

**Fio banka, a.s.** (dále jen „banka“) vydává Obchodní podmínky pro vydávání a používání platebních karet k účtům vedeným bankou Fio banka, a.s. (dále jen „podmínky“), a to v souladu s ustanovením § 1751 odst. 1 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, kde je stanoveno, že část obsahu smlouvy lze určit odkazem na obchodní podmínky, které navrhovatel připojí k nabídce nebo které jsou stranám známy. V uvedeném ustanovení je dále uvedeno, že odchýlná ujednání ve smlouvě mají před zněním obchodních podmínek přednost.

## Obsah

I. Předmět úpravy .....	2
II. Vydání a obnova platební karty .....	2
III. PIN, aktivace, 3D Secure a použití platební karty .....	3
IIIa. Click to Pay .....	5
IV. Preventivní opatření k ochraně důvěrných údajů .....	6
IVa. Bezpečnostní opatření ve sféře vlivu klienta, zabezpečení zařízení klienta .....	6
V. Autorizace platebních transakcí .....	7
VI. Limity platebních karet .....	8
VII. Rozsah odpovědnosti .....	9
VIII. Poplatky za vydání a používání platební karty a za pojištění .....	10
IX. Zúčtování platebních transakcí .....	10
IXa. Platební karta k chráněnému účtu .....	11
X. Reklamace platebních transakcí, mimosoudní řešení spotřebitelských sporů .....	11
XI. Osobní údaje a bankovní tajemství .....	12
XII. Ztráta, odcizení, zneužití, zničení, zrušení platební karty, prozrazení důvěrných údajů a omezení platnosti platební karty .....	13
XIII. Pojištění .....	14
XIV. Nouzová platební karta a nouzová hotovost .....	15
XV. Mlčenlivost .....	15
XVI. Výpověď smlouvy .....	15
XVII. Závěrečná ustanovení .....	16
XVIII. Platnost a účinnost .....	16

## I. Předmět úpravy

1. Podmínky stanovují práva a povinnosti pro vydávání a používání platebních karet asociací Mastercard a Visa. Platební karty banka vydává na základě uzavřené Smlouvy o vydání platební karty nebo na základě obdobné smlouvy (dále též jen „smlouva“) s klientem (dále také jako „majitel účtu“), kterou je možné uzavřít v písemné podobě na kterékoli pobočce banky nebo elektronicky prostřednictvím internetbankingu; uvádí-li se dále internetbanking či internetové bankovníctví, může tím být dle povahy úpravy myšlen též tzv. „smartbanking“, tedy služba přímého bankovníctví, za pomoci níž banka umožňuje svým klientům spravovat jejich účty u ní vedené, a to za použití k tomu bankou určené aplikace smartbanking. Banka je oprávněna umožnit klientovi změnit typ platební karty vydané na základě smlouvy (tj. vydat jiný typ platební karty), a to i na základě pokynu podaného prostřednictvím internetbankingu, umožňuje-li to banka.
2. Banka vydává platební karty s bezkontaktní technologií **Mastercard Debit, Mastercard Business, Mastercard Gold, Visa Classic, Visa Business, Visa Gold, Visa Business Gold a Visa Platinum**. Banka je oprávněna vydat i jinou platební kartu, než je uvedena v předchozí větě, pokud se na jejím vydání s klientem dohodne. Platební karty s označením „Business“ se vydávají pouze k podnikatelským účtům.
- 2a. Banka již nevydává elektronickou platební kartu s bezkontaktní technologií Maestro.
3. Banka je oprávněna navrhnout klientovi změnu smlouvy včetně Ceníku finančních operací a služeb (dále také jako „Ceník“), těchto podmínek a případných jiných speciálních obchodních podmínek (dále také „návrh na změnu smlouvy“). Návrh na změnu smlouvy se klientovi poskytuje alespoň 2 měsíce před navrženou účinností změny smlouvy, a to prostřednictvím internetbankingu, pokud ho má klient zřízený, nebo na jiném trvalém nosiči dat. Platí (smluvní strany se tak dohodly), že klient návrh na změnu smlouvy přijal, jestliže (i) byl návrh poskytnut klientovi způsobem a ve lhůtě podle předchozí věty, (ii) klient návrh na změnu smlouvy neodmítl, (iii) banka o tomto důsledku klienta v návrhu informovala a (iv) banka v návrhu na změnu smlouvy informovala klienta o jeho právu bezúplatně a s okamžitou účinností vypovědět smlouvu přede dnem, kdy má navrhovaná změna nabýt účinnosti, pokud klient takový návrh odmítne. Pokud klient návrh na změnu smlouvy odmítne, má právo smlouvu přede dnem, kdy má změna smlouvy nabýt účinnosti, bezúplatně a s okamžitou účinností vypovědět. Jestliže klient odmítne návrh na změnu smlouvy a nevyužije svého práva dle předchozí věty, považuje se to automaticky za výpověď smlouvy podanou bankou, pokud nestanoví banka jinak; v takovém případě se za okamžik doručení výpovědi klientovi považuje doručení (ze strany klienta) odmítnutí návrhu na změnu smlouvy a výpovědní doba 2 měsíce začíná běžet následující den. Odmítnutí návrhu na změnu smlouvy, odvolání odmítnutí návrhu na změnu smlouvy nebo výpověď smlouvy musí být v písemné podobě a v souladu s čl. XVI odst. 8 podmíněk doručena na adresu sídla banky nebo na jakoukoliv pobočku banky. Klient je kdykoli přede dnem, kdy má navrhovaná změna smlouvy nabýt účinnosti, oprávněn odvolat svoje odmítnutí návrhu na změnu smlouvy. Včasné odvolání odmítnutí návrhu na změnu smlouvy, dle předchozí věty, má za následek, že automaticky podaná výpověď ze strany banky dle předchozích ustanovení tohoto odstavce se považuje za zrušenou (neuplynula-li již výpovědní doba automaticky podané výpovědi). Klient žádá banku, aby mu byl návrh na změnu smlouvy zaslán do internetbankingu nebo na jiném trvalém nosiči dat v podobě nového úplného znění smlouvy nebo podmínek tak, aby mohl tento návrh uchovat a využívat po přiměřenou dobu a mohl tento návrh v nezměněné podobě reprodukovat. Banka žádost klienta přijímá. Účinnost nových podmínek končí účinností dosavadních podmínek. Banka také zpřístupní nové úplné znění smlouvy nebo podmínek v prostoru pobočky banky a na internetové stránce banky [www.fio.cz](http://www.fio.cz).
4. Vlastnoručním podpisem se rozumí podpis učiněný vlastní rukou příslušné osoby (klienta, oprávněné osoby atd.) na listině (např. smlouva či jiný listinný dokument), nebo biometrický podpis. Biometrickým podpisem se rozumí podpis příslušné osoby (klienta, oprávněné osoby atd.) provedený na speciální zařízení (např. tablet, signpad), které zachycuje nejen grafickou podobu podpisu, ale i jeho dynamické prvky (např. tlak, rychlost). Umožňuje-li to banka, takovým podpisem lze podepisovat různé druhy dokumentů na pobočkách banky.

