

# Vítejte ve světě platebních karet

Druhy karet	První kroky	Bezpečnost	Placení
Bankomaty	Zahraničí	Internetové platby	Tabulka operací

## Jaké karty nabízíme

**Debetní karta** je klíč k penězům na vašem běžném účtu. Zaplatíte s ní v obchodě i na internetu a vyberete z bankomatu. A to až do výše zůstatku na účtu nebo limitu, který si sami nastavíte.

**Kreditní karta** funguje jako rychlá, opakovaná půjčka. Když vše splatíte včas (během 55 dnů), jsou nákupy výhodnější než s debetní kartou. Nebo si splácení rozložíte na delší dobu, zaplatíte ale úroky.

### TIP

Nečekejte na plastovou kartu – už pár minut po otevření účtu novou kartu najdete v aplikaci ČSOB Smart (sekce Karty ve spodním menu).

**S chytrým mobilem i chytrými hodinkami** můžete platit v obchodech i na internetu a vybírat hotovost v bezkontaktních bankomatech. Více na [www.csob.cz/xpay](http://www.csob.cz/xpay).

**Vkladová karta** je hlavně pro podnikatele a jejich zaměstnance, kteří chtějí jednoduše vkládat hotovost na účet buď ve speciálních vkladových bankomatech, nebo na poště.

## Plaťte mobilem a chytrými hodinkami

S Apple Pay, Google Pay, Garmin Pay a Xiaomi Pay můžete platit mobilem a chytrými hodinkami v obchodech, vybírat hotovost v bezkontaktních bankomatech nebo platit na internetu. A to ještě dřív, než vám přijde plastová karta. Stačí vám k tomu mobilní bankovníctví ČSOB Smart.

Jak na to? Otevřete sekci Karty, záložku Nastavení a odešlete údaje o kartě do Apple Pay nebo Google Pay přímo, jenom stiskem tlačítka. Placení v Garmin Pay a Xiaomi Pay aktivujete v příslušných aplikacích, kam údaje o kartě opíšete (volba Zobrazit celé číslo karty).

Digitalizovat můžete všechny debetní i kreditní karty ČSOB.

Pro dokončení digitalizace karty je nutné potvrzení akce v ČSOB Smart klíč. Další informace, včetně podporovaných zařízení, najdete na [www.csob.cz/xpay](http://www.csob.cz/xpay).



## Mějte své karty pod kontrolu s aplikací DoKapsy od ČSOB

V jedné aplikaci máte platební i věrnostní karty, najdete v ní slevy a akční nabídky ze Světa odměn a zaplatíte s ní i třeba za parkování nebo tankování. Více na [www.csob.cz/dokapsy](http://www.csob.cz/dokapsy).

Druhy karet	První kroky	Bezpečnost	Placení
Bankomaty	Zahraničí	Internetové platby	Tabulka operací

**Čip** - obsahuje údaje o kartě

**16místné číslo karty** využijete hlavně pro platby na internetu

**Podpisový proužek** - sem se podepíšete (nejlépe tenkým černým lihovým fixem). Ne všechny karty obsahují tento proužek

**Telefonní číslo na banku** pro případné rychlé zablokování karty, uložte si ho pro jistotu i do mobilu

**Označení, že karta podporuje bezkontaktní platby**

**Jméno a příjmení držitele** - při převzetí si zkontrolujte, jestli souhlasí

**Platnost karty** - do tohoto měsíce a roku (včetně) můžete kartu používat

**Logo kartové společnosti** - Mastercard, Visa nebo Maestro

**Magnetický proužek** obsahuje údaje o kartě, podobně jako čip

**CVC/CVV kód** je další údaj pro internetové platby kvůli zvýšení bezpečnosti

**Hologram** slouží jako ochrana před paděláním karty

**TIP** Předem víte, že plastovou kartu nepotřebujete a budete platit mobilem? Novou plastovou kartu můžete odmítnout. Její údaje najdete v ČSOB Smart (sekce Karty), a lehce si ji digitalizujete do Apple Pay či Google Pay a dalších.

## První kroky s novou kartou

### Nová karta vám přijde poštou nebo si ji vyzvednete v pobočce

- PIN ke kartě najdete v internetovém bankovníctví i v ČSOB Smart, případně na vyžádání v samostatné poštovní zásilce.
- Přesvědčte se, že je zásilka s kartou či PIN kódem nepoškozená. Případnou poškozenou zásilku vraťte do pobočky a kartu nepoužívejte.

