



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.**

Pevně věříme, že se platební karta (dále též „karta“) stane nepostradatelným pomocníkem ve vašem osobním i profesním životě. Používání karty se vedle tohoto Průvodce řídí platnými produktovými podmínkami karet, které jsou veřejně dostupné na [www.kb.cz](http://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. Výhody používání platební karty .....	3
4. Předání platební karty a PIN .....	4
5. Platnost karty a její obnova .....	6
6. Aktivace platební karty .....	6
7. Pravidla bezpečného používání platebních karet (bezpečnostní desatero) .....	6
8. Jak kartu používat a druhy karetých transakcí .....	8
9. Poplatky KB spojené s platební kartou.....	17
10. Výběr vlastního designu karty .....	17
11. Nastavitelné parametry karty .....	18
12. Doplnkové služby ke kartám .....	19
13. Zúčtování transakcí a autorizace transakcí .....	19
14. Reklamáce karetých transakcí .....	21
15. Ztráta, odcizení a zneužití platební karty.....	21
16. Služby pomoci držitelé karty v nouzi v zahraničí, tzv. Emergency Services.....	22

## 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 poskytnutí dočasné karty.

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.

Noste prosím toto telefonní číslo u sebe (nejlépe odděleně od karty) nebo si ho uložte do svého mobilního telefonu, 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](http://www.kb.cz)

### Debetní karta

je platební karta poskytnutá k 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 bank či směnárnách, nebo u obchodníků využitím služby Cash Back při placení kartou. S debetní kartou můžete využívat i další služby, např. slevové programy či cestovní pojištění k platebním kartám.

# PRŮVODCE K PLATEBNÍM KARTÁM

---

## Kreditní karta

Je úvěr a platební karta 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 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 a aktivovanou u Komerční banky, a to v internetovém bankovníctví Mobilní banka / Mobilní banka Business. Digitální kartu nelze vytvořit z neaktivní karty, 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 nepřenosná a vztahují se na ni Podmínky debetních / kreditních karet.

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 zobrazovaných 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 a pro platby za zboží a služby přes internet u obchodníků, kteří tento typ platby akceptují. Tuto kartu nelze použít např. v bankomatech, k platbám na internetu u obchodníků, kteří tento typ platby neakceptují, k písemným a telefonickým objednávkám zboží a služeb, k platbám na kartu nebo např. jako garanci pro rezervaci hotelu nebo v autopůjčovně ani k dalším typům transakcí bez přítomnosti držitele karty.

Abyste mohli Digitální kartou bezproblémově platit, doporučujeme, abyste své mobilní zařízení (např. mobilní telefon) s vaší aktivní Digitální kartou pravidelně (např. jednou za týden) připojovali k internetu – 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 4.4 a vyšší s funkcí NFC. Společnost Google si vyhrazuje právo do budoucna měnit systémové požadavky na tuto službu. KB nenese odpovědnost za softwarové aktualizace, výpadky a notifikace této služby a stejně tak za kompatibilitu používaného mobilního 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. K potvrzení transakcí elektronickou kartou používáte výhradně tzv. PIN, který zadáváte výhradně do externího zařízení k tomu určenému, např. klávesnice platebního terminálu či bankomatu.

## Debetní karta – virtuální

Debetní karta – virtuální je debetní karta určená k provádění transakcí výhradně na internetu (nevydává se v podobě plástu). 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.

# PRŮVODCE K PLATEBNÍM KARTÁM

## 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.

## Korporátní karta

Je kreditní karta svými parametry přizpůsobená potřebám firem s obrátem nad 60 mil. Kč.

## 3. Výhody používání platební karty

### Pohodlné a rychlé placení i těch nejmenších částek

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. Řiďte se následujícím označením prodejen a terminálů:



Máte-li služební kartu (firemní nebo korporátní), umožní vám placení služebních výdajů doma i v zahraničí.

Další informace o bezkontaktním placení najdete v bodě 8 – Jak kartu používat a druhy karetních transakcí.

### Bezpečné placení na internetu

Jste-li držitelem karty, kterou lze platit na internetu, můžete s ní bez obav platit na internetu. Díky službě 3D Secure jsou totiž vaše internetové nákupy ještě bezpečnější. K plnému využití služby 3D Secure vám doporučujeme platit u zabezpečených obchodníků označených těmito logy:



Další informace najdete v bodě 8 - část Platby za zboží a služby na internetu.

