



Příručka pro držitele
platební karty

ČESKÁ 
spořitelna

Když ve Vás někdo věří, dokážete víc

Úvod

Není nic příjemnějšího než chodit po světě volně, ničím se nezatěžovat a nechat se uchvátit tím, co nás zaujme. To platí nejen pro procházky přírodou, ale i pro pobyt ve městě. Ať už v roli turistu, nebo domorodce, ve městě potřebujeme každou chvíli něco zaplatit, koupit, dopřát si šálek kávy nebo se postarat o velký nákup pro celou rodinu. A mezi tím je ještě něco, co nám dělá radost: impulzivní nákupy. Kniha, do které jsme se začetli v knihkupectví, kašmírová šála, kterou jsme náhodou zahlédli za výlohou. Abychom si mohli dělat tyhle malé radosti bez přemýšlení, jestli zrovna máme u sebe dost peněz, je výhodné toulat se po městě s platební kartou v kapse. Platební karta dává lidem volnost v mnoha směrech. Co všechno umí a k čemu ji můžete používat, o tom se dočtete v této příručce. Přejeme Vám, ať Vám karta slouží k Vaší spokojenosti.



Obsah

Jaká je Vaše karta	03
Co na kartě najdete	04
Než začnete kartu používat	05
PIN	07
Použití karty	09
Zablokování karty v případě ztráty	13
Co ještě můžete s kartou dělat	14
Vše, co by Vás mohlo o kartě zajímat	16
Cestujete do zahraničí	20
Pojištění	21
Jsme tu pro Vás	22
Bezpečné zacházení s kartou	24
Důležitá telefonní čísla a kontakty	26

Jaká je Vaše karta

Česká spořitelna vydává mezinárodní platební karty pro soukromé a služební použití. Aktuální nabídku karet zjistíte na internetu (www.csas.cz) nebo v našich pobočkách.

Debetní karta

Karta, která je vydána k Vašemu osobnímu nebo firemnímu účtu. Když s ní platíte nebo vybíráte hotovost, používáte peníze ze svého účtu.

Kreditní karta

Použitím této karty opakovaně čerpáte úvěr až do sjednaného limitu. Po skončení účetního cyklu můžete vyčerpanou částku zaplatit buď celou najednou, nebo postupně s příslušným úrokem. Karta není vázaná na Váš osobní ani firemní účet.

Předplacená karta

Karta, kterou je možné prostřednictvím speciálního účtu opakovaně nabíjet libovolnou částkou. Může být soukromá nebo služební. Lze ji využít například pro zaměstnance na služební cestě nebo pro výplatu odměn.

Charge karta

Použitím této karty opakovaně čerpáte úvěr až do sjednaného limitu. Po skončení účetního cyklu je nutné zaplatit celou vyčerpanou částku najednou. Neplatíte žádné úroky ani za výběry z bankomatů. Jedná se o služební kartu, která není vázaná na firemní účet.



Než začnete kartu používat

Podepište si kartu

Podepište se (ne hůlkovým písmem) do podpisového proužku na zadní straně karty. Použijte k tomu pero, fix nebo popisovač, které se nerozmazávají.

Aktivujte kartu

Kartu si aktivujete v internetovém bankovníctví SERVIS 24 nebo tím, že ji poprvé použijete se zadáním PIN.

Aktivace karty zadáním PIN

- Kartu aktivujete jakoukoliv transakcí v bankomatu (např. výběrem hotovosti) nebo platbou u obchodníka, při které zadáte PIN.

Po aktivaci je karta okamžitě funkční.

Aktivace karty v internetovém bankovníctví SERVIS 24

SERVIS 24 INTERNET BANKING 800 207 207 Napište nám Odhlásit

ÚČTY SPOŘENÍ ÚVĚRY INVESTOVÁNÍ POJIŠTĚNÍ E-SHOP

PŘEHLED ÚČTŮ
KARTY HISTORIE JEDNORÁZOVÉ PLATBY TRVALÉ PLATBY MOBILNÍ PLATBY ŠABLONY PLATEB INKASA / SIPO SEPA INKASA E-FAKTURY / E-DOKUMENTY TRANSAKCE K PŘIPODEPSÁNÍ DOKUMENTY Z BANKY

Přehled platebních karet

Číslo karty Držitel karty	Číslo účtu Název účtu Majitel účtu	Typ karty	Platnost karty do Aktuální k datu	
4405 58**** 0073 TONDA PALECEK	2326573123 Moje debetní Tonda Paleček	DC Visa	10/14 28.11.2012	Blokovat Změna limitů Změna parametrů
5407 18**** 8694 TONDA PALECEK	1105-554023124 Moje kreditka Tonda Paleček	CC MASTERCARD	10/16 27.3.2012	Blokovat Změna limitů Změna parametrů Sjednatí pojistění

Platební karty k aktivaci

Číslo karty Držitel karty	Typ karty	Kartu je možné aktivovat od	
4405 58**** 0073 TONDA PALECEK	DC Visa	1.9.2012	Aktivovat



PIN



PIN je 4místné číslo, které Vaši kartu chrání před zneužitím neoprávněnou osobou. U pokračovací karty zůstává PIN stejný. PIN je určen pouze Vám, proto ho zachovávejte v tajnosti. Nepište si ho na kartu ani na nic jiného, co nosíte společně s ní, a neříkejte ho nikomu jinému, a to ani členům rodiny nebo zaměstnancům banky, pokladním v obchodech, a dokonce ani policii ne.

