

DESATERO DRŽITELŮ PLATEBNÍCH KARET

Zneužití, ztráta nebo krádež karty je velmi nepříjemná záležitost. Jak se proti tomu nejlépe chránit? Dodržujte základní bezpečnostní pravidla.

1. Karta je víc, než hotovost

Chovejte se ke své kartě stejně jako k penězům. Buďte na ni opatrní a noste ji odděleně od osobních dokladů. Kartu ihned při převzetí podepište do podpisového proužku, nejlépe rozdílným podpisem oproti podpisu, kterým nakládáte s účtem. Po skončení platnosti karty neplatnou kartu znehodnoťte. Nastavte si takové limity plateb a výběrů hotovosti kartou, jaké skutečně využijete.

2. Jako oko v hlavě

Stále kartu hlídejte a při placení ji nespouštějte z očí. Kartu nikomu nepůjčujte ani ji nedávejte do zástavy. Karta je nepřenositelná, i mezi rodinnými příslušníky. Pravidelně kontrolujte, zda je karta stále na svém místě, i když ji teď nepoužíváte.

3. Chraňte PIN a citlivá karetní data

PIN uchovejte v naprosté tajnosti a nikam ho nezaznamenávejte! Za žádných okolností jej nesdělujte (ústně ani písemně) jiné osobě, bance, policii či jiným orgánům, a to ani při zdánlivě důvěryhodném vyžádání. Zásadně nereagujte na e-mailové / telefonické požadavky nebo žádosti na sociálních sítích o sdělení karetních údajů – PIN, číslo karty, její platnost, CVV/CVC (bezpečnostní kód na zadní straně karty) nebo SMS heslo pro potvrzení platby na internetu. Ani nereagujte na výzvy potvrdit v aplikaci ČSOB Smart klíč jakoukoli aktivitu, kterou jste sami vědomě nezadali. Při zobrazení PINu v elektronickém bankovníctví nebo aplikaci ČSOB Smart buďte obezřetní, dejte si pozor, aby vám někdo nekoukal přes rameno.

4. Zadávání PIN

PIN zadávejte vždy diskrétně a dbejte, aby ho nemohl nikdo odpozorovat. Při zadávání PIN do bankomatu nebo platebního terminálu zakryjte klávesnici tělem i volnou rukou shora a zabraňte jeho odpozorování nebo nasnímání kamerou.

5. Důvěryhodnost

Kartu používejte pouze v důvěryhodných zařízeních a obchodních místech (především na internetu). Doporučujeme využít placení u obchodníků, kteří podporují zabezpečení internetových plateb pomocí dalšího prostředku, např. SMS hesla s ePIN nebo přes aplikaci ČSOB Smart klíč (technologie zabezpečení 3D Secure). Pokud neplatíte často, můžete si platby na internetu povolit jen dočasně (v aplikaci ČSOB Smart, nebo v Internetovém bankovníctví v sekci Karty). Nemáte-li k obchodníkovi důvěru, zvolte jinou formu platby.

6. Platba kartou

Po skončení transakce zkontrolujte, zda vám byla vrácena skutečně vaše platební karta. Uschovejte si potvrzení o kartové transakci. Obchodník je oprávněn ověřit si vaši totožnost, proto s ním spolupracujte. Personál obchodu či restaurace nesmí s vaší kartou odcházet mimo váš dohled.

7. Použití bankomatů

Prohlédněte si bankomat – pokud je na něm umístěno neobvyklé zařízení či nese stopy neoprávněné manipulace, upozorněte policii a vydavatele karty nebo provozovatele bankomatu a hotovost vyberte z jiného. Nikomu nedovolte, aby odvedl vaši pozornost. Narušuje-li někdo vaši diskrétní zónu nebo vás sleduje, zrušte transakci tlačítkem „Storno“ či „Zrušit/Cancel“, vyčkejte na potvrzení o zrušení transakce a vyhledejte jiný bankomat. Nepřijímejte ani nepožadujte pomoc cizích osob. Při výběru hotovosti z bankomatu se vždy řiďte jen pokyny na obrazovce. Není-li vám bez vysvětlení vrácena karta, od bankomatu neodcházejte a ihned kontaktujte vydavatele karty. Využívat můžete i bezkontaktní výběr, kdy kartu nikam nevkládáte.

