



Vše, co byste měli vědět o platební kartě.

Průvodce k platebním kartám vás provede světem platebních karet Komerční banky a pomůže vám nalézt odpovědi na otázky spojené s jejich aktivním používáním.

Používání platební karty (dále též „karta“) se vedle tohoto Průvodce řídí platnými produktovými podmínkami karet, které jsou veřejně dostupné na www.kb.cz v sekci Dokumenty. Seznamte se prosím vždy s platnou verzí těchto dokumentů.

Komerční banka, a. s. (dále též „KB“).

Pojmy s velkým počátečním písmenem mají v tomto Průvodci význam stanovený v tomto dokumentu, ve smlouvě o kartě a v dokumentech, jež jsou její nedílnou součástí.

Co v průvodci najdete?

1. Důležitá telefonní čísla a kontakty.....	1
2. Platební karty KB	1
3. Předání platební karty a PIN	3
4. Platnost karty a její obnova	4
5. Aktivace a nastavení platební karty	5
6. Dvě výhody navíc pro kreditní karty	6
7. Pravidla bezpečného používání platebních karet (bezpečnostní desatero)	6
8. Jak kartu používat a druhy karetních transakcí	8
9. Výběr vlastního designu karty	16
10. Nastavitelné parametry karty	17
11. Doplnkové služby ke kartám	18
12. Zúčtování transakcí a autorizace transakcí	18
13. Reklamáce karetních transakcí	20
14. Ztráta, odcizení a zneužití platební karty.....	20
15. Služby pomoci držiteli karty v nouzi	21

1. Důležitá telefonní čísla a kontakty

KLIENTSKÁ LINKA PLATEBNÍCH KARET na nonstop tel. +420 955 512 230

Volejte ihned v případě ztráty, odcizení, zneužití, poškození či zablokování vaší karty nebo pro ověření transakcí kartou v ČR i v zahraničí. Zablokování karty je okamžité. V mimořádných případech v zahraničí umíme nabídnout vyplacení nouzové hotovosti nebo nabídnout urgentní zaslání nové karty / PIN.

K identifikaci pro rozhovor s operátorem potřebujeme:

- jméno a příjmení,
- RČ (u cizinců číslo účtu),
- adresu trvalého bydliště,
- číslo karty (pokud jej znáte), příp. označení karty Mastercard nebo Visa.

Doporučujeme vám uložit si telefonní číslo Klientské linky platebních karet do mobilního telefonu nebo ho nosit u sebe (nejlépe odděleně od karty), abyste v případě potřeby mohli využít naší pomoci.

2. Platební karty KB

Z nabídky platebních karet KB si můžete vybrat kartu, která bude splňovat vaše požadavky.

Naši aktuální nabídku karet naleznete na www.kb.cz. Zpoplatněné služby spojené s kartou najdete na www.kb.cz v sekci Ceny a sazby.

Debetní karta

je platební karta poskytnutá k běžnému účtu (např. osobnímu nebo podnikatelskému). Používáním debetní karty čerpáte finanční prostředky na tomto účtu. Debetní kartou můžete platit za zboží/služby v kamenných obchodech i na internetu, doma i v zahraničí, vybírat hotovost z bankomatů, na pobočkách některých bank či směnárnách, nebo u obchodníků využitím služby Cash Back při placení kartou. S debetní kartou můžete využívat i další služby, např. cestovní pojištění k platebním kartám.

PRŮVODCE K PLATEBNÍM KARTÁM

Kreditní karta

Je platební karta a úvěr v jednom. Kombinuje výhody karty společně s neúčelovým úvěrem, aniž byste museli čerpat své vlastní finanční prostředky (např. na osobním nebo podnikatelském účtu).

Používáním kreditní karty čerpáte naše finanční prostředky, které jsou pro vás dostupné na úvěrovém účtu až do výše tzv. „úvěrového limitu“. Výhodou kreditní karty je tzv. „bezúročné období“ – až 45 dní – po dobu kterého neplatíte úroky z vyčerpané částky.

Formu „splácení kreditní karty“ si můžete vybrat. Přitom platí, že o splacenou částku se uvolňuje použitelná část úvěrového limitu k vašemu opětovnému čerpání (tzv. „revolvingový úvěr“).

Kreditní kartou můžete platit za zboží a služby v kamenných obchodech i na internetu, doma i v zahraničí, vybírat hotovost z bankomatů, na pobočkách jiných bank či směnárnách, nebo u obchodníků využitím služby Cash Back při placení kartou.

S kreditní kartou můžete využívat i další služby, např. slevové programy či cestovní pojištění k platebním kartám.

Digitální karta

Platební kartu si můžete převést též do formy bezkontaktní Digitální karty v rámci služeb třetích stran. Digitální karta je digitální verzí Vaší embosované karty. Lze ji vytvořit z jakékoliv embosované platební karty, debetní i kreditní karty, kterou již máte poskytnutou u Komerční banky bez ohledu na její aktivaci, a to v internetovém bankovníctví Mobilní banka / Mobilní banka Business v případě služby **Google Pay** nebo v aplikaci třetí strany u služby **Garmin Pay**, **Fitbit Pay** nebo **Apple Pay**. Digitální kartu nelze vytvořit ze zamknuté karty nebo karty s expirovanou platností.

Z jedné embosované karty můžete vytvořit více Digitálních karet pro různá zařízení používaná držitelem karty. Stejně jako embosovaná platební karta je i Digitální karta nepřenositelná a vztahují se na ni Podmínky debetních / kreditních karet. Pro aktivaci Digitální karty není nutná aktivace původní „plastové“ embosované karty.

Komerční banka je oprávněna kdykoliv bez souhlasu klienta změnit rozsah služby (rozšířit i zúžit) – typy karet, které lze digitalizovat, typy transakcí, pro které lze Digitální kartu použít, počet transakcí, které služba umožňuje, počet transakcí zobrazených v transakční historii a proces aktivace Digitální karty.

Digitální kartu je možné využívat zejména na chytrých mobilních zařízeních (např. mobilní telefon, tablet, chytré hodinky) s funkcí NFC. Komerční banka však negarantuje kompatibilitu se všemi zařízeními, a to zejména z důvodu softwarových úprav ze strany výrobců a dále úpravami koncových uživatelů.

Digitální karta umožňuje výhradně bezkontaktní platby u obchodníků s bezkontaktním platebním terminálem. Digitální karta umožňuje také platby za zboží a služby přes internet u obchodníků, kteří tento typ platby akceptují. Tuto kartu lze použít i v bezkontaktních bankomatech, které tuto službu podporují.

Digitální kartu nelze použít k písemným a telefonickým objednávkám zboží a služeb, k Platbám na kartu nebo jako garanci pro rezervaci hotelu nebo v autopůjčovně, ani k dalším typům transakcí bez přítomnosti držitele karty.

Pro správnou funkčnost Digitální karty doporučujeme, abyste své mobilní zařízení s vaší Digitální kartou pravidelně připojovali k internetu (např. jednou za týden) – zvláště to doporučujeme před cestou do zahraničí.

Jednou ze služeb, prostřednictvím kterých můžete Digitální kartu používat, jsou mobilní platby Google Pay. Tato služba umožňuje prostřednictvím Digitální karty bezkontaktní platby u obchodníků, platby za zboží a služby přes internet u obchodníků akceptujících platbu Google Pay. Použití této služby aktuálně vyžaduje mobilní zařízení s operačním systémem Android (podporující službu Google Pay) s funkcí NFC.

Digitální kartu můžete používat i prostřednictvím služby Apple Pay na zařízeních iPhone, Apple Watch, iPad a Mac podporovaných společností Apple. Apple Pay umožňuje prostřednictvím Digitální karty bezkontaktní platby u obchodníků, platby v aplikacích za zboží a služby i na internetu v prohlížeči Safari u obchodníků akceptujících platbu Apple Pay.

Společnost Google a Apple si vyhrazují právo do budoucna měnit systémové požadavky na jejich služby. KB nenes odpovědnost za softwarové aktualizace, výpadky a notifikace těchto služeb a stejně tak za kompatibilitu používaného mobilního zařízení.

Digitální kartu lze zamknout, odemknout a zrušit. Klient je povinen spravovat Digitální kartu tak, aby nedošlo k jejímu zneužití.

Máme povinnost v případě zneužití platební metody Apple Pay, nahlásit Vaše zařízení společnosti Apple, která neprodleně provede zablokování platebních služeb na konkrétním zařízení.

Embosovaná karta

Embosovaná karta je debetní či kreditní karta s tzv. reliéfním (plastickým) písmem. Embosované karty umožňují platby na platebních terminálech, výběry hotovosti či platby na internetu. Karty je možné použít i pro platby na imprinteru (mechanický snímač také známý jako „žehlička“). Embosovanou kartu lze použít také jako garanci při rezervaci hotelů, v autopůjčovnách apod. K potvrzení transakcí Embosovanou kartou používáte nejčastěji tzv. PIN, který zadáváte výhradně do externího zařízení k tomu určenému, např. klávesnice platebního terminálu či bankomatu. Alternativním způsobem potvrzení transakcí je Váš vlastnoruční podpis (dnes se používá již v malé míře v ČR, ve zbytku světa je také na ústupu).

Elektronická karta

Elektronická karta je debetní či kreditní karta s tzv. indent písmem. Je určena výhradně pro platby u obchodníků, kteří jsou vybaveni elektronickým platebním terminálem, k výběrům hotovosti z bankomatu a platbám na internetu. Elektronickou platební kartu zpravidla nelze použít např. jako garanci pro rezervaci hotelu nebo autopůjčovně.

PRŮVODCE K PLATEBNÍM KARTÁM

K potvrzení transakcí elektronickou kartou používáte výhradně tzv. PIN, který zadáváte výhradně do externího zařízení k tomu určenému, např. klávesnice platebního terminálu či bankomatu. Elektronickou kartu nelze digitalizovat.

Debetní karta – virtuální

Debetní karta – virtuální je debetní karta určená k provádění transakcí výhradně na internetu (nevydává se v podobě plastu). Není určena pro platby u obchodníků v kamenných obchodech, včetně provádění rezervace (včetně internetových rezervací) letenek, hotelů a automobilů, ani pro výběry hotovosti z bankomatů, na pobočce, není možné provádět Cash Back.

Firemní karta

Je debetní nebo kreditní platební karta, poskytnutá k firemnímu či podnikatelskému účtu. Firemní kartou se čerpají firemní prostředky. Může být označena též jako služební karta nebo korporátní karta. Korporátní karta je kreditní karta přizpůsobená svými parametry potřebám firem s obrátem nad 60 mil. Kč.

Vkladová karta

Je identifikační karta pro rychlé a jednoduché vkládání hotovosti na firemní účty prostřednictvím vkladových bankomatů KB. Peníze jsou vždy vloženy na účet, ke kterému byla karta vydána. Vkladová karta neumožňuje platby u obchodníků, výběry hotovosti ani žádné jiné transakce.

3. Předání platební karty a PIN

Předání karty držiteli karty

- Při sjednání karty si můžete zvolit způsob jejího předání:
 - Zaslání prostřednictvím obyčejné poštovní zásilky. Zkontrolujte si správné zadání poštovní adresy a označení poštovní schránky.
 - Předání na vámi zvoleném obchodním místě KB.
 - Vždy prosím při předání/doručení karty zkontrolujte, zda obálka s kartou nebyla jakýmkoliv způsobem poškozena. Pokud ano, máte právo převzetí odmítnout a požádat o poskytnutí nové karty
 - Standardní doba doručení karty je do 5 pracovních dní. Kontaktuje Klientskou linku platebních karet na nonstop telefonním čísle +420 955 512 230, jestliže poštovní zásilku neobdržíte do 10 dnů od podání žádosti o kartu nebo od schválení vlastního designu MojeKarta.

