCash KB - příručka pro předávání dat

<http://www.mojebanka.cz/cs/stahnete-si.shtml>

9.3.2 Telefonní kontakt KB

Infolinka KB

800 111 055

9.3.3 WEB firmy Management Data Praha

Obecné informace o aplikaci, formáty

<http://www.mdpraha.cz>