PIN si můžete změnit

Jestli Vám přidělený PIN nevyhovuje, můžete si ho změnit v bankomatu České spořitelny.

- Jako nový PIN nezadávejte čtyři stejná čísla, data narození nebo jiná čísla, která se dají jednoduše zjistit.
- Abyste věděli, že změna proběhla v pořádku, vytiskne Vám bankomat stvrzenku. Z bezpečnostních důvodů na ní není nový PIN uveden, proto si ho při zadávání dobře zapamatujte.
- Nový PIN funguje okamžitě.
- Když do konce platnosti karty zbývá méně než dva měsíce, bankomat odmítne změnu PIN provést, protože Vám už vyrábíme novou kartu. PIN si budete moci změnit až u ní.

Co dělat, když PIN zapomenete?

Svůj aktuálně platný PIN najdete v internetovém bankovníctví SERVIS 24 nebo požádejte o jeho opětovné zaslání. Můžete to udělat následujícím způsobem:

- **SERVIS 24 Internetbanking** nebo **S24 Telebanking 956 777 956** (pro klienty, kteří mají sjednanou službu SERVIS 24),
- **pobočka,**
- **informační linka 800 207 207.**

Některé způsoby nejsou povoleny pro držitele, kteří nejsou majiteli účtu či disponujícími osobami dle podpisového vzoru.

The screenshot shows the SERVIS 24 internet banking interface. The top navigation bar includes 'ÚČTY', 'SPORĚNÍ', 'ÚVĚRY', 'INVESTOVÁNÍ', 'POJIŠTĚNÍ', and 'E-SHOP'. The main content area is titled 'Detail platební karty' and displays the following information:

Číslo karty	4405 58** **** 0073	Vázná k účtu	2326573123/0800
Držitel		Názov účtu	Moje dobetní spořitelny (Osobní konto České spořitelny)
Typ	DC Visa	Majitel	Tonda Paleček
Druh	Bezkontaktní	Měna	CZK
Bezkontaktní funkce	Zapnuto		

Below the card details, there are several buttons: 'Blokovat', 'PIN ke kartě' (highlighted with a red arrow), 'Heslo ke kartě', and 'Opětovné zaslání PIN'. The 'Limity' section shows the following table:

Trvalé:	Dočasné:	
Výběr hotovosti	15 000,00 CZK / 1 den	Dočasné limity nejsou nastaveny
Platby u obchodníků	30 000,00 CZK / 1 den	
Internetové platby	10 000,00 CZK / 1 den	

At the bottom, there is a button 'Změna limitů' and a note '3D Secure platby kartou'.

Použití karty

Platební karta Vám přináší skutečné pohodlí. Peníze máte stále k dispozici, kdekoli a kdykoli. Využijete ji k placení nákupů v obchodech, k platbám na internetu i k výběrům hotovosti.

Tip pro Vás



Chcete se o použití karty dozvědět více? Podívejte se na stránky www.jakplatitkartou.cz.

- Obchodník někdy může požádat o Váš doklad totožnosti. Také může požádat o podpis účtenky a porovná jej s podpisem na rubu karty.
- Po zaplacení dostanete kopii dokladu o zaplacení. Tu můžete použít pro kontrolu transakcí na výpisu z účtu.

Bezkontaktní placení



Kartou s tímto symbolem můžete platit také bezkontaktně (pokud jste při žádosti o kartu nepožádali o vypnutí této funkce), tj. pouhým přiložením karty ke čtečce terminálu v obchodech, které jsou označeny podobným symbolem.

Platby v obchodech

Karta je pohodlný způsob, jak platit za zboží či služby doma i v zahraničí. Navíc Vám bezkontaktní platby umožní pouhým přiložením karty k terminálu rychle a bezpečně zaplatit i ty nejmenší částky. Kartou zaplatíte v obchodech, které jsou označeny stejným logem jako Vaše karta.



Bezkontaktně snadno zaplatíte jakoukoliv částku:

- U nákupů **do 500 Kč** pouze přiložíte kartu ke čtečce **bez zadávání PIN** nebo podpisu. Pípnutí terminálu potvrdí provedení platby. Doklad o zaplacení dostanete na vyžádání.
- U nákupů **nad 500 Kč** přiložíte kartu ke čtečce, **zadáte PIN** a je zaplaceno.
- V rámci zajištění větší ochrany proti zneužití karet můžete být požádáni o vložení karty do terminálu a zadání PIN i při úhradě částek do 500 Kč.
- Limit 500 Kč platí pro Českou republiku a v různých zemích se může lišit.