Předání PIN držiteli karty

Při sjednání karty si můžete zvolit způsob předání PIN. PIN ke svým kartám je možné zobrazovat v internetovém bankovníctví MojeBanka / Mojebanka Business, Mobilní banka / Mobilní banka Business a k tomu si zvolit předání:

- Formou SMS – společně s kartou obdržíte jednoduchý návod k získání PIN. Dopis, v němž vám kartu zašleme, obsahuje unikátní kód a detailní pokyny k odeslání SMS zprávy, na základě které zjistíte svůj PIN. SMS zprávu je nutné odeslat z telefonního čísla, uvedeného pro tento účel ve smlouvě ke kartě. Po odeslání zprávy obdržíte odpovědní SMS s kombinací písmen ke zjištění PIN. Pokud se vám PIN nepodaří přečíst (musí být dodrženy jednotlivé kroky pro získání PIN), kontaktujte Klientskou linku platebních karet na čísle +420 955 512 230. Stejnou linku volejte i tehdy, pokud byste si omylem smazali odpovědní SMS, nebo v případě jakéhokoliv podezření na zneužití SMS zprávy.
Ve výjimečných případech, pokud využíváte zahraničního operátora, nemusí dojít k doručení SMS zprávy.
- Formou obyčejné poštovní zásilky na vaši adresu nebo na zvolené obchodní místo KB.
- Vždy prosím při předání zkontrolujte, zda obálka s PIN nebyla jakýmkoliv způsobem poškozena. Pokud ano, máte právo převzetí odmítnout a požádat o poskytnutí nové karty.
- Kontaktuje Klientskou linku platebních karet na nonstop telefonním čísle +420 955 512 230, jestliže zásilku s PIN neobdržíte do 10 dnů od podání žádosti o kartu nebo od schválení vlastního designu MojeKarta. Shodně postupujete, pokud neobdržíte odpovědní SMS s kódem pro získání PIN do 30 min od odeslání vašeho požadavku.
- K Digitální kartě se PIN nepředává, pro autorizaci plateb klient používá stejný bezpečnostní prvek jako pro odemčení / uzamčení mobilního zařízení, ve kterém má uloženou Digitální kartu. Bez nastaveného zabezpečení mobilního zařízení nelze Digitální kartu aktivovat. V některých výjimečných případech je nutné z důvodu bezpečnosti pro autorizaci transakce zadat PIN své embosované karty, ze které jste si Digitální kartu vytvořil. V těchto případech budete vyzván k zadání PIN na klávesnici platebního terminálu. PIN bude vyžadován také při výběru hotovosti digitální kartou na bankomatu.

Zapomenutý PIN je možné zobrazit ke svým kartám v internetovém bankovníctví nebo ho znovu získat jeho opětovným zasláním:

- **Zobrazení PIN** k platební kartě je možné držitelem karty v internetovém bankovníctví Mojebanka, Mojebanka Business, Mobilní banka a Mobilní banka Business.

PRŮVODCE K PLATEBNÍM KARTÁM

- Pokud neobdržíte PIN poštou nebo prostřednictvím SMS (nevztahuje se na Digitální kartu), můžete požádat o jeho znovuzaslání prostřednictvím obchodního místa nebo na Expresní lince KB. PIN budeme zasílat způsobem, který si dohodneme v žádosti o jeho znovuzaslání, případně bude zaslán dle námi stanovených podmínek.

Kartu i PIN lze předat i nestandardními způsoby, které jsou zpoplatněny dle Sazebníku (nevztahuje se na Digitální kartu).

Nestandardní způsoby předání karty (nevztahuje se na Digitální kartu)

Zaslání platební karty do zahraničí

- Karta může být zaslána i do zahraničí. Kurýrní služba ji doručí do vámi uvedeného místa pobytu. Jedná se o zpoplatněnou službu.
- Pokud se jedná o kartu, která je vydávána s PIN kódem, může být PIN získán pomocí SMS a zároveň může být zobrazen v internetovém bankovníctví Mojebanka, Mojebanka Business, Mobilní banka a Mobilní banka Business nebo zaslán v bezpečnostní obálce samostatnou zásilkou (z bezpečnostních důvodů odděleně od karty).

Expresní poskytnutí karty

- Pokud potřebujete mít svou kartu k dispozici dříve, než je standardní doba vyrobení (5 pracovních dní), lze požádat o expresní vyrobení a poskytnutí karty. Jedná se o zpoplatněnou službu.

Osobní převzetí karty

- Ve výjimečných situacích vám můžeme nabídnout i osobní převzetí karty v centrále KB v Praze 5 – Stodůlkách.

PIN a autorizace plateb pro Digitální kartu

Tzv. PIN (Personal Identification Number) je karetním systémem držiteli karty přidělený jedinečný čtyřmístný číselný kód. Používá se k potvrzení (autorizaci) držitelem právě prováděné karetní transakce (tj. k prokázání, že Vy jste oprávněn/a právě prováděnou karetní transakcí odsouhlasit). Poprvé držitel PIN použije při aktivaci karty a následně při kontaktních transakcích za přítomnosti držitele (např. platba kartou u obchodníka / výběr hotovosti z bankomatu). PIN je určený pouze držiteli karty – nikdy nikam si jej nepoznamenávejte, nikdy nikomu nesdělujte (úplná Pravidla bezpečného používání karet viz [bod 7](#) tohoto průvodce).

PIN vždy zadávejte výhradně do externího zařízení k tomu určenému - nejčastěji klávesnice platebního terminálu / bankomatu (důvodem je nejvyšší možné zabezpečení takových externích zařízení).

Při platbě na internetu PIN NIKDY NIKAM nezadávejte, protože k potvrzení takové platby se PIN nikdy nevyžaduje (více viz [bod 8](#) – Jak kartu používat a druhy karetních transakcí).

Držitel je oprávněn PIN ke své kartě změnit v KB bankomatech. Při změně PIN se řiďte doporučeními uvedenými v [odstavci 7.3](#).

V případě, že je při platbě Digitální kartou vyžadována autorizace platby držitelem karty, držitel karty používá stejný bezpečnostní prvek jako pro odemčení / uzamčení mobilního zařízení, ve kterém má Digitální kartu uloženou. Tento bezpečnostní prvek (např. PIN, otisk prstu, gesto, bezpečnostní kód) nikdy nezadávejte jinam než do svého mobilního zařízení, ve kterém máte Digitální kartu.

4. Platnost karty a její obnova

Platnost karet KB

- Karty KB mají mezinárodní platnost. Některé státy mají svá specifika pro přijímání karet. Doporučujeme vám před vycestováním do zahraničí, především do exotických destinací, kontaktovat Klientskou linku platebních karet na čísle **+420 955 512 230**, kde vás upozorníme na specifika placení kartou v dané destinaci.
- Karty KB jsou platné zpravidla tři roky od jejich vydání. Platnost karty najdete vyznačenou na její přední straně ve formátu MM/RR (měsíc/rok), přičemž tato platnost končí půlnocí posledního dne v měsíci vyznačeném na kartě (např. 12/19 znamená platnost do 31. 12. 2019 do 24:00 hodin).
- Kartou je nutné aktivovat. Pokud není provedena aktivace do 360 dnů od jejího vydání, je ukončena její platnost v souladu s produktovými podmínkami.
- Platnost Digitální karty je vždy spojena s platností embosované karty, ke které je Digitální karta aktivována. Při ukončení embosované karty, kdy nedochází k obnově původní embosované karty, je vždy ukončena i platnost všech digitálních verzí k této kartě.

PRŮVODCE K PLATEBNÍM KARTÁM

Obnova karty

- Pro všechny karty vydávané KB je nastaveno automatické opakované poskytnutí karty po skončení její platnosti, tzv. automatická výměna karty (AVK). Vaši kartu tak poskytujeme po skončení její platnosti opakovaně až do doby, než požádáte o změnu (například vlastní design) nebo AVK ukončíte.
- Novou obnovenou kartu vám zašleme poštou na vaši adresu, pokud se nedohodneme jinak. Budete-li si kartu na základě dohody vyzvedávat v obchodním místě KB, můžete tak učinit nejdříve 10 dnů před uplynutím doby platnosti původní karty.
- Po obnovení původní embosované karty v rámci automatické obnovy dochází automaticky k přenesení Digitální karty na nově vydanou embosovanou kartu pro platby Vaším mobilním zařízením. Číslo Digitální karty zůstává stejné.
- Po obnovení karty je KB povinná hlásit návaznou kartu obchodníkům (kteří se registrovali do programů karetních společností) tzn. výhodou je, že se nezruší Vaše pravidelné platby, které máte nastavené na své kartě – např. platby v aplikacích za služby, členství apod.

5. Aktivace a nastavení platební karty

- **PODEPIŠTE KARTU.** Kartu si ihned po převzetí na její zadní straně podepište, nejlépe permanentním fixem. Bez podpisu je karta neplatná, obchodní místo má právo nepřijmout k platbě kartu bez podpisu.
- **AKTIVUJTE KARTU.** Viz informace níže v tomto bodě.
- **Nastavte si kartu podle svých potřeb.** Podrobně o nastavení limitu, povolení plateb na internetu apod. viz bod 10.
- **PO AKTIVACI MŮŽETE SVOU KARTOU POHODLNĚ PLATIT** a využívat všech výhod, které vám nabízí. Konkrétní výhody najdete v [bodě 8](#) – Jak kartu používat a druhy karetních transakcí a v [bodě 11](#) – Doplnkové služby ke kartám.
- O každém online použití karty se dozvíte díky nastavení zasílání například SMS zpráv. Můžete tak mít přehled o transakcích kartou a včas předejít jejímu případnému zneužití. V internetovém bankovníctví MojeBanka v nabídce Nastavení oznámení / Oznámení o platbách / Použití karty lze nastavit pro vybranou kartu požadované oznámení (tato služba je zpoplatněna). O každé on-line autorizované transakci kartou vás pak budeme okamžitě informovat prostřednictvím SMS nebo e-mailové zprávy, dle nastavení, které si zvolíte.
- Další možnosti je využití push notifikací zasílaných prostřednictvím internetového bankovníctví Mobilní banka či Mobilní banka Business na displej vašeho telefonu. Tento typ notifikací má každý klient po prvním spuštění Mobilní banky zapnutý. Změnu nastavení najdete v menu Nastavení / Oznámení / Platby kartou.

Aktivace karty

Abyste mohli plně využívat výhod, které karta nabízí, musíte svoji kartu před jejím používáním aktivovat. Z důvodu bezpečnosti není karta aktivní. Toto platí pro nové karty i pro karty obnovené.

Kartu aktivujete provedením úspěšné transakce potvrzené PIN, ideálně platbou v obchodě, při níž je karta vložena do platebního terminálu a potvrzena správným PIN nebo výběrem hotovosti z bankomatu, případně aktivační transakcí na bankomatu KB. Aktivaci doporučujeme provést na území ČR. Od této chvíle můžete kartou pohodlně platit a využívat všech výhod, které vám nabízí.

(Virtuální kartu není nutné aktivovat).

Aktivace Digitální karty

Podmínkou aktivace Digitální karty není aktivace původní embosované karty, ke které je její digitální verze vytvořena.

Digitální kartu pro službu Google Pay si vytvoříte a aktivujete v internetovém bankovníctví Mobilní banka / Mobilní banka Business v sekci Platební karty. Digitální kartu pro tuto službu si můžete v Mobilní bance / Mobilní bance Business vytvořit za předpokladu, že v internetovém bankovníctví MojeBanka / MojeBanka Business povolíte platby na libovolné účty a přidáte požadované mobilní zařízení.

Digitální kartu pro službu Garmin Pay či Fitbit Pay si vytvoříte pomocí aplikace „Garmin Connect“, nebo „Fitbit“, kde si vytvoříte bezpečnostní kód pro zabezpečení aplikace, a dále postupujete dle instrukcí v aplikaci.

Digitální kartu pro službu Apple Pay si vytvoříte zadáním údajů o Vaší platební kartě:

- na iPhone pomocí aplikace „Wallet“,
 - pro Apple Watch v propojeném iPhone pomocí aplikace „Apple Watch“ v menu „Wallet a Apple Pay“,
 - na iPadu v „Nastavení“ v menu „Wallet a Apple Pay“,
 - na MacBooku Pro s funkcí Touch ID v „Předvolbách systému“ v menu „Wallet a Apple Pay“,
- a dále postupujete dle instrukcí v příslušném zařízení.