8. Neodkládejte kontrolu

Pečlivě kontrolujte výpisy karetních transakcí z banky nebo výpisy z účtů. Zjistíte-li neobvyklou transakci, kontaktujte ihned svou pobočku.

9. Ztráta, odcizení nebo zneužití karty

Při ztrátě, odcizení nebo podezření na zneužití karty jednejte rychle a kartu ihned zablokujte na Helpdesku platebních karet na +420 495 800 111. V případě krádeže a zneužití karty kontaktujte policii. Další rady najdete na www.csob.cz/ztratakarty.

10. Informujte se

Doporučujeme využití dalších služeb – pojištění proti [ztrátě a krádeži](#), zasílání SMS/e-mailových zpráv o transakcích kartou (služba Moje info) či možnost povolit a zakázat platby kartou přes internet/telefon (služba 3D Secure). V aplikaci ČSOB Smart si můžete nastavit zasílání bezplatných tzv. push notifikací po každé platbě.

Co dělat při ztrátě či krádeži karty?

Ztrátu ihned nahlase na telefonní číslo +420 495 800 111.

Kde zjistím limity své karty?

Zjistíte je v elektronickém bankovníctví (včetně ČSOB [Smart](#)), telefonicky na lince 495 300 300 nebo se na něj zeptejte v jakékoliv pobočce banky. Najdete je také ve smlouvě při vydání karty a také v dopise s kartou při jejím převzetí.

Jaké doplňkové služby a pojištění si mohu ke kartě sjednat?

K platebním kartám si můžete zřídit:

- [pojištění pro cesty do zahraničí](#) (zahrnuje léčebné výlohy, asistenční služby, odpovědnost za škody na zdraví i majetku, pojištění zavazadel a storna zájezdu, případně také úrazové pojištění),
- [pojištění ztráty nebo krádeže platebních karet](#) (zahrnuje i osobní věci jako mobil nebo doklady),
- vybrané karty Mastercard vás opravňují k výhodám [Priceless Prague](#), uLekare.cz a další, které najdete na www.mastercard.cz
- k vybraným firemním kartám si můžete zřídit program plný slev a výhod Mastercard BUSINESS SELECTION,
- k vybraným kartám získáte program pro přístup do letištních salonků.

Kde získám zapomenutý PIN? Zaplatím poplatek?

Zdarma si jej elektronicky zobrazíte v Internetovém bankovníctví nebo v aplikaci ČSOB Smart. Preferujete-li tištěnou verzi, o zaslání PIN požádáte v elektronickém bankovníctví (sekce Karty) nebo telefonicky na lince 495 300 300. Nebo můžete navštívit jakoukoli pobočku. Nové vydání PIN v tištěné formě je zpoplatněno podle [sazebníku ČSOB](#).

PLATBY NA INTERNETU

Zaplatím na internetu i bez SMS hesla?

Chcete-li svou kartou platit na internetu, můžete si tento typ transakcí zdarma povolit v elektronickém bankovníctví (sekce Karty) nebo v aplikaci ČSOB Smart, telefonicky na lince 495 300 300 nebo v pobočce banky.

Při prvotním povolení plateb kartou na internetu si nastavíte číslo mobilu pro doručování SMS hesla, bez kterého nemůžete na internetu nakupovat. Také si nastavíte tzv. ePIN, 4místný kód, který na platební bráně zadáte spolu s SMS kódem. Více na www.csob.cz/epin.

TIP: Online platby kartou je lehčí potvrdit aplikací ČSOB Smart klíč. Nemusíte tak přepisovat SMS kódy a zadávat ePIN při každé platbě kartou na internetu. Místo SMS vám přijde notifikace od aplikace ČSOB Smart klíč a vy ji potvrdíte otiskem prstu, Face ID nebo PINem aplikace. Stahujte na www.csob.cz/smartklic.

Ne všichni obchodníci na internetu požadují potvrzování plateb SMS heslem, takže v zahraničních e-shopech (hlavně USA a Čína) lze zaplatit i bez SMS. Ale i tak je však nastavení čísla nutné, bez něj nelze provést nákup na internetu.

Platil jsem na internetu ale nepřišla mi potvrzovací SMS. Je to bezpečné?

