

## PRAVIDLÁ BEZPEČNÉHO POUŽÍVANIA PLATOBŇYCH KARIET

### 1. Chráňte si svoju Kartu a podpis na Karte

- Po prevzatí si Kartu ihneď podpíšte na zadnej strane do podpisového prúžku, najlepšie permanentným fixom. Znížite tým riziko zneužitia pri odcudzení alebo strate Karty. Podpis na Karte by pritom nemal byť rovnaký ako Váš bankový podpisový vzor. Bez podpisu je Karta neplatná, obchodné miesto nepodpísanú Kartu nemusí prijať k platbe!
- Karta je neprenosná a je určená iba pre potrebu jej držiteľa. Kartu uschovávajte tak, aby sa nedostala do rúk tretej osoby. Kartu nikomu nepožičiavajte. V žiadnom obchodnom mieste, (napr. reštaurácii) nenechávajte odísť obsluhu s Kartou z Vášho dohľadu kamkoľvek, kde by bolo možné Kartu skopírovať, prípadne si opísať údaje potrebné pre platby bez prítomnosti Karty (napr. platby cez internet).
- Pravidelne kontrolujte, či nedošlo k strate, odcudzeniu, zneužitiu alebo neautorizovanému použitiu Karty (napr. prostredníctvom výpisu transakcií).
- Kartu chráňte pred mechanickým poškodením a vplyvom magnetického poľa.

### 2. Chráňte svoj PIN

PIN je určený iba Vám. PIN si nezaznamenávajte na Karte, na poznámkové papieriky, do diárov, do peňaženky, do telefónov, a pod. Ďalej dodržujte tieto zásady:

- Nosič platobnej karty vedúci k zisteniu Vášho PIN ku Karte zničte ihneď po jeho zapamätaní.
- PIN nikomu neoznamujte, a to ani rodinným príslušníkom, polícii, zamestnancom banky alebo obsluhu v obchodných miestach.
- Pri zadávaní PIN zachovajte diskretnosť, t.j. aby nikto iný nevidel a nemohol odčítať, akú číselnú kombináciu na klávesnici zadávate.
- V žiadnom prípade nezadáвайте svoj PIN do iných zariadení, ako sú napríklad vstupné magnetické zámky dverí, samostatné klávesnice bez spojenia s platobným terminálom atď. Pri platbách cez internet v žiadnom prípade obchodník nesmie požadovať Váš PIN.
- V prípade, že máte podozrenie, že Váš PIN bol prezradený, okamžite ho zmeňte. Pokiaľ máte podozrenie, že by Karta mohla byť zneužitá, ihneď ju nechajte zablokovať na nonstop Klientskej linke platobných kariet na (+420) 955 512 230.

### 3. Zvoľte si bezpečný PIN

- Pokiaľ sa rozhodnete zmeniť svoj PIN, potom nepoužívajte jednoduchý PIN, ktorý je možné ľahko rozlúštiť a pomocou neho Kartou zneužiť - napr. 1111 alebo 1234, ani čísla, ktoré majú súvislosť s menami rodinných príslušníkov, ich dátumami narodenia, ich telefónnymi číslami, a pod. Zmenu je možné previesť prostredníctvom bankomatov Banky a je spoplatnená podľa Sadzovníka Banky.
- Je vhodné PIN po určitých časových intervaloch zmeniť.