Při nejasnostech s aktivací nebo dalších dotazech kontaktujte naši nonstop Klientskou linku platebních karet na čísle **+420 955 512 230**.

PRŮVODCE K PLATEBNÍM KARTÁM

6. Dvě výhody navíc pro kreditní karty

- **Bezúročné období**
- **Flexibilní čerpání úvěru** – pouze pro vybrané kreditní karty

Bezúročné období

Po dobu bezúročného období (až 45 dní) neplatíte úroky z částky čerpané na platby kartou, výběrem hotovosti z bankomatu a bezhotovostními převody na jiné účty v CZK. Můžete si také sjednat tzv. automatickou splátku, která včasné splácení v rámci bezúročného období hlídá za vás. Tato služba může být zpoplatněna v závislosti na druhu karty.

Flexibilní čerpání úvěru

Úvěr spojený s kreditní kartou můžete čerpat hotovostně i bezhotovostně:

Hotovostně pomocí výběrů hotovosti z bankomatů, v našich pobočkách nebo u obchodníků při platbě kartou (služba Cash Back), bezhotovostně platbami kartou a pomocí bezhotovostních převodů z úvěrového účtu na jiné účty v CZK.

7. Pravidla bezpečného používání platebních karet (bezpečnostní desatero)

1. [Chraňte svou kartu.](#)
2. [Ochraňujte svůj PIN.](#)
3. [Zvolte si bezpečný PIN.](#)
4. [Dodržujte základní bezpečnostní pravidla při výběru hotovosti v bankomatech.](#)
5. [Dodržujte základní pravidla při placení u obchodníků.](#)
6. [Jednejte obezřetně u transakcí bez přítomnosti karty.](#)
7. [Dávejte pozor na předautorizované transakce.](#)
8. [Nastavte si vašim potřebám vyhovující limity pro karetní transakce.](#)
9. [Kontrolujte výpisy transakcí provedených kartou.](#)
10. [Zablokujte kartu včas.](#)

7.1. Chraňte si svou kartu

- Karta je nepřenositelná a je určena pouze pro držitele, jemuž byla poskytnuta.
- Po převzetí si kartu ihned podepište na zadní straně do podpisového proužku, nejlépe permanentním fixem. Snížíte tím riziko zneužití při odcizení nebo ztrátě karty. Podpis na kartě by přitom neměl být stejný jako váš bankovní podpisový vzor. Bez podpisu je karta neplatná, obchodník místo nepodepsané karty nemusí přijmout k platbě.
- Pravidelně kontrolujte, zda máte svou kartu u sebe. Ke kartě i k PIN se chovejte podobně jako k peněžence, finanční hotovosti či jiným osobním věcem. Karta představuje bezpečí pro vaše finanční prostředky. V případě ztráty nebo krádeže peněženky se se svými hotovými penězi už nikdy nesetkáte, ale ztracenou/ukradenou kartu můžete zablokovat a o vaše finanční prostředky nepřijdete.
- Pravidelně kontrolujte transakce provedené kartou např. na výpisech nebo v internetovém bankovníctví.
- Kartu chraňte před jakýmkoliv mechanickým, magnetickým poškozením.
- Kromě karty si chraňte i mobilní telefon, který používáte ve spojení s kartou (např. pro platby na internetu), před ztrátou, odcizením, zneužitím nebo neautorizovaným použitím. Na telefonu mějte nastaven bezpečnostní prvek pro odemčení / uzamčení zařízení. Stejně tak si chraňte mobilní zařízení ve spojení, s kterým používáte Digitální kartu a spravujte Digitální kartu tak, abyste předešli jejímu zneužití.

7.2. Ochraňujte svůj PIN

PIN je určený pouze vám. Nezaznamenávejte si jej na kartu, nenoste ho společně s ní. Dodržujte dále tyto zásady:

- Nosič platební karty vedoucí ke zjištění PIN ihned po zapamatování PIN znehodnoťte.
- PIN zadávejte vždy samostatně bez asistence třetích osob. Nezádávejte svůj PIN do jiných zařízení (např. vstupní zámky dveří, samostatné klávesnice bez spojení s platebním terminálem atp.).
- Při platbách na internetu nikdy nezádávejte váš PIN. Nesdělujte jej nikomu ani v rámci rodiny.
- Před zobrazením PIN v internetovém a mobilním bankovníctví se ujistěte, že PIN nemůže být zpozorován jinou osobou.

Máte-li podezření, že váš PIN byl prozrazen, proveďte jeho okamžitou změnu na jakémkoliv bankomatu KB. Máte-li podezření, že by karta mohla být zneužita, ihned ji nechte zablokovat na nonstop Klientské lince platebních karet na **+420 955 512 230**.

PRŮVODCE K PLATEBNÍM KARTÁM

7.3. Zvolte si bezpečný PIN

- Při změně PIN nepoužívejte jednoduchou číselnou kombinaci tj. čtyři stejná čísla (např. 1111), sekvenci čísel (např. 1234), ani jiné číselné údaje, které je možné jednoduše zjistit např. čísla, která mají souvislost se jmény rodinných příslušníků, jejich datem narození, jejich telefonním číslem nebo číselné kombinace alarmů, bezpečnostních schránek, vstupů dveří apod.
- Doporučíme PIN po určitých časových intervalech změnit.

7.4. Dodržujte základní bezpečnostní pravidla při výběru hotovosti v bankomatech

- Vždy zakryjte klávesnici při zadávání PIN, například rukou, peněženkou.
- Nezapomeňte odebrat zpět svou kartu, přepočítat bankomatem vydanou hotovost.
- Budete-li mít dojem, že se bankomat chová nestandardně, kontaktujte okamžitě provozovatele bankomatu.
- Bude-li karta bankomatem zadržena a bankomat nevydá stvrzenku, kontaktujte ihned z místa nonstop Klientskou linku platebních karet na +420 955 512 230 kde s vámi pracovníci KB dohodnou další postup.

7.5. Dodržujte základní pravidla při placení u obchodníků

- Vždy pečlivě zkontrolujte na prodejním dokladu a dokladu o zaplacení kartou datum, částku, měnu a označení obchodníka. Nikdy nepodepisujte nevyplněné prodejní doklady (výjimkou mohou být tzv. předautorizované transakce – viz více v [bodě 7.7](#) a v [bodě 8.12](#) Platby kartou předem).
- Při placení kartou si nezapomeňte vzít doklad o provedené transakci a svou kartu. Prodejní doklady je nutné uschovat pro případné reklamace.
- V žádném obchodním místě, (např. restaurace) nenechávejte odejít obsluhu s kartou z vašeho dohledu, zamezte tím zneužití karty. Dojde-li k situaci, kdy vám obchodník sdělí, že transakci nebylo možné uskutečnit, vyžádejte si doklad z platebního terminálu se zamítnutím transakce, když poté zaplatíte v hotovosti, uschovejte si doklad o zaplacení.

7.6. Jednejte obezřetně u transakcí bez přítomnosti karty (např. platby na internetu)

Při placení na internetu vybírejte obchodníky pečlivě. Nejlépe takové, kteří podporují službu 3D Secure označenou logy „Mastercard SecureCode“, „Mastercard ID Check“, „Verified by VISA“, Visa Secure:

Mastercard
SecureCode



Verified by
VISA



Při placení kartou na internetu používejte bezpečné internetové připojení (nedoporučujeme veřejné sítě WiFi) a počítač zabezpečený antivirovým softwarem a firewallem.

7.7. Dávejte pozor na předautorizované transakce (např. hotelové rezervace, autopůjčovny)

Zejména v hotelích, restauracích a půjčovnách aut můžete být požádáni o potvrzení transakce podpisem nebo zadáním PIN, aniž byste znali přesnou výši transakce za vámi čerpané služby. Obchodník proto předem ověří pouze předpokládanou částku transakce (tj. budoucí úhradu = tzv. předautorizaci) a až následně – poté, co čerpání služeb dokončíte – bez vaší přítomnosti zaúčtuje přesnou částku transakce. Jde například o tyto situace:

- podepíšete účtenku bez uvedení částky (např. jako garance v autopůjčovně);
- podepíšete smlouvu s textem o dodatečném zaúčtování (např. úhrada zkonsumovaného zboží z pokojového minibaru, úhrada pohonných hmot do zapůjčeného automobilu);
- zašlete souhlas s transakcí předem (např. do hotelu za rezervaci ubytování, příp. hotel může využít tzv. No Show transakci, prostřednictvím které účtuje penále v případě, že jste zarezervoval/a ubytování a tuto rezervaci jste následně nevyužil/a ani nezrušil/a).

V těchto případech se řádně u obchodníka informujte, jaké částky vám může obchodník zaúčtovat za služby, které předpokládáte čerpat (např. sazby a limity půjčovného, případně sankce, apod.), nezapomeňte při odchodu z hotelu nahlásit, co jste čerpal/a z pokojového minibaru, apod.), abyste se nevystavili riziku, že obchodník zaúčtuje jinou, než vámi očekávanou částku, případně, že nebudete vědět, na účtování jakých částek má obchodník právo.

PRŮVODCE K PLATEBNÍM KARTÁM

Neautorizujte proto transakce, aniž byste si předem zkontrolovali vše, co potvrdíte podpisem nebo zadáním PIN! V případě zaúčtování transakce na váš účet také neprodleně zkontrolujte, zdali jde o očekávanou částku s detaily vám známými.

7.8. Nastavte si vašim potřebám vyhovující limity pro transakce kartou

Týdenní limity ke kartě pro výběry hotovosti z bankomatů a pro platby u obchodníků si nenastavujte příliš vysoké. V případě odcizení, ztráty či jiného zneužití karty tím zabráníte vzniku zbytečně vysoké škody. Limity ke kartě si můžete podle svých potřeb změnit s okamžitou platností jednoduše v internetovém bankovníctví Mojebanka / Mojebanka Business nebo Mobilní banka / Mobilní banka Business.

7.9. Kontrolujte výpisy transakcí kartou

Transakce na účtu, ke kterému je karta poskytnuta (běžný/úvěrový účet) kontrolujte pravidelně a pečlivě! Bez zbytečného odkladu po zjištění nesrovnalosti volejte nonstop Klientskou linku platebních karet **+420 955 512 230** nebo kontaktujte svého bankovního poradce viz [bod 13](#).

7.10. Zablokujte kartu včas

V případě ztráty, odcizení, zneužití, poškození, zablokování nebo podezření na zneužití karty / mobilního zařízení, ve kterém používáte Digitální kartu, ihned volejte nonstop Klientskou linku platebních karet na **+420 955 512 230** z ČR i zahraničí. Zablokování karty (někdy označováno též „stoplistace“) je okamžité. Podrobně viz [bod 14](#). níže.

8. Jak kartu používat a druhy karetních transakcí

Platební kartou lze realizovat tyto druhy transakcí:

1. [platby za zboží a služby v obchodech](#),
2. [platby za zboží a služby na internetu](#),
3. [platby na samoobslužném terminálu](#),
4. [výběry hotovosti z bankomatů](#),
5. [vklady hotovosti ve vkladových bankomatech KB](#),
6. [výběry hotovosti u obchodníků – tzv. Cash Back](#),
7. [výběry hotovosti v pobočkách jiných bank, tzv. Cash Advance](#),
8. [změnu PIN v bankomatech KB](#),
9. [okamžité zjištění zůstatku pro použití karty](#),
10. [dobíjení kreditu mobilního telefonu](#),
11. [písemné nebo telefonické objednávky zboží a služeb](#),
12. [platby kartou předem](#),
13. [garantované rezervace](#),
14. [transakce Dynamic Currency Conversion](#),
15. [transakce Quasi Cash](#),
16. [transakce Platba na kartu / Expresní platba na kartu](#).

Digitální kartou lze realizovat výše uvedené druhy transakcí za předpokladu, že terminál umožňuje bezkontaktní placení, obchodník na internetu akceptuje tento typ platby. Výběry hotovosti v ATM lze realizovat pouze na bankomatech, které to podporují a pouze u platebních karet Mastercard.