Všechny evropské internetové obchody podporují bezpečné platby kartou (3D Secure). Bezpečně potvrdit platbu lze SMS heslem, ke kterému se navíc zadává ePIN, nebo ji potvrdíte aplikací ČSOB Smart klíč. V českých internetových obchodech tak zaplatíte bez obav.

Technologie 3D Secure je mezinárodní standard, proto v řadě zahraničních internetových obchodů bude platba rovněž potvrzena SMS heslem. Ne všichni zahraniční obchodníci však 3D Secure podporují. Není-li internetový obchod zabezpečen technologií 3D Secure, platba bude provedena bez potvrzení SMS heslem. U takových obchodníků nelze zaručit maximální bezpečnost platby.

TIP: Pokud e-shop nepožaduje potvrzení platby, i když jej běžně vyžaduje, mohlo dojít k automatickému schválení platby. Díky inteligentnímu ověřování online plateb kartou nemusíte u vybraných nákupů na internetu potvrzovat Smart klíčem ani SMS kódem a ePINem. Jestli potvrzení je nebo není potřeba, bleskurychle vyhodnotí naše systémy pomocí chytrých algoritmů – posouzením důvěryhodnosti obchodníka, výše nákupu a dalších parametrů platby.

Jaký internetový obchod zvolit?

Kvůli bezpečnosti si před prvním nákupem (zadáním údajů o kartě) zjistíte co nejvíce podrobností o obchodě (na stránkách s hodnocením jiných spotřebitelů apod.). Zaměřte se na zabezpečení komunikace, zda používají šifrovaný přenos čísla karty. Údaje by neměly být při přenosu internetem nikdy čitelné. Dostatečným zabezpečením komunikace je SSL/TSL protokol a nejvyšším pak protokol 3D Secure prezentovaný značkami „Verified by VISA“ a „Mastercard Secure Code“.



Nejnovější technologie ochrany internetových plateb nese označení „Mastercard Identity Check“ (zkráceně „ID Check“) a „Visa Secure“.

Jak si mohu kartu zabezpečit proti zneužití k platbám na internetu?

Aktivací zabezpečených internetových plateb kartou (3D Secure). Každou platbu u obchodníka používajícího tuto technologii pak potvrdíte SMS heslem s přidáním [4místného ePIN](#), které vám v průběhu platby zašleme na mobil. Jeho číslo si zdarma nastavíte v elektronickém bankovníctví (sekce Karty), telefonicky na lince 495 300 300 nebo v pobočce ČSOB. V případě problémů vám však pomůžeme získat platbu zpátky.

Druhou a chytřejší možností potvrzování plateb kartou na internetu je aplikace [ČSOB Smart klíč](#). Nemusíte tak přepisovat SMS kódy a zadávat ePIN při každé platbě kartou na internetu. Místo SMS vám přijde notifikace do aplikace ČSOB Smart klíč a vy ji potvrdíte otiskem prstu, Face ID nebo PINem aplikace.

Jaké údaje o platební kartě zadávám?

- číslo a platnost karty,
- někdy kód CVV (resp. CVC) – 3místné číslo ze zadního podpisového proužku,
- někdy jméno uvedené na kartě,
- SMS heslo zasláné na váš mobil (u obchodníků zabezpečených 3D Secure) včetně [ePIN kódu](#),
- nebo platbu potvrdíte v aplikaci [ČSOB Smart klíč](#) (místo SMS a ePINu). V některých případech nepožaduje platební brána žádné potvrzení – nízkorizikové platby jsou schvalované automaticky.

Špatně jsem zadal SMS heslo nebo ePIN.

Nevadí, zašleme vám ho znovu. Při opakovaném chybném zadání SMS hesla nebo ePINu platba neproběhne a karta se na 24 hodin zablokuje pro platby na internetu. Poté můžete opět kartou na internetu platit. Tato lhůta se nedá zkrátit.

Co dělat při ztrátě mobilu, nebo i karty?

Ztrátu karty ihned nahláste na telefonním čísle +420 495 800 111. Ztrátu mobilu řešte standardní cestou s mobilním operátorem. Pro jistotu navštivte pobočku banky a požádejte o blokadu internetových plateb nebo změnu čísla mobilu pro zasílání SMS hesla. Další rady najdete na www.csob.cz/ztratakarty.