## II. Vydání a obnova platební karty

1. Majitel účtu bere na vědomí, že na vydání platební karty není automatický nárok a že banka má právo odmítnout uzavření smlouvy. K jednomu účtu může být vydáno i více platebních karet. Pro tento případ nebo pro případ, kdy je vydána pouze jedna karta, avšak osobě odlišné od majitele účtu, zmocňuje majitel účtu třetí osobu uvedenou ve smlouvě (dále jen „držitel karty“) k nakládání s peněžními prostředky na jeho účtu prostřednictvím platební karty. Majitel účtu je povinen seznámit držitele karty s obsahem smlouvy a těchto podmínek. Banka je oprávněna (ne však povinna) zpřístupnit držiteli platební karty i obvyklé údaje o účtu, k němuž je platební karta vydána (zejména výši zůstatku na účtu a výši disponibilního zůstatku na účtu), a to prostřednictvím bankomatů, internetbankingu i jiným způsobem. Majitel účtu je povinen zajistit, aby držitel karty dodržoval veškeré povinnosti držitele platební karty uvedené ve smlouvě a těchto podmínkách. Použitím platební karty držitel karty potvrzuje, že se seznámil s obsahem smlouvy a aktuálním zněním těchto podmínek a že se zavazuje dodržovat povinnosti držitele platební karty v nich uvedené. Je-li bankou vydána platební karta pro držitele karty, který není zároveň majitelem účtu, majitel účtu zmocňuje držitele karty i k podání případných reklamací týkajících se dané platební karty a transakcí prováděných za použití platební karty, a ke všem s tím souvisejícím právním úkonům, a dále souhlasí s tím, že je banka oprávněna poskytnout držiteli karty informace o transakcích na účtu či výpis z účtu, případně i další údaje podléhající bankovnímu tajemství.
- 1a. Majitel účtu bere rovněž na vědomí, že banka je oprávněna nevydat platební kartu za předpokladu, že na účtu, ke kterému se platební karta vydává, nebude alespoň minimální zůstatek ve výši stanovené bankou.
2. Platební karta se vydává na jméno a je nepřenositelná. Držitel platební karty je oprávněn používat platební kartu od okamžiku převzetí (resp. od okamžiku schválení žádosti o vydání platební karty bankou v případě aktivování digitální platební karty před doručení platební karty ve fyzické podobě podle čl. III. odst. 3b těchto podmínek) po celou dobu její platnosti, pokud není její platnost omezena nebo předčasně ukončena.
3. Platební karta je zasílána držiteli karty korespondenčně na adresu uvedenou ve smlouvě. V případě, že se platební karta vrátí bance nedoručena zpět, banka platební kartu doručí na pobočku banky, kde má klient zřízený účet, není-li platební karta zasílána dle smlouvy přímo na adresu pobočky banky. Držiteli bude za nedoručenou kartu účtován poplatek za úschovu vrácené zásilky dle platného Ceníku banky. Platební kartu uloženou na pobočce banky si může držitel vyzvednout v úředních hodinách na příslušné pobočce banky, a to nejpozději do 70 kalendářních dnů ode dne vydání platební karty. Po uplynutí této lhůty banka kartu znehodnotí a zruší. Poplatek za vedení platební karty a souvisejících doplňkových služeb je účtován bez ohledu na to, zda držitel karty vydanou platební kartu převezme či nikoliv.

4. Držitel karty je povinen při převzetí zkontrolovat neporušenost poštovní zásilky s platební kartou. V případě jakéhokoli poškození je držitel karty povinen neprodleně informovat banku, která zajistí vydání nové platební karty zdarma, a platební kartu znehodnotit. Z důvodu omezení rizika zneužití platební karty je držitel karty povinen po převzetí podepsat platební kartu v podpisovém proužku lihovým popisovačem nebo jiným, odolnějším popisovačem vůči smazání.
5. Platební karta je platná do data na ní uvedeném, tj. do posledního dne měsíce včetně.
6. Držitel karty je povinen platební kartu bezodkladně odevzdat bance nebo ji znehodnotit, a to po skončení její platnosti, trvalém omezení její platnosti nebo na vyžádání banky.
7. Nejpozději 45 kalendářních dnů před koncem platnosti platební karty bude držitel platební karty bankou písemně či internetbankingem vyrozuměn o tom, že mu bude automaticky vydána nová platební karta, a současně požádán o potvrzení správnosti kontaktní adresy pro doručení nové platební karty a PINu, bude-li držitelem platební karty zaslání PINu vyžádáno. V případě, že držitel platební karty nepotvrdí správnost kontaktní adresy, bude mu platební karta ve fyzické podobě zaslána na adresu, která je uvedena jako kontaktní adresa v evidenci banky. Aktivaci nově vydané platební karty její držitel provede dle čl. III. podmínek. Aktivaci nově vydané platební karty dochází k trvalému omezení platnosti původní platební karty, a to i pokud ještě neuplynula platnost původní platební karty. Banka má právo automaticky vydat (po uplynutí platnosti původní platební karty) jiný typ platební karty, než byl typ platební karty původní (zejména v případě, kdy banka již původní typ platební karty nevydává); banka v takovém případě postupuje dle čl. I. odst. 3 těchto podmínek. Automatické vydání některého typu platební karty může být zpoplatněno dle platného ceníku banky. Umožňuje-li to banka, v souvislosti s obnovou platební karty je majitel účtu oprávněn prostřednictvím internetbankingu podat pokyn ke změně typu karetní asociace (Visa/Mastercard) odlišné od karetní asociace sjednané ve smlouvě; banka je oprávněna umožnit změnu pouze u některých typů platebních karet a ve lhůtě stanovené bankou. Podmínky pro umožnění změny typu karetní asociace může banka kdykoli i jednostranně měnit.
8. Bude-li chtít držitel platební karty odmítnout automatické vydání nové platební karty a souvisejících doplňkových služeb, je povinen tuto skutečnost písemně oznámit pobočce banky, která vede účet, ke kterému je platební karta vydána, nebo prostřednictvím internetbankingu, a to nejpozději 6 kalendářních týdnů před skončením platnosti platební karty, nebo ve lhůtě uvedené ve vyrozumění dle odst. 7, a to podle toho, která lhůta je pro držitele platební karty výhodnější.
9. Banka má právo (ne však povinnost) nevydat novou platební kartu (po uplynutí platnosti původní platební karty), pokud kdykoli v období 2 kalendářních měsíců před skončením platnosti původní platební karty dojde k porušení povinnosti či jiné skutečnosti (zejména k porušení povinnosti nemít na účtu neoprávněný debetní zůstatek), v návaznosti na kterou má banka podle čl. XII. odst. 11 těchto podmínek právo jednostranně zrušit právo používat platební kartu.