Podrobnější informace o každé z těchto transakcí najdete dále v tomto bodě.

8.1. Platby za zboží a služby v obchodech

Obecné informace

- Platit kartou můžete pohodlně denně nejen za běžné výdaje.
- Jste-li držitel služební (firemní/korporátní) karty, je karta pohodlným nástrojem k úhradě firemních výdajů.
- Všechny karty KB mají mezinárodní platnost, můžete jimi platit v zahraničí v obdobném rozsahu jako v ČR. Akceptace karet je dána rozsahem pokrytí obchodníků v dané lokalitě.
- Obchodní místa jsou vždy označena logy těchto platebních karet, které lze při platbě použít.
- Všechny platby kartou jsou bez poplatku, ať již platíte za zboží nebo služby u „kamenného“ obchodníka, či na internetu.

PRŮVODCE K PLATEBNÍM KARTÁM

- Nejpoužívanějším způsobem přijetí karty obchodníkem je platební terminál, na kterém proběhne:
 - bezkontaktní placení: karta není fyzicky v kontaktu s platebním terminálem (není fyzicky vložena do čtečky terminálu), držitel karty ji přiloží ke čtečce terminálu a vyčká na zvukový signál odsouhlasení platby. Obdobně zaplatíte i Digitální kartou, kdy ke čtečce terminálu přiložíte svůj mobilní telefon (nebo jiné zařízení vybavené NFC technologií, kde máte aktivovanou Digitální kartu) a zadáte bezpečnostní prvek vyžadovaný pro ověření platby na tomto mobilním zařízení (např. otisk prstu, gesto). PIN do platebního terminálu v tomto případě nezadávejte.
 - kontaktní placení: karta je vložena do čtečky terminálu k přečtení kontaktního čipu na kartě anebo je karta protažena čtečkou magnetického proužku na kartě.
- Můžete se však setkat také s placením kartou například pomocí tzv. imprinteru (tj. mechanický snímač, lidově řečeno „žehlička“, kdy obchodník pomocí tohoto zařízení sejme otisk embosované karty na papírový prodejní doklad – detaily placení viz níže v tomto bodě).

Platba v obchodě prostřednictvím platebního terminálu

Při platbě platební kartou vás prodávající vyzve k zadání PIN, pokud neplatíte bezkontaktně (příp. k podpisu prodejního dokladu). Proávající vám ihned po transakci předá prodejní doklad a vrátí vaši platební kartu. Doklad si pečlivě uschovejte, můžete jej následně využít pro kontrolu transakcí na výpisu z účtu nebo pro případnou reklamaci.

Bezkontaktní transakce v ČR: pod 500 Kč se zpravidla realizují bez nutnosti zadání PIN, u transakcí nad 500 Kč je po přiložení karty k terminálu zadání PIN vyžadováno. Z důvodu trvalého udržování nejvyššího stupně zabezpečení a ochrany údajů můžete být při bezkontaktní platbě kartou požádáni o zadání PIN i při částkách pod 500 Kč. Stejně funguje zadávání bezpečnostního prvku daného mobilního zařízení pro službu Google Pay, ve kterém máte aktivovanou Digitální kartu.

V případě bezkontaktních transakcí u služby Garmin Pay a Fitbit Pay je bezpečnostní kód zadaný při aktivaci služby platný pro autorizaci plateb po dobu 24 hodin od zadání nebo do doby, kdy dojde k přerušení monitoringu tepové frekvence na zařízení.

U služby Apple Pay je nutné vždy před provedením bezkontaktní transakce ověřit platbu pomocí Face ID, Touch ID, případně pomocí bezpečnostního kódu. U Apple Watch je bezpečnostní kód zadaný při aktivaci služby platný pro autorizaci plateb do doby, kdy dojde k přerušení monitoringu tepové frekvence na zařízení, maximálně však po dobu 24 hodin od jeho zadání.

Bezkontaktní placení v zahraničí: platí stejný mechanismus jako pro platby v ČR s tím rozdílem, že PIN je povinně vyžadován pro každou transakci nad hodnotou možného lokálního limitu příslušné země (zpravidla ekvivalent 20 EUR / 15 GBP).

Označení prodejen a terminálů přijímajících bezkontaktní platby (platí i pro přijímání Google Pay, Apple Pay, Garmin Pay a Fitbit Pay):



Naše doporučení

- Doporučujeme zkontrolovat datum a částku na prodejním dokladu.
- Dbejte na to, aby nikdo nesledoval zadávání vašeho / bezpečnostního prvku pro zabezpečení Vašeho mobilního zařízení!
- Při každé platbě kartou vždy sledujte manipulaci obsluhy s vaší kartou.
- Nedovolte obsluze (např. v restauracích) odejít s vaší kartou, platba by měla být prováděna ve vaší přítomnosti prostřednictvím přenosného terminálu nebo následujte obsluhu k terminálu, máte na to právo.
- Při bezkontaktním placení vyjměte kartu z pouzdra, obalu atp. přiložte kartu ke čtecímu zařízení platebního terminálu samostatně a na minimální vzdálenost od čtecího zařízení terminálu.
- V případě, že nelze provést platbu bezkontaktně, proveďte kontaktní platbu (tj. vložte kartu do čtecího zařízení terminálu a dále postupujte podle pokynů na displeji terminálu). Toto se nevztahuje na Digitální kartu.

Platba za zboží a služby prostřednictvím tzv. imprinteru (mechanický snímač)

Pro tento druh transakce můžete využít všechny námi vydané karty vyjma specifických produktů, jako je např. vkladová karta či Digitální karta.

Tento způsob placení kartou se dnes vyskytuje zejména mimo území ČR. Pro platbu za zboží a služby prostřednictvím imprinteru lze využít pouze embosované karty. Proávající otiskne pomocí imprinteru na účtenku (Sales Slip) údaje zaznamenané na kartě a identifikačním štítku provozovny (obchodu, hotelu apod.). Do takto vyplněné účtenky doplní datum, cenu včetně měny, ve které je transakce prováděna (políčko SUBTOTAL), a dá vám účtenku podepsat.

PRŮVODCE K PLATEBNÍM KARTÁM

Naše doporučení

- Pečlivě si zkontrolujte správnost částky, a zda je vždy doplněna i správná měna (USD, CZK apod.). Není-li částka nebo měna správně uvedena, účtenku nepodepisujte, požádejte o vystavení nové s opravenými údaji a trvejte na tom, aby všechny nesprávně vyplněné účtenky byly zničeny přetržením.
- Do kolonky EXTRA TIPS (spropitné), není-li již obchodníkem proškrtnuta, máte případně možnost doplnit spropitné (jinak proškrtněte).
- Do políčka TOTAL (celkem) doplňte celkovou cenu (včetně spropitného, je-li nějaké) a účtenku podepište shodně se svým podpisem na podpisovém proužku karty.
- Proškrtněte všechna volná místa před sumou a mezi řádky na prodejním dokladu.

8.2. Platby za zboží a služby na internetu

Pro tento druh transakce můžete využít všechny námi vydané karty vyjma specifických produktů, jako je např. vkladová karta. Digitální kartou lze zaplatit pouze u obchodníků, kteří akceptují tento typ platby.

Platba kartou na internetu je v současné době nejbezpečnějším a nejvýhodnějším způsobem, jak zaplatit za zboží a služby on-line. Jelikož je povolení platby kartou na internetu parametrem karty, je možné si tuto službu libovolně aktivovat či deaktivovat, např. v internetovém bankovníctví MojeBanka. Naše karty jsou zabezpečeny vyspělou technologií 3D Secure.

Při platbách na internetu můžete být obchodníkem požádáni o sdělení:

- čísla a platnosti karty, druhu karty (např. Visa, Mastercard, Maestro, Visa Electron) a jména držitele karty,
- třímístného kontrolního kódu (naleznete na zadní straně své karty) – v praxi se můžete setkat s odborným názvem tohoto kódu CVV nebo CVV2 (pro karty Visa) a CVC nebo CVC2 (pro karty Mastercard).

V žádném případě obchodník nesmí požadovat váš PIN. Kontrolní kód není PIN.

Pokud je obchodník také zabezpečen technologií 3D Secure, budete po zadání údajů z karty přesměrováni na zabezpečenou stránku s logem KB, kde je možné zadat údaje zkontrolovat. Dále budete v některých případech vyzváni k zadání jednorázového hesla, jež vám bude zasláno na mobilní telefonní číslo přiřazené k vaší kartě.

K vybraným transakcím probíhajícím v zabezpečeném režimu 3D Secure není nutné zadávat jednorázové heslo ze SMS. Tyto transakce se poznají tak, že stránka 3D Secure nevyžaduje zadání jednorázového hesla a je možné ihned po zkontrolování platebních údajů dokončit platbu.

Mějte vždy na paměti, že předáním požadovaných údajů k platbě kartou obchodníkovi (na internetových stránkách obchodníka, e-mailem, jiným způsobem) autorizujete danou transakci (tj. souhlasíte s ní). Poté již nelze transakci odvolat a platba se uskuteční. V případě záúčtování neoprávněné nebo neznámé/neautorizované platby můžete uplatnit reklamaci transakce.

Nastavení internetových transakcí

Držitel karty je oprávněn provádět internetové transakce dle parametrů stanovených ve smlouvě. Změny těchto parametrů (např. povolení a zákaz plateb na internetu danou kartou) lze provést v internetovém bankovníctví MojeBanka nebo Mobilní banka a to s okamžitou platností nebo v obchodním místě KB, případně prostřednictvím Expresní linky KB.

Změnu telefonního čísla pro zabezpečené internetové platby (3D Secure) je možné provést v internetovém bankovníctví MojeBanka nebo na naší pobočce.

Jak bezpečně platit kartou na internetu

- Aby bylo možné kartou na internetu zaplatit, je nutné mít nastaven parametr „povolení plateb na internetu“ na hodnotu „ano“. Pokud jste si povolení plateb na internetu nenastavili při sjednávání karty, potom je možné si tento parametr změnit v internetovém bankovníctví (např. MojeBanka, Mobilní banka), na Expresní lince KB +420 955 559 569, na naší pobočce nebo na nonstop Klientské lince platebních karet **+420 955 512 230**.
- Při placení kartou na internetu dávejte přednost obchodníkům, kteří podporují bezpečnou technologii placení 3D Secure. Takový obchodník je označen logy viz [bod 7.6](#).
- U nezabezpečených obchodníků (tj. u obchodníků, kteří nepodporují bezpečný přenos údajů o kartě) **nedoporučujeme** nakupovat.

PRŮVODCE K PLATEBNÍM KARTÁM

Popis jednotlivých typů zabezpečení pro platby kartou na internetu

- **3D Secure** představuje moderní způsob ochrany karty. Pro transakce na internetu u 3D Secure obchodníků je vyžadováno zkontrolování údajů o transakci přímo v průběhu nákupu na internetu a zadání jednorázového hesla, které vám dorazí na mobilní telefon přiřazený k dané platební kartě. V některých případech stačí pouze zkontrolovat platební údaje a dokončit platbu bez zadání jednorázového hesla.
- **SSL (Secure Sockets Layer) protokol** – bezpečný certifikát je graficky znázorněn na spodní liště vaší obrazovky v podobě zlatého zámečku. Pokud na tento zámeček dvakrát kliknete, objeví se certifikát zabezpečení.
- **Adresa zabezpečených webových stránek** nese označení <https://>. Přenos údajů o kartě je zabezpečen.
- **Nezabezpečený obchodník** – obchodníkovi při transakci dáváte veškeré údaje o platební kartě v nezabezpečené podobě. Tento obchodník nepodporuje zabezpečený přenos údajů. Vždy zvažujte, u kterých obchodníků nakupujete a komu předáváte své osobní a karetní údaje. Kontrolujte obchodní podmínky a kontaktní údaje. V případě nedůvěryhodných údajů i v podobě chybného překladu stránek, nedoporučujeme využívat služeb těchto obchodníků. Stejně tak v případně nabídky služeb a zboží, kde je pořizovací cena výrazně nižší, než je standard tržní ceny. Zpravidla se jedná o nekalé jednání třetích stran s cílem získat Vaše údaje.