### Placení kartou bez poplatku

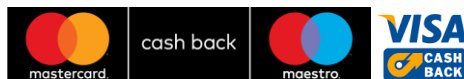
Všechny platby kartou jsou bez poplatku, ať již platíte za zboží nebo služby u „kamenného“ obchodníka, či na internetu.

Zpoplatněné služby spojené s kartou najdete v sekci Ceny a sazby na [www.kb.cz](http://www.kb.cz)

### Stálý přístup k hotovosti

Karta umožňuje stálý přístup k hotovosti prostřednictvím:

- výběru hotovosti z bankomatu nebo v obchodním místě KB (nevztahuje se na Digitální kartu),
- služby Cash Back, kdy u označených obchodníků při placení kartou za nákup můžete současně požádat o hotovost.



Další informace najdete v bodě 8 – Jak kartu používat a druhy karetních transakcí.

### Přehled na jednotném místě

Detailní informace o každé uskutečněné transakci kartou máte přehledně na jednom místě – na výpisu z transakcí (z běžného/úvěrového účtu), výpisu z platební karty, příp. v internetovém bankovníctví KB (např. MojeBanka, Mobilní banka). Doporučujeme vám si transakce pravidelně kontrolovat.

# PRŮVODCE K PLATEBNÍM KARTÁM

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.

Další informace najdete v bodě 13 – Zúčtování transakcí a autorizace transakcí.

## 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 jak platbami kartou, tak pomocí bezhotovostních převodů z úvěrového účtu na jiné účty v CZK.

## Další výhody s kartou spojené

V závislosti na druhu vaší karty můžete využívat i další výhody z ní plynoucí. Úplný výčet výhod spojených s kartou naleznete v internetovém bankovníctví nebo na [www.kb.cz](http://www.kb.cz) v sekci příslušné vaší kartě.

Mezi tyto výhody např. patří:

- **doplňkové služby**, jako je cestovní pojištění, asistenční služby, programy nabízející slevy a další benefity, které jsou nedílnou součástí karty,
- **fakultativní doplňkové služby** – smluvně sjednané služby, které si můžete volitelně dokoupit k vybraným platebním kartám,
- **jiné výhody**, jako jsou:
  - možnost volby **vlastního designu** na kartě, viz bod 10 – Výběr vlastního designu karty,
  - okamžité **zjištění zůstatku** pro použití karty, viz bod 13 – Zúčtování transakcí a autorizace transakcí,
  - nastavitelné **parametry karty, zamknutí/odemknutí karty**, viz bod 11 – Nastavitelné parametry karty,
  - volba **vlastního PIN** ke kartě, **dobití kreditu** mobilního telefonu, **služba pomoci v nouzi v zahraničí, rezervace** hotelu, **garance** při půjčení auta a mnoho dalších, viz bod 8 – Jak kartu používat a druhy karetních transakcí.

## 4. Předání platební karty a PIN

### Předání karty držiteli karty

- Při sjednání karty (např. Embosovaná karta) si můžete zvolit způsob jejího předání:
  - Zašleme vám ji prostřednictvím obyčejné poštovní zásilky.
  - Předáme vám ji 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 (např. Embosovaná karta) si můžete zvolit způsob předání PIN:
  - 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**.

# PRŮVODCE K PLATEBNÍM KARTÁM

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 zvoleném obchodním místě 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.

## Znovuzaslání při nedoručení PIN poštou nebo prostřednictvím SMS (nevztahuje se na Digitální kartu)

- Pokud neobdržíte PIN, 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 mezinárodní platební karty do zahraničí

- Karta může být zaslána i do zahraničí. Kurýrní služba ji doručí do vámi uvedeného místa pobytu. Pokud se jedná o kartu, která je vydávána s PIN kódem, jde vždy o dvě zásilky – karta a PIN jsou vždy z bezpečnostních důvodů doručeny odděleně. Jedná se o zpoplatněnou službu.

#### Expresní poskytnutí karty

- Pokud potřebujete mít svou kartu k dispozici dříve, než je standardní doba výroby (5 pracovních dní), lze požádat o expresní výrobu 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

Tzv. PIN (Personal Identification Number) je karetním systémem držitelu 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 Embosovanou kartou u obchodníka / výběr hotovosti z bankomatu). PIN je určený pouze držitelu karty – nikdy nikam si jej nepoznamenávejte, nikdy nikomu nesdělujte (úplná Pravidla bezpečného používání karet viz bod 7 tohoto průvodce).