### Aktivace karty pro placení a úběry

- Platit v obchodech a vybírat z bankomatů můžete, hned jak si založíte účet - ještě předtím, než vám stihneme vyrobit a doručit platební kartu. Její číslo a další údaje máte už od začátku ve Smartu, takže můžete hned platit na internetu. Nebo si kartu můžete nahrát do mobilu nebo chytrých hodinek - na to je ve Smartu speciální tlačítko.
- Až vám přijde plastová karta, napoprvé s ní zaplaťte nebo vyberte kontaktně - tak, že kartu vložíte dovnitř a zadáte PIN. Tím si propíšete aktivujete bezkontaktní placení „pípnutím“ - přiložením karty.

### Aktivace karty pro e-shopy

Karta vám od začátku funguje ve všech českých a evropských e-shopech. V amerických, čínských a dalších zahraničních internetových obchodech, které nevyužívají ověření Smart klíčem (nebo SMS s ePINem), zaplatíte až po první kontaktní platbě (viz výše).

### S kartou zacházejte opatrně

Aby vám karta dlouho vydržela, nenoste ji volně v kapse. Chraňte ji před ohýbáním, zlomením, poškrábáním a nevystavujte ji vysokým teplotám.

Druhy karet	První kroky	Bezpečnost	Placení
Bankomaty	Zahraničí	Internetové platby	Tabulka operací

## Na kartě jsou vaše peníze v bezpečí

### Bezpečnostní limity

Karta je kromě PIN kódu chráněna i bezpečnostními limity – částkami, které je možné týdně utratit. Najdete je v dopise s kartou. Zároveň si je kdykoli změňte v Internetovém bankovníctví a ČSOB Smart.

Limit	K čemu slouží
pro bankomaty a obchodníky	platby v obchodech   výběry z bankomatu   CashBack   Cash Advance
pro platby na internetu (započítává se do celkového limitu pro bankomaty a obchodníky)	nákupy na internetu
pro pošty	výběry hotovosti   platby za služby České pošty

### PIN si chraňte jako oko v hlavě

- Zvolte si vždy takový PIN, který nelze jednoduše zjistit ani odvodit.
- PIN si pamatujte, nikomu ho neříkejte a nikam si ho nepište.
- Při zadávání PIN kódu zakryjte klávesnici volnou rukou, aby kombinaci nikdo nevypozoroval.

### Nebezpečné kombinace PIN kódu

- 1111, 1234 apod.
- Rok narození
- Poslední čtyřčíslí karty

#### TIP

Pokud vám PIN nevyhovuje, můžete si ho změnit v kterémkoli z našich bankomatů. A pokud si na něj nemůžete vzpomenout, ráda vám ho připomene virtuální asistentka Kate ve Smartu.

## Na zadání PIN kódu máte 3 pokusy

**V bankomatu a platebním terminálu** se karta po třetím chybném zadání PIN do následujícího dne zablokuje pro transakce vyžadující PIN. Ale třeba bezkontaktně nebo na internetu kartou zaplatíte. PIN se vám odblokuje okamžitě, když si zobrazíte PIN karty v Internetovém bankovníctví nebo ČSOB Smart. Nebo vyčkejte do dalšího dne, kdy se odblokuje automaticky.

## Když kartu ztratíte

Kartu zablokujete v ČSOB Smart (sekce Karty) nebo telefonicky na lince **+420 495 800 111**, zabráníte tak případnému zneužití. Více informací najdete na [www.csob.cz/ztratakarty](http://www.csob.cz/ztratakarty). Po blokaci vám rovnou poskytneme novou kartu, pokud o ni požádáte.

## Pozor na změny před koncem platnosti karty

Nedoporučujeme měnit limity, PIN a další nastavení karty během posledního měsíce její platnosti. V tu dobu už totiž vyrábíme novou kartu a změny se na ni nemusejí přenést.

#### TIP

Nereagujte na žádosti o zaslání či zadání údajů o vaší kartě (číslo karty, platnost, bezpečnostní kód ze zadní strany karty, PIN, případně SMS heslo nebo ePIN) přes e-mail, telefon nebo sociální síť. My tímto způsobem nikdy nekomunikujeme.

Vše o bezpečnosti karet najdete také na [www.csob.cz/bezpecnost](http://www.csob.cz/bezpecnost).

