



MASARYKOVA UNIVERZITA EKONOMICKO-SPRÁVNÍ FAKULTA

Katedra financí

Osobní finance

Platební styk

Ing. Gabriela Oškrdalová, Ph.D.
e-mail: oskrdalo@econ.muni.cz

Tento studijní materiál byl vytvořen jako výstup z projektu č. CZ.1.07/2.2.00/15.0189.



INVESTICE DO ROZVOJE VZDĚLÁVÁNÍ

Platební styk

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

Platební styk a jeho klasifikace

- vymezení

- *klasifikace:*
 - forma peněz použitých k úhradě – hotovostní platební styk, bezhotovostní platební styk
 - teritorium transakce – tuzemský platební styk, zahraniční platební styk, * přeshraniční platby
 - počet bank v transakci – vnitrobankovní platební styk, mezibankovní platební styk
 - rychlost platby – standardní platební styk, expresní platební styk

Hotovostní platební styk

- použití

- výhody a nevýhody

- omezení

zákonné omezení od r. 2004 – platby (až na zákonné výjimky) nad 15 000 EUR a jejich ekvivalent v domácí měně musí být prováděny bezhotovostně (úprava platná do 26.5.2011)

aktuálně dle zákona „Poskytovatel platby, jejíž výše překračuje částku 350 000 Kč, je povinen provést platbu bezhotovostně;“ (až na výjimky stanovené zákonem, podrobněji viz zákon č. 254/2004 Sb., o omezení plateb v hotovosti a o změně zákona o správě daní, v platném znění)

Hotovostní platební styk - účastníci

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

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

Hotovostní platební styk

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

Vnitrostátní poštovní poukázky

- poštovní poukázka A
- poštovní poukázka A – Daňová složka (* skončila k 31. 12. 2010 a není již na pobočkách České pošty přijímána, důvod - ukončení smluvního vztahu ze strany MF ČR. Platby na účty všech finančních a celních úřadů lze dnes hradit prostřednictvím stávajícího platebního dokladu Poštovní poukázka A)
- poštovní poukázka A – doklad V
- poštovní poukázka B
- poštovní poukázka C
- poštovní poukázka D

Poštovní poukázka A

Poštovní poukázka A
Podací lístek
Podací číslo
Cena
Česká pošta, s.p.
IČ 47134983
ČESKÁ POŠTA

Účel platby
SPLÁTKA

Číslo Kč 2380 00 h
Tr. kód 114

Slovy Dvatisícetřistaosmdesát Kč 00 h

Adresa majitele účtu
LBD Praha 3
Lucemburská 49
130 00 Praha 3

Adresa příjemce
LBD Praha 3
Lucemburská 49
130 00 Praha 3

Č. účtu / Kód banky 19-13870512/0100
V. symbol 210366
S. symbol

Odesílatel
Jiří Kouba
Vinohradská 88
130 00 Praha 3
Č. účtu /0300

Číslo Kč 2380 00 h
Tr. kód 114

Ve prospěch účtu*)
0 0 0 0 1 9 0 0 1 3 8 7 0 5 1 2

Kód banky 0 1 0 0
V. symbol 2 1 0 3 6 6
K. symbol 0 5 5 9
S. symbol

*) Údaje zaevidujte výrazem, první část čísla účtu (předčíslo) uvedte před výrazemno svíšen čárou

Odesílatel (hůlkovým písmem, tiskem)
Jméno J I Ř Í
příjmení K O U B A
ulice (obec), č. domu, PSČ, dotávací pošta
V I N O H R A D S K Á 8 8
1 3 0 0 0 P R A H A 3