Držitel je oprávněn PIN ke své kartě změnit v KB bankomatech – viz dále v tomto bodě). Při změně PIN se řiďte doporučeními uvedenými v odstavci níže: Změna PIN.

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).

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) nikdy nezadávejte jinam než do svého mobilního zařízení, ve kterém máte Digitální kartu.

# PRŮVODCE K PLATEBNÍM KARTÁM

## 5. Platnost karty a její obnova

### Platnost karet KB

- Karty KB mají mezinárodní platnost, takže je můžete používat i v zahraničí. 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 (např. Embosovaná karta) 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 je vždy ukončena i platnost všech digitálních verzí k této kartě.

### Obnova karty

- Můžete si zvolit pohodlné automatické poskytnutí karty po skončení platnosti té stávající, tzv. automatickou výměnu karty. V rámci obnovy vám poskytneme kartu automaticky, aniž byste museli myslet na to, že máte požádat o novou. Vaši kartu tak poskytujeme po skončení její platnosti opakovaně až do doby, než požádáte o změnu (například vlastní design).
- Novou obnovenou kartu vám zašleme poštou na vaši adresu, pokud se nedohodneme jinak. Budete-li si kartu na základě dohody vyzvedávat na obchodním místě KB, můžete tak učinit nejdříve 10 dnů před uplynutím doby platnosti původní karty.
- Pokud po obnovení původní embosované karty chcete nadále používat Digitální kartu pro platby Vaším mobilním zařízením, vytvořte znovu digitální verzi karty, až bude stav Vaší karty v internetovém bankovníctví Mobilní banka / Mobilní banka Business aktivní.

## 6. Aktivace platební karty

### 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.

#### Aktivace karty (např. Embosovaná karta)

Kartu aktivujete provedením úspěšné transakce potvrzené PIN, ideálně výběrem hotovosti z bankomatu, aktivací transakcí na bankomatu KB nebo platbou v obchodě, při níž je karta vložena do platebního terminálu a potvrzena správným PIN. Od této chvíle můžete kartou pohodlně platit a využívat všech výhod, které vám nabízí. (Virtuální kartu není nutné aktivovat).

#### Aktivace Digitální karty

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 Moje banka povolíte platby na libovolné účty a přiřadíte požadované mobilní zařízení.

Digitální kartu nelze aktivovat v posledním měsíci před skončením její platnosti viz bod 5. Obnova karty.

Pokud neprovedete aktivaci do 360 dnů od vydání karty, je ukončena její platnost v souladu s produktovými podmínkami.

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

## 7. Pravidla bezpečného používání platebních karet (bezpečnostní desatero)

Dodržujte prosím tato pravidla bezpečného používání karet

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.

# PRŮVODCE K PLATEBNÍM KARTÁM

## 7.1. Chraňte si svou kartu a podpis na kartě

- Karta je nepřenositelná a je určena pouze pro držitele, jemuž byla poskytnuta.
- Po převzetí si karty (např. Embosovaná karta) 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, obchodní místo nepodepsanou kartu nemusí přijmout k platbě.
- V žádném obchodním místě, (např. restaurace) nenechávejte odejít obsluhu s kartou z vašeho dohledu, zamezíte tím zneužití karty.
- 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.

## 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, atp.). Při platbách na internetu nikdy nezadávejte váš PIN. Nesdělujte jej nikomu ani v rámci rodiny.

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

## 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.
- Doporučujeme 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**.

## 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 – Jak kartu používat a druhy karetních transakcí – část Platby kartou předem).
- Prodejní doklady je nutné uschovat pro případné reklamace.
- Nedovolte personálu obchodníka odejít s kartou – následujte personál k platebnímu terminálu, abyste neztratili z dohledu svou kartu. Neumožněte jakékoli kopírování vaší karty.
- Dojde-li k situaci, kdy vám obchodník sdělí, že transakci nebylo možné uskutečnit, vyžádejte si prodejní doklad se zamítnutím transakce, když poté zaplatíte v hotovosti, uschovejte si doklad o zaplacení.

# PRŮVODCE K PLATEBNÍM KARTÁM

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

Jste-li držitelem karty, kterou lze použít k placení na internetu nebo písemné/telefonické objednávky, buďte obezřetní, aby nedošlo ke zneužití vaší karty. Obchodníky vybírejte pečlivě, nejlépe takové, kteří podporují službu 3D Secure označenou logy „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.