### III. PIN, aktivace, 3D Secure a použití platební karty

1. PIN je osobní (personalizovaný) bezpečnostní prvek, osobní tajné bezpečnostní číslo zpřístupněné pouze držiteli platební karty a používané zejména k autorizaci platebních transakcí provedených platební kartou. PIN si držitel karty zvolí vlastní prostřednictvím internetbankingu nebo mu jej banka na jeho žádost zašle poštou na adresu uvedenou ve smlouvě. Držitel karty je povinen při převzetí zkontrolovat neporušenost poštovní zásilky s PIN. V případě jakéhokoli poškození je držitel karty povinen neprodleně informovat banku, která zajistí vydání nového PIN. PIN si může držitel karty změnit prostřednictvím internetbankingu nebo jakéhokoliv bankomatu v ČR, je-li mu to bankomatem umožněno. Držitel karty nesmí změnit PIN 6 kalendářních týdnů před skončením platnosti platební karty.
2. Je-li při transakci platební kartou opakovaně 3x za sebou zadáno nesprávné PIN, je platební kartě z bezpečnostních důvodů (podezření na zneužití platební karty) automaticky dočasně omezena platnost. Plná funkčnost platební karty se obnoví automaticky následující den po dni, kdy došlo k dočasnému omezení platnosti platební karty.
3. Aktivaci platební karty ve fyzické podobě, u níž si držitel karty zažádal o vydání PINu v tištěné podobě, provede držitel karty pouze jejím prvním použitím v kterémkoliv bankomatu v ČR. V ostatních případech dojde k aktivaci platební karty prostřednictvím internetbankingu nebo smartbankingu, a to volbou vlastního PINu. Aktivaci platební karty ve fyzické podobě držitel karty potvrzuje, že mu platební karta byla doručena řádně, bez jakéhokoli zjevného fyzického poškození a v neporušené poštovní zásilce. Následně musí být první použití platební karty provedeno na kterémkoliv bankomatu v ČR, nebo platbou u obchodníka na online POS terminálu za účelem propojení zvoleného PINu s platební kartou. V případě použití POS terminálu musí být ten v on-line režimu. Doporučujeme jako první transakci realizovat výběr v bankomatu, případně dotaz na zůstatek. Platba kartou v obchodech musí totiž pro úspěšné propojení PIN s kartou proběhnout v režimu online, což některé menší obchody nemusí splňovat, zejména při platbě nižších částek pod 500 Kč. Tato první transakce musí být kontaktní a potvrzená Vaším PINem. Poplatky za transakce platební kartou se řídí platným Ceníkem banky.
- 3b. Odchylně od čl. III. odst. 3 těchto podmínek je držitel karty oprávněn digitalizovat platební kartu již před doručením a aktivaci platební karty ve fyzické podobě, pokud banka takovou digitalizaci umožňuje. O možnosti takové digitalizace je držitel karty bankou informován po schválení žádosti o vydání platební karty, a to např. e-mailem, zprávou zaslou do internetbankingu, nebo push notifikací zaslou do smartbankingu. Platební kartu lze digitalizovat ihned po schválení žádosti o vydání platební karty bankou, a to přidáním platební karty do podporované mobilní aplikace třetí strany (např. Google Pay, Apple Pay atd.) prostřednictvím smartbankingu. Tímto způsobem lze platební kartu používat zejména pro platební transakce prováděné prostřednictvím platebních terminálů či bezhotovostní platby na internetu; výběr hotovosti z bezkontaktního bankomatu lze realizovat až po nastavení vlastního PINu. Platební kartu digitalizovanou před doručením a aktivaci platební karty ve fyzické podobě není možné použít pro bezhotovostní platby na internetu, při kterých je vyžadováno zadání celého čísla platební karty. Digitalizace platební karty a aktivace platební karty ve fyzické podobě jsou na sobě nezávislé a navzájem nepodmíněné – držitel karty je oprávněn aktivovat si pouze jednu či obě tyto varianty, resp. používat platební kartu jedním z těchto způsobů.
4. Po aktivaci platební karty ve fyzické podobě podle čl. III. odst. 3 je držitel karty/majitel účtu oprávněn si v internetovém bankovníctví nebo smartbankingu zobrazit údaje o platební kartě – celé číslo platební karty, datum expirace, název osoby, Card Verification Code (CVC), a to po omezené časové období stanovené bankou. Před zobrazením údajů o platební kartě v internetovém bankovníctví je držitel karty/majitel účtu vždy upozorněn na možná bezpečnostní rizika spojená se zobrazením těchto údajů, ve smartbankingu se upozornění dle této věty zobrazí držiteli karty/majiteli účtu před prvním zobrazením údajů o platební kartě.
5. Platební kartu lze podle jejího druhu použít k platebním transakcím v síti vybraných bankomatů, na elektronických pokladních terminálech (dále jen „POS“) a mechanických snímačích (dále jen „Imprinter“), k bezhotovostnímu a k bezkontaktnímu placení

v zařízeních subjektů provozujících obchod a služby (dále jen „obchodník“ nebo „obchodní zařízení“), k bezhotovostním platbám na Internetu a tzv. MO/TO operacím (zejména telefonicky uskutečněné transakce).

6. Všechny platební karty lze použít k výběru hotovosti přímo na pokladnách vybraných obchodníků - tzv. CashBack. Parametry výběru hotovosti prostřednictvím služby CashBack jsou stanoveny příslušnou karetní asociací a provozovatelem platebního terminálu. Služby Cashback poskytují pouze obchodní zařízení, která nesou označení služby „CashBack“. Podmínkou pro uskutečnění služby CashBack je její souběžné provedení s nákupem zboží nebo služeb u daného obchodníka. Součet nákupu zboží a služby CashBack nesmí překročit stanovený denní či týdenní limit platební karty. Obchodník je oprávněn službu typu CashBack odmítnout, a to i bez udání důvodu.
7. Banka vydává platební karty umožňující provádět bezkontaktní platební transakce. Obchodník je oprávněn službu typu bezkontaktní platby bez udání důvodů odmítnout. Bezkontaktní platby lze uskutečnit ve všech tuzemských i zahraničních obchodních zařízeních, které jsou označeny jedním ze symbolů pro bezkontaktní karty:



8. Místa, kde lze platební kartu použít, jsou označena logem příslušné karetní asociace (Mastercard, Mastercard Secure Code, Visa, Verified by Visa) nebo platebního systému (Maestro). Banka jako vydavatel karty si vyhrazuje právo odmítnout dát souhlas s provedením určitých typů transakcí (především platební transakce bez fyzické přítomnosti karty - např. písemné poštovní, telefonické, internetové transakce), a to i v závislosti na typu platební karty.
- 8a. Umožňuje-li to banka, majitel účtu/držitel platební karty je oprávněn používat platební kartu také prostřednictvím bankou podporované mobilní aplikace třetí strany (např. Google Pay, Apple Pay atd.). Používání platební karty prostřednictvím bankou podporované mobilní aplikace třetí strany může být podmíněno odsouhlasením speciálních obchodních podmínek vydaných bankou pro účely příslušné mobilní aplikace ze strany majitele účtu/držitele platební karty; nejpozději odsouhlasením speciálních obchodních podmínek se tyto speciální obchodní podmínky stávají nedílnou součástí podmínek, a tedy i smlouvy. Majitel účtu zmocňuje držitele karty používat platební kartu prostřednictvím bankou podporované mobilní aplikace a činit veškeré s tím související úkony, zejména odsouhlasit speciální obchodní podmínky, které se tím stanou součástí podmínek, a tedy i smlouvy, a případně jejich změny. Banka je oprávněna speciální obchodní podmínky vydané bankou pro účely příslušné mobilní aplikace zveřejnit na internetových stránkách banky [www.fio.cz](http://www.fio.cz). Byly-li speciální obchodní podmínky vyhlášeny, resp. navrženy klientovi jako změna těchto podmínek způsobem uvedeným v čl. I. odst. 3 těchto podmínek, speciální obchodní podmínky se stávají nedílnou součástí těchto podmínek, a tedy i smlouvy, po přijetí takového návrhu na změnu smlouvy ze strany klienta (po uplynutí lhůty a za dalších podmínek stanovených v čl. I. odst. 3 těchto podmínek), a to bez ohledu na to, zda majitel účtu/držitel platební karty speciální podmínky již odsouhlasil v příslušné mobilní aplikaci třetí strany či nikoli.
9. Banka umožňuje držiteli platební karty využít služby Mastercard MoneySend a VISA Direct, prostřednictvím které lze přijmout finanční prostředky na účet, ke kterému je bankou platební karta vydána. Za tímto účelem může být příjemce vyzván odesílatelem ke sdělení čísla platební karty, nikdy ne však údajů o platnosti karty a ochranném trojčíslí platební karty Card Verification Value (CVV) a Card Verification Code (CVC). Za tuto službu si banka může účtovat poplatky podle platného Ceníku banky. Banka si vyhrazuje právo odmítnout poskytnutí této služby bez udání důvodu. Banka v rámci této služby neumožňuje prostředky přes platební kartu odesílat. O aktuálních limitech pro přijímání finančních prostředků rozhoduje banka a klientovi doporučuje informovat se o limitech na své pobočce.
10. Platební karta nesmí být použita k transakcím, které by byly v rozporu se zákonem platným v místě provedení transakce.
11. Při použití platební karty v zařízeních subjektů provozujících obchod a služby jsou tato obchodní zařízení oprávněna ověřit (autorizovat) platební transakci a uskutečnit ji pouze v případě, že obdrží souhlas banky nebo jí pověřené třetí strany. Zaměstnanec obchodníka je oprávněn požadovat v zájmu ochrany majitele karty/držitele karty prokázání jeho totožnosti a na základě výsledku autorizace případně platební kartu zadržet. V takovém případě je povinen platební kartu před zraky držitele platební karty znehodnotit a vydat majiteli karty/držiteli karty potvrzení o zadržení platební karty.
12. 3D Secure je standardizovaný bezpečnostní protokol používaný při platbách prostřednictvím platební karty na Internetu u obchodníků označených logy Mastercard SecureCode a Mastercard Identity Check nebo Verified by Visa a Visa Secure. Bezpečnostní protokol 3D Secure je držiteli platební karty aktivován jedním z těchto způsobů:
  - a) automaticky bankou při aktivaci příslušné platební karty ve fyzické podobě nebo při nastavení PINu, aniž by se aktivovala platební karta ve fyzické podobě, v internetbankingu nebo smartbankingu, má-li klient zřízen přístup do internetbankingu, resp. smartbankingu a zároveň nastavené telefonní číslo pro zaslání autorizačních SMS kódů, a to takto: (i) má-li klient zřízen smartbanking a má-li povoleny tzv. push notifikace, klientovi je defaultně nastavena autorizace ve smyslu čl. V. odst. 2 podmínek prostřednictvím smartbankingu; (ii) není-li provedeno nastavení dle uvedeného bodu (i) této věty a má-li klient nastavené v internetbankingu telefonní číslo pro zaslání autorizačních SMS kódů, klientovi je nastavena autorizace ve smyslu čl. V. odst. 2 podmínek prostřednictvím SMS kódů a jako telefonní číslo pro zaslání SMS kódů je nastaveno aktuální telefonní číslo držitele platební karty pro zaslání autorizačních SMS kódů evidované bankou; banka je oprávněna kdykoli takto nastavenou autorizaci ve smyslu čl. V. odst. 2 podmínek změnit na jiný z uvedených způsobů autorizace,
  - b) zvolením telefonního čísla držitelem karty v internetbankingu při aktivaci této služby, má-li klient zřízen přístup do internetbankingu a zároveň nemá nastavené telefonní číslo pro zaslání autorizačních SMS kódů, nebo
  - c) zvolením telefonního čísla držitelem karty osobně na pobočce banky při aktivaci této služby, nemá-li zřízen přístup do internetbankingu (resp. smartbankingu).