8.3. Platby na samoobslužném terminálu

Samoobslužný platební terminál umožní nákup bez přítomnosti obsluhy (např. hypermarkety, čerpací stanice, platby v městské hromadné dopravě apod.). Postupujte podle návodu pro použití karty. U tohoto typu plateb není vyžadován podpis držitele karty, budete terminálem vyzváni k zadání PIN (u některých terminálů nebo typů plateb není vyžadován ani PIN, např. při platbě mytného). S Digitální kartou provedete tento druh transakce pouze, pokud terminál umožňuje bezkontaktní placení v režimu online. Pokud je vyžadováno zadání bezpečnostního prvku (např. otisk prstu, gesto, bezpečnostní kód), zadávejte ho výhradně do mobilního zařízení, nikoliv na klávesnici platebního terminálu.

Řešení ověření a zaúčtování karetní transakce je u samoobslužných terminálů různé dle specifikací samotného poskytovatele a Komerční banka ho nemůže ovlivnit - zejména u čerpacích stanic a v městské hromadné dopravě.

8.4. Výběry hotovosti z bankomatů

Pro tyto transakce můžete využít všechny námi vydané karty vyjma specifických produktů, jako je např. Digitální karta (s výjimkou platebních karet Mastercard a bankomatů, které to podporují).

Výběry hotovosti z bankomatů

- Obsluhovat bankomat KB je jednoduché. Texty obrazovek vás provedou celou nabídkou.
- Pokud vám bankomat nevyplatí požadovanou částku, je možné, že nemá k dispozici dostatečné množství požadovaných bankovek nebo že jste již vyčerpali svůj týdenní limit, který máte u své karty nastaven, případně vyžadujete vyplacení částky, která překračuje disponibilní zůstatek na účtu. V těchto případech vás bankomat KB požádá o změnu požadované částky.
- Jakmile bankomat přijme požadovanou částku pro výběr hotovosti (bankomat již nenabízí další možnosti volby), vrátí vám kartu vysunutím ze snímače a poté vám vydá hotovost. Pokud jste zadali volbu papírové stvrzenky, vytiskne vám stvrzenku o provedené transakci.
- Dbejte na to, aby nikdo nesledoval zadání vašeho PIN, a nenechte se při transakci nikým rušit. Bezpečnostní doporučení viz [bod 7.4](#).
- Předtím než opustíte bankomat, vždy zkontrolujte, zda jste nezapomněli kartu a vydanou hotovost řádně uložit. Na bankomatu můžete také zaznamenat sdělení o produktech, nabídkách KB, a to prostřednictvím automatického přehrání reklamního sdělení přímo na obrazovce bankomatu, s čímž souhlasíte.

Naše doporučení

- Můžete využít lokátoru bankomatů KB případně lokátorů mezinárodních karetních společností Mastercard a Visa (naleznete na www.kb.cz v sekci Pobočky a bankomaty).
- Pozor! Pokud se cítíte u bankomatu ohroženi, zrušte transakci stiskem červeného tlačítka CANCEL. Operace bude stornována a karta vám bude vrácena, pokud není již ve fázi výplaty hotovosti.
- Upozornění na konec platnosti vaší karty: bankomat KB vás upozorní na konec platnosti karty 60 dnů před vypršením její platnosti.
- Oblíbený výběr: Při výběru hotovosti z bankomatů si můžete pohodlně zvolit svou oblíbenou částku stisknutím jednoho tlačítka na monitoru bankomatu. Dle vašich dosavadních výběrů vám bankomat nabídne váš oblíbený výběr. Ten však můžete kdykoliv změnit (zvolte „Průvodce nastavení“, poté zvolte částku výběru, tisk stvrzenky, jazyk komunikace).

PRŮVODCE K PLATEBNÍM KARTÁM

- V zahraničí jsou bankomaty často označovány zkratkou ATM. Jde o zkratku anglického názvu Automated Teller Machine.
- Při výběrech hotovosti v zahraničí je možné, že provozovatel sítě bankomatů vybírá poplatek za použití bankomatu. Tento poplatek neúčtuje KB a je připočten k částce výběru.
- Maximální výše vybírané částky může být limitována interní směrnicí provozovatele bankomatu. V případě výběru vyšší částky může dojít k situaci, kdy budete nuceni transakci rozdělit na více menších výběrů.

8.5. Vklady hotovosti ve vkladovém bankomatu KB

Vkladový bankomat KB (vklady hotovosti na účet pomocí karty)

- Jste-li držitel debetní nebo vkladové karty vydané KB, můžete v tzv. vkladovém bankomatu KB provést prostřednictvím této karty vklad hotovosti na účet, k němuž byla tato karta poskytnuta. Účet může být veden v CZK nebo v těchto cizích měnách: CAD, CHF, GBP, USD, EUR.
- Vklad je možné uskutečnit pouze v měně CZK.
- Seznam vkladových bankomatů naleznete na www.kb.cz v sekci Pobočky a bankomaty.
- Obrazovky vkladového bankomatu KB vás názorně provedou celým postupem. Jeden vklad umožní vložit až 200 kusů bankovek v hodnotě max. 300 000 Kč. Vkladový bankomat KB provádí kontrolu pravosti a platnosti bankovek v souladu s platnými právními předpisy. Informace o počtu bankovek, vložené částce a případných zadržovaných bankovkách se zobrazí na obrazovce bankomatu a/nebo na stvrzence.
- V případě dotazů nebo nestandardního chování vkladového bankomatu KB kontaktujte nonstop Klientskou linku platebních karet na čísle **+420 955 512 230**.

Naše doporučení

- Vkládejte pouze platné bankovky dané měny, mince vkládat nelze!
- Zkontrolujte prosím, aby mezi vkládanými bankovkami nebyly žádné cizí předměty, papírky, kancelářské sponky apod. Nerozpoznané či neplatné bankovky, bankovky cizí měny, nebankovky a papír vám vkladový bankomat vrátí.
- Podezřelé/nestandardně poškozené bankovky vkladový bankomat KB zadrží k dalšímu přezkoumání v souladu s právními předpisy. Držiteli karty bude zasláno písemné potvrzení o zadržení na jeho adresu vedenou v KB.
- Při vkladu vyšší částky (nad 300 000 Kč) nebo většího množství bankovek nebude transakce vkladovým bankomatem KB zpracována a bankovky mohou být vráceny. Doporučujeme rozdělit transakci do více vkladů.
- Pokud včas neodeberete vrácené bankovky, budou vtaženy bankomatem zpět. V takovém případě podejte na obchodním místě KB reklamaci nebo kontaktujte nonstop Klientskou linku platebních karet na čísle **+420 955 512 230**.

8.6. Výběr hotovosti u obchodníka, tzv. služba Cash Back

Výběr hotovosti u obchodníka, tedy tzv. službu Cash Back můžete využít výhradně na území ČR a to souběžně s provedením nákupu zboží a služeb a dle pravidel karetních společností a daného obchodníka. Obchodník je oprávněn poskytnutí transakce typu Cash Back odmítnout, a to i bez udání důvodu.

Službu Cash Back můžete využít u všech obchodníků, kteří jsou označeni těmito logy:



8.7. Výběr hotovosti v pobočkách jiných bank a ve směnárnách, tzv. Cash Advance

Karta vám umožňuje výběr hotovosti po celém světě v bankách a směnárnách označených logem mezinárodní karetní společnosti (Mastercard nebo Visa). Při těchto transakcích je postup podobný jako při placení v obchodě s tím rozdílem, že vždy budete muset předložit průkaz totožnosti (občanský průkaz nebo cestovní pas).

Maximální výše vybírané částky může být limitována interní směrnicí finanční instituce, která tuto službu poskytuje.

Komerční banka Cash Advance na svých pobočkách neposkytuje.

PRŮVODCE K PLATEBNÍM KARTÁM

8.8. Změna a zapomenutý PIN

Změna PIN

- Pokud chcete změnit svůj PIN, lze si jej v síti bankomatů KB změnit.
- **Svůj nový PIN si zvolte dle doporučení v [bodě 7.3](#). Zvolte si bezpečný PIN.**
- Změnu PIN u karty nelze provést, pokud do konce platnosti takové karty zbývá méně než 45 dní. Platnost této karty je uvedena na její přední straně.

Dbejte na to, aby nikdo nesledoval zadání PIN, a nenechte se při tomto úkonu nikým rušit.

Zapomenutý PIN

- Držitel karty si může zobrazit PIN ke svým kartám v internetovém bankovníctví, případně si na svém obchodním místě nebo prostřednictvím Expresní linky KB požádat o znovuzaslání PIN.
- Majitel účtu, ke kterému je karta poskytnuta, může požádat o znovuzaslání PIN jinému držiteli karty na svém obchodním místě nebo prostřednictvím internetového bankovníctví či Expresní linky KB.
- Osoba zmocněná k administraci karet může požádat o znovuzaslání PIN jinému držiteli karty na svém obchodním místě nebo prostřednictvím internetového bankovníctví.
- Služba znovuzaslání PIN Služba znovuzaslání PIN je zpoplatněna dle Sazebníku.

8.9. Okamžité zjištění zůstatku pro použití karty

Zůstatek pro použití karty zjistíte snadno a rychle kterýmkoliv z následujících způsobů:

- **v internetovém bankovníctví** (např. Mobilní banka, MojeBanka, pro podnikatelské subjekty MojeBanka Business),
- **prostřednictvím telefonního bankovníctví** Expresní linka na čísle +420 955 559 559,
- **v jakémkoliv bankomatu**, pokud tuto službu bankomat i vaše karta podporuje.

Nejste-li majitelem účtu (běžného či úvěrového), ke kterému je karta poskytnuta, pak vám funkci zjištění zůstatku pro použití karty (resp. zůstatku k účtu, ke kterému je karta poskytnuta) může povolit pouze majitel tohoto účtu.

8.10. Dobíjení kreditu mobilního telefonu

Pro tento druh transakce můžete využít všechny námi vydané karty vyjma specifických produktů, jako je např. vkladová karta, debetní karta – virtuální. Tato služba je vám nabízena bezplatně.

Kartu můžete též využít k dobíjení kreditu mobilního telefonu v bankomatech, které jsou označeny logem daného mobilního operátora. K dobíjení kreditu dojde obvykle do několika minut po ukončení operace v bankomatu. Mobilní operátor zašle potvrzení o dobíjení prostřednictvím SMS na číslo, které jste požadovali. Bankomat vám automaticky vytiskne stvrzenku.

V některých bankomatech lze u vybraných operátorů provést i úhradu dalších služeb, jako např. platbu faktury, navýšení volacího limitu, zálohu na roaming nebo volání do zahraničí apod. Při jakýchkoliv nesrovnalostech kontaktujte zákaznické centrum příslušného mobilního operátora.

8.11. Písemné nebo telefonické objednávky zboží a služeb

Pro tento druh transakce můžete využít všechny námi vydané karty vyjma specifických produktů, jako je např. vkladová karta či Digitální karta.

Kartou můžete platit i „na dálku“, tj. bez přítomnosti karty pomocí písemné nebo telefonické objednávky (z angl. Mail Order / Telephone Order, používané zkratky M.O./T.O. nebo MO/TO).

Prostřednictvím MO/TO služeb můžete platit předplatné novin a časopisů, účastnický poplatek na konferencích, členství v klubech apod. V dnešní době je placení tohoto zboží v hojně míře nahrazováno placením kartou na internetu.

PRŮVODCE K PLATEBNÍM KARTÁM

Službu MO/TO poskytují firmy držitelům embosovaných platebních karet Mastercard a Visa. Při využití této služby bude poskytovatelem vyžadováno následující:

- číslo karty,
- jméno držitele karty,
- měsíc a rok konce platnosti karty,
- popis zboží nebo služby, která má být poskytnuta,
- jméno a adresa příjemce,
- částka, kterou budete platit,
- podpis držitele karty (odpadá u telefonické objednávky),
- kontrolní kód CVC2 nebo CVV2 (ze zadní strany karty).