Pro ty, kteří chtějí vědět víc:

Na některých místech, jako jsou fastfoody, výběr mýtného, parkovné, jízdenky apod., po Vás nemusí být PIN nebo podpis požadován, platíte-li částku nižší než ekvivalent 25 USD. V takovém případě Vám obsluha vystaví doklad o zaplacení jen na požádání.

Platby na internetu

Pro placení na internetu musíte mít nastavený dostatečný limit (více o limitech na str. 13). Doporučujeme platit jen u zabezpečených obchodníků. Na stránce, kde zadáváte údaje o své kartě, najdete tato loga:

- ikona zlatého zámečku
- případně loga Verified by Visa či Mastercard SecureCode



Při placení budete přesměrováni na zabezpečené stránky banky, kde zadáte údaje o své platební kartě. Obchodník tyto citlivé údaje nezíská.

Při placení zadáváte údaje ze své karty. Jde zpravidla o:

- číslo karty,
- platnost karty,
- CVV2/CVC2 kód, který naleznete na zadní straně karty vedle svého podpisu.

Nikdy nezadávejte PIN!

Nejvyšší zabezpečení internetových plateb – 3D Secure

Bezpečnostní protokol 3D Secure Vás chrání pro případ, že by chtěl kdokoliv zneužít údaje z Vaší karty. Při každé internetové platbě u obchodníků zabezpečených tímto protokolem Vám zašleme SMS s kódem. Platba proběhne až po jeho zadání.

U nezabezpečených obchodníků, kteří nepodporují bezpečnostní protokol 3D Secure, proběhne platba bez zaslání SMS s kódem.

Pomůžeme Vám!

Objednali jste si zboží na internetu a zásilka dorazila neúplná, rozbitá, obchodník Vám zaslal padělek nebo Vám neposlal vůbec nic? A platili jste kartou České spořitelny? Tak buďte klidní, protože tohle se dá poměrně snadno řešit!

Jak postupovat při reklamaci?

1. Neprodleně se spojte s obchodníkem a upozorněte ho na vzniklý problém. Dobří obchodníci Vaši reklamaci prozkoumají a sami s Vámi vyřeší vrácení peněz či výměnu zboží.
2. Pokud obchodník odmítne Vaši reklamaci řešit nebo vůbec nereaguje, podejte co nejdříve reklamaci takové platby v České spořitelně a přiložte veškerou dokumentaci týkající se reklamované transakce (e-maily, objednávky).
3. Výsledkem reklamace bude to, že obchodník začne vzniklou situaci řešit a dodrží podmínky Vašeho nákupu nebo Vám my vrátíme peníze na Váš účet.

Pokud nakoupíte během jednoho týdne vícekrát u stejného obchodníka zboží do 2 USD, může obchodník platby spojit dohromady, a na výpisu z účtu tak najdete jednu, sloučenou částku (max. 25 USD celkem). O detailní rozpis můžete požádat obchodníka.

Tip pro Vás



Využívejte nastavení ve svém mobilu, tabletu nebo počítači a zvolte **možnost potvrzovat každý nákup při platbě přes své zařízení svým uživatelským heslem** (např. uživatelské účty na Google Play nebo iTunes). Předejdete tak nechtěnému stažení a nákupu placené služby.

Výběry hotovosti

Z bankomatu

K výběru peněz můžete využívat bankomaty České spořitelny i jiných bank. Bankomat Vám umožní vybrat si hotovost do Vámi zvoleného limitu pro výběry hotovosti, který máte u své karty nastaven (o limitech více na str. 13).

Na www.csas.cz najdete vyhledávač bankomatů:

- České spořitelny,
- asociací Visa a Mastercard (v angličtině),
- jednotlivých bank Erste Group.

Tip pro Vás



Víte, že z bankomatů Erste Group (např. na Slovensku, v Chorvatsku, Rakousku) vybíráte za **zvýhodněný poplatek**?

Při platbách kartou v obchodech (Cash Back)

Při platbě kartou u vybraných obchodníků v ČR si můžete vybrat hotovost. Při minimálním nákupu v hodnotě 300 Kč můžete zároveň požádat pokladní o hotovost až 1 500 Kč.

Vybraný obnos se započítává do limitu pro výběr hotovosti. Obchody, které nabízejí Cash Back jsou označeny tímto symbolem:



U přepážek bank a ve směnárnách (Cash Advance)

Po celém světě můžete prostřednictvím karty vybrat hotovost v bankách a směnárnách, které jsou označeny logem Vaší karty. Tuto službu oceníte v případech, kdy nemůžete platit kartou a nenajdete žádný bankomat.