Druhy karet	První kroky	Bezpečnost	Placení
Bankomaty	Zahraničí	Internetové platby	Tabulka operací

## Placení v obchodech a výběry hotovosti z bankomatů

### Proč platit kartou

- Nemusíte u sebe nosit tolik peněz.** Dnes už se dá platit kartou skoro všude – v supermarketu, v restauraci, na benzínce i na internetu.
- Ušetříte za výběry hotovosti.** Zatímco výběr v bankomatu může být za poplatek, platby kartou jsou vždy zdarma.
- Je to rychlejší než platit hotově.** Vložíte kartu, zadáte PIN a je to. Nebo zaplatíte bezkontaktně přiložením karty k terminálu.
- I když kartu ztratíte, peníze zůstanou v bezpečí na účtu.** Kartu si můžete okamžitě zablokovat a za zpravidla 9 pracovních dnů dostanete novou.
- Máte přehled, za co utrácíte.** Každou platbu kartou najdete ve svém internetovém bankovníctví nebo v aplikaci ČSOB Smart.

### Plaťte bezkontaktně

Většina platebních terminálů v České republice přijímá bezkontaktní karty – poznáte je podle tohoto symbolu:



- Kartu jen přiložíte k terminálu a počkáte na pípnutí. U částek nad 500 Kč je požadován PIN nebo kontaktní transakce. Někdy je z bezpečnostních důvodů požadován PIN i při placení nižší částky.
- Obchod nemá bezkontaktní terminál? Nevadí, zaplaťte vložení karty do terminálu a zadáním PIN kódu.

Druhy karet	První kroky	Bezpečnost	Placení
Bankomaty	Zahraničí	Internetové platby	Tabulka operací



## Hotovost vyberete z bankomatu

S Plus Kontem máte neomezené výběry hotovosti z více než 1 000 našich bankomatů po celé České republice. Jejich aktuální seznam najdete na [www.csob.cz](http://www.csob.cz) nebo v ČSOB Smart.

### Co umějí naše bankomaty

- Vydávat bankovky v hodnotách, které si sami vyberete.
- Přijmout hotovost, někdy i mince na účet (vybrané bankomaty).
- Dobíjet kredit a platit faktury u mobilních operátorů.
- Zobrazit zůstatek na účtu nebo si změnit PIN.
- Půjčit peníze, pokud máte od nás předschválený limit.
- Aktivovat ČSOB Smart klíč nebo nastavit ePIN pro potvrzování plateb kartou na internetu.

**Naše karty se dají použít i na téměř 3 000 poštách.** U přepážky můžete kartou:

- Platit za služby České pošty (např. za SIPO, složenky či dobírku) a potvrzovat příkazy k odchozím úhradám.
- Vybrat si hotovost z účtu (s Plus Kontem a Poštovním účtem 1x měsíčně bez poplatku).
- Vkládat hotovost na svůj účet.

### CashBack: Vyberte si hotovost během nákupu

Když potřebujete hotovost, nemusíte k bankomatu. Vybraní obchodníci (např. Albert, COOP, Globus, EuroOil) totiž nabízejí službu CashBack. Jak to funguje? Během nákupu požádejte pokladní o hotovost a peníze dostanete na ruku spolu s účtenkou po zaplacení kartou.

Druhy karet	První kroky	Bezpečnost	Placení
Bankomaty	Zahraničí	Internetové platby	Tabulka operací



## Karta se hodí i v zahraničí

**Placení kartou** v zahraničí je stejně jednoduché jako doma. Navíc vám odpadnou náklady spojené s výměnou peněz. Za platby kartou v zahraničí si neúčtujeme žádné poplatky.

Vybírat **hotovost z bankomatu** v cizích zemích můžete jako v Česku (pozor, poplatek za výběr hotovosti bude vyšší, navíc provozovatel bankomatu může vyžadovat vlastní poplatek, který ČSOB neovlivní). Při výběru hotovosti debetní kartou na úvodní obrazovce vždy vyberte „current / checking account“, tedy běžný účet.

Využít také můžete službu **Cash Advance** pro výběr hotovosti na pobočkách bank a ve směnárnách. Poplatky za ni ale bývají vysoké, proto vždy raději najdete nejbližší bankomat nebo platte kartou.

### Pozor na DCC (Dynamic Currency Conversion)

Při platbě kartou nebo výběru hotovosti z bankomatu v zahraničí se můžete setkat s možností zaúčtování v českých korunách (Dynamic Currency Conversion). Nabídka sice vypadá na první pohled lákavě, ve skutečnosti se ale nevyplatí. Částka se totiž přepočítává podle nevýhodného kurzu, na kterém vydělává provozovatel bankomatu nebo terminálu.