Banka je oprávněna držiteli platební karty i jednostranně aktivovat bezpečnostní protokol 3D Secure (pro účely takové aktivace se uplatní podmínky uvedené v odst. 11 písm. a) až c) tohoto článku obdobně); o aktivaci 3D Secure je klient informován dohodnutým způsobem (např. zprávou do internetového bankovníctví či aplikace smartbanking). Umožňuje-li to banka, telefonní číslo pro 3D Secure a způsob autorizace platebních transakcí si může držitel platební karty zvolit prostřednictvím internetbankingu či smartbankingu při aktivaci této služby, a následně ho může prostřednictvím internetbankingu či smartbankingu i měnit. Banka je oprávněna (ne však povinná) umožnit držiteli platební karty zvolit a měnit si telefonní číslo pro 3D Secure a způsob autorizace platebních transakcí i osobně na pobočce banky (písemně). Změní-li držitel karty telefonní číslo pro zaslání autorizačních SMS kódů, banka je oprávněna (ne však povinná) změnit automaticky i telefonní číslo pro 3D

Secure. Je-li telefonní číslo pro 3D Secure nastaveno držitelem platební karty zjevně nesprávně, Banka je oprávněna takové telefonní číslo pro 3D Secure odebrat (a tím 3D Secure deaktivovat a omezit provádění bezhotovostních plateb na Internetu).

13. Umožňuje-li to banka, držitel karty je oprávněn nastavit si (pro transakce v tzv. online režimu, viz níže) v internetbankingu či smartbankingu omezení provádění některých transakcí platební kartou (dle aktuálních kritérií nabízených bankou), a to např.
- dle obchodníka: v takovém případě je banka oprávněna neprovést transakci u konkrétního obchodníka dle zvoleného kritéria, tj. např. pokud bude název obchodníka v transakci začínat textem nebo obsahovat text, který si držitel karty nastaví. Banka je oprávněna klientovi kdykoli i jednostranně nastavit blokaci platebních transakcí u konkrétního obchodníka dle určitého kritéria (např. omezit provádění transakcí platební kartou u konkrétních obchodníků nebo u konkrétní skupiny obchodníků atd.), a to zejména je-li takový obchodník vyhodnocen bankou na základě interních statistik či kritérií jako rizikový; klient je o této skutečnosti informován (např. prostřednictvím internetbankingu či smartbankingu) a je oprávněn v internetbankingu či smartbankingu toto nastavení kdykoli změnit.
  - dle typu transakce: v takovém případě je banka oprávněna neprovést transakci určitého typu, jejíž omezení si držitel karty nastavil, např. výběr z bankomatu, tzv. MO/TO operace, bezhotovostní platba na Internetu atd. Banka je oprávněna klientovi kdykoli i jednostranně nastavit blokaci platebních transakcí určitého typu dle určitého kritéria (např. transakce platební kartou zahrnující směnu měn také označovanou jako DCC nebo Dynamic Currency Conversion, transakce s použitím magnetického proužku atd.), a to zejména je-li takový typ transakcí vyhodnocen bankou na základě interních statistik či kritérií jako rizikový; klient je o této skutečnosti informován (např. prostřednictvím internetbankingu či smartbankingu) a je oprávněn v internetbankingu či smartbankingu toto nastavení kdykoli změnit.
  - dle teritoria (tzv. geoblokace): v takovém případě je banka oprávněna neprovést transakci u obchodníka dle zvoleného kritéria, např. z příslušného teritoria (kontinentu, konkrétního státu atd.), z něhož si držitel karty omezil provádění určitého typu transakcí. Banka je oprávněna stanovit konkrétní typy transakcí, na které se toto omezení vztahuje (např. omezení se vztahuje pouze na transakce s přítomností platební karty a nevztahuje se na bezhotovostní platby na Internetu a tzv. MO/TO operace). Banka je oprávněna klientovi kdykoli i jednostranně nastavit geoblokaci dle určitého kritéria (např. povolit provádění transakcí platební kartou pouze z určitého teritoria, omezit provádění transakcí platební kartou z konkrétního státu atd.), a to zejména je-li toto teritorium vyhodnoceno bankou na základě interních statistik či kritérií jako rizikové; klient je o této skutečnosti informován (např. prostřednictvím internetbankingu či smartbankingu) a je oprávněn v internetbankingu či smartbankingu toto nastavení kdykoli změnit.

Omezení provádění transakcí platební kartou dle tohoto odst. 12 se vztahuje pouze na transakce platební kartou, které jsou provedeny v tzv. online režimu (online ověření splnění podmínek pro realizaci platby v autorizačním centru, např. limitů, zůstatku na účtu atd.), tj. nevztahuje se tedy na transakce provedené v tzv. offline režimu a dále se nevztahuje na transakce zaslané obchodníkem přímo do zúčtovacího centra příslušné karetní asociace (bez ověření podmínek v autorizačním centru).