Naše doporučení

- Věnujte prosím pozornost serióznosti poskytovatele. V případech, kdy dodání služeb nebo zboží neodpovídá vaší objednávce, neneseme odpovědnost za eventuální reklamace zboží nebo poskytnutých služeb.

8.12. Platby kartou předem (např. v hotelích)

Karta je výborným pomocníkem na cestách. Můžete s ní platit i předem. Například svůj hotelový účet můžete zaplatit večer předcházející vašemu rannímu odjezdu, vyhnete se tak čekání ve frontě na zaplacení v době, kdy je platicích klientů v hotelu více najednou. S Digitální kartou provedete tento druh transakce, pouze pokud terminál umožňuje bezkontaktní placení.

Naše doporučení

- Pokud poté, co jste svůj hotelový účet předem zaplatili, ještě využijete některou z placených hotelových služeb či zboží (např. nápoj z hotelového minibaru, hovor z telefonu na pokoji), informujte o tom hotelovou recepci před svým odjezdem včas, abyste tyto služby či zboží zaplatili. Hotel má totiž právo vám dodatečně účtovat částky za využití, ale nezaplacené služby či zboží, a to do 90 dnů od data jejich čerpání. V takovém případě hotel vyplní dodatečný prodejní doklad se všemi náležitostmi a následně zašle na vaši adresu jeho kopii.

8.13. Garantované rezervace (hotelu, v autopůjčovně apod.)

Pro tento druh transakce můžete využít všechny vydané karty vyjma specifických produktů, jako je např. vkladová karta či Digitální karta.

Garantovaná rezervace hotelu

Embosovaná karta vám pomáhá získat důvěru obchodníků, protože poskytuje určitou záruku na budoucí úhradu za čerpané zboží či služby.

Rezervaci tak můžete provést jedním z těchto způsobů:

- telefonickou rezervací,
- písemnou rezervací,
- prostřednictvím on-line formuláře.

Při rezervaci oznámíte, že budete platit kartou, uvedete číslo a platnost své embosované karty, své jméno a adresu. Bude vám sdělena cena za ubytování a rezervační číslo (Reservation Confirmation Number), které si poznamenejte pro případnou reklamaci nebo nutnost rezervaci hotelu zrušit. Autorizační kontrola bude provedena po vašem příjezdu do hotelu.

Pokud nezrušíte rezervaci předem (obvykle do 18.00 hod. dne příjezdu, záleží na konkrétních lhůtách daného obchodníka), bude vám zaúčtováno ubytování za jednu noc (tzv. no show transakce), na což má daný hotel v takových případech právo. V případě, že zrušíte rezervaci ve výše stanoveném čase, bude vám sděleno číslo zrušení (Cancellation Number), transakce „no show“ Vám hotelem nebude zaúčtována. Číslo zrušení si poznamenejte pro případnou reklamaci.

Garance v autopůjčovně/hotelu jako souhlas s naúčtováním dodatečně zjištěných vámi čerpaných služeb či zboží

Autopůjčovny/hotely mohou požadovat garanci poskytnutých služeb formou nahlášení čísla vaší embosované platební karty.

Touto garancí dáváte obchodníkovi souhlas s dodatečným naúčtováním později zjištěných vámi čerpaných služeb, např. nedoplnění pohonných hmot při vrácení vozidla, závady způsobené na vozidle během vypůjčky, za způsobené

PRŮVODCE K PLATEBNÍM KARTÁM

dopravní přestupky apod. Dodatečné naúčtování částky za vámi čerpané, ale nezaplacené služby může obchodník učinit do 90 dnů od data čerpání takové služby (např. konzumace z hotelového minibaru, tel. poplatky, nedoplnění pohonných hmot při vrácení vozidla, závady způsobené na vozidle během výpůjčky). Obchodník vyplní dodatečný prodejní doklad se všemi náležitostmi a následně zašle na vaši adresu jeho kopii.

Okamžité odhlášení z hotelu (tzv. Express Check-out)

Při přihlašování v hotelu můžete uvést, že byste rádi využili službu okamžitého odhlášení z hotelu (Express Check-out), tj. předpokládáte, že byste mohli náhle odcestovat a neměli byste čas na zaplacení za ubytování. V tomto případě budete požádáni o předložení embosované platební karty a hotelový personál udělá její otisk na papírovou účtenku pomocí tzv. imprinteru (mechanický přístroj) nebo provede prostřednictvím platebního terminálu tzv. předautorizaci částky, kterou v tomto hotelu pravděpodobně zaplatíte za svůj pobyt. Hotelový účet, kopie účtenky a kopie formuláře „Express Check-out Authorisation Form“ vám budou doručeny na vámi určenou adresu. Všechny uvedené doklady si uschovejte pro případnou reklamaci.

Naše doporučení

- Nikdy nepodepisujte účtenku před vyplněním všech nezbytných údajů. Předejdete tak neoprávněnému zaúčtování částky, která nebyla z vaší strany odsouhlasena.
- Při vrácení vozidla do autopůjčovny trvejte na písemném potvrzení data a času vrácení vozidla, jeho technického stavu a stavu pohonných hmot v nádrži. Tímto dokladem budete moci podložit případnou reklamaci dodatečně účtovaných částek. Pokud uhradíte vypůjčení vozidla hotově, požádejte o jednoznačné označení svého dokladu slovy „paid cash“, tj. placeno hotově.

8.14. Transakce Dynamic Currency Conversion

Obchodník nebo bankomat v zahraničí, poskytující tuto službu, vám může nabídnout přepočít částky transakce na Kč. Tato částka pro Vás může být zpravidla nevýhodná, je však konečná a rozhodná pro další zpracování transakce. Zadáním PIN, příp. podpisem stvrzujete, že jste byli seznámeni a souhlasíte s použitým kurzem, případnými poplatky a konečnou částkou v Kč nezávisle na měně obchodníka (bankomatu). S Digitální kartou provedete tento druh transakce, pouze pokud je obchodník vybaven platebním terminálem umožňujícím bezkontaktní placení.

8.15. Transakce Quasi Cash

Transakce Quasi Cash znamená typ transakce, při které jsou kartou nakupovány prostředky směnitelné na hotovost (např. nákup žetonů na hru v kasinu, nákup cestovních šeků). S Digitální kartou provedete tento druh transakce, pouze pokud je obchodník vybaven platebním terminálem umožňujícím bezkontaktní placení.

8.16. Transakce Platba na kartu / Expresní platba na kartu

Tento typ transakce je možné využít u vybraných druhů karet.

Prostřednictvím vybraných karet Mastercard a Visa můžete přijímat kreditní platby (transakce typu Mastercard MoneySend nebo Visa Direct ve prospěch vašeho účtu, k němuž je karta poskytnuta). Můžete přijmout peněžní prostředky, pokud jejich banka nebo jiný poskytovatel tuto službu nabízí.

Platba na kartu je připsána na váš účet ve stejný Obchodní den, kdy ji KB obdrží ke zpracování. Platba na kartu provedená expresně (dále jen „Expresní platba na kartu“) je v provozní době příslušných platebních systémů na straně KB připsána na váš účet neprodleně po její autorizaci na straně KB, nejpozději však do 30 min od jejího odeslání. V transakční historii a ve výpisech jsou tyto transakce označeny popisem „Platba na kartu“ nebo „Expresní platba na kartu“.

Příjem Expresních plateb na kartu nebo některých Plateb na kartu, ve prospěch karet Visa KB, je podmíněn povolením karty pro platby na internetu. Na vybraných kartách Mastercard je možnost přijímat transakce typu Platba na kartu automaticky povolena.

Platbu je možné přijmout v částkách, které ve svém součtu nepřevyšují výši týdenního transakčního limitu (pondělí až neděle), který máte stanoven k dané kartě (naleznete pod označením „limit obchodníci“). Čerpání tohoto limitu debetními transakcemi (tj. platby u obchodníků) neovlivňuje čerpání tohoto limitu kreditními transakcemi Platba na kartu nebo Expresní platba na kartu a naopak.

Chcete-li využít službu Platba na kartu, sdělte odesílateli peněžních prostředků číslo své karty. V rámci této služby nikdy nesdělujte žádné další údaje z karty, pouze 16místné číslo karty např. 1443 2200 0000 0000. Doporučujeme službu využívat pouze s důvěryhodnými osobami.

PRŮVODCE K PLATEBNÍM KARTÁM

Platba na kartu nebo Expresní platba na kartu, může být zpoplatněna dle aktuálního Sazebníku KB.

Pokud s připsanou Platbou na kartu nesouhlasíte, kontaktujte Klientskou linku platebních karet nebo transakci reklamujte.

Použití kurzů při Platbě na kartu:

Měna účtu	Měna transakce	Kurz pro Platbu na kartu	Kurz pro Expresní platby na kartu
CZK	CZK	Neaplikuje se	Neaplikuje se
EUR	EUR	Neaplikuje se	Neaplikuje se
Jiná cizí měna	Cizí měna stejná jako měna účtu	Neaplikuje se	Neaplikuje se
CZK	Cizí měna	Kurz karetních společností do EUR, dále KB deviza nákup *	a) kurz KB Deviza nákup b) kurz karetních společností do CZK (měna transakce není v Kurzovním lístku KB)
EUR	CZK	KB Deviza prodej *	KB Deviza prodej
EUR	Cizí měna	Kurz karetních společností do EUR	a) kurz ČNB střed a dále KB Deviza prodej b) kurz karetních společností do CZK a dále KB Deviza prodej (měna transakce není v Kurzovním lístku KB)
Jiná cizí měna	CZK	KB Deviza prodej *	KB Deviza prodej
Jiná cizí měna	Cizí měna	Kurz karetních společností do EUR, dále KB deviza nákup a dále Cizí měna KB Deviza prodej *	a) kurz ČNB střed a dále Cizí měna KB Deviza prodej b) kurz karetních společností do CZK a dále Cizí měna KB Deviza prodej (měna transakce není v Kurzovním lístku KB)

* Kurzovní lístek pro karetní transakce

9. Výběr vlastního designu karty

U vybraných druhů karet si můžete zvolit vlastní design karty (přední strana) a dát tak své kartě jedinečnou tvář. Vlastní design karty si můžete vybrat na www.mojekarta.cz. Na kartu si můžete zvolit z nabídky galerie designů nebo limitované edice unikátních designů. Také se můžete rozhodnout pro vlastní design karty, který si můžete navrhnout sami ze svých fotografií. Pokud se tak rozhodnete, je nutné dodržovat podmínky uvedené na www.kb.cz, zejména v dokumentu Oznámení o designu MojeKarta.

Vlastní design

- Design kód, který budete potřebovat pro vložení designu, naleznete v žádosti o kartu s vlastním designem a zároveň ho obdržíte e-mailem.
- Do 30 dnů od podepsání žádosti vložte vybraný design karty na www.mojekarta.cz
- Design musí být v souladu s podmínkami Oznámení o designu MojeKarta, které naleznete na www.mojekarta.cz
- Nebude-li design v souladu s Oznámením o designu MojeKarta, budete e-mailem informováni o důvodu zamítnutí designu. Prodlouží se tak lhůta pro zadání designu o dalších 30 dnů a zároveň se vám opětovně aktivuje váš design kód pro nové vložení. Tento krok lze opakovat maximálně třikrát (tj. maximálně 90 dnů od podpisu žádosti).
- Technologie výroby karty s vlastním designem může způsobit rozdíl mezi vámi vloženým designem a výsledným designem vyrobené karty v míře kontrastu, jasů a odlišností v barevných odstínech. Rozhodnete-li se tento rozdíl reklamovat, nebude tato reklamační uznána jako oprávněná.
- Převzetím karty vyjadřujete souhlas se zobrazením vlastního designu na kartě.
- Dojde-li k náhradě škody vzniklé zejména porušením autorských práv nebo jakýchkoliv jiných práv třetích osob či jakýmkoliv jiným způsobem v souvislosti s umístěním vámi vloženého designu na kartu, jste povinni takovou škodu nahradit.
- Máme právo odmítnout poskytnutí karty s vlastním designem i bez udání důvodu.