Zablokování karty v případě ztráty

Pokud zjistíte, že jste kartu ztratili nebo Vám byla ukradena, okamžitě ji zablokujte, abyste zabránili jejímu zneužití.

Udělejte to telefonicky na číslech:

- 800 207 207, jste-li v České republice,
- +420 956 777 901, jste-li v zahraničí.

Na obou číslech je nepřetržitá služba. Při blokaci karty dostanete zákazový kód, který potvrzuje nahlášení ztráty nebo krádeže karty.

Zablokovat kartu můžete i v internetovém bankovníctví **SERVIS 24** nebo v kterékoliv pobočce České spořitelny.

Kartu může zablokovat její držitel nebo majitel účtu, ke kterému byla vydána. Výjimečně ji může zablokovat i někdo jiný,

např. člen rodiny – v případě telefonického nahlášení však musí blokaci ještě potvrdit držitel karty, případně majitel účtu, a to do 24 hodin.

Od okamžiku zablokování karty přebírá veškerou odpovědnost za její zneužití banka. Na Vaši žádost Vám vydáme novou kartu s novým PIN.

V některých případech může Česká spořitelna kartu zablokovat sama, např. při podezření na podvodné jednání při výběrech peněz či platbách a také v případě porušení smlouvy nebo obchodních podmínek.



Co ještě můžete s kartou dělat

V bankomatu

Dobíjet kredit mobilního telefonu

Dobíjení je bezplatné a probíhá on-line. Během několika minut Vám mobilní operátor pošle SMS potvrzující dobítí kreditu.

Zjišťovat zůstatek na účtu

Zůstatek si snadno ověříte v bankomatu České spořitelny i jiných bank, které tuto službu poskytují. Nezapomeňte, že jeho výše ještě nemusí zahrnovat poslední transakce provedené kartou. Zůstatek není možné zjišťovat pomocí služebních karet vydaných k firemním účtům.

Zjišťovat nastavení limitů

Prostřednictvím bankomatu rovněž jednoduše zjistíte nastavení limitů své karty. Další informace o nastavení limitů naleznete na straně 13.

Vložit hotovost na účet

Pomocí některých bankomatů, jejichž seznam najdete na www.csas.cz, můžete vkládat bankovky v české měně na účet, který si zvolíte.

Zadávat platební příkazy

Pomocí karty můžete v bankomatech České spořitelny zadávat jednorázové příkazy k úhradě, platit SIPO nebo pojištění, zaplatit faktury telefonních společností či příspěvky nadacím nebo charitativním projektům. Pomocí debetní karty lze zadá-

vat, případně rušit i trvalé příkazy. Tyto transakce se nezapočítávají do limitu pro platby kartou, karta slouží pouze k identifikaci držitele.

Další použití

MO/TO transakce (Mail Order / Telephone Order)

Jedná se o platby za zboží a služby objednané poštou, faxem nebo telefonem. Jejich úhrada se provádí na základě uvedení čísla a platnosti karty, případně i kódu CVV2/CVC2, který je vedle podpisového proužku na zadní straně karty. Nikdy však nesdělujte svůj PIN! Při vystavování dokladu o zaplacení obchodník na místě pro podpis uvede „M. O.“, resp. „T. O.“, a kopii dokladu zašle společně se zbožím. Při těchto platbách buďte maximálně obezřetní, máte-li jakékoliv pochybnosti, zvolte raději jiný způsob úhrady.

Pravidelné platby (Recurring Transaction)

Používají se na základě písemného oprávnění, které poskytnete obchodníkovi k pravidelně se opakujícím platbám, např. při objednávce časopisu, stahování filmů, hudby, počítačových her apod. Věnujte vždy pozornost obchodním podmínkám daného obchodníka, abyste se nevědomky nezavázali k opakovaným platbám, o které nemáte zájem.

Quasi cash transakce

Jde o platbu kartou za prostředky směnitelné na hotovost, např. za žetony v kasinu, sázky, loterijní tikety, cestovní šeky, elektronické peníze, dluhopisy, drahé kovy nebo cizí měnu atd.



Vše, co by Vás mohlo o kartě zajímat

Limity

Limit určuje maximální částku, kterou můžete prostřednictvím karty vyčerpat ve stanoveném období. Limit Vás nemá omezovat, ale chránit v případě, že je karta někým zneužita. Banka obvykle vydává karty se standardně nastavenými limity, ty si však můžete podle svých potřeb změnit, a to hned při žádosti o kartu nebo kdykoliv později.

Druhy limitů ke kartě:

Limit pro výběry hotovosti

- Zahrnuje výběry z bankomatu, Cash Back (výběr peněz při platbě kartou u obchodníka), Cash Advance (výběr hotovosti prostřednictvím karty na přepážce banky).
- Příkaz k úhradě provedený prostřednictvím bankomatu se do limitu nezapočítává.
- Quasi cash transakce (str. 12).