Proto doporučujeme tuto možnost odmítnout a kartou zaplatit v měně státu, kde se právě nacházíte (např. v eurech).

### Než odcestujete, zkontrolujte si datum platnosti

Pokud má platnost karty vypršet během vašeho pobytu v zahraničí nebo krátce po něm, požádejte raději o novou. Ušetříte si tak možné starosti např. s rezervacemi v hotelu nebo autopůjčovně.

Pokud vše řešíte na poslední chvíli, požádat můžete i o **expresní poskytnutí nové karty**, kterou vám vyrobíme do 3 pracovních dnů (služba je placená).

## Pojištění karty, vás i rodiny

Ušetřete si jednu starost před každou cestou do zahraničí a vyříd'te si celoroční **cestovní pojištění ke kartě**. Když se něco stane, budeme to řešit hned – peníze na drobné zdravotní výdaje pošleme rovnou na účet.

**Pojištění osobních věcí a ztráty karty** nahradí náklady související se ztrátou či krádeží celé tašky s peněženkou. Proplatíme vám jak kartu, tak mobil, peněženkou, brýle, kabelku, doklady nebo klíče.

### Nejdůležitější rady při cestování s kartou do zahraničí jsme pro vás shrnuli do 10 bodů:

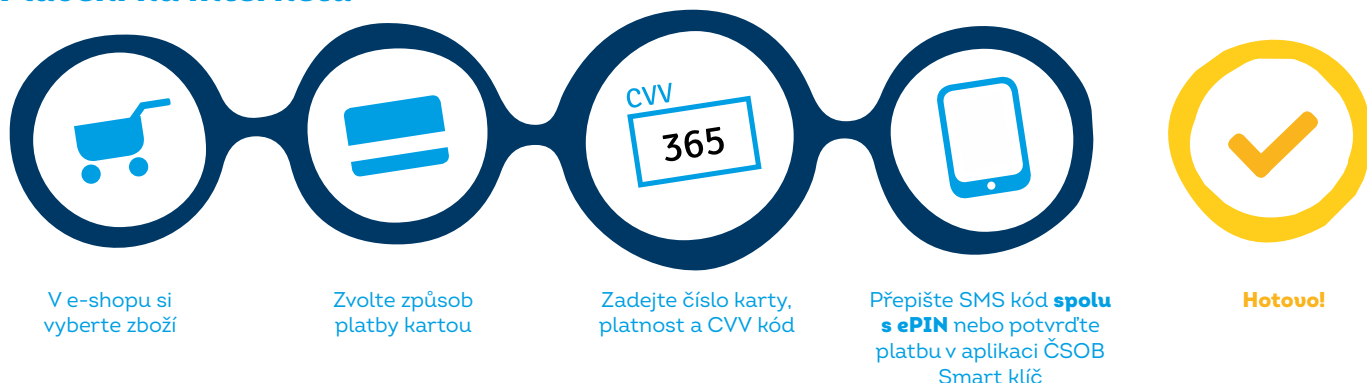
- 1. Uložte si do mobilu číslo na Helpdesk platebních karet:** +420 495 800 111. Pokud vám kartu v zahraničí odcizí nebo vám třeba bankomat nevydá peníze, okamžitě volejte. Kartu si můžete zablokovat také v aplikaci ČSOB Smart.
- 2. Před cestou do zahraničí zkontrolujte platnost karty a limit pro platby a výběry hotovosti.** Pokud vyrážíte mimo Evropu, pro jistotu nám na Helpdesku nahlaste, kam vyrážíte. Naše systémy pak dokážou lépe vyhodnotit, která transakce na vaší kartě je podezřelá a která ne.
- 3. PIN nikam nezapisujte ani ho nikomu nesdělujte.** Při zadávání PIN kódu přistupte k terminálu nebo bankomatu co nejdříve a zakryjte si klávesnici rukou. PIN nemáte povinnost sdělovat vůbec nikomu, ani pracovníkům banky, ani policii.
- 4. Vezměte si s sebou raději více karet, ideálně Visa i Mastercard.** Může se stát, že obchody nebo bankomaty budou přijímat jen jeden druh. Případně si u jedné karty naúčtují vyšší poplatek než u druhé. Tyto poplatky neumíme nijak ovlivnit a bankomat i obchodník by vás na ně měl předem upozornit. Nejčastěji jde o 5 EUR/USD za výběr.
- 5. Když u bankomatu nejste sami, trvejte na zachování diskrétního odstupu.** Před výběrem také zkontrolujte samotný bankomat, zda v místě pro vložení karty není zařízení na kopírování karty, falešná klávesnice nebo skrytá kamera. Doporučujeme na bankomatech využívat bezkontaktní čtečku karet. Nejbezpečnější jsou bankomaty na pobočkách bank.
- 6. Pokud se vám karta z bankomatu neurátí nebo vám bankomat nevydá peníze, okamžitě volejte +420 495 800 111.** Pravidelně také kontrolujte pohyby na účtech a případné nesrovnalosti nám opět okamžitě nahlaste.
- 7. Nechte si posílat notifikace do Smartu nebo SMS (služba Moje Info) o každé transakci kartou.** Když zachytíte platbu, kterou jste neprovedli, ihned informujte banku. Upozorňujeme, že název obchodníka u platby na výpisu z účtu se běžně liší od obchodní značky uvedené v prodejně.
- 8. Nespouštějte kartu z očí.** Obchodník by ji nikdy neměl odnést mimo váš dohled. Po zaplacení si dejte pozor, zda vám skutečně kartu vrátili. Při pochybnostech ihned kontaktujte svoji banku a žádejte zablokování karty.
- 9. Autopůjčovny často uvádějí, že akceptují pouze kreditní karty.** Naštěstí až na výjimky nebývá problém ani s debetní kartou. Pohlídejte si ale, zda máte dostatečný limit karty na vratnou zálohu (v závislosti na typu auta i stovky eur nebo dolarů). Autopůjčovna blokovanou částku obvykle uvolní do týdne po vrácení auta. Případné pokuty nasbírané cestou vám autopůjčovny můžou strhnout i několik měsíců po vrácení auta.
- 10. Když vám zahraniční bankomat nebo platební terminál nabídne zúčtování v korunách, odmítněte** a vždy zvolte místní měnu, např. eura. Jinak se částka přepočítá v nevýhodném kurzu a vy proděláte.