### 4. Dodržujte základné bezpečnostné pravidlá pri výbere hotovosti v bankomatoch

- Nevyberajte peniaze, pokiaľ sa v okolí bankomatu pohybujú ľudia, ktorí Vám pripadajú podozriví.
- Výber hotovosti z bankomatu robte vždy bez asistencie cudzej osoby; vyžadujte, aby ľudia, ktorí stoja za Vami, dodržovali dostatočný odstup a nemali možnosť pozorovať, aké pokyny, čísla, čiastky na bankomate zadávate.
- Vždy zakryte klávesnicu pri zadávaní PINu, napríklad rukou, peňaženkou.
- Nezabudnite zobrať späť svoju Kartou, prepočítať bankomatom vydanú hotovosť a vziať si doklad o uskutočnenej transakcii pre účely prípadnej budúcej reklamácie.
- Odporúčame používať bankomaty, ktoré z vlastnej skúsenosti už poznáte. V prípade, že budete mať dojem, že sa bankomat chová neštandardne, kontaktujte okamžite prevádzkovateľa bankomatu.
- Pokiaľ bude Vaša Karta z akéhokoľvek dôvodu bankomatom zadržaná, bez toho, aby bankomat vydal o jej zadržaní potvrdenku, kontaktujte ihneď z miesta nonstop Klientsku linku platobných kariet na (+420) 955 512 230. Karta totiž mohla byť zadržaná v dôsledku napadnutia bankomatu a je nevyhnutné ju čo najskôr zablokovať.
- Pokiaľ sa Vám zdá, že bankomat nepracuje správne, alebo pri akýchkoľvek podozrivých či neštandardných okolnostiach transakciu neprevedte alebo ju ukončíte (transakciu stornujte tlačidlom Cancel na klávesnici) a vyčkajte na vydanie svojej Karty. Danú skutočnosť ihneď nahláste prevádzkovateľovi bankomatu príp. na nonstop Klientsku linku platobných kariet na (+420) 955 512 230. To platí i pre zadržané Karty bez vydania potvrdenky alebo nesprávnym fungovaním bankomatu.

### 5. Dodržujte základné pravidlá pri platení u obchodníkov

- Na predajnom doklade a na doklade o zaplatení Kartou vždy starostlivo skontrolujte dátum, čiastku, menu, a označenie obchodníka. Nikdy nepodpisujte nevyplnené predajné doklady (výnimkou môžu byť tzv. predautorizované transakcie – viď viacej v čl.7.).
- Účtenky je nutné uschovať pre prípadné reklamácie.

- Pri každej platbe Kartou sledujte manipuláciu obsluhy s Vašou Kartou. Nedovoľte, aby personál obchodníka (napr. obsluha v reštauráciách) odišiel s Vašou Kartou - platba má byť uskutočnená za Vašej prítomnosti (napr. prostredníctvom prenosného platobného terminálu), alebo nasledujte personál k platobnému terminálu (máte na to právo), aby ste nestratili z dohľadu svoju Kartou.
- Dávajte pozor, aby personál obchodného miesta (napr. predajne, reštaurácie, a pod.) s Vašou Kartou nemanipuloval neobvyklým spôsobom. V žiadnom prípade neumožnite akékoľvek kopírovanie Vašej Karty (napr. čísla Karty, jej platnosť, podpis, kód CVV/CVC2 alebo magnetického prúžku), to neplatí pre štandardné mechanické snímanie údajov z Karty pri transakciách pomocou tzv. imprinteru.
- Pokiaľ predsa len dôjde k situácií, kedy obchodník Kartou odnesie a neskôr oznámi, že transakciu nebolo možné uskutočniť, je nutné vyžiadať si účtenku so zamietnutím transakcie, poznamenať si toto obchodné miesto a v prípade, že zaplatíte v hotovosti, je nutné uschovať tento doklad o zaplatení pre prípadnú reklamáciu (napr. ak by platba Kartou bola u tohto obchodníka z Vášho účtu odúčtovaná).
- Ak by predajný doklad bol vystavený pomocou tzv. imprinteru (mechanického prístroja pre sňatie údajov z Karty používaného najviac v zahraničí), preškrtnete všetky voľné miesta pred čiastkou transakcie a/alebo medzi riadkami.

Viacero o platení kartou u obchodníka nájdete v „Sprievodcovi k platobnej Karte“ na [www.kb.cz](http://www.kb.cz) a [www.koba.sk](http://www.koba.sk).