### **IIIa. Click to Pay**

- Banka poskytuje ve spolupráci s karetními asociacemi Visa a Mastercard službu Click to Pay umožňující platby na internetu bez opakovaného zadávání údajů z platební karty (číslo platební karty a datum expirace platnosti, CVC2/CVV2), přičemž tato služba slouží k usnadnění provádění transakcí mezi držitelem karty/majitelem účtu a obchodníkem. Karetní asociace není stranou těchto transakcí (resp. obchodního vztahu mezi držitelem karty/majitelem účtu a obchodníkem); veškeré platby směrem k obchodníkovi či od obchodníka v souvislosti s využíváním služby Click to Pay držitelem karty/majitelem účtu (včetně nákupu nebo vrácení zboží či služeb) probíhají výhradně mezi držitelem karty/majitelem účtu využívajícím službu Click to Pay a obchodníkem. Službu Click to Pay lze využít u obchodníků, kteří tuto službu podporují. Služba Click to Pay je dostupná držitelům karty/majitelům účtu, který je držitelem jedné či více platebních karet, popř. jiných typů karet či platebních prostředků, které karetní asociace určila jako způsobilé k používání ve službě Click to Pay.
- Držitel karty/majitel účtu se před zobrazením dostupných karet v rámci služby Click to Pay u obchodníka identifikuje e-mailem a jednorázovým ověřovacím kódem zaslaným na zvolené telefonní číslo ze strany karetní asociace; tento postup nemusí být vyžadován zejména v případech, kdy na daném zařízení již došlo k předchozímu úspěšnému přihlášení pomocí jednorázového kódu.
- Služba Click to Pay je Bankou držitelům karty/majitelům účtu aktivována (resp. příslušná platební karta je zařazena do služby Click to Pay) jedním z následujících způsobů:
  - aktivací platební karty podporující služby Click to Pay v internetbankingu nebo smartbankingu (součástí aktivace je i souhlas držitele karty/majitele účtu se zařazením příslušné platební karty do služby Click to Pay; v případě nových platebních karet je souhlas držitele karty/majitele účtu získán při podpisu smlouvy nebo při autorizaci žádosti o vydání nové platební karty v internetbankingu nebo smartbankingu),
  - udělením souhlasu držitele karty/majitele účtu se zařazením již aktivované platební karty podporující služby Click to Pay do služby Click to Pay prostřednictvím internetbankingu nebo smartbankingu, či osobně na pobočce Banky, podle způsobů umožňovaných bankou.
- Držitel karty/majitel účtu je oprávněn prostřednictvím internetbankingu nebo smartbankingu, či osobně na pobočce Banky, podle způsobů umožňovaných bankou, souhlas s využitím služby Click to Pay (aktivované podle odst. 3 tohoto článku) ve vztahu k příslušné platební kartě, případně i jako celek, umožňuje-li to banka, kdykoliv odvolat, tj. službu deaktivovat, a následně kdykoli znovu aktivovat.
- Pokud Banka držitelům karty/majitelům účtu aktivovala na platební kartě službu Click to Pay podle odst. 3 tohoto článku, držitel karty/majitel účtu není oprávněn využívat službu Click to Pay nabízenou přímo ze strany karetní asociace, nabízí-li takové využití služby přímo karetní asociace. Pokus držitele karty/majitele účtu o registraci do služby Click to Pay nabízené karetní asociací a akceptace podmínek pro použití této služby (prostřednictvím webových stránek karetní asociace nebo v rámci procesu placení na webových stránkách obchodníka) nezakládá smluvní vztah mezi držitelem karty/majitelem účtu a karetní asociací. Karetní asociace má však právo sdílet veškeré informace, které jí držitel karty/majitel účtu poskytne při pokusu o registraci do služby Click to Pay, s Bankou, a to za účelem zajištění odpovídajícího a efektivního poskytování služby Click to Pay pro držitele karty/majitele účtu. V případě, že držitel karty/majitel účtu k okamžiku aktivace platební karty používá službu Click to Pay přímo prostřednictvím karetní asociace, Banka je oprávněna zajistit migraci této platební karty ze služby poskytované prostřednictvím rozhraní karetní asociace do služby Click to Pay poskytované Bankou.
- Držitel karty/majitel účtu souhlasí s tím, že karetní asociace, obchodníci a jiné třetí strany mohou využívat a sdílet data držitele karty/majitele účtu poskytnuté v souvislosti se službou Click to Pay a/nebo informace o příslušné transakci zejména za účelem dokončení transakce nebo ověření případných nároků držitele karty/majitele účtu na výhody či jiné obdobné služby dané

platební karty (například body v rámci věrnostního programu).

7. Držitel karty/majitel účtu je povinen používat službu Click to Pay v souladu s právními předpisy (relevantními pro používání služby ze strany držitele karty/majitele účtu), těmito podmínkami a obecně uznávanými zásadami slušnosti a řádného užívání, a zdržet jakéhokoli jednání, které by mohlo narušit funkčnost, bezpečnost či integritu služby Click to Pay, nebo ohrozit, poškodit či jinak zasáhnout do oprávněných zájmů Banky, kartových asociací, či jiných osob.
8. Pokud bude držitel karty/majitel účtu používat službu Click to Pay nadále i po jakékoliv změně, úpravě nebo vylepšení její funkčnosti, takové používání služby se považuje za automatický souhlas s těmito změnami. Banka je oprávněna o změnách, úpravách nebo vylepšeních funkčnosti držitele karty/majitele účtu pravidelně informovat (např. prostřednictvím internetbankingu, webových stránek apod.). Na aktualizovanou verzi služby Click to Pay se bez omezení vztahují všechna ustanovení a povinnosti vyplývající z těchto podmínek. Nebude-li držitel karty/majitel účtu s těmito změnami, úpravami nebo vylepšeními souhlasit, je oprávněn deaktivovat službu Click to Pay podle odst. 4 tohoto článku podmínek.
9. Rozsah odpovědnosti majitele účtu a Banky je obecně uveden v čl. VII těchto podmínek. Držitel karty/majitel účtu bere na vědomí, že karetní asociace, jejich dceřiné společnosti, vedoucí pracovníci, členové a zaměstnanci nebo zástupci nenesou odpovědnost (vč. nedbalostního jednání) za jakékoli škody, nároky nebo vzniklé ztráty, ať už byly způsobeny jakkoli a vznikly v důsledku nebo v souvislosti s využitím služby Click to Pay, a to i v případě, že byli na možnost vzniku takových škod, nároků nebo ztrát upozorněni, s výjimkou podvodného nebo úmyslně klamného jednání či odpovědnosti, kterou nelze podle právních předpisů vyloučit nebo omezit.