Kromě karty si chraňte i mobilní telefon, který používáte ve spojení s kartou pro platby na internetu, před ztrátou, odcizením, zneužitím nebo neautorizovaným použitím.

## 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, případné 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.

**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 si nenastavujte příliš vysoké. V případě odcizení, ztráty či jiného zneužití karty tím zabráníte vzniku zbytečně vysoké škody.

## 7.9. Kontrolujte výpisy transakcí kartou

Transakce 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.

## 7.10. Zablokujte kartu včas

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

## 8. Jak kartu používat a druhy karetních transakcí

- **PODEPIŠTE KARTU.** Kartu (např. Embosovanou 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.



# PRŮVODCE K PLATEBNÍM KARTÁM

---

- **AKTIVUJTE KARTU.** Informace o aktivaci karty najdete v bodě 6 – Aktivace platební karty.
- **PO AKTIVACI MŮŽETE SVOU KARTOU POHODLNĚ PLATIT** a využívat všech výhod, které vám nabízí. Konkrétní výhody najdete v bodě 3 – Výhody používání platební karty, v bodě 8 – Jak kartu používat a druhy karetních transakcí a v bodě 12 – Doplnkové služby ke kartám.
- O každém použití karty se dozvíte díky nastavení zaslání 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.
- O každém použití vašich karet se můžete dozvědět také z 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.

## Naše doporučení

- Pečlivě si prostudujte a následně dodržujte produktové podmínky, které se ke kartě vztahují a jsou nedílnou součástí vaší smlouvy o kartě.
- Pro případ jakýchkoliv dotazů týkajících se platebních karet si do paměti svého mobilního telefonu uložte telefonní číslo nonstop Klientské linky platebních karet **+420 955 512 230**.
- 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 penězi už nikdy nesetkáte, ale ztracenou/ukradenou kartu můžete zablokovat a o vaše finanční prostředky nepřijdete.
- Při placení kartou si nezapomeňte vždy překontrolovat částku transakce, vzít si doklad o provedené transakci a svou kartu.
- V žádném případě nezasílejte svůj PIN do jiných zařízení, jako jsou například vstupní magnetické zámky dveří, samostatné klávesnice bez spojení s platebním terminálem atp.
- Při zadržení karty v jakémkoliv bankomatu se obraťte na pobočku banky, která bankomat provozuje, se žádostí o pomoc. Pokud se vám nepodaří kontaktovat obsluhu bankomatu, obraťte se na naši nonstop Klientskou linku platebních karet na čísle **+420 955 512 230**, kde s vámi pracovníci KB dohodnou další postup.
- Pravidelně a pečlivě kontrolujte účet, ke kterému je karta poskytnuta (běžný/úvěrový účet). Při nesrovnalostech neprodleně kontaktujte Klientskou linku platebních karet na čísle **+420 955 512 230**.

## Platební kartou (např. Embosovaná karta), lze realizovat tyto druhy transakcí:

- platby za zboží a služby v obchodech,
- platby za zboží a služby na internetu,
- platby na samoobslužném terminálu,
- výběry hotovosti z bankomatů a vklady hotovosti ve vkladových bankomatech KB,
- výběry hotovosti u obchodníků – tzv. Cash Back,
- výběry hotovosti v pobočkách bank a ve směnárnách, tzv. Cash Advance,
- změnu PIN v bankomatech KB,
- okamžité zjištění zůstatku pro použití karty,
- dobíjení kreditu mobilního telefonu,
- písemné nebo telefonické objednávky zboží a služeb,
- platby kartou předem,
- garantované rezervace jako souhlas s naúčtováním dodatečně zjištěných Vámi čerpaných služeb či zboží,
- transakce Dynamic Currency Conversion,
- transakce Quasi Cash,
- transakce Platba na kartu.