Vyplní plátcce - majitel Postžira nebo Postkonta jen při bezhotovostní úhradě

Datum, právoplatný podpis

Datum splatnosti

Záčetjte na vrub účtu plátcce 0 0 0 0 0 0 0
Kód banky 0 3 0 0

114<

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

Poštovní poukázka C

Poštovní poukázka C Podací listek		Poštovní poukázka C	
Česká pošta, s.p. IČ: 47114983		Číslo Kč 6500 00	Tr. kód 117
Cena 6500 Kč 00 h		<input type="checkbox"/> Uhlita pro vyplátní	Nevyplácet před
Slovy Šest tisíc pět set		<input checked="" type="checkbox"/> Do vlastních rukou vyhradit jen adresáta	<input type="checkbox"/> Dodávka
Adresát JANA NOVOTNÁ DLAŽDĚNÁ 15 602 00 BRNO 2		<input type="checkbox"/> Pomínky	<input type="checkbox"/> Do vlastních rukou
Odesílatel JIRÍ DVOŘÁK LUCEMBURSKÁ 48 130 00 PRAHA 3		Povinné musí být vyplněny údaje číslo Kč, adresa adresáta a odesílatce.	PSČ adresáta musí být uvedeno v předtištěném rámečku.
Podací znaky 602 00 BRNO 2		Další pokyny pro vyplnění jsou uvedeny na zadní straně.	117+
Zpráva pro adresáta BŘEZEN 2007			

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

Vnitrostátní poštovní poukázky – doplňkové služby

- dodejka
- dodání do vlastních rukou
- dodání do vlastních rukou výhradně jen adresáta
- termínovaná výplata
- změna místa dodání / dosílka – poukázaná peněžní částka může být dodána v jiném místě než uvedeném v poštovní adrese, jestliže se o novém místě pobytu nebo o novém sídle adresáta pošta dozvěděla od adresáta nebo jiným hodnověrným způsobem

Vnitrostátní poštovní poukázky a doplňkové služby

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

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

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

Hotovostní platební styk - mezinárodní

- poštovní poukázka Z/A
- poštovní poukázka Z/C
- Eurogiro
- WESTERN UNION ®

Bezhotovostní platební styk

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

Běžný účet

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

Příkaz k úhradě a příkaz k inkasu

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

Platební příkaz pro zahraniční platební styk

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

SIPO

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

Elektronické bankovníctví

- vymezení
- výhody a nevýhody

Platební karty

- vymezení
- výhody a nevýhody
- *klasifikace:*
 - podle způsobu zúčtování transakcí
 - podle záznamu dat
 - teritoria
- náležitosti

Další produkty elektronického bankovníctví

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

Finanční arbitr

(www.finarbitr.cz)

- **Hlavním posláním Kanceláře finančního arbitra je zajištění rychlého, bezplatného a efektivního vyřizování sporů klientů s institucemi mimosoudní cestou.**

- Finanční arbitr je kompetentní k rozhodování sporů mezi:
 - poskytovateli platebních služeb a uživateli platebních služeb při poskytování platebních služeb
 - vydavateli elektronických peněz a držiteli elektronických peněz při vydávání a zpětné výměně elektronických peněz
 - věřiteli nebo zprostředkovateli a spotřebiteli při nabízení, poskytování nebo zprostředkování spotřebitelského úvěru

- investičními fondy, investičními společnostmi nebo zahraničními investičními společnostmi a spotřebiteli ze standardních fondů kolektivního investování a speciálních fondů kolektivního investování, které shromažďují peněžní prostředky od veřejnosti, pokud je jinak k rozhodnutí tohoto sporu dána pravomoc českého soudu, je příslušný též finanční arbitr. Sjednání rozhodčí smlouvy nevyklučuje pravomoc finančního arbitra. Finanční arbitr usiluje zejména o smírné vyřešení sporu.
- Institut finančního arbitra byl zřízen k 1. 1. 2003, a to v rámci harmonizace práva ČR se zeměmi EU (viz z. č. 229/2002 Sb., o finančním arbitrovi). Finančního arbitra a zástupce finančního arbitra jmenuje vláda na návrh ministra financí na funkční období 5 let z osob splňujících podmínky stanovené uvedeným zákonem (bezúhonnost, plná způsobilost k právním úkonům, dobrá pověst, dostatečná kvalifikace a zkušenosti).