Limit pro platby u obchodníků

- Limit se využívá pro platby v kamenných obchodech.
- Obvykle se vztahuje i na platby provedené na základě vyplněného on-line rezervačního formuláře (ubytování, půjčovny).

Limit pro platby na internetu

- Zahrnuje platby na internetu, MO/TO platby (platby prostřednictvím pošty nebo telefonu) a pravidelné platby.
- Je součástí limitu pro platby u obchodníků, nemůže být vyšší než tento limit.

Limity jsou denní. Jedinou výjimkou je limit pro výběry z bankomatu u karet pro děti, zde lze nastavit i 7denní nebo 14denní limit.

Bez ohledu na výši limitů můžete peníze čerpat maximálně do výše disponibilního zůstatku na účtu, u kreditních karet do výše úvěrového limitu.

Kde zjistíte konkrétní nastavení limitů u své karty?¹

- Pomocí služby SERVIS 24 Internetbanking (včetně Mobilní banky) a BUSINESS 24 Internetbanking (máte-li ji sjednanou),
- v bankomatu České spořitelny,
- na informační lince 800 207 207,
- v našich pobočkách.

Kde si změňte nastavení limitů?¹

- Pomocí služby SERVIS 24 Internetbanking (včetně Mobilní banky) a BUSINESS 24 Internetbanking (máte-li ji sjednanou),
- na informační lince 800 207 207,
- na lince 956 777 956 služby SERVIS 24 Telebanking (máte-li ji sjednanou),
- na lince 956 777 888 služby BUSINESS 24 (máte-li ji sjednanou),
- v našich pobočkách.

Chcete zvýšit limit jen na omezenou dobu?¹

Potřebujete vybrat více peněz nebo zaplatit nákup, jehož cena přesahuje stanovený limit? Pomocí služby Odemknutí/zamknutí karty si ho můžete dočasně změnit na dobu od 1 hodiny až do pěti dnů. Po uplynutí zvolené doby se limit automaticky vrátí na původní výši.

O službu můžete požádat:

- pomocí služby SERVIS 24 Internetbanking (včetně Mobilní banky) a BUSINESS 24 Internetbanking (máte-li ji sjednanou),
- na informační lince 800 207 207,
- na lince 956 777 956 služby SERVIS 24 Telebanking (máte-li službu sjednanou),
- na lince 956 777 888 služby BUSINESS 24 (máte-li službu sjednanou),
- v našich pobočkách.

Platnost karty

Doba platnosti je uvedena na kartě. Před jejím uplynutím Vám bude **automaticky vyrobena karta pokračovací, pokud jste tuto možnost nezrušili** (nejpozději dva měsíce předem). Během 30 dnů před vypršením platnosti stávající karty o tom budete informováni v bankomatu České spořitelny, případně na výpisu z účtu, SMS nebo e-mailem. 15 dní předem si můžete novou kartu vyzvednout v pobočce nebo Vám přijde poštou, máte-li to tak sjednáno. U soukromých předplacených karet není výroba pokračovací karty automatická, ale pouze na žádost klienta.

Informace o provedených transakcích

Přehled všech transakcí provedených kartou uvidíte na výpisu z účtu, ke kterému byla karta vydána. Platby jsou seřazeny podle data provedení a můžete si je porovnat s doklady o zaplacení z obchodů nebo stvrzenkami z bankomatu.

Výpisy k osobnímu nebo firemnímu účtu Vám chodí pravidelně ve sjednaném intervalu. Ke kartovému účtu dostáváte výpisy jen při obratu na tomto účtu v daném

účetním období. Výpis obdrží majitel účtu (dle volby elektronický či tištěný).

Majitel firemního účtu si může objednat rovněž zasílání přehledu transakcí provedených všemi debetními kartami vydanými k danému účtu. Transakce jsou rozděleny podle jednotlivých karet.

U služebních kreditních, charge a předplacených karet si může majitel účtu sjednat zasílání přehledu transakcí pro každého jednotlivého držitele karty.

Náhradní karta

Jestliže byla Vaše karta nějakým způsobem poškozena a vrátíte ji v pobočce České spořitelny, na požádání Vám vyrobíme náhradní kartu s novým číslem karty a původním nebo novým PIN. Pokud jste původní kartu registrovali u obchodníka k pravidelnému využívání jeho služeb (např. Paypal, iTunes), nezapomeňte si kartu změnit.

¹ Některé způsoby nejsou povoleny pro držitele, kteří nejsou majiteli účtu či disponujícími osobami dle podpisového vzoru. U služebních kreditních a charge karet a předplacených karet pro právnické osoby nelze změnu limitu provést prostřednictvím služby SERVIS 24 Internetbanking.

Zaslání karty poštou

Kartu Vám můžeme zaslat na zvolenou adresu v České republice. Pokud chcete svoji kartu poslat poštou, požádejte o to v libovolné pobočce České spořitelny nebo na bezplatné telefonní lince 800 207 207 nejméně 2 měsíce před koncem platnosti původní karty. Poštou pak budete dostávat všechny vydané karty (pokračovací i náhradní).