#### **IV. Preventivní opatření k ochraně důvěrných údajů**

1. Držitel karty je povinen zabránit prozrazení PIN, čísla platební karty, údajů o platnosti platební karty a ochranného trojčíslí platební karty Card Verification Value (CVV), Card Verification Code (CVC) a jednorázových kódů zaslaných v rámci 3D Secure (dále také „důvěrné údaje“). Výjimkou z předchozího pravidla je sdělení čísla platební karty při využití služby Mastercard MoneySend a VISA Personal Payments (Immediate Payments) podle čl. III. odst. 8. Držitel karty bere na vědomí, že je zakázáno poznamenávat si PIN na platební kartu nebo jiný předmět, zejména takový, který majitel účtu/držitel platební karty uchovává nebo nosí společně s platební kartou, nebo PIN a jiné důvěrné údaje sdělovat jiným osobám (zaměstnancům banky, obchodníkům či policii), včetně osob blízkých (např. rodinní příslušníci), a že je povinen zamezit prozrazení PIN při jeho zadávání na klávesnici bankomatu např. zakrytím klávesnice druhou rukou apod.
2. Držitel karty je povinen ukládat platební kartu odděleně od jiné bankovní dokumentace na bezpečném místě, tj. na místě, které není volně přístupné třetím osobám a které je zabezpečeno před zásahem třetích osob. Dále je držitel karty povinen pravidelně, po každém použití platební karty a minimálně však 1 x denně kontrolovat držení platební karty a přijmout taková individuální bezpečnostní opatření, aby zabránil jejímu zneužití, ztrátě, odcizení nebo neoprávněnému použití. Pokud i přes uvedené dojde ke ztrátě, odcizení, zneužití nebo neoprávněnému použití platební karty, je držitel karty povinen ihned, bez zbytečného odkladu po zjištění, tuto skutečnost oznámit bance na její infolinku s tel. číslem +420 224 346 777. Linka je dostupná nepřetržitě 24 hodin denně, 7 dní v týdnu.
3. Majitel účtu/držitel platební karty nesmí poskytovat údaje o platební kartě prostřednictvím nezabezpečených a nestandardních kanálů (např. e-mail, sociální sítě apod.).
4. Držitel karty je povinen chránit platební kartu před mechanickým poškozením, živelným poškozením a před působením jakéhokoliv vlivu (např. magnetického pole), v jehož důsledku by mohlo dojít k porušení záznamu na magnetickém proužku nebo čipu platební karty.
5. V případě, že si držitel karty volí vlastní PIN, je povinen zvolit takové číselné údaje, které není možné jednoduše zjistit nebo odvodit, tedy nemají žádnou zřetelnou vazbu na jeho osobu. Držitel karty nesmí nastavit nový PIN, kterým by bylo např. část čísla platební karty, čtyři stejné číslice nebo číslice jdoucí bezprostředně po sobě, datum narození držitele karty nebo jeho rodinných příslušníků, příp. jiné číselné údaje s vazbou na držitele platební karty.
6. Držitel platební karty je povinen, v případě jakýchkoli pochybností či podezření na zneužití platební karty nebo platebního terminálu či bankomatu (např. nestandardní poskytnutí hotovosti, zadržávání peněz, nainstalování skimmingového - skenovacího zařízení na bankomatu, apod.) nebo zaznamenání pohybu podezřelých osob v blízkosti bankomatu a jejich snahy o zasahování do prováděné platební transakce a jiné, informovat o zjištěné skutečnosti bezodkladně banku a zároveň policii.
7. Banka a držitel karty berou na vědomí, že zajištění bezpečnosti důvěrných informací při používání platební karty je odpovědností obou smluvních stran v rozsahu jejich sféry vlivu. Banka je povinna na své náklady provést ve své sféře vlivu taková technická a organizační opatření za účelem zajištění bezpečnosti důvěrných údajů, která jsou s ohledem na obvyklá rizika porušení ochrany důvěrných údajů technicky možná a přiměřená. Držitel karty je povinen na své náklady provést ve své sféře vlivu taková opatření za účelem zajištění bezpečnosti důvěrných údajů, která jsou s ohledem na obvyklá rizika porušení ochrany důvěrných údajů technicky možná a přiměřená. Držitel karty bere na vědomí rizika spojená s používáním platební karty a zavazuje se dodržovat zejména výše uvedené preventivní opatření a postupy k zajištění bezpečnosti důvěrných údajů. Nedodržení těchto pravidel a opatření může vést k zneužití důvěrných údajů a ke vzniku škody držiteli karty nebo třetí osoby.
8. Z bezpečnostních důvodů banka doporučuje držiteli karty ponechat nastavení limitu pro internetové platby na minimální hodnotě. Tento limit je možné kdykoliv změnit prostřednictvím internetbankingu nebo písemné žádosti. Dále banka doporučuje provádět internetové nákupy pouze v e-shopech (internetových obchodech), které využívají autorizační standard 3D Secure prezentovaný pod obchodními značkami Mastercard SecureCode a Mastercard Identity Check nebo Verified by Visa a Visa Secure.

#### **Iva. Bezpečnostní opatření ve sféře vlivu klienta, zabezpečení zařízení klienta**

1. Klient má povinnost se řídit všemi povinnostmi, které jsou mu uloženy v odstavcích 2 až 8 tohoto článku. Všechny informace zahrnuté v odstavcích 2 až 8 tohoto článku jsou povinnosti, není-li u některé z nich výslovně uvedeno jinak.
2. Pokud klient hodlá používat platební kartu prostřednictvím počítače či obdobného mobilního zařízení, jako například prostřednictvím tzv. chytrého telefonu (smartphone) či tabletu (dále též jen souhrnné označení „zařízení“ pro počítač, mobilní telefon, tablet a obdobné mobilní zařízení), klient má povinnost platební kartu používat pouze prostřednictvím zařízení, která jsou řádně zabezpečena proti zneužití důvěrných údajů. Klient nesmí používat platební kartu zejména prostřednictvím zařízení v internetových kavárnách a jiných veřejně přístupných zařízeních, ani prostřednictvím zařízení, u kterých nemá dostatečnou míru jistoty, že jsou zabezpečeny proti zneužití důvěrných údajů.

3. Klient má povinnost v případě jakékoli pochybnosti o tom, že zařízení, prostřednictvím kterého používá platební kartu, není řádně zabezpečeno, neprovádět žádné úkony, které by mohly vést k prozrazení nebo zneužití důvěrných údajů, zejména zadávat údaje z platební karty.
4. Klient má povinnost zabezpečit na zařízení, prostřednictvím kterého se rozhodne používat platební kartu a kde je to technicky možné, alespoň antivir a funkční firewall a tyto ochranné prvky pravidelně aktualizovat. Klient má povinnost pravidelně sledovat na stránkách banky (přihlašovací stránce do internetbankingu) informace o nových bezpečnostních hrozbách. Pokud má klient přístup do elektronické aplikace internetbanking, popř. do aplikace smartbanking, je klient povinen sledovat veškeré zprávy, informace a upozornění, které mu banka prostřednictvím internetbankingu nebo smartbankingu doručí, a je povinen se podle poskytnutých informací chovat, včetně povinnosti aktualizovat operační systém na zařízení, prostřednictvím kterého používá platební kartu a kde je to technicky možné. Klient je povinen číst varovná oznámení a upozornění, která mu banka zašle prostřednictvím e-mailu nebo sms. Pokud varovné oznámení nebo upozornění zasláné bankou dle předchozí věty obsahuje informaci, které klient nerozumí, nebo obsahuje popis činnosti, kterou klient neprováděl nebo si klient není jist, zda takovou činnost prováděl, nebo obsahuje jinou informaci vzbuzující podezření, že došlo k neoprávněné manipulaci s účtem, nebo obsahuje přímo výzvu ke kontaktování banky, je klient povinen kontaktovat banku za použití ověřitelných kontaktních údajů banky (přednostně na telefonní číslo +420 224 346 392).
5. Klient je povinen na zařízení, prostřednictvím kterého používá platební kartu, používat důvěryhodný internetový prohlížeč, který pravidelně aktualizuje. Klient je povinen neměnit výchozí zabezpečení internetového prohlížeče na zabezpečení méně bezpečné. Klient je povinen kontrolovat vždy před zadáním údajů z platební karty, zda prohlížeč nehlásí jakékoli varovná spojené s certifikátem (vypršely nebo nedůvěryhodný certifikát nebo certifikát vydaný pro jinou instituci, prostřednictvím jejíž platební brány klient hodlá v dané chvíli uhradit platbu). Postup pro zjištění podrobností týkajících se certifikátu je dostupný na: <https://www.fio.cz/docs/cz/sec/fingerprint.pdf>.
6. Klient má povinnost vyvarovat se používání platební karty prostřednictvím zařízení s operačním systémem nebo prohlížečem, které daný výrobce již neaktualizuje. Pokud je to technicky možné, klient má povinnost udržovat operační systém zařízení, prostřednictvím kterého používá platební kartu, a používaný internetový prohlížeč s nejnovějšími nainstalovanými aktualizacemi od výrobce. Klient je povinen nepoužívat platební kartu prostřednictvím zařízení využívajícího verzi operačního systému Windows 7 a starší.
7. Klient má povinnost na zařízení, prostřednictvím kterých používá platební kartu, vyvarovat se stahování nedůvěryhodných souborů a instalování nedůvěryhodných programů. Klient má povinnost na zařízení, prostřednictvím kterých používá platební kartu, navštěvovat pouze známé, důvěryhodné a bezpečné stránky na internetu a neotevírat přílohy doručených e-mailů s podezřelým předmětem, odesílatelem nebo obsahem (textem e-mailu) na takovém zařízení; výčet některých relevantních indicií je uveden v odstavci 10 tohoto článku - jedná se však pouze o demonstrativní výčet a při posuzování podezřelosti e-mailu se klient nesmí omezit pouze na tam uvedené indicie. Klient má povinnost nepoužívat platební kartu prostřednictvím odkazů otevřených ze sociálních sítí (např. Facebook, Twitter, LinkedIn), e-mailů, sms či aplikací pro vzájemnou komunikaci (např. Skype, ICQ). Banka nebude v žádném případě zasílat odkazy směřující na stránku pro zadání údajů z platební karty (použití platební karty) prostřednictvím sociálních sítí, e-mailů, sms či aplikací pro vzájemnou komunikaci. Banka doporučuje, aby klient použil ve své emailové schránce spam filtr (používání spam filtru snižuje pravděpodobnost obdržení e-mailu, který obsahuje vir či jiný škodlivý obsah).
8. Na vyspělejších mobilních zařízeních (zejména tzv. smartphony a tablety) s operačním systémem iOS, Android a jiným operačním systémem, prostřednictvím kterého klient používá platební kartu, je klient povinen nainstalovat aplikace z jiných než oficiálních zdrojů pro příslušný operační systém mobilního zařízení (např. Apple App Store, Google Play, atd.). Banka však upozorňuje, že klient nemůže spoléhat na kontrolu prováděnou provozovatelem operačního systému ve vztahu ke všem aplikacím.
9. Banka doporučuje klientovi průběžně se obeznamovat s aktuálními informacemi o možnostech zabezpečení zařízení a o aktuálních rizicích, která při používání zařízení hrozí, a v případě, kdy klientovy znalosti dané problematiky nejsou pro řádné zabezpečení zařízení dostatečné, nebo kdy má klient sám o jejich dostatečnosti pochybnosti, banka doporučuje klientovi obrátit se s požadavkem na zabezpečení zařízení a jeho případného komunikačního příslušenství na odborníka.
10. Podezřelé či falešné e-maily, ve kterých podvodníci předstírají jednání banky nebo jiného subjektu, mohou být indikovány například tím, že:
  - a) obsahují odkaz na internetovou stránku, kde název odkazu nekoresponduje se skutečnou adresou internetových stránek (po umístění kurzoru myši nad odkaz se ukáže skutečná internetová adresa),
  - b) obsahují výzvu vyžadující okamžité jednání adresáta (např. zaplacení poplatku, instalaci aplikace, hrozbu exekuce na majetek, pokud se okamžitě neuhradí atd.),
  - c) obsahují v textu e-mailu zjevné gramatické a pravopisné chyby,
  - d) obsahují neurčité či nedůvěryhodné kontaktní údaje odesílatele,
  - e) obsahují text v neočekávaném jazyce (např. e-mail od exekutora v anglickém jazyce),
  - f) nabízejí velmi výhodné podmínky, výdělků, odměny, půjčky či investice, velmi levné zboží atd.,
  - g) v případě e-mailu zasláného údajně bankou obsahuje takový e-mail přílohy typu .exe, .zip, .rar, .ppt atd. (takové přílohy banka nezasílá),
  - h) vyzývají k zadání osobních údajů klienta, hesla nebo PINu, nebo
  - i) v e-mailu je přímo proklik na vstupní formulář internetového bankovníctví.