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

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

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

Kompetence finančního arbitra

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

K rozhodování sporů mezi

- a) poskytovateli platebních služeb a uživateli platebních služeb při poskytování platebních služeb,*
- b) vydavateli elektronických peněz a držiteli elektronických peněz při vydávání a zpětné výměně elektronických peněz,*
- c) věřiteli nebo zprostředkovateli a spotřebiteli při nabízení, poskytování nebo zprostředkování spotřebitelského úvěru1),*
- d) investičními fondy, investičními společnostmi nebo zahraničními investičními společnostmi a spotřebiteli ze standardních fondů kolektivního investování a speciálních fondů kolektivního investování, které shromažďují peněžní prostředky od veřejnosti,*
pokud je jinak k rozhodnutí tohoto sporu dána pravomoc českého soudu, je příslušný též finanční arbitr (dále jen „arbitr“). Sjednání rozhodčí smlouvy nevyklučuje pravomoc arbitra. Arbitr usiluje zejména o smírné vyřešení sporu.

Příklady sporů, které je finanční arbitr oprávněn řešit (<http://www.finarbitr.cz/cs/spory-vzory-sporu-v-kompetenci-fa.html>):

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

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

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

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

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

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

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

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

■ *Opožděný převod ze strany banky*

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

■ *Pojištění ke kreditní kartě*

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

■ *Odúčtování platby bez autorizace klientem*

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

Příklady sporů, které není finanční arbitr oprávněn řešit (<http://www.finarbitr.cz/cs/spory-vzory-sporu-mimo-kompetenci-fa.html>):

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

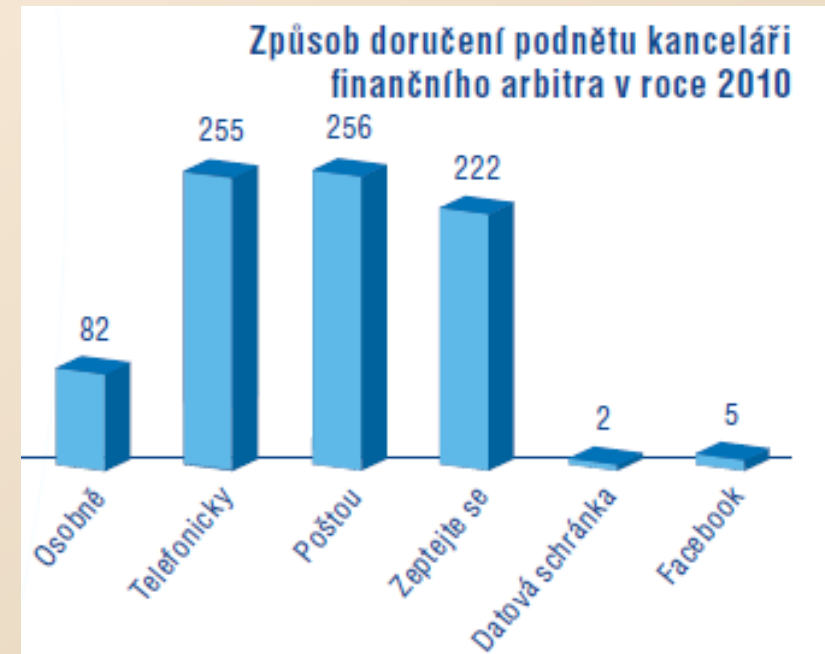
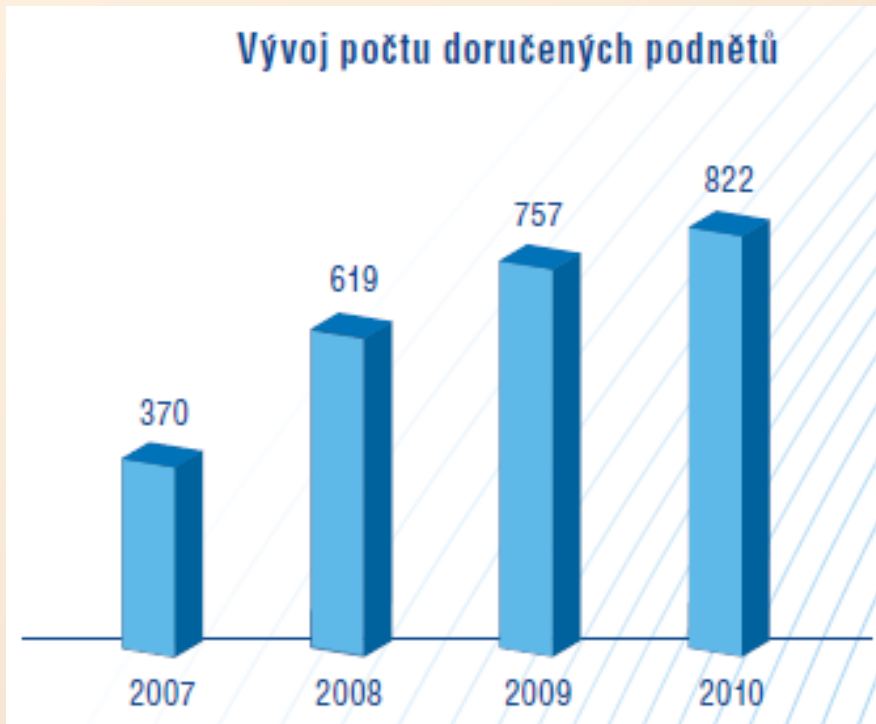
■ *Smluvní podmínky*