Dětem do 15 let lze poštou poslat pouze debetní kartu. Karta i PIN jsou v takovém případě adresovány jejich zákonnému zástupci uvedenému v žádosti o kartu.

Expresní vydání karty

Pokud potřebujete mít debetní kartu k dispozici dříve, než je standardní doba vydání (do 7 pracovních dnů od podání žádosti o kartu), můžete požádat o její expresní vydání. Kartou Vám vyrobíme a doručíme do 3 pracovních dnů na zvolenou adresu v České republice. Kartou si aktivujte transakcí se zadáním PIN, prostřednictvím internetového bankovníctví SERVIS 24, v bankomatu České spořitelny nebo telefonem na čísle 956 773 222 prostřednictvím hesla ke kartě.

Embosovaná nebo elektronická karta

Embosované karty mají díky vystouplému písmu širší možnost použití. Můžete s nimi nakupovat i v obchodech, které nejsou vybaveny elektronickým terminálem, ale používají mechanický snímač identifikačních údajů (imprinter).

Elektronické karty můžete použít pro platby v obchodech s elektronickým platebním terminálem.

Čipová karta s magnetickým proužkem

Karty České spořitelny obsahují jak čip, tak magnetický proužek. Při placení kartou na čipovém terminálu probíhá ověření držitele karty prostřednictvím PIN, čímž se značně zvyšuje bezpečnost platby. Magnetický proužek zase umožňuje použití karty i v místech, kde není čipová technologie zavedena. Ověření držitele karty pak probíhá porovnáním jeho podpisu na dokladu o zaplacení a na podpisovém proužku.

Cestujete do zahraničí

Zaslání karty do zahraničí

Do zahraničí Vám kartu doručíme obyčejnou poštou, PIN lze zjistit v internetovém bankovníctví SERVIS 24 nebo ho zašleme na stejnou adresu doporučenou zásilkou nebo prostřednictvím SMS na mobil. Kartu poté odblokujete transakcí se zadáním PIN nebo telefonicky na čísle +420 956 773 222 prostřednictvím hesla ke kartě. Na uvedenu adresu budete dostávat i všechny další vydané karty (pokračovací i náhradní), proto po návratu ze zahraničí nezapomeňte nahlásit změnu adresy.

Garantovaná rezervace hotelu (Hotel Reservation Service)

Hotel si rezervujete elektronicky, telefonicky nebo písemnou objednávkou. Svůj pobyt garantujete hotelu tím, že mu poskytnete údaje ze své platební karty. Jako potvrzení rezervace Vám může být přidělen potvrzující kód. Případné zrušení rezervace by měl klient provést v souladu s obchodními podmínkami daného ubytovacího zařízení.



Opuštění hotelu bez vyrovnání účtu (Express Check-out / Priority Check-out Service)

Tuto službu využijete v případě, kdy budete potřebovat rychlé odhlášení. Hotelu dopředu sdělíte číslo a platnost své karty a podepíšete dohodu, podle které je hotel oprávněn odečíst si cenu za ubytování z Vašeho účtu. Úhrada se uskuteční bez Vaší přítomnosti a znalosti celkové částky. Hotel by Vás měl o skutečné výši úhrady informovat.

Dodatečné zatížení držitele (Delayed or Amended Charge Transaction / Late Charge)

Vybraní obchodníci (hotely, půjčovny aut apod.) mohou provádět doúčtování dodatečně zjištěných nákladů spojených s ubytováním nebo pronájmem (např. minibar v hotelu, telefonní poplatky, doplnění paliva v půjčovně aut, pokuty za přestupky, mýtné, poškození vozu apod.). Obchodník by Vás měl o dodatečně účtované částce informovat. Pokud nesouhlasíte s platbou, obraťte se primárně na obchodníka. V případě, že obchodník nebude schopen/ochoten spolupracovat, obraťte se co nejdříve na nás.

Dynamic Currency Conversion

V zahraničí Vám může být při platbě kartou u obchodníka nebo při výběru z bankomatu nabídnuto zaplatit v české měně. Pokud si tuto službu zvolíte, dojde k přepočtu na Kč dle kurzu daného obchodníka, který obvykle bývá vyšší, než kdyby byla platba přepočtena standardním způsobem. Svým podpisem na dokladu o zaplacení nebo zadáním PIN potvrzujete, že souhlasíte s použitým kurzem a případnými poplatky za tuto službu. Doporučujeme tuto volbu

odmítnout a kartou zaplatit v měně státu, kde platíte (např. v EUR). V případě výběru z bankomatu doporučujeme zvolit výběr hotovosti bez aktuální konverze do CZK.