## V. Autorizace platebních transakcí

1. Všechny platební transakce musí být odsouhlaseny držitelem karty (dále také „autorizace“), vyjma příjmu finančních prostředků prostřednictvím služby Mastercard MoneySend a VISA Direct popsané v čl. III, odst. 8, k jejichž připsání se explicitní souhlas nevyžaduje. Platební transakce prostřednictvím bankomatu jsou autorizovány zadáním PIN na klávesnici bankomatu. Bezhotovostní a hotovostní (CashBack) platební transakce v obchodních zařízeních jsou autorizovány zadáním PIN na klávesnici terminálu, vlastnoručním podpisem majitele účtu/držitele karty, případně kombinací obou metod podle typu platební karty. Bezhotovostní platby na Internetu a tzv. MO/TO operace jsou autorizovány zadáním požadovaných údajů z platební karty, např. čísla platební karty, platnosti platební karty a případně ochranného trojčíslí platební karty Card Verification Value (CVV) či Card Verification Code (CVC); v případě bezhotovostních plateb na Internetu prostřednictvím protokolu 3D Secure se dále použije postup dle odst. 2. V případech, kdy má držitel karty/majitel účtu aktivovanou službu Click

to Pay (čl. III.a podmínek), jsou bezhotovostní platby na internetu autorizovány zvolením příslušné karty u obchodníka; v případě, že je transakce prováděna prostřednictvím protokolu 3D Secure, použije se dále postup dle odst. 2. Bezkontaktní platby jsou standardně autorizovány přiložením platební karty k POS terminálu, není-li překročen limit pro takovou autorizaci bezkontaktní platby. Bezkontaktní platby s částkou přesahující limit pro autorizaci pouhým přiložením platební karty k POS terminálu jsou autorizovány zadáním PIN nebo vlastnoručním podpisem majitele účtu/držitele karty. Držitel karty bere na vědomí, že v jednotlivých případech může být vyzván k autorizaci bezkontaktní platby zadáním PIN, a to bez ohledu na výši takové platby. Zamítnutí bezkontaktní platby neznamená automaticky, že i kontaktní bezhotovostní platební transakce prostřednictvím POS terminálu bude zamítnuta. Je-li ve smlouvě uvedena výše limitu pro bezkontaktní transakci, jedná se o limit pro jednotlivou bezkontaktní platební transakci prováděnou na území ČR bez zadání PIN, a výše tohoto limitu je odvozena od nastavení POS terminálu.

2. K autorizaci bezhotovostní platby na Internetu prostřednictvím protokolu 3D Secure je nutná autorizace popsaná v předchozím odstavci a dále též:
  - a) autorizace jednorázovým SMS kódem, a to (vyžaduje-li to banka) spolu s unikátním kódem vygenerovaným bankou pro držitele karty (tento kód je v takovém případě dostupný držiteli karty v internetbankingu v sekci zobrazující detail příslušné platební karty a umožňuje-li to banka, také ve smartbankingu, dále též jen „e-PIN“), nebo
  - b) autorizace prostřednictvím smartbankingu, a to stejným způsobem, který držitel platební karty zvolil (jako uživatel smartbankingu) pro autorizaci pokynů podaných prostřednictvím smartbankingu.

Banka si vyhrazuje právo neumožnit provedení platby na Internetu, pokud u platební karty není aktivován bezpečnostní protokol 3D Secure; za tímto účelem je banka oprávněna (ne však povinná) u takové platební karty snížit nastavený limit pro internetové platby na nulovou hodnotu. Banka si vyhrazuje právo neumožnit provedení platby na Internetu prostřednictvím platební karty u obchodníka, který 3D Secure nepoužívá. Pokud byl jednorázový SMS kód nebo e-PIN (je-li vyžadován) zadán nesprávně, požadovaná platební transakce prostřednictvím protokolu 3D Secure nebude provedena. Obdobně, požadovaná platební transakce prostřednictvím protokolu 3D Secure nebude provedena, nedošlo-li k řádné autorizaci prostřednictvím smartbankingu (byl-li k její autorizaci zvolen právě tento způsob). Pokud je u platební karty aktivován bezpečnostní protokol 3D Secure, banka je oprávněna autorizovat platbu na Internetu i bez využití bezpečnostního protokolu 3D Secure.

## VI. Limity platebních karet

1. Banka je oprávněna rozlišovat pro všechny typy platebních karet následující limity:
  - a) denní limit pro transakce platební kartou bez ohledu na typ transakce (**jednoduchý denní limit**), nebo
  - b) týdenní limit pro transakce platební kartou bez ohledu na typ transakce (**jednoduchý týdenní limit**), nebo
  - c) detailní limity, konkrétně limit pro výběry z bankomatů (**ATM limit**), limit pro platby u obchodníků (**POS limit**), limit pro internetové platby (**NET limit**), limit pro platby za zboží a služby objednané zejména poštou, faxem nebo telefonem (**MO/TO limit**).