## 6. Jednajte obozretne pri transakciách bez prítomnosti Karty (napr. platby na internete)

Platby bez prítomnosti Karty (napr. platby na internete, písomné/telefonické objednávky) môžu byť v niektorých prípadoch rizikové, pretože informácie o svojej Karte oznamujete tretej osobe. Buďte obozretní, aby nedošlo k zneužitiu Vašej Karty. Obchodníkov pre takéto transakcie preto vyberajte pozorne, najlepšie na odporúčanie iných spokojných klientov alebo Banky. Všeobecne odporúčame používať Kartou iba u internetových obchodníkov využívajúcich služby 3D Secure, označených logami „MasterCard SecureCode“, „Verified by VISA“:



Okrem Karty chráňte i mobilný telefón, ktorý používate v spojení s Kartou pre platby na internete, pred stratou, odcudzením, zneužitím alebo neautorizovaným použitím. Tento telefón slúži k prijímaniu SMS správ od Banky za účelom dosiahnutia maximálneho zabezpečenia platieb na internete (napr. pre službu 3D Secure). Viacero o službe 3D Secure nájdete v „Sprievodcovi k platobnej Karte“ na [www.kb.cz](http://www.kb.cz) a [www.koba.sk](http://www.koba.sk).

### PHISHING

- Phishingom sa rozumie podvodná metóda získavania citlivých kartových dát. Páchatelia sa týmto spôsobom snažia zaslaním podvodného emailu (využívané sú i ďalšie komunikačné kanály: sociálne siete, telefón) od klientov vylákať citlivé údaje o platobných kartách (číslo karty, platnosť karty, kód CVC2/CVV2 – posledné tri čísla vpravo pri podpisovom prúžku karty). Tieto emaily sú odosielané nielen pod hlavičkou globálnych značiek (MasterCard, VISA, Paypal, Amazon apod.), ale tiež českých bank.
- Ďalšie nástrahy, ktoré môžu tieto podvodné správy obsahovať, sú aktívne prílohy/odkazy na stránky, ktoré majú za úlohu infikovať osobný počítač alebo chytrý telefón. Software, ktorý je po otvorení priloženého súboru inštalovaný, má za úlohu vyhľadávať a preposielať citlivé informácie a prevziať kontrolu nad napadnutým zariadením. Venujte preto tiež pozornosť antivírovej ochrane Vášho zariadenia (počítač, mobil, tablet, a pod.).
- Dávajte pozor na podvodné emaily a správy, ktoré sa snažia vylákať od Vás údaje o Karte. Komerčná banka v emailovej komunikácii nikdy nevyžaduje od klientov údaje o platobných kartách ani iné citlivé údaje!

### Odporúčanie držiteľom Kariet:

- Pokiaľ podobný email dostanete, nikdy na neho neodpovedajte a ihneď ho zmažte. Neotvárajte žiadne prílohy či odkazy obsiahnuté v správach. V prípade, že nadobudnete dojem, že ste citlivé údaje buď odoslali, alebo ste otvorili nebezpečnú prílohu alebo odkaz, odporúčame v takomto prípade nasledujúci postup:
  - Ihneď kontaktujte našu nonstop Klientsku linku platobných kariet na (+420) 955 512 230 a informujte operátora linky o tejto udalosti!
  - Čo najskôr na Klientskej linke platobných kariet zablokujte Kartou, ktoré ste cez počítač/chytrý telefón použili k platbe na internete alebo údaje o nich poskytli tretím osobám.
  - Skontrolujte svoj počítač prostredníctvom antivírových programov a potom zmeňte všetky hesla k službám, ktoré používate (mohli byť predmetom krádeže prostredníctvom škodlivého počítačového programu tzv. trojského koňa).
  - Vráťte svoj chytrý telefón do stavu z výroby prostredníctvom tzv. factory reset (nastavenia výrobcu). V prípade, že si s týmto postupom neviete rady, odporúčame kontaktovať servis výrobcu.