Mám jen jeden mobil, ale na internetu platím více kartami.

Jedno mobilní číslo můžete použít pro více karet. SMS hesla jedné platební karty však nelze zasílat na více mobilů. Pokud využíváte ČSOB Smart klíč k potvrzování plateb, můžete platbu potvrzovat na libovolném z vícero mobilů, na kterých provozujete tuto aplikaci.

Co dělat, když nedorazí SMS heslo?

O chybě generování SMS hesla jste informováni během platby na obrazovce. Nechte si vygenerovat nové SMS heslo a nebude-li druhý pokus úspěšný, opakujte platbu později.

Chci platit na internetu, ale nechci pokaždé zadávat čísla karty.

Údaje z karty můžete jednorázově vložit do digitální peněženky Apple Pay a Google Pay a poté v e-shopu obchodníka nebo v platební bráně pouze zvolíte platbu Google Pay nebo Apple Pay. Platit na internetu rychle a bezpečně můžete také se službou [Click to Pay](#). Tu si aktivujete u své karty v aplikaci ČSOB Smart a při placení se už nemusíte nikam přihlašovat ani opisovat číslo vaší karty.

JAK FUNGUJÍ BEZKONTAKTNÍ PLATBY

Jak zjistím, zda je má platební karta bezkontaktní?

Je-li na přední straně karty symbol „echo“, můžete ji používat pro bezkontaktní platby. Podobný symbol hledejte i na platebním terminálu. Bezkontaktní platby podporuje již naprostá většina platebních terminálů v ČR.

Když kartu přiložím 2x, proběhnou dvě transakce?

Transakci musí iniciovat prodavač na platebním terminálu. I když kartu přiložíte vícekrát, transakce proběhne jen jednou.

Jaký je rozdíl mezi kontaktní a bezkontaktní platbou?

Při kontaktní platbě vložíte kartu do platebního terminálu a vždy zadáte PIN či podepíšete doklad o transakci. Bezkontaktně zaplatíte pouhým přiložením bezkontaktní karty k bezkontaktnímu platebnímu terminálu (hledejte symbol „echo“). Terminál pípnutím či bliknutím zelené diody potvrdí transakci a následně dostanete účtenku. PIN zadáte až u plateb nad 500 Kč (k ověření oprávněnosti transakce někdy terminál vyžádá standardní kontaktní transakci vložení karty do terminálu a zadání PIN).

Může být bezkontaktní technologie deaktivována / způsobit deaktivaci jiných karet?

Bezkontaktní funkcionalitu nelze vypnout. Pokud nosíte u sebe více bezkontaktních karet a nálepek, vždy k platebnímu terminálu přikládejte jenom jednu, jinak transakce nemusí proběhnout.

Co je to národní limit 500 Kč?

Maximální suma, kterou v ČR bez zadání PIN zaplatíte bezkontaktní kartou. Bezkontaktně můžete platit i vyšší částky, terminál však bude vyžadovat PIN.

Budu platit poplatky za bezkontaktní platby?

Poplatky za platby u obchodníka nebo na internetu bance nikdy neplatíte. Někdy si obchodník vyžádá přírážku za platbu, ale musí vás o ní předem informovat. S kartou jsou spojené pouze standardní poplatky za platební kartu (např. vedení/vydání, výběry z bankomatu).

VÝHODY BEZKONTAKTNÍCH PLATEB, BEZPEČNOST

Jaké jsou výhody bezkontaktní karty?

Rychlost platby – při placení drobných nákupů přiložíte kartu bez zadávání PIN. Bezpečnost – karta neopouští vaše ruce. Široká a rostoucí síť obchodníků – v ČR zaplatíte již na naprosté většině terminálů.

Proč jsem musel zadávat PIN, když jsem platil bezkontaktně méně než 500 Kč?

Platební terminál si náhodně ověřuje, že kartou platí její skutečný držitel. Proto může někdy vyžadovat vložení karty a zadání PIN i při nákupu pod 500 Kč.

Proč mám chtít bezkontaktní kartu?

Kdo jednou vyzkoušel její rychlost a pohodlí, už nechce platit jinak. Získáte s ní například cennou minutu, když utíkáte na vlak a nemáte ještě koupenou jízdenku.

