

Časté dotazy / Frequently Asked Questions

1. Co mám dělat, když chci zjistit aktuální zůstatek na účtě nebo status platební transakce?

What can I do to find out up-to-date account balance or payment status?

- Kontaktujte naše Klientské oddělení – tel. č. 800 180 080* nebo na + 420 244 052 420. Nezapomeňte však na Váš ID kód společnosti, který je nutný pro telefonní komunikaci stejně jako zůstatek z konkrétního dne
Contact our Client Services Department – toll free number 800 180 080 or + 420 244 052 420. Don't forget your Company ID code, which is obligatory for telephone communication as well as balance information from specific date.*
- Použijte internetovou aplikaci BTS
Use internet application BTS
- Použijte MultiCash (s možností nastavení služby Intraday Reporting).
Use MultiCash (with an option to set up Intraday Reporting service).

2. Můj obchodní partner tvrdí, že platbu zatím neobdržel, i když je platba odečtena na mém výpisu. Co mám dělat?

My business partner has not received a payment yet however the transaction appears on my account statement. What can I do?

- Kontaktujte naše Klientské oddělení – tel. č. 800 180 080* nebo na + 420 244 052 420. V případě, že bude nutné detailní prošetření platby, budeme potřebovat faxovou žádost o prošetření platby s veškerými detaily platby podepsanou dle podpisových vzorů na náš fax + 420 244 052 881.
Contact our Client Services Department – toll free number 800 180 080 or + 420 244 052 420. If there is a need for further investigation, we require a fax request for payment investigation including all transaction details. This request has to be signed in accordance with signature card and sent to our fax number +420 244 052 881.*

3. Při zaslání zahraniční platby mi byly naúčtovány poplatky ze strany banky příjemce. Co mám dělat, abych se poplatkům v budoucnu vyvaroval?

When I send foreign payment, the beneficiary bank applies charges against my account. What can I do to avoid these charges?

- Při zadávání platebního příkazu se ujistěte, že máte správné platební instrukce, zejména:
Make sure you have correct payment instructions, especially:
 - Název příjemce
Beneficiary's Name
 - Adresu příjemce
Beneficiary's Address
 - IBAN příjemce
Beneficiary's IBAN
 - BIC banky příjemce (SWIFT)
Beneficiary's Bank BIC (SWIFT)

V případě, že tyto údaje neznáte, doporučujeme kontaktovat Vašeho obchodního partnera a zajistit správné platební instrukce.
If you don't know these facts, we recommend you to contact your business partner and obtain correct payment instructions.

4. Mému obchodnímu partnerovi přišla platba od naší společnosti, ale snížena o poplatky. Co mohu udělat proto, aby mu v budoucnu přišla platba v plné výši?

My business partner received a payment however charges were applied against his account. What can I do to ensure my business partner receives total amount of credit transfer?

- Při zadání platby uveďte veškeré poplatky k Vaší tíži.
While you enter payment instructions, set all charges to your account (OUR).

5. Co mám dělat, když mám potíže s aplikací MultiCash?

- Kontaktujte naše Klientské oddělení na 800 180 080* nebo na + 420 244 052 420.
Contact our Client Services Department – toll free number 800 180 080 or + 420 244 052 420.*

* Pouze v České republice / Only in the Czech Republic