## 7. Dávajte pozor na vopred autorizované transakcie (napr. hotelové rezervácie, auto požičovne)

Hlavne v hoteloch, reštauráciách a požičovniach áut môžete byť požiadaní o potvrdenie transakcie podpisom alebo zadáním PIN, bez toho by ste poznali presnú výšku transakcie za Vami čerpané služby. Obchodník preto vopred overí iba predpokladanú čiastku transakcie (t.j. budúcu úhradu = tzv. predautorizáciu) a až následne -

potom, čo čerpanie služieb dokončíte - bez Vašej prítomnosti zaúčtuje presnú čiastku transakcie. Ide napríklad o tieto situácie:

- podpíšete účtenku bez uvedenia čiastky (napr. ako garanciu v auto požičovni);
- podpíšete zmluvu s textom o dodatočnom zaúčtovaní (napr. úhrada skonzumovaného tovaru z izbového mini baru, úhrada pohonných hmôt do požičaného auta);
- zašlete súhlas s transakciou vopred (napr. do hotela za rezerváciu ubytovania, príp. hotel môže využiť tzv. No Show transakciu, prostredníctvom ktorej účtuje penále v prípade, že ste zarezervoval/a ubytovanie a túto rezerváciu ste následne nevyužil/a ani nezrušil/a).

V týchto prípadoch sa riadne u obchodníka informujte, aké čiastky Vám môže obchodník zaúčtovať za služby, ktoré predpokladáte čerpať (napr. sadzby a limity požičovne, prípadné sankcie, apod.), nezabudnite pri odchode z hotelu nahlásiť, čo ste čerpali z izbového mini baru, a pod.), aby ste sa nevystavil riziku, že obchodník zaúčtuje inú, než Vami očakávanú čiastku, prípadne že nebudete vedieť, na účtovanie akých čiastok má obchodník právo.

Neautorizujte preto transakcie, bez toho aby ste si vopred skontrolovali všetko, čo potvrdíte podpisom alebo zadaním PIN! V prípade zaúčtovania transakcie na Váš účet tiež bezodkladne skontrolujte, či ide o očakávanú čiastku s detailmi Vám známymi.

Viac o vopred autorizovaných transakciách nájdete v „Sprievodcovi k platobnej Karte“ na [www.kb.cz](http://www.kb.cz) a [www.koba.sk](http://www.koba.sk).

## 8. Nastavte si Vám vyhovujúce limity

Vaša Karta má nastavené limity pre transakcie, napríklad týždenný limit pre platby Kartou u obchodníkov. Tieto limity môžete kedykoľvek zmeniť. Nenastavujte si ich však zbytočne vysoké. V prípade odcudzenia, straty či iného zneužitia Karty tým zabránite vzniku zbytočne vysokej škody.

Viac o transakčných limitoch pre Kartu nájdete v „Sprievodcovi k platobnej Karte“ na [www.kb.cz](http://www.kb.cz) a [www.koba.sk](http://www.koba.sk).

## 9. Kontrolujte výpisy transakcií

Transakcie kontrolujte pravidelne a pozorne! Detailné informácie o každej transakcii, ktorú ste Kartou uskutočnili, sú Vám dostupné na výpise z účtu, prípadne v iných správach Banky o zúčtovaných transakciách a pohyboch na Vašom účte.

Bez zbytočného odkladu po zistení nezrovnalosti volajte nonstop Klientsku linku platobných kariet (+420) 955 512 230 alebo kontaktujte svojho bankového poradcu. Včasnou identifikáciou nezrovnalosti zamedzíte alebo znížite riziko vzniku prípadnej škody.

V prípade podozrenia na neoprávnenú transakciu môžete okamžite kontaktovať nonstop Klientsku linku platobných kariet na (+420) 955 512 230, kde Vám poradia ďalšie kroky, vrátane možnosti zablokovania Karty.

## 10. Zablokujte Kartú včas

V prípade straty, odcudzenia, zneužitia, poškodenia, zablokovania alebo podozrenia na zneužitie Vašej Karty ihneď volajte nonstop Klientsku linku platobných kariet na (+420) 955 512 230 zo Slovenska i zahraničia. Zablokovanie Karty (niekedy označované tiež „stoplistácia“) je okamžitá.

Uložte si toto telefónne číslo do pamäti svojho mobilného telefónu alebo ho noste vždy pri sebe, avšak oddelene od Karty.

Tieto Pravidla bezpečnosti sú dokumentom, ktorý nie je Oznámením v zmysle Všeobecných obchodných podmienok a Banka je preto oprávnená tento dokument kedykoľvek jednostranne meniť.

Tieto Pravidla bezpečnosti sú platné od dňa 01.04.2015.