PRŮVODCE K PLATEBNÍM KARTÁM

Změna vlastního designu

- Máte-li již vlastní design na kartě a rozhodli jste se změnit design pro svoji následující kartu v rámci automatické obnovy karty, můžete požádat o změnu designu prostřednictvím internetového bankovníctví nebo na svém obchodním místě KB, a to nejpozději dva měsíce před měsícem ukončení platnosti vaší stávající karty.
- Designy karet z limitované edice jsou nabízeny na základě licence, kterou KB pro takový účel zakoupila. Tyto designy mohou být poskytovány pouze po omezenou dobu (platnost karty) a množství. Pokud dojde k obnově karty či výměně karty a daná licence již není platná, můžete si vybrat jiný design z aktuální nabídky nebo vám bude poskytnuta karta s jiným náhradním vlastním designem.

10. Nastavitelné parametry karty

Transakční limity pro platby u obchodníků a pro výběry hotovosti z bankomatů

Tyto limity jsou stanoveny jako týdenní (od pondělí do neděle, obnoví se v neděli ve 24:00 hod.). Stanovujete si je při sjednání žádosti o platební kartu, určujete si zvlášť limit pro výběr hotovosti z bankomatu a pro platby u obchodníka. O změnu nastavení týdenních limitů můžete kdykoliv požádat v obchodním místě KB nebo v internetovém bankovníctví (např. MojeBanka / MojeBanka Business, Mobilní banka / Mobilní banka Business). Ve výjimečných situacích jsme oprávněni kdykoliv změnit výši limitů, o takové změně vás vždy budeme informovat.

Transakce typu Cash Back a CashAdvance ovlivňuje čerpání limitu pro platby u obchodníků.

Transakce typu vklad hotovosti prostřednictvím bankomatu nijak neovlivňuje výši vyčerpaného limitu ke kartě.

Nastavení plateb na internetu

Povolit či zakázat platby na internetu můžete při sjednání žádosti, nebo i poté kdykoliv na obchodním místě KB, v internetovém bankovníctví (např. MojeBanka, Mobilní banka / Mobilní banka Business) nebo prostřednictvím Expressní linky KB. Limit pro platby na internetu je součástí limitu pro platby u obchodníků.

Zamknutí karty

Zamknutí karty zneaktivní kartu včetně Digitální karty pro veškeré transakce, u kterých dochází v rámci autorizace k ověření aktuálního zůstatku. Zamknutou kartou tedy nevyberete ani nevložíte hotovost v bankomatech, nezaplatíte u obchodníků, na internetu. Zamknutí karty můžete jednoduše nastavit ve svém internetovém bankovníctví nebo na pobočkách KB. Stejně jednoduše kartu odemknete a uvedete do aktivního stavu. Zamknutí karty nenahrazuje stoplistaci! V případě ztráty, krádeže nebo podezření ze zneužití kartu ihned stoplistujte (viz [bod 14](#)).

V případě, že je embosovaná karta zamknutá, nelze k ní aktivovat Digitální kartu.

Tisk zůstatku z bankomatu

Pokud je tato funkčnost vámi povolená, je umožněn tisk (nebo náhled) disponibilního zůstatku účtu, ke kterému je karta poskytnuta, na bankomatu. Tuto funkčnost je pro některé karty možné zakázat v případě, že jsou k vašemu účtu poskytnuty karty i pro jiné držitele a nechcete, aby měli možnost zjistit zůstatek na účtu.

Mezi nastavitelné parametry karty také patří:

- adresa pro zaslání karty a PIN
- automatická výměna karty
- výpisy ke kartě

Kdo může měnit parametry karty

Majitel účtu

Majitel účtu může měnit všechny parametry nad kartami, které byly k jeho účtu poskytnuty. U karet vydaných pro jiné držitele, např. pro manželku, vydaných k vašemu účtu, není možné měnit osobní údaje (tj. adresa pro kartu a PIN a telefonní číslo). Ostatní parametry je možné nastavovat.

Držitel karty

Pokud jste držitelem karty, ale nejste majitelem účtu, máte např. vydanou kartu k firemnímu účtu, pak můžete nastavovat pouze vaše osobní údaje (adresa pro kartu a PIN, telefonní číslo) příp. zamknout nebo odemknout kartu, a to za předpokladu, že máte současně zmocnění na účet nahlížet. Ostatní parametry může měnit pouze majitel účtu.

Osoba zmocněná k administraci platebních karet

Majitel účtu může zmocnit třetí osobu (dále „administrátor PK“) k možnosti měnit parametry karet vydané ke všem účtům, ke kterým majitel účtu dal povolení této osobě nahlížet. Administrátor PK má právo měnit parametry karet ve stejném rozsahu jako majitel účtu. Majitel účtu může třetí osobu zmocnit v rámci příkazu k administraci v obchodním místě Komerční banky nebo v internetovém bankovníctví MojeBanka nebo MojeBanka Business.

PRŮVODCE K PLATEBNÍM KARTÁM

11. Doplnkové služby ke kartám

Karta umožňuje čerpání doplňkových služeb s ní spojených. Typ služby je závislý na druhu karty. Výčet doplňkových služeb spojených s kartou naleznete ve svém internetovém bankovníctví, na výpisu z platební karty nebo na www.kb.cz v sekci příslušné vaší kartě.

Druhy doplňkových služeb jsou zejména tyto:

- **Pojištění:** cestovní pojištění, pojištění zakoupeného zboží, pojištění nákupu na internetu, pojištění storna vstupenek, pojištění prodloužení záruční doby, proti ztrátě zaměstnání, pojištění schopnosti splácet atd.
- **Asistenční služby:** pro motoristy na cestách v ČR a/nebo v Evropě, pro domácnosti v případě poruchy, technické havárie, concierge služby (rezervace vstupenek, restaurace, program kin/divadel, doručení dárků/květin), služby osobní ochrany, překladatelské služby, služba pomoci držiteli karty v nouzi v zahraničí atd.
- **Další benefity:** např. VIP Sphere program, Mastercard Priceless Prague, Mastercard Business Selection program, Prémiový program Visa, odměna 1 % na penzijní spoření, Priority Pass atd.

Máme právo kdykoliv zrušit poskytovanou doplňkovou službu nebo změnit její obsah, přičemž o takovéto změně vás budeme informovat na výpisu z účtu nejméně 2 měsíce před navrhovaným dnem její účinnosti. Máme také právo kdykoliv zavést novou doplňkovou službu.

Fakultativní doplňkové služby

Můžete si také sjednat fakultativní doplňkové služby podle aktuální nabídky. Užívání fakultativních doplňkových služeb se řídí samostatnou smlouvou. Např. pojištění zneužití karty Merlin / Profi Merlin, více na www.kb.cz nebo k vybraným kartám např. volitelné cestovní pojištění Easy.

12. Zúčtování transakcí a autorizace transakcí

Zúčtování transakcí

Každý obchodní den zúčtováváme transakce obdržené od karetních společností. Transakce, které byly zaslány k zúčtování bankou obchodníka, neovlivníme ani nezamezíme jejich zpracování. Stejně tak nemáme vliv na dobu mezi provedením transakce a jejím zaúčtováním.

Transakce z mezinárodního zúčtování se přepočítávají podle kurzu karetních společností Mastercard a VISA na měnu, v níž se transakce zpracovávají, a tou je zpravidla měna EUR.

Transakce provedené ve stejné měně, ve které je veden účet, jsou zaúčtovány bez směnné konverze.

Na účet vedený v CZK se transakce v EUR zaúčtuje jako přepočtená částka v CZK podle kurzu platného v okamžiku zaúčtování transakce. Tím je kurz deviza prodej.

U transakcí, které jsou prováděny v cizí měně na účet v cizí měně, se zaúčtuje částka získaná přepočtem z částky v CZK (jak popisujeme v předchozím odstavci). Výjimkou je účet v měně EUR.

Na účet vedený v měně EUR se zaúčtuje částka, která byla přepočtena kurzem karetních společností Mastercard a VISA. Komerční banka dále neprovádí žádnou konverzi.

Transakce v CZK provedené platební kartou, jež je vedena k účtu v cizí měně, se zaúčtují podle kurzu deviza nákup.

Kurzy karetních společností naleznete na jejich webových stránkách:

<https://www.mastercard.com/global/currencyconversion/>

<https://www.visaeurope.com/making-payments/exchange-rates>

Neneseme odpovědnost za případný rozdíl ve výši přepočtených částek kreditních transakcí (vratek), který vznikl v důsledku časového odstupe mezi debetní a kreditní transakcí. Taktéž nezodpovídáme za informace zobrazené v různých mobilních peněženkách. Jedná se pouze o orientační údaje.

Transakce čekající na zaúčtování

Výše částek, které čekají na zaúčtování, je pouze přibližná. Slouží k blokaci částky na účtu, k němuž je karta poskytnuta. Konečná výše transakce se od původní částky blokace může lišit. Pro blokaci částky se používají kurzy stanovené karetními společnostmi či aktuální kurz deviza střed. Aby mohlo dojít ke správnému spárování blokace s došlou transakcí, tedy k tzv. zrušení blokace, je třeba, aby zpracovatelská banka obchodníka zaslala k platbě správné informace. Transakce, které čekají na zaúčtování, se automaticky zruší na základě správného zaúčtování, tedy tzv. spárování. Dalším způsobem zrušení je, když vyprší doba platnosti blokace. Ovšem zrušení blokace neznamená zrušení transakce. Obchodní místo může i tuto transakci zaslat k zaúčtování.

PRŮVODCE K PLATEBNÍM KARTÁM

Souhlas se zúčtováním

Podpisem Smlouvy ke kartě jste udělili souhlas s tím, že jsme oprávněni provádět zúčtování všech transakcí realizovaných kartou a všech cen a nákladů souvisejících s používáním karty na vrub účtu, případně dočasně na vrub jiného námi vedeného účtu, a to na základě vaší žádosti.

Přehled o zúčtovaných transakcích

O všech zúčtovaných karetních transakcích obdržíte informaci na výpisu z běžného/úvěrového účtu / výpisu z platební karty a/nebo v internetovém bankovníctví (např. MojeBanka, Mobilní banka). Ceny za uskutečněné služby a transakce jsou účtovány samostatně. Nemůžeme ovlivnit dobu mezi provedením transakce a jejím odepsáním z účtu, jelikož tato doba je závislá na předání platebních podkladů nutných k zúčtování ze strany obchodního místa. Pozdní zúčtování transakce proto nemůže být důvodem pro reklamaci. Předáváme vám výpis z platební karty shodným způsobem jako výpis z účtu. Transakce kartou pravidelně a pečlivě kontrolujte. Při nesrovnalostech neprodleně kontaktujte nonstop Klientskou linku platebních karet na čísle **+420 955 512 230**.

Navíc si můžete sjednat službu Oznámení o platbách, prostřednictvím internetového bankovníctví. Získáte přehled o všech on-line transakcích včetně transakcí čekajících na zaúčtování formou SMS nebo emailové zprávy. O transakcích se můžete také informovat dotazem na Klientské lince platebních karet nebo v obchodních místech KB.

Zúčtování transakcí po zániku smlouvy

Jsme oprávněni po dobu 30 dnů ode dne zániku smlouvy o kartě zúčtovat na vrub účtu transakce provedené prostřednictvím příslušné karty a ceny za služby poskytnuté v souvislosti s uzavřenou smlouvou. Pokud nejste kvalifikovanými klienty (dle formulace Všeobecných obchodních podmínek KB), zavázali jste se ve smlouvě, že po tuto dobu nevyprovíte příslušnou smlouvu o zřízení a vedení účtu a nezrušíte účet. Takové ustanovení se nepoužije v případě zániku smlouvy z důvodů nepřevzetí nebo neaktivace karty či nevhodného designu karty.