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

### Digitální kartou, lze realizovat tyto druhy transakcí:

- platby za zboží a služby v obchodech vybavených terminálem umožňujícím bezkontaktní placení,
- platby na samoobslužném terminálu umožňujícím bezkontaktní placení,
- výběry hotovosti u obchodníků vybavených terminálem umožňujícím bezkontaktní placení – tzv. Cash Back,
- výběry hotovosti v pobočkách bank a ve směnárnách vybavených terminálem umožňujícím bezkontaktní placení - tzv. Cash Advance,
- platby kartou předem uskutečněné pomocí terminálu umožňujícím bezkontaktní placení,
- transakce Dynamic Currency Conversion uskutečněné pomocí terminálu umožňujícím bezkontaktní placení,

# PRŮVODCE K PLATEBNÍM KARTÁM

- transakce Quasi Cash uskutečněné pomocí terminálu umožňujícím bezkontaktní placení,
- platby za zboží a služby na internetu u obchodníků, kteří tento typ platby akceptují.

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

## Platby za zboží a služby v obchodech

### Obecné informace

- Platit kartou můžete pohodlně denně nejen za běžné nákupy potravin, oblečení, obuvi, pohonných hmot nebo elektroniky, ale také v kavárnách, lékárnách, cestovních kancelářích, u leteckých společností, na sportovištích, za služby u kadeřníka či v kosmetickém/nehtovém salonu, v čistírně a na mnoha dalších místech.
- Jste-li držitel služební (firemní nebo korporátní) karty, je karta pohodlným nástrojem, jak platit firemní výdaje.
- Protože všechny karty KB mají mezinárodní platnost, můžete jimi platit také v zahraničí v obdobném rozsahu jako v ČR. Přijímání karet je dáno rozsahem pokrytí obchodníků v dané lokalitě.
- Obchodní místa jsou vždy označena logy těchto platebních karet, které lze při platbě použít.
- 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 pouze 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, ve kterém 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). Prodávající 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 také zadávání bezpečnostního prvku daného mobilního zařízení, ve kterém máte aktivovanou Digitální kartu.

**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 lokálního limitu příslušné země (zpravidla ekvivalent 20 EUR / 15 GBP). Stejný limit platí i pro Digitální kartu.

Označení prodejen a terminálů přijímajících bezkontaktní platby:



### 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.
- Nedovoďte obsluhu (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.

# PRŮVODCE K PLATEBNÍM KARTÁM

## 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. Prodávající 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.

### 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.

## 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, díky níž je jakékoliv riziko zneužití minimální.

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 zadané 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 zaúčtování 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, v obchodním místě KB nebo prostřednictvím Expresní linky KB.

Změnu telefonního čísla pro zabezpečené internetové platby (3D Secure) je možné provést v internetovém bankovníctví MojeBanka, na naší pobočce nebo na Klientské lince platebních karet **+420 955 512 230**.

### 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**.

# PRŮVODCE K PLATEBNÍM KARTÁM

- Při placení kartou na internetu dávejte přednost obchodníkům, kteří podporují bezpečnou technologii placení 3D Secure. Takový obchodník je označen těmito logy:



- U nezabezpečených obchodníků (tj. u obchodníků, kteří nepodporují bezpečný přenos údajů o kartě) **nedoporučujeme** nakupovat.

## 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 a loga Mastercard Secure Code nebo Verified by Visa. 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.

## Platby na samoobslužném terminálu

Samoobslužný platební terminál držitelé karty umožní nákup bez přítomnosti obsluhy (např. hypermarkety, čerpací stanice 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), zadávejte ho výhradně do mobilního zařízení, nikoliv na klávesnici platebního terminálu.

## Výběry hotovosti z bankomatů a vklady hotovosti ve vkladovém bankomatu KB

Pro tyto transakce můžete využít všechny námi vydané karty vyjma specifických produktů, jako je např. Digitální karta.

### 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, k němuž je karta poskytnuta. 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.
- Předtím než opustíte bankomat, vždy zkontrolujte, zda jste nezapomněli kartu a vydanou hotovost řádně uložit (např. kartu do pouzdra, hotovost do peněženky). 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](http://www.kb.cz)).
- 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 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 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.

## 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](http://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!
- 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.
- Zkontrolujte prosím, aby mezi vkládanými bankovkami (v balíčku bankovek) nebyly žádné cizí předměty, papírky, kancelářské sponky apod. Nerozpoznané či neplatné bankovky, bankovky cizí měny, nebankovky a papír vám vkladový bankomat vrátí.
- Při vkladu vyšší částky (nad 300 000 Kč) nebo většího množství bankovek nemusí být 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**.

## 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:



## Výběr hotovosti v pobočkách bank a ve směnárnách, tzv. služba 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.

## 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 (např. Embosovaná karta) 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.