Je bezkontaktní platba bezpečná?

Bezkontaktní karta nikdy neopouští vaše ruce, máte ji tak vždy pod kontrolou. Zpracování plateb se děje prostřednictvím zabezpečené komunikace jako u všech plateb kartami. Při dodržení všech běžných bezpečnostních pravidel je platba bezpečná. Vždy po několika bezkontaktních transakcích jste požádán o vložení karty a zadání PINu (bez ohledu na výši nákupu).

Je při platbách bezkontaktní kartou vyžadován PIN nebo podpis?

Při platbách do 500 Kč nikoli. Limit 500 Kč platí v ČR pro každou jednotlivou platbu, kterých můžete udělat několik za sebou, celkově však jen do výše týdenního limitu platební karty či nálepky. Při platbách nad 500 Kč budete vždy vyzváni k zadání PINu nebo podpisu dokladu o transakci. Po několika bezkontaktních platbách můžete být náhodně vyzváni ke vložení karty a zadání PINu kvůli ověření totožnosti.

Které bezpečnostní mechanismy obsahuje bezkontaktní platební karta?

Bezkontaktní kartu lze přečíst pouze, je-li přiložena velmi blízko k platebnímu terminálu (obvykle cca dva centimetry). To prakticky vylučuje možnost čtení jiným zařízením. Bezpečnost je srovnatelná s běžnými čipovými platebními kartami, které již máte v peněžence. Pokud karta zaznamená několik po sobě následujících bezkontaktních transakcí, budete požádáni o běžnou kontaktní transakci vložím karty do platebního terminálu a zadání PINu (bez ohledu na výši nákupu). Opatření slouží k vyšší bezpečnosti bezkontaktní karty – uživatel karty je vyzván k potvrzení, že je majitelem a zná PIN.

Jsou bezkontaktní karty bezpečnější než současné čipové karty?

Bezkontaktní funkce je doplňkem běžné čipové karty. Bezpečnost bezkontaktní a čipové části je srovnatelná. Bezkontaktní část karet je digitálně zabezpečena (kryptovaná) a nedá se vyčíst přiložením čtecího zařízení například ke kabelce, jak mylně informovala některá média.

Mohou být data z bezkontaktní karty nechtěně přečtena, třeba přes kabelku?

Nikoli, bezkontaktní karty ČSOB mají data v čipu digitálně zabezpečena (kryptovaná) standardem EMV. Jejich přečtení a replikace tak nejsou možné.

ZTRÁTA A POJIŠTĚNÍ

Jsou karty ČSOB pojištěny?

Všechny karty si můžete výhodně pojistit v kterékoli pobočce nebo prostřednictvím Infolinky 495 300 300.

Co když ztratím bezkontaktní kartu?

Stejně jako jakoukoli jinou kartu ji co nejdříve zablokujte na čísle +420 495 800 111. Zjistíte-li neautorizované transakce, nahlaste jejich reklamaci standardně ve své pobočce. Každou reklamaci individuálně přezkoumáme.

Ztratil jsem pojištěnou bezkontaktní kartu. Co mám udělat?

Kartu ihned telefonicky zablokujte na čísle 495 800 111. Pokud jste objevili vámi neautorizované transakce, bez prodlení je nahlaste v nejbližší pobočce ČSOB.

Pojištění ztráty a krádeže platební karty navíc kryje mnohé další výdaje spojené s tímto nepříjemným zážitkem – výrobu náhradních klíčů, náklady za mobilní telefon nebo peněženku. Pojištění si sjednáte snadno v každé pobočce ČSOB nebo prostřednictvím linky 495 800 111.

POUŽITÍ V ČR A ZAHRANIČÍ

Jak rozeznám prodejnu, kde se dá zaplatit bezkontaktně?

Zeptejte se prodavače nebo hledejte logo bezkontaktních plateb na platebním terminálu či vchodových dveřích prodejního místa. Pokud obchodník bezkontaktní platby nepodporuje, vždy můžete zaplatit klasicky vložím karty a zadáním PINu.

Kde mohu platit bezkontaktní kartou?

Bezkontaktní platby podporuje v ČR naprostá většina platebních terminálů.

Může obsluha vyžadovat minimální výši transakce bezkontaktní kartou?