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

■ *Pojistné plnění u pojišťovny*

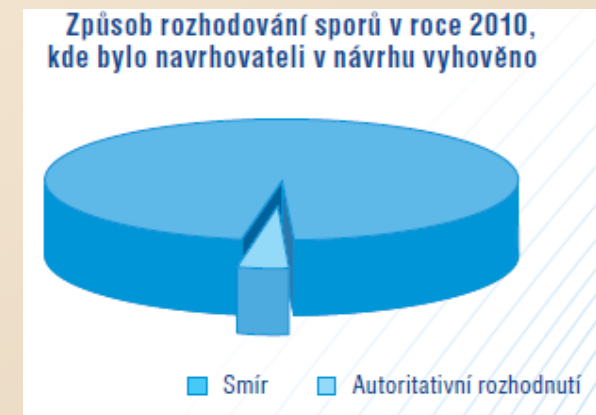
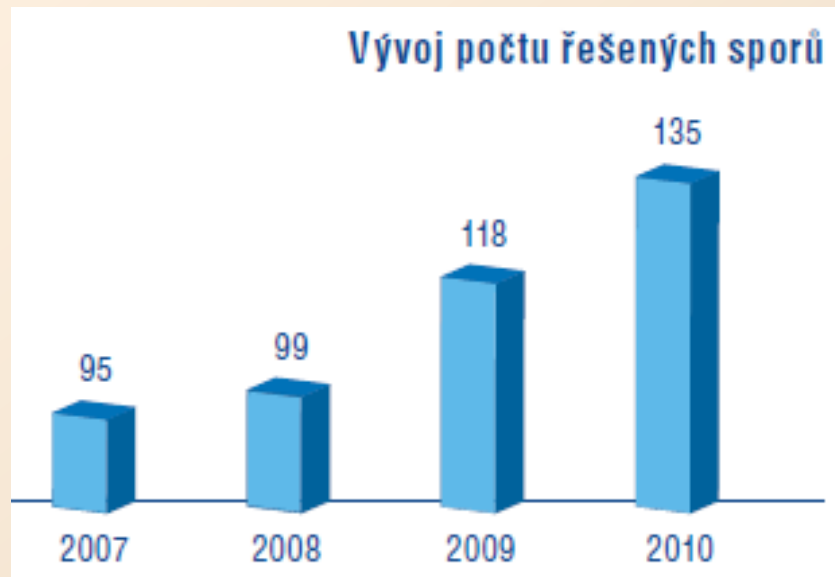
Vznikl mi problém u pojišťovny ohledně pojistného plnění. Měl jsem pojištěný vůz na částku 250 000,- Kč a po jeho odcizení mi pojišťovna vyplatila pouze 136 000,-Kč. Pojišťovna mou reklamaci neuznala z důvodu, že dle dokumentace vůz neodpovídal původnímu pojištění.