# PRŮVODCE K PLATEBNÍM KARTÁM

## Zapomenutý PIN

- Pokud zapomenete PIN, je majitel účtu, ke kterému je karta poskytnuta, nebo držitel karty oprávněn požádat na svém obchodním místě nebo prostřednictvím internetového bankovníctví či Expresní linky KB o jeho opětovné zaslání. Tato služba je zpoplatněna dle Sazebníku.

## 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. Tuto službu nepodporuje např. Digitální karta.

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.

## 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 či Digitální karta.

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 stvrženku.

## Naše doporučení

- Tato služba je vám nabízena bezplatně.
- 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.

## 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, debetní karta – virtuální 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.

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.

# PRŮVODCE K PLATEBNÍM KARTÁM

## 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 platících 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.

## Garantované rezervace (hotelu, v autopůjčovně apod.) jako souhlas s naúčtováním dodatečně zjištěných vámi čerpaných služeb či zboží

Pro tento druh transakce můžete využít všechny námi 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), které si opět 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 výpůjčky, za způsobené 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.

# PRŮVODCE K PLATEBNÍM KARTÁM

## 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.

## Transakce Dynamic Currency Conversion

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

## 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.

## Transakce 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 od vašich přátel a známých nebo obchodních partnerů, 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 obchodníka“). 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.

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.



# PRŮVODCE K PLATEBNÍM KARTÁM

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. Poplatky KB spojené s platební kartou

Všechny platby kartou jsou bez poplatku, ať již platíte za zboží nebo služby u „kamenného“ obchodníka nebo na internetu, doma nebo v zahraničí.

Zpoplatněné služby spojené s kartou najdete v sekci Ceny a sazby na [www.kb.cz](http://www.kb.cz)

## 10. 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](http://www.mojekarta.cz). Na kartu si můžete zvolit z nabídky galerie designů nebo limitované edice unikátních designů, nebo 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](http://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](http://www.mojekarta.cz)
- Design musí být v souladu s podmínkami Oznámení o designu MojeKarta, které naleznete na [www.mojekarta.cz](http://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 reklamace 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 tzv. 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.

## 11. 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 zvláště 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, 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 pro svoji kartu si můžete jak při sjednání žádosti tak kdykoliv na svém obchodním místě KB, v internetovém bankovníctví (např. MojeBanka, Mobilní banka/Mobilní banka Business) nebo prostřednictvím Expresní linky KB. Limit pro platby na internetu je součástí limitu pro platby u obchodníků.

### Zamknutí karty

Zamknutí karty zneaktivní kartu 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 a 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 15).

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

### Tisk zůstatku z bankomatu

Pokud je tato funkčnost vámi povolena, je umožněn tisk disponibilního zůstatku účtu, ke kterému je karta poskytnuta, na bankomatu. Tuto funkčnost je možné zakázat např. 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, ke kterému je karta poskytnuta, 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

## 12. Doplnkové služby ke kartám

Karta umožňuje čerpání doplňkových služeb s ní spojených. Typ služby je závislý na druhu karty, které jste držitelem. Výčet doplňkových služeb spojených s kartou naleznete ve svém internetovém bankovníctví, na výpisu z platební karty nebo na [www.kb.cz](http://www.kb.cz) v sekci příslušné vaší kartě. Doplňkové služby jsou nedílnou součástí výhod spojených s kartou.

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. Lady program, VIP Sphere program, Mastercard Business Selection program, odměna 1 % na penzijní spoření, Priority Pass, MojeOdměny 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](http://www.kb.cz) nebo k vybraným kartám např. cestovní pojištění.

## 13. 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 zúčtováných transakcích**

O všech zúčtováných karetních transakcích obdržíte informaci na výpisu z účtu / výpisu z platební karty a/nebo v internetovém bankovníctví. 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**.

## **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 a/nebo svým podpisem na účtence, pokud je platebním terminálem vyžadován. 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 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 námi vydané 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 bude 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 autorizace můžete využít všechny námi vydané karty vyjma specifických produktů, jako je např. debetní karta – virtuální. Při výběru/vkladu hotovosti prostřednictvím bankomatů s použitím debetní karty autorizuje držitel transakci zadáním PIN na klávesnici bankomatu. V případě nevyplacené nebo chybně vyplacené 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 je vybaven zařízením pro vklad hotovosti. O výsledku vkladu hotovosti případně o zadržených bankovkách v souladu s právními předpisy je držitel informován prostřednictvím obrazovky bankomatu a stvrzenky.