**K platební kartě je vždy nastaven jeden typ limitu, tj. buď jednoduchý denní limit, nebo jednoduchý týdenní limit, nebo detailní limity.**

**Transakce platební kartou je možné realizovat do výše aktuálně nastaveného limitu, a to pouze za předpokladu, že v součtu za všechny transakce provedené platební kartou nedojde k překročení aktuálně platného celkového limitu platební karty (pro daný typ nastaveného limitu, viz odst. 3). Do výše limitu pro transakce provedené platební kartou se nezapočítávají vklady hotovosti provedené prostřednictvím recyklačních bankomatů.**

2. K jednoduchému dennímu limitu platební karty banka nastavuje defaultní (počáteční) limit ve výši 20.000,- Kč. K jednoduchému týdennímu limitu platební karty banka nastavuje defaultní (počáteční) limit ve výši 50.000,- Kč. Ke každému z detailních limitů platebních karet banka nastavuje defaultní (počáteční) denní limit ve výši 20.000,- Kč a týdenní limit ve výši 50.000,- Kč. Uvedené počáteční nastavení výše limitů platí, není-li s klientem dohodnuto jinak. Banka je však oprávněna nastavit jako počáteční limit pro internetové platby i nižší hodnotu (a to i nulovou), než je uvedena v první větě tohoto odstavce nebo než jaká je dohodnuta s klientem, pokud banka umožňuje autorizaci internetových transakcí za použití 3D Secure a zároveň u konkrétní platební karty není aktivován bezpečnostní protokol 3D Secure. Pokud banka využila svého práva dle předchozí věty, po aktivování bezpečnostního protokolu 3D Secure může dle aktuálního nastavení postupovat tak, že automaticky nastaví dříve nastavený či sjednaný limit, nebo tak, že limit zůstane i po aktivaci bezpečnostního protokolu 3D Secure nezměněn, pokud majitel účtu daný limit sám nezmění dle aktuálních možností nabízených bankou. Po aktivaci bezpečnostního protokolu 3D Secure je majitel účtu/držitel platební karty povinen zkontrolovat aktuální nastavení limitů platební karty.
3. Banka dále stanovila **celkový limit platební karty**, a to v závislosti na daném typu limitu a typu platební karty, následovně:
  - a) v případě platebních karet Maestro Elektron Chip, Mastercard Standard Chip, Maestro, Mastercard Debit, Mastercard Standard Chip Contactless a Visa Classic je bankou stanoven
    - v případě jednoduchého denního limitu celkový denní limit do maximální výše 100.000,- Kč, nebo
    - v případě jednoduchého týdenního limitu celkový týdenní limit do maximální výše 300.000,- Kč, nebo
    - v případě detailních limitů celkový denní limit v součtu přes všechny limity do maximální výše 100.000,- Kč a celkový týdenní limit v součtu přes všechny limity do maximální výše 300.000,- Kč;
  - b) v případě platebních karet Mastercard Business, Visa Business je bankou stanoven
    - v případě jednoduchého denního limitu celkový denní limit do maximální výše 200.000,- Kč, nebo
    - v případě jednoduchého týdenního limitu celkový týdenní limit do maximální výše 600.000,- Kč, nebo
    - v případě detailních limitů celkový denní limit v součtu přes všechny limity do maximální výše 200.000,- Kč a celkový týdenní limit v součtu přes všechny limity do maximální výše 600.000,- Kč;
  - c) v případě platebních karet Mastercard Gold, Visa Gold je bankou stanoven
    - v případě jednoduchého denního limitu celkový denní limit do maximální výše 400.000,- Kč, nebo
    - v případě jednoduchého týdenního limitu celkový týdenní limit do maximální výše 1.000.000,- Kč, nebo
    - v případě detailních limitů celkový denní limit v součtu přes všechny limity do maximální výše 400.000,- Kč a celkový týdenní limit v součtu přes všechny limity do maximální výše 1.000.000,- Kč;
  - d) v případě platebních karet Visa Business Gold je bankou stanoven

- v případě jednoduchého denního limitu celkový denní limit do maximální výše 600.000,- Kč, nebo
  - v případě jednoduchého týdenního limitu celkový týdenní limit do maximální výše 1.500.000,- Kč, nebo
  - v případě detailních limitů celkový denní limit v součtu přes všechny limity do maximální výše 600.000,- Kč a celkový týdenní limit v součtu přes všechny limity do maximální výše 1.500.000,-Kč;
- e) v případě platebních karet Visa Platinum je bankou stanoven
- v případě jednoduchého denního limitu celkový denní limit do maximální výše 800.000,- Kč, nebo
  - v případě jednoduchého týdenního limitu celkový týdenní limit do maximální výše 2.000.000,- Kč, nebo
  - v případě detailních limitů celkový denní limit v součtu přes všechny limity do maximální výše 800.000,- Kč a celkový týdenní limit v součtu přes všechny limity do maximální výše 2.000.000,- Kč;
- f) v případě platebních karet vydávaných k účtu nezletilé osoby je bankou stanoven celkový denní a týdenní limit, a to do maximální výše stanovené bankou; banka je oprávněna celkové limity individuálně změnit (způsobem uvedeným v čl. I. odst. 3 těchto podmínek). Klient je oprávněn nastavit si jednoduchý denní limit nebo jednoduchý týdenní limit nebo detailní limity do maximální výše celkových limitů stanovených bankou. V případě nezletilých osob je maximální výše celkových denních i týdenních limitů stanovena na:
- 15.000 Kč u účtů nezletilých osob od nabytí 15 let do nabytí 18 let, kterým jsou poskytovány služby samostatně bez jednání zákonného zástupce (či osoby v obdobném postavení);
  - 25.000 Kč u účtů nezletilých osob od nabytí 8 let do nabytí 15 let, kterým jsou poskytovány služby na základě jednání zákonného zástupce (či osoby v obdobném postavení);
  - 50.000 Kč u účtů nezletilých osob od nabytí 15 let do nabytí 18 let, kterým jsou poskytovány služby na základě jednání zákonného zástupce (či osoby v obdobném postavení).
4. Majitel účtu může prostřednictvím písemné žádosti či internetbankingu nebo smartbankingu nastavit denní a týdenní limity platební karty v závislosti na typu platební karty odlišně od defaultních limitů nastavených podle odstavce 2 tohoto článku. Držitel platební karty (pokud je odlišný od majitele účtu) je oprávněn nastavit denní a týdenní limity platební karty podle předchozí věty, pokud mu k tomu majitel účtu udělí oprávnění. Majitel účtu/držitel platební karty však nemůže nastavit celkový limit platební karty odlišně od celkových limitů stanovených bankou podle předchozího odstavce. Banka může nastavit celkový limit platební karty na základě žádosti podle odst. 6 tohoto článku.
  5. V souladu s první větou předchozího odstavce je možné nastavit **denní/týdenní limity** (jednoduchý denní limit nebo jednoduchý týdenní limit nebo detailní limity, tj. ATM limit, POS limit, NET limit a MO/TO limit), v závislosti na typu platební karty, až do výše aktuálně nastaveného celkového limitu platební karty dle odst. 3 nebo odst. 6 tohoto článku pro daný typ limitu.
  6. Individuální navýšení celkových denních a týdenních limitů nad rozsah uvedený v předchozích odstavcích podléhá schválení banky. Žádost je možné podat písemně nebo prostřednictvím internetbankingu či smartbankingu. V případě, že banka schválí individuální navýšení limitů, vzniká jí právo upravit celkový limit platební karty. Banka může nastavit vyšší celkový limit platební karty i tehdy, pokud by to odůvodňovalo navýšení limitů podle žádosti podané v minulosti, nebo již platné vyšší nastavení limitů z minulosti. Pokud již je nastaven vyšší celkový limit, tak v rámci něj lze nastavovat denní a týdenní limity (jednoduchý denní limit nebo jednoduchý týdenní limit nebo detailní limity, tj. ATM limit, POS limit, NET limit a MO/TO limit).
  7. Banka si vyhrazuje právo měnit limity uvedené v tomto článku, včetně snížení nastavených limitů (způsobem uvedeným v čl. I. odst. 3 těchto podmínek). Pokud je dispozice s peněžními prostředky na účtu z jakéhokoliv jiného důvodu, než z důