

# 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

Debetní i kreditní kartu vám rádi vyrobíme s vaším obrázkem – více na [www.csob.cz/imagekarta](http://www.csob.cz/imagekarta).

**Platební nálepka** je zmenšená verze klasické karty, kreditní nebo debetní. Můžete si ji nalepit třeba na zadní stranu mobilu a platit s ní v obchodech a vybírat z bezkontaktních bankomatů.

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

## Aplikace NaNákupy – platte v obchodech mobilem

Své platební karty, věrnostní kartičky a nákupní seznamy můžete mít vždy u sebe v mobilní aplikaci. S NaNákupy máte kontrolu nad svými výdaji a můžete platit mobilem v obchodech i na internetu.

### Co umí NaNákupy

- Zaplatíte mobilem všude tam, kde berou bezkontaktní karty.
- Uvidíte zůstatek a historii plateb kartou.
- U karty můžete měnit limity a povolovat internetové platby.
- Na internetu zaplatíte bez opisování údajů z karty (platby Masterpass).
- Do mobilu si nahrajete i všechny věrnostní slevové kartičky a nákupní seznamy.



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

Označení, že karta podporuje **bezkontaktní platby**

**Podpisový proužek** – sem se podepíšete (nejlépe tenkým černým lihovým fixem), nepodepsanou kartu může obchodník odmítnout

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

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

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

**Logo karetní asociace** – 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

## První kroky s novou kartou

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

- PIN ke kartě najdete v internetovém bankovníctví i Smartbankingu, 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

- Při odevzdání v pobočce je karta okamžitě aktivní a připravená k použití.
- Když jsme vám kartu zaslali poštou, nejnázne ji aktivujete v internetovém bankovníctví a Smartbankingu.
- Doporučujeme první transakci provést jako kontaktní: výběr hotovosti nebo dotaz na zůstatek v bankomatu, či vložení karty a zadání PIN kódu při placení na terminálu u obchodníka. Tím aktivujete bezkontaktní funkcionalitu karty.



### S kartou zacházejte opatrně

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

Protože je z plastu, nevystavujte ji ohni ani 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 kdykoliv změňte v internetovém bankovníctví a Smartbankingu nebo také v aplikaci NaNákupy.

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 ve kterémkoliv z našich bankomatů.**

## Na zadání PIN kódu máte 3 pokusy

V bankomatu a platebním terminálu se karta po třetím chybném pokusu 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 Smartbankingu. Nebo vyčkejte do dalšího dne, kdy se odblokuje automaticky.

## Když kartu ztratíte

Kartu zablokujete výhradně 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 do 1 měsíce od žádosti o blokaci.

## 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) přes e-mail, telefon nebo sociální sítě. 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

- 1. Nemusíte u sebe nosit tolik peněz.** Dnes už se dá platit kartou skoro všude – v supermarketu, v restauraci, na benzínce i na internetu.
- 2. Ušetříte za výběry hotovosti.** Zatímco výběr v bankomatu může být za poplatek, platby kartou jsou vždy zdarma.
- 3. Je to rychlejší než platit hotově.** Vložíte kartu, zadáte PIN a je to. Nebo zaplatíte bezkontaktně přiložením karty k terminálu.
- 4. I když kartu ztratíte, peníze zůstanou v bezpečí na účtu.** Kartu si můžete okamžitě zablokovat a za zpravidla 10 pracovních dnů dostanete novou.
- 5. Máte přehled, za co utrácíte.** Každou platbu kartou najdete ve svém internetovém bankovníctví nebo v aplikacích Smartbanking či NaNákupy.

### Plaťte bezkontaktně

Většina platebních terminálů v České republice přijímá bezkontaktní karty a nálepky – 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.
- Obsluha vás může požádat o průkaz totožnosti a podpis účtenky (shodným s podpisem na zadní straně karty).



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 ve Smartbankingu.

### 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.

**Naše karty se dají použít i na více než 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 1× 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). Při výběru hotovosti debetní kartou na úvodní obrazovce vždy vyberte „current / checking account“, tedy běžný účet. Nejbližší bankomat najdete na stránkách [www.visa.cz](http://www.visa.cz) nebo [www.mastercard.cz](http://www.mastercard.cz).

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.

Pokud kartu v zahraničí ztratíte, na nonstop Helpdesku +420 495 800 111 můžete za poplatek požádat o poskytnutí dočasné platební karty **Emergency Card**. S kartou lze pouze platit, nejde s ní vybírat z bankomatů a po návratu do Česka nám ji musíte vrátit.

### 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 vyřiďte 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, peněženko, 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. Jsme tu pro vás nonstop.
- 2. Před cestou do zahraničí zkontrolujte platnost karty a limit pro platby a výběry hotovosti.** Pokud vyrážíte mimo Evropu, pro jistotu nám na Helpdesku nahlase, 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 PINu přistupte k terminálu nebo bankomatu co nejbližší 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 sumu 5 EUR/USD za výběr.
- 5. Když u bankomatu nejste sami, trvejte na zachování diskrétního odstupů.** Před výběrem také zkontrolujte samotný bankomat, zda v místě pro vložení karty neobsahuje zařízení na kopírování karty, falešnou klávesnici nebo skrytou kameru. Nejbezpečnější jsou bankomaty v pobočkách bank.
- 6. Pokud se vám karta z bankomatu nevrátí nebo vám bankomat nevydá peníze, okamžitě nás kontaktujte** přes Helpdesk. Pravidelně také kontrolujte pohyby na účtech a případné nesrovnalosti nám opět okamžitě nahlase.
- 7. Nechte si posílat informační SMS 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 embosovanou debetní kartou. Pohlíďte si ale, zda máte dostatečný limit karty na vratnou zálohu (v závislosti na typu auta i stovky Euro 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 (Moje produkty > Karty) nebo Smartbankingu (záložka Karty).
- Na bezplatné infolince 800 300 300.
- Osobně v pobočkách.

### Placení kartou na internetu je jednoduché

#### Bezpečnější platby (3D SECURE)

Ověření přes SMS kód na mobil dostanete ve všech e-shopech označených logy Mastercard Secure Code a Verified by Visa. Nejnovější technologie ochrany internetových plateb nese označení Mastercard Identity Check a Visa Secure. Setkat se tedy můžete s těmito logy:



V České republice tuto možnost nabízejí prakticky všechny internetové obchody. V obchodech, které takto označeny nejsou, doporučujeme obezřetnost.

#### Důležité informace

Bezplatná infolinka: 800 300 300

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)



<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?	Smartbanking	Internetové bankovníctví	Helpdesk karet	Infolinka
				+420 495 800 111	800 300 300
Výměna karty (změna jména, poškození, předčasná obnova)	držitel a majitel	x	✓	✓	x
<b>Blokace karet</b>					
Hlášení ztráty/krádeže/zneužití i nálezu karty (a poskytnutí nové)	kdokoliv (poskytnutí nové karty jen držitel)	x	x	✓	x
Dočasné zablokování / <b>odblokování</b> karty	držitel	✓	✓	✓	✓
<b>Doplňkové služby / pojištění</b>					
Sjednání a změna pojištění ke kartě (cestovní, ztráty / krádeže karty)	držitel a majitel	x	x	✓	✓
<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	✓	✓	✓	✓
<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
Aktivace nálepky	držitel	✓	✓	✓	x
Odblokace PIN kódu	držitel	✓	✓	✓	x
Odeslání karty do zahraničí (kurýrní službou)	držitel	x	x	✓	x
Změna adresy karty / PIN kódu	držitel a majitel	x	✓	✓	✓
Změna způsobu distribuce karty (doručení poštou nebo na pobočku)	držitel a majitel	x	✓	✓	✓

#### Speciální operace v bankomatech

Změna PIN kódu
Dotaz na zůstatek
Aktivace karty
Vklad hotovosti (ve vybraných bankomatech)

#### Další operace na terminálu obchodníka

Aktivace karty

Image kartu s vlastním obrázkem si objednáte 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.