Pomoc v nouzi (Emergency Service) – služba pro embosované karty

Kartové společnosti Visa a Mastercard poskytují pomoc v nouzi při ztrátě či krádeži karty v zahraničí. Díky této službě můžete zablokovat kartu, požádat o náhradní kartu nebo o jednorázovou finanční výpomoc. Postupujte přesně podle instrukcí kartové společnosti, zejména pokud jde o zapamatování si přiděleného hesla a dodržení místa a času převzetí. Pomoc v nouzi se neposkytuje na válečných územích a na Kubě.

Zákaz karty

Ztracenou nebo odcizenou kartu okamžitě zablokujte:

- při volání za zahraničí na telefonním čísle +420 956 777 901,
- v internetovém bankovníctví SERVIS 24 / BUSINESS 24,
- na telefonním čísle 800 207 207 (k dispozici nepřetržitě).

Dále je možné využít asistenčních služeb mezinárodních center pro dané karty (komunikace v angličtině):

- Visa +1 303 967 1096,
- Mastercard +1 636 722 7111.

Náhradní karta (emergency karta)

Po zablokování karty můžete kartovou společnost požádat o vydání emergency karty. Je určena k výběru hotovosti u přepážek bank (Cash Advance) a k platbám nutným k návratu ze zahraničí, nikoliv k výběru peněz z bankomatu. Karta je bez PIN a má platnost 2 kalendářní měsíce. Obvykle se zasílá do dohodnuté členské banky Visa/Mastercard, která je nejbližší místu Vašeho pobytu. U karet Visa trvá dodání 3 pracovní dny (u typu Classic a Business), resp. 1 pracovní den (u typu Gold), u karet Mastercard 2 pracovní dny od požádání.

Náhradní hotovost (Emergency Cash Advance)

Kartová společnost Vám pomůže i s výplátou potřebné částky peněz. Po uvedení základních údajů a poskytnutého hesla si ji můžete vybrat v členské bance Visa/Mastercard, která je nejbližší místu Vašeho pobytu. U karet Visa Vám bude služba poskytnuta do 3 pracovních dní (u typu Classic a Business), resp. do 1 pracovního dne (u typu Gold) od požádání, u karet Mastercard do 1 hodiny po odsouhlasení výplaty Českou spořitelnou.



Pojištění

K vybraným kartám si můžete během pár minut na bezplatné informační lince 800 207 207 nebo v našich pobočkách sjednat praktické pojištění.

Pojištění osobních věcí a karet

Uhradíme Vám ztracenou kabelku, doklady, klíče, zneužití všech Vašich soukromých karet České spořitelny nebo odcizený mobil, notebook a další, a to kdekoliv na světě. Vztahuje se také na přepadení, kdy často dochází k odcizení hotovosti.

Asistenční služba +420 266 799 899 Vám pomůže s řešením a vzniklou škodu Vám rychle uhradíme.

Pojištění vyčerpané částky ke kreditním kartám

Pojištění je určeno držitelům soukromých kreditních karet. Velmi ho oceníte v neočekávaných situacích, jakými jsou dlouhodobá pracovní neschopnost, invalidita, smrt, ztráta zaměstnání nebo hospitalizace, kdy Vám na účet pošleme celou z kreditní karty vyčerpanou částku a Vy ji ihned můžete použít ke splacení.



Jsme tu pro Vás

Česká spořitelna je tu pro Vás 24 hodin denně 7 dní v týdnu, 365 dní v roce.

SERVIS 24 Internetbanking

Díky této službě máte údaje o své kartě přístupné prostřednictvím internetu na www.servis24.cz. Můžete se podívat na základní informace o své kartě a účtu, ke kterému je vedena. Rovněž můžete provádět některé změny v nastavení své karty – výčet možností najdete v Uživatelské příručce služeb SERVIS 24 nebo na www.csas.cz.

SERVIS 24 Mobilní banka

Chcete poslat peníze nebo zjistit, jestli Vám už přišla platba? Na telefonu je to jednoduché, rychlé a pohodlné. Nemusíte nikam chodit. Nemusíte volat. Nepotřebujete svůj počítač. Přes svůj „chytrý telefon“ můžete bezpečně prohlížet stav a historii účtu, provádět platby, skenovat a platit složenky. Rychle zjistíte, kde je nejbližší bankomat nebo pobočka České spořitelny. Můžete měnit limity na kartách, dobýt kredit na mobilu nebo při placení využívat QR kód.

SERVIS 24 Telebanking

Uživatelé této služby mohou provádět operace související s platební kartou po telefonu, a to na telefonní lince +420 956 777 956, kde funguje nepřetržitá služba. Výčet možných operací najdete v Uživatelské příručce služeb SERVIS 24 nebo na www.csas.cz.

V některých případech je vyžadováno ověření volajícího pomocí klientského čísla, hesla, případně i čísla smlouvy ke službě SERVIS 24. Služba SERVIS 24 není poskytována automaticky. Pokud ji chcete využívat, sjednejte si ji v naší pobočce nebo na informační lince 800 207 207.