### TIP

K Plus Kontu vám druhou kartu vydáme zdarma. Stačí o ni požádat na pobočce.

Druhy karet	První kroky	Bezpečnost	Placení
Bankomaty	Zahraničí	Internetové platby	Tabulka operací

## Placení na internetu



### Jak povolit platby kartou na internetu

- V Internetovém bankovníctví (sekce Karty) nebo v ČSOB Smart (sekce Karty).
- Na telefonní lince 495 300 300.
- Osobně v pobočkách.

### Nepodařilo se vám zaplatit kartou na internetu? Zkontrolujte si, že máte:

- **Povolené internetové platby a dostatečný limit** - obojí zkontrolujete a nastavíte ve Smartu.
- **Nemáte aktivované platby pro e-shopy mimo EU** - možná jste zatím s kartou nezaplatili kontaktně. Teprve až to uděláte, můžete platit v e-shopech, které nevyžadují dodatečné potvrzení třeba ČSOB Smart klíčem.

### Placení kartou na internetu je jednoduché

#### Bezpečnější platby (3D SECURE)

Ověření do aplikace ČSOB Smart klíč nebo formou SMS kódu na mobil dostanete ve všech e-shopech označených logy:



### Nepřepisujte SMS kódy, platby kartou na internetu potvrdíte lehce v aplikaci

Při placení kartou na internetu nemusíte pokaždé přepisovat SMS kódy. Místo nich můžete potvrdit platbu v naší mobilní aplikaci ČSOB Smart klíč. Aplikaci si stáhněte do mobilu a aktivujte, ať můžete platit na internetu pohodlněji: tam, kde jste dosud byli zvyklí na SMS kód, vám místo něj přijde do mobilu notifikace a vy ji potvrdíte otiskem prstu, Face ID nebo PINem. Stejně jednoduše budete také potvrdovat požadavky v internetovém bankovníctví, nebo přidání karty do mobilní peněženky. Více na [www.csob.cz/smartklíč](http://www.csob.cz/smartklíč).

Pokud nemáte možnost používat aplikaci ČSOB Smart klíč, nastavte si 4místný ePIN. Ten zadáte navíc ke stávajícím SMS kódům. Nastavíte jej v internetovém bankovníctví nebo v bankomatech ČSOB. Více na [www.csob.cz/epin](http://www.csob.cz/epin).