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



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

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



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

Finanční arbitr ČR – 2011 – přijaté podněty dle oblastí

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

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

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

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

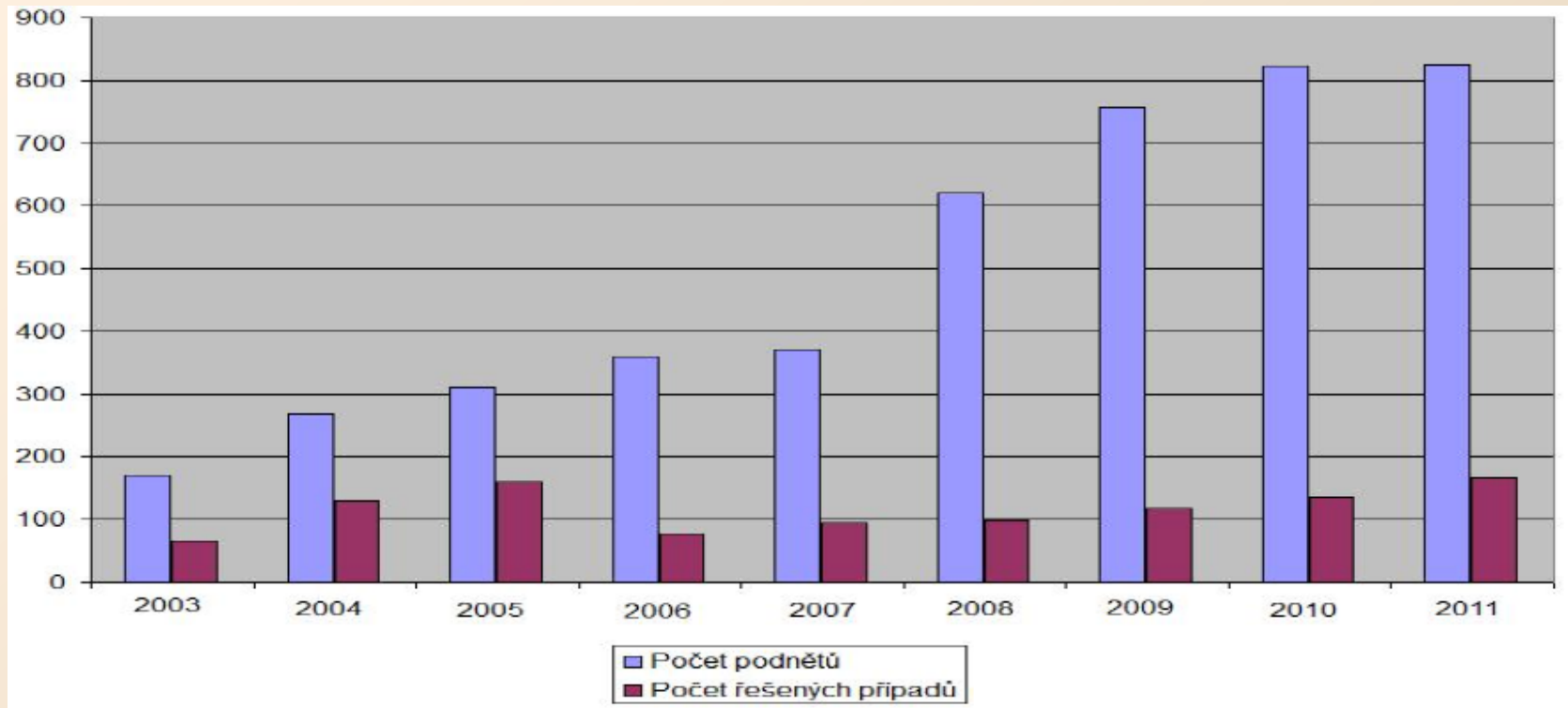
*Zdroj: Finanční arbitr České republiky, Výroční zpráva o činnosti finančního arbitra 2011, str. 9,
http://www.finarbitr.cz/download/406_cs_vyrocní-zpráva-o-cinnosti-financního-arbitra-za-rok-2011.pdf*

Finanční arbitr ČR – historický exkurz

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

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

Finanční arbitr ČR – historický exkurz



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

Literatura

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

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

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