Informační linka 800 207 207

Naše bezplatná infolinka je Vám k dispozici nonstop. U některých požadavků je nutná identifikace volajícího – budete potřebovat číslo účtu, heslo ke kartě, případně další údaje.

Bezpečné zacházení s kartou



Reklamac

Pokud najdete ve výpisu z účtu nějakou transakci kartou, se kterou nesouhlasíte, okamžitě ji reklamujte v kterékoliv pobočce České spořitelny, na www.csas.cz nebo na bezplatné lince 800 207 207. Připojte k reklamaci podrobný popis situace a všechny dostupné podklady (detaily řešení reklamacie s obchodníkem, objednávky, smlouvy, faktury atd.) – reklamační šetření v České spořitelně se tím urychlí.

- Pokud Vám vznikla škoda v důsledku ztracení, odcizení nebo zneužití karty,

nesete ztrátu maximálně do částky odpovídající 150 EUR (převod na Kč se provádí dle kurzu ČNB deviza střed k datu vypořádání reklamacie). Další informace naleznete ve všeobecných obchodních podmínkách (článek 30.2).

- Reklamační transakcí uskutečněných přes bankomat můžete provést také na bezplatné lince 800 207 207.

S reklamací se na nás obraťte i tehdy, pokud je Vaše karta nefunkční, máte chybu ve jméně na kartě, zjistíte nějakou nesrovnalost v programech či službách ke kartám apod.

Aby Vám karta bez problémů sloužila, buďte při jejím používání opatrní. Pravidelně kontrolujte, zda se Vám neztratila, a noste ji odděleně od osobních dokladů.

Karta je pouze Vaše, nikomu ji nepůjčujte, a to ani členům rodiny. PIN nikomu nesdělujte a v žádném případě ho nepište na kartu ani ho neukládejte v blízkosti karty. Zásadně nereagujte na e-mailové ani telefonické požadavky na sdělení údajů o platební kartě (číslo karty, platnost, bezpečnostní kód ze zadní strany karty, případně i PIN).

Pokud sdílíte mobilní zařízení se svým okolím, využívejte rodičovský zámek. Zabezpečte si svůj zákaznický účet v internetových obchodech sloužících ke stahování aplikací, hudby nebo her bezpečnostním heslem, abyste zabránili nechtěnému stažení zpoplatněného obsahu.



Na co je třeba dávat pozor při výběru hotovosti z bankomatu?

- Za žádných okolností Vás nesmí rušit neznámá osoba, i kdyby tvrdila, že je pracovníkem banky, bezpečnostní služby nebo Policie ČR apod. Pracovníci, kteří bankomaty udržují, nemají žádný důvod transakci přerušovat a také to nikdy nedělají.
- PIN zadávejte pouze na klávesnici bankomatu, nikdy ne na zařízení u vstupních dveří samoobslužné zóny, kde je bankomat umístěn.
- Ubezpečte se, že vstupní otvor pro vložení karty nenese známky manipulace nebo poškození.
- Při zadávání PIN zakryjte klávesnici rukou, aby nikdo neměl možnost PIN odpozorovat.
- Pokud by Vaše karta byla z jakéhokoliv důvodu zadržena bankomatem a nebyla Vám vydána potvrzenka o jejím zadržetí, ihned nás kontaktujte na lince 800 207 207.

Na co je třeba dávat pozor při placení kartou v obchodech?

- Vždy pečlivě zkontrolujte na dokladu o zaplacení a na účtence datum a částku.
- Dávejte pozor, zda personál prodejny neodchází s kartou do zázemí nebo s ní nemanipuluje nezvyklým způsobem.
- Kontrolujte pravidelně výpis transakcí alespoň jednou měsíčně; při jakékoliv nesrovnalosti nás neprodleně informujte.



Důležitá telefonní čísla a kontakty

Bezplatná infolinka České spořitelny

800 207 207

SERVIS 24 Telebanking

956 777 956

Zablokování karty v případě ztráty

- Bezplatná infolinka České spořitelny: 800 207 207 (ČJ).
- Ze zahraničí: +420 956 777 901 (ČJ).
- Visa (Emergency Service): +1 303 967 1096 (AJ).
- Mastercard (Emergency Service): +1 636 722 7111 (AJ).

Tato příručka má pouze informativní charakter a její znění nezakládá žádná práva a povinnosti. Při používání karty se řídte platnými všeobecnými obchodními podmínkami a speciálními obchodními podmínkami pro vydávání a používání karet. Jejich znění je zveřejněno na www.csas.cz.
V případě dotazů se obraťte na bezplatnou informační linku České spořitelny 800 207 207 nebo na kteroukoliv pobočku České spořitelny.

Česká spořitelna, a. s., Praha 4, Olbrachtova 1929/62,
PSČ 140 00, IČO: 45244782, zapsaná v obchodním
rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl B,
vložka 1171

informační linka: 800 207 207
www.csas.cz