**TIP**

Nastavte si ePIN, i když používáte Smart klíč. Jako záložní variantu. Můžete tak platit online, i když ztratíte mobil nebo když má Smart klíč odstávku.

### Někdy na internetu zaplatíte i bez potvrzení

Některé platby na internetu není nutné potvrdit ČSOB Smart klíčem ani SMS kódem, protože s tím pomůže inteligentní ověřování online plateb kartou. Jestli potvrzení je či není potřeba, bleskurychle vyhodnotí naše systémy pomocí chytrých algoritmů - posouzením důvěryhodnosti obchodníka, výše nákupu a dalších parametrů platby.



<b>Druhy karet</b>	<b>První kroky</b>	<b>Bezpečnost</b>	<b>Placení</b>
<b>Bankomaty</b>	Zahraničí	Internetové platby	Tabulka operací

Všechny operace s platebními kartami můžete provádět také v pobočkách.

Operace	Kdo operaci provádí?	ČSOB Smart	Internetové bankovníctví	Helpdesk karet	Infolinka
				+420 495 800 111	495 300 300
Poskytnutí platební karty	majitel	x	x	x	✓
Výměna karty (změna jména, poškození, předčasná obnova)	držitel a majitel	x	✓	✓	x
<b>Blokové karty</b>					
Hlášení ztráty / krádeže / zneužití i nálezu karty (a poskytnutí nové)	kdokoli (poskytnutí nové karty jen držitel)	✓	x	✓	x
Dočasné zablokování / odblokování karty	držitel	✓	✓	✓	✓
<b>Doplňkové služby / pojištění</b>					
Sjednání a změna pojištění ke kartě (cestovní, ztráty / krádeže karty)	držitel a majitel	✓	✓	✓	✓
<b>Limity karet / platby na internetu (3D Secure)</b>					
Změna limitu pro bankomaty a obchodníky	majitel	✓	✓	✓	✓
Povolení / zakázání internetových plateb, změna limitu a tel. čísla pro SMS heslo	držitel a majitel	✓	✓	✓	✓
Nastavení ePIN (4místný kód pro potvrzení plateb kartou na internetu)	držitel	x	✓ a bankomat	x	x
<b>Použití karty na České poště</b>					
Povolení / zakázání plateb na České poště	majitel	x	x	✓	✓
Změna limitu pro platby na České poště	majitel	x	x	✓	✓
Povolení / zakázání příkazů k úhradě, nadlimitních výběrů hotovosti	majitel	x	x	✓	✓
<b>Ostatní služby</b>					
Zobrazení PIN kódu elektronicky	držitel	✓	✓	x	x
Opakované vydání PIN kódu	držitel a majitel	x	✓	✓	✓
Aktivace karty	držitel	✓	✓	x	x
Zobrazení údajů (číslo, platnost, bezpečnostní kód) karty	držitel	✓	✓	x	x
Odblokace PIN kódu (zobrazením PIN kódu např. v aplikaci)	držitel	✓	✓	x	x
Odeslání karty do zahraničí (kurýrní službou)	držitel	x	x	✓	x
Změna adresy karty	držitel a majitel	x	✓	✓	✓
Změna způsobu distribuce karty (vydání bez plastu, zaslání poštou)	držitel a majitel	✓ u Kate	✓	✓	✓

<b>Speciální operace v bankomatech</b>
Změna PIN kódu
Dotaz na zůstatek
Aktivace karty
Vklad hotovosti a mincí (ve vybraných bankomatech)
Nastavení ePIN
Aktivace ČSOB Smart klíče

Image kartu s vlastním obrázkem si objednejte na [www.csob.cz/imagekarta](http://www.csob.cz/imagekarta).

V případě nezletilého majitele účtu / držitele karty žádá zákonný zástupce. V případě majitele účtu / držitele karty s omezenou svéprávností žádá soudem stanovený opatrovník.

## Důležité informace

Infolinka: 495 300 300

Helpdesk platebních karet: +420 495 800 111

Informace ke ztrátě karty: [www.csob.cz/ztratakarty](http://www.csob.cz/ztratakarty)

Speciální nabídky: [www.csob.cz/vyhodykaret](http://www.csob.cz/vyhodykaret)

Bezpečnost karet a internetového bankovníctví: [www.csob.cz/bezpecnost](http://www.csob.cz/bezpecnost)

[www.csob.cz](http://www.csob.cz)