# PRŮVODCE K PLATEBNÍM KARTÁM

## 14. Reklamacce karetních transakcí

Zjistíte-li jakoukoliv nesrovnalost v transakcích prováděných vaší kartou, např. chybně zúčtovanou částku, nesprávnou měnu, neoprávněnou či nesprávnou transakci, obraťte se na obchodní místo KB, kde s vámi sepíšeme reklamaci, nebo nás kontaktujte na e-mailové adrese [reklamacce\\_transakci@kb.cz](mailto:reklamacce_transakci@kb.cz), případně volejte nonstop Klientskou linku platebních karet **+420 955 512 230**.

Transakce můžete také reklamovat přímo z transakční historie ze svého internetového bankovníctví (MojeBanka, Mobilní banka).

**Reklamacce výběru hotovosti z bankomatu za použití karty.** Neobdržíte-li při výběru z bankomatu požadovanou částku, máte povinnost poznamenat si datum a čas použití karty, umístění bankomatu a provozovatele bankomatu podle loga na obrazovce a neprodleně kontaktovat 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, máte povinnost bez zbytečného odkladu písemně oznámit tuto skutečnost na našem formuláři kterémukoliv obchodnímu místu KB. V takovém případě uvedete 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 reklamacce 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.

**Reklamacce 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.

**Reklamacce služeb mobilních operátorů.** Veškeré reklamacce 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.

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

## 15. 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 reklamacce 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.).

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 poskytnutí nové karty, bude vám za poplatek uvedený v našem sazebníku automaticky poskytnuta karta s novým číslem a novým PIN. Digitální karta zaniká společně se stoplistovanou embosovanou kartou, ke které byla Digitální karta aktivována.

# PRŮVODCE K PLATEBNÍM KARTÁM

Neseme všechny škody za uskutečněné transakce ze ztracené, odcizené či zneužité karty od okamžiku stoplistace (výjimku tvoří případy, kdy klient jednal podvodně). U neautorizovaných transakcí nese Kvalifikovaný klient\* 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.

\* Kvalifikovaný klient je klient spotřebitel, který využívá námi poskytovaných platebních služeb. Termín Kvalifikovaný klient je přesně definován ve Všeobecných obchodních podmínkách.

## Blokace karty

Jsme 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 aktivujeme, nebo v opačném případě kartu uvedeme na stoplist. Společně s embosovanou kartou jsme oprávněni blokovat i všechny digitální verze této karty.

## 16. Služby pomoci držiteli karty v nouzi v zahraničí, tzv. Emergency Services

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

Služby pomoci držiteli karty v nouzi v zahraničí, tzv. Emergency Services, poskytne jakákoliv banka, která je členem mezinárodní karetní společnosti (Mastercard nebo Visa). Služby jsou poskytovány pouze držitelům embosovaných karet v případě ztráty, odcizení a poškození karty.

Druhy služeb Emergency Services:

- **Zablokování platební karty,**  
Více v bodě 15 – Ztráta, odcizení a zneužití platební karty.
- **Poskytnutí náhradní karty, tzv. služba Emergency Card Replacement**  
Poskytnutí náhradní karty s dobou platnosti max. 2 měsíce, a to prostřednictvím nejbližší zahraniční banky poskytující karty. Náhradní kartu nelze použít pro výběr hotovosti z bankomatů ani pro transakce s použitím PIN. Jestliže si náhradní kartu nevyzvednete do 2 dnů, bude znehodnocena, náklady na vystavení karty ze strany mezinárodní karetní společnosti však budou prostřednictvím Sazebníku KB zúčtovány na vrub účtu, ke kterému je karta poskytnuta.
- **Vydání nouzové hotovosti, tzv. služba Emergency Cash Advance**  
Vydání hotovosti do výše aktuálního zůstatku na vašem účtu (max. ekvivalent 3 000 USD) prostřednictvím nejbližší zahraniční banky vydávající karty. Náklady na tuto službu ze strany mezinárodní karetní společnosti budou prostřednictvím Sazebníku KB zúčtovány na vrub účtu, ke kterému je karta poskytnuta.

Tento Průvodce nabývá účinnosti dne 31.10.2018 a ruší a nahrazuje Průvodce k platebním kartám účinného od 17.8.2018.