Autorizace standardních transakcí

Je-li transakce prováděna pomocí platebního terminálu, je držitel karty povinen autorizovat transakci zadáním PIN, pokud je platebním terminálem vyžadován (v opačném případě je autorizace provedena podpisem). Je-li transakce prováděna pomocí mechanického snímače (imprinteru), je držitel povinen autorizovat transakci svým podpisem na prodejním dokladu. Podpis držitele na prodejním dokladu musí odpovídat vzoru podpisu na kartě, v opačném případě je obchodník oprávněn odmítnout provedení úhrady s použitím karty. K provedení úhrady s použitím karty je obchodník oprávněn držitele požádat o předložení jeho dokladu totožnosti. Při výběru hotovosti v obchodních místech bank a směnárnách s použitím karty je držitel povinen předložit společně s kartou i průkaz totožnosti.

Autorizace u bezkontaktních karet

U transakcí provedených s využitím bezkontaktní technologie, u kterých není nutné vkládat kartu do platebního terminálu, uskutečněných v rámci námi nebo Karetními společnostmi stanovených limitů a parametrů, je autorizace většinou provedena přiložením karty k tomuto zařízení případně i zadáním PIN/bezpečnostního prvku mobilního zařízení, pokud to příslušná karta a/nebo platební terminál požadují.

Transakce provedené Digitální kartou – specifické odlišnosti

Při placení Digitální kartou není nutné, aby bylo vaše mobilní zařízení připojeno k internetu.

Autorizace transakcí bez přítomnosti karty

Pro tyto autorizace můžete využít všechny námi vydané karty vyjma specifických produktů, jako je např. vkladová karta. U transakcí uskutečněných bez využití platebního terminálu nebo imprinteru, zejména v ubytovacích zařízeních, hotelech či autopůjčovnách, může být autorizace též uskutečněna podpisem objednávky, registračního listu nebo příslušné smlouvy. Internetové a MO/TO transakce jsou autorizovány zadáním požadovaných údajů na internetové stránce obchodníka nebo předáním těchto informací obchodníkovi jiným způsobem.

Autorizace plateb 3D Secure

Pro tyto autorizace můžete využít všechny karty vyjma specifických produktů, jako je např. vkladová karta. U plateb prováděných přes internet u obchodníka zabezpečeného službou 3D Secure je pro provedení transakce nutné zadat číslo karty, platnost karty, kód CVC/CVV2. V některých případech je nutné pro řádné provedení transakce zadat do nového dialogového okna jednorázové heslo pro 3D Secure, které bude Držiteli doručeno ve formě SMS na číslo mobilního telefonu, které máme pro tento účel k dispozici. Neodpovídáme za ochranu obsahu odeslaných jednorázových SMS hesel pro 3D Secure transakce v případě neoprávněného přístupu třetí osoby v průběhu jejich přenosu nebo po jejich doručení.

Autorizace při používání bankomatu

Pro tyto transakce můžete využít všechny námi vydané karty vyjma specifických produktů, jako je např. debetní karta – virtuální. Při výběru/vkladu hotovosti prostřednictvím bankomatu s použitím karty autorizuje držitel transakci zadáním PIN na klávesnici bankomatu. V případě nevypáčené nebo chybně vypáčené hotovosti bankomatem v ČR nebo v zahraničí je držitel povinen nás o této skutečnosti neprodleně informovat prostřednictvím Klientské linky platebních karet. Vklad hotovosti na příslušný účet prostřednictvím bankomatu lze provést naším bankomatem, který

PRŮVODCE K PLATEBNÍM KARTÁM

je vybaven zařízením pro vklad hotovosti. O výsledku vkladu hotovosti případně o zadržovaných bankovkách v souladu s právními předpisy je držitel informován prostřednictvím obrazovky bankomatu a stvrzenky.

13. Reklamacie karetních transakcí

Zjistíte-li jakoukoliv nesrovnalost v transakcích prováděných vaší kartou, např. chybně zúčtovanou částku, nesprávnou měnu, neoprávněnou či nesprávnou transakci, bez zbytečného odkladu transakce reklamujte.

Před každou reklamací nejprve ověřte, zda se nejedná o oprávněné účtování. Doporučujeme vždy kontaktovat samotného obchodníka a vyžádat si jeho vyjádření případně požádat to zrušení odebírané služby nebo produktu.

Pro dodatečné ověření a vysvětlení doporučujeme kontaktovat nonstop Klientskou linku platebních karet **+420 955 512 230**.

Reklamaci můžete zadat z transakční historie pomocí svého internetového a mobilního bankovníctví nebo se obraťte se na obchodní místo KB, kde s vámi sepíšeme reklamaci, nebo nás kontaktujte na e-mailové adrese reklamace_transakci@kb.cz, případně volejte nonstop Klientskou linku platebních karet **+420 955 512 230**.

V rámci reklamace vždy doporučuje, poskytnou Komerční bance všechny dokumenty a podklady, které pro konkrétní reklamované transakce máte (objednávky, faktury, smlouvy apod.)

Reklamacie výběru hotovosti z bankomatu za použití karty. Neobdržíte-li při výběru z bankomatu požadovanou částku, poznamenejte si datum a čas použití karty, umístění bankomatu a provozovatele bankomatu podle loga na obrazovce a neprodleně kontaktujte Klientskou linku platebních karet +420 955 512 230. Pokud je následně částka zúčtována na vrub příslušného účtu nebo je zúčtována ve výši, která neodpovídá vybrané hotovosti, bez zbytečného odkladu písemně oznámte tuto skutečnost na našem formuláři kterémukoliv obchodnímu místu KB. V takovém případě uveďte v reklamaci přesné místo (město, stát), datum, hodinu a reklamovanou částku výběru a skutečnost, zda došlo k oznámení nevyplacené nebo chybně vyplacené hotovosti bankomatem prostřednictvím Klientské linky platebních karet v souladu s autorizací při používání bankomatu dle tohoto Průvodce. V případě reklamace výběru z bankomatu v zahraničí je vhodné uvést i text z obrazovky bankomatu. Při pobytu v zahraničí máte možnost kontaktovat Klientskou linku platebních karet, kde obdržíte pokyny, nebo se obrátit na příslušnou banku, která má bankomat ve své správě.

Reklamacie vkladu do bankomatu KB. Při neúspěšném dokončení vkladové transakce je nutné, aby si držitel karty poznamenal datum a čas použití karty, umístění bankomatu a neprodleně kontaktoval Klientskou linku platebních karet +420 955 512 230. Pokud není následně částka zúčtována ve prospěch příslušného účtu nebo je zúčtována ve výši, která neodpovídá vložené hotovosti, je držitel povinen bez zbytečného odkladu písemně oznámit tuto skutečnost Klientovu obchodnímu místu na našem formuláři nebo telefonicky na Klientské lince platebních karet. Držitel v takovém případě uvede v reklamaci přesné místo (město, stát), datum, hodinu a reklamovanou částku vkladu a skutečnost, zda chybu při vkladu hotovosti oznámil prostřednictvím Klientské linky platebních karet v souladu s autorizací při používání bankomatu dle tohoto Průvodce.

Reklamacie služeb mobilních operátorů. Veškeré reklamacie související se zúčtováním služeb vám poskytovaných operátory mobilních telefonů se uplatňují v zákaznických centrech těchto operátorů, a to i v případě obdržení potvrzení o provedené platbě bankomatem.

Reklamacie Cash Back. Samotnou transakci Cash Back nelze u nás reklamovat. Případnou reklamaci je třeba projednat u obchodníka ihned při obdržení hotovosti.

14. Ztráta, odcizení a zneužití platební karty

V případě ztráty, odcizení či podezření na zneužití karty (myšleno i ztráty či odcizení mobilního zařízení ve spojení, s kterým Digitální kartu používáte či podezření na zneužití Digitální karty) okamžitě kontaktujte nonstop Klientskou linku platebních karet na čísle **+420 955 512 230** a stoplistujte kartu. Tím zabráníte jejímu zneužití nebo alespoň omezíte případnou škodu. Prodlení s oznámením ztráty, odcizení či zneužití karty může mít za následek zamítnutí vaší reklamace transakcí ze ztracené, odcizené či zneužití karty z důvodu porušení povinností vyplývajících z podmínek k vaší kartě. V případě stoplistace Digitální karty je KB oprávněna stoplistovat embosovanou kartu, ke které je Digitální karta aktivována i všechny další digitální verze této karty.

Stoplistaci karty můžete učinit i osobně v kterémkoliv obchodním místě KB. Nemůžete-li oznámení podat osobně (např. z důvodu hospitalizace v nemocnici apod.), může tak za vás učinit i jiná osoba (např. manželka, spolupracovník apod.).

PRŮVODCE K PLATEBNÍM KARTÁM

Pokud se nacházíte v zahraničí, rovněž volejte Klientskou linku platebních karet. Můžete se ale obrátit i na kteroukoliv pobočku banky, jež je členem mezinárodní asociace Visa nebo Mastercard. Pro oznámení ztráty lze v případě nouze využít také mezinárodní centra karetních asociací:

- Visa Global Customer Assistance Service **+1 410 581 9994**
- Mastercard Global Service Centre **+1 636 722 7111**

Neodmítnete-li při stoplistaci karty (plastiku) poskytnutí nové karty, bude vám za poplatek uvedený v našem sazebníku automaticky poskytnuta karta s novým číslem a novým PIN. V případě, že zároveň máte na původní platební kartě vytvořenou Digitální kartu, dojde k jejímu automatickému přenesení na nově vydanou kartu. Po dobu, než je proces přenesení dokončen, je Digitální karta zamknutá. Po přenesení Digitální karty na nově vydanou kartu dojde automaticky k odemčení Digitální karty v případě, že Digitální karta byla před stoplistací aktivní. Číslo Digitální karty zůstává stejné.

Neseme všechny škody za uskutečněné transakce ze ztracené, odcizené či zneužitě karty od okamžiku stoplistace (výjimku tvoří případy, kdy klient jednal podvodně). U neautorizovaných transakcí nese Kvalifikovaný klient (tj. klient spotřebitel, který využívá námi poskytovaných platebních služeb) ztrátu jen do výše 50 EUR do okamžiku oznámení ztráty, odcizení či zneužití. To neplatí, pokud klient jednal podvodně nebo hrubou nedbalostí porušil některou ze svých povinností bezpečného používání karty (např. nezajistil ochranu PIN). Pak nese plnou odpovědnost.

Blokace karty

Jsmo oprávněni blokovat kartu z důležitých, zejména bezpečnostních důvodů, a to i v případě nesouhlasu jejího držitele. O blokaci karty a jejích důvodech vás budeme informovat předem (telefonicky, e-mailem, na adrese, kterou máme k dispozici) nebo, není-li to možné, okamžitě po provedení blokace. V případě, že pominulo bezpečnostní riziko, vám kartu znovu odblokujeme, nebo v opačném případě kartu uvedeme na stoplist. Společně s embosovanou kartou jsme oprávněni blokovat i všechny digitální verze této karty.

15. Služby pomoci držiteli karty v nouzi

Tyto služby jsou součástí všech námi vydaných karet, vyjma specifických produktů, jako je např. Vkladová karta.

V případě nouze v zahraničí doporučujeme volat **Klientskou linku platebních karet KB +420 955 512 230**, kde Vám nabídnou pomoc např.:

- Zablokování platební karty – viz bod 14 - Ztráta, odcizení a zneužití platební karty.
- Vydání a zaslání náhradní karty.
- Zaslání zapomenutého PIN do zahraničí (držitel karty si může PIN zobrazit v internetovém bankovníctví).
- Vydání nouzové hotovosti, tzv. Emergency Cash Advance (přes karetní společnosti Mastercard nebo Visa). Služby jsou poskytovány pouze držitelům embosovaných karet v případě ztráty / odcizení / poškození karty.
- Vydání potvrzení o vlastnictví karty v případě, že byla karta zadržena bankomatem.
- Vydání potvrzení o provedené / zrušené transakci.
- Vydání žádosti na zrušení transakce.
- Vydání potvrzení o vlastnictví Priority Pass.
- Vydání potvrzení o tom, že byla karta vyměněna za novou např. při změně příjmení / ztrátě karty (např. při rezervaci hotelu na původní kartu).

Tento Průvodce nabývá účinnosti dne 19.7.2019 a ruší a nahrazuje Průvodce k platebním kartám účinného od 19.2.2019.