V ČR k tomu obchodníci nemají oprávnění. V některých zemích se však s tímto požadavkem můžete setkat (např. Maďarsko, Monako, Polsko a Spojené království). Jde ale o výjimečné případy, které banka nedokáže ovlivnit a jejichž oprávněnost závisí na lokální legislativě.

BEZKONTAKTNÍ NÁLEPKY

Ochrana nálepky – co dělat po ztrátě?

Krádež/ztrátu nálepky vždy neprodleně nahlase na číslo 495 800 111 (funguje nonstop). Od chvíle blokace již nenesete za transakce odpovědnost. Při blokaci můžete rovnou požádat o vydání nové nálepky. Několik tipů po ztrátě karty či nálepky najdete na stránkách ČSOB.

Jaká je životnost nálepky?

Nálepku vám vyměníme po třech letech. Drobné škrábance nemají vliv na platební funkčnost nálepky. Pozor si dávejte na zlomení či ohnutí nálepky při neopatrném odlepení, které by nálepku mohlo nenávratně poškodit.

Můžu ji odlepit a nalepit jinam?

Ano, počet odlepení není limitovaný. Pokud nálepku nezlomíte, určitě bude dál fungovat. Přestane-li spodní část dostatečně lepit, můžete využít oboustrannou lepicí pásku.

Funguje nálepka i přes plastové/textilní pouzdro mobilu, nebo když ji nalepím dovnitř mobilu?

Ano funguje, nesmíte ji však zastínit kovovou vrstvou. V mobilu s kovovým krytem tedy uvnitř fungovat nebude.

Mohu nálepku umístit na cokoli (např. přívěšek na klíče) nebo jen na mobil?

Nalepit ji můžete kamkoliv (výjimkou je jiná bezkontaktní karta, se kterou by docházelo ke vzájemnému rušení).

Kdy uvidím v blokacích (internetové bankovníctví) částku zaplacenou nálepkou?

Okamžitě, hned si ji můžete zkontrolovat třeba v ČSOB Smart ve svém mobilu.

Jaká je garance banky při zneužití nálepky?

Vaším blokačním telefonátem přechází odpovědnost za transakce na nás. Dojde-li ke zneužití karty či nálepky bezkontaktní transakcí bez PINu třetí osobou, a to bez vašeho zavinění (např. při ztrátě/krádeži), nahradíme vám zneužitou částku i přesto, že jde o neautorizovanou transakci se spoluúčastí klienta. Doporučujeme sjednat pojištění ztráty/krádeže a osobních věcí, které vám navíc uhradí znovupořízení mobilu, peněženky, klíčů a dokladů do pojistného limitu.

Mohu s nálepkou platit na internetu?

Ano, stejně jako s jakoukoliv kartou, stačí si nastavit tzv. 3D Secure.

Můžu si na mobil nalepit dvě nálepky?

Bohužel ne, vzájemně by se rušily. Terminál vás v tom případě vyzve k přiložení pouze jedné nálepky.

Jaké částky mohu platit bezkontaktně? Lze vybírat se službou CashBack?

Platit lze nákupy v jakékoliv výši jako nyní s bezkontaktní kartou. Platby nad 500 Kč stejně jako u bezkontaktní karty vždy potvrdíte PINem. Nálepka je primárně určena pro platby, k výběrům hotovosti slouží karta, proto není možné u nálepek využít službu CashBack.

Kde všude bezkontaktně zaplatím?

Většina platebních terminálů v ČR je bezkontaktní. Poznáte je podle symbolu pro bezkontaktní platby na terminálu či vchodu do provozovny.

Nálepka ke kreditní kartě má samostatný limit, jak souvisí s limitem úvěru kreditní karty?

Už nyní můžete mít úvěrový limit ke kreditní kartě, který čerpáte několika kartami (např. váš partner dodatkovou kartou). Stejný úvěrový limit budete čerpat také platební nálepkou. K tomu každá plastová karta či nálepka vydaná k účtu může mít odlišně nastavené limity pro platby u obchodníků nebo na internetu.

Kde zjistím PIN své nálepky?

Zdarma si jej kdykoliv zobrazíte v internetovém bankovníctví (sekce Karty) nebo v mobilní aplikaci ČSOB Smart (v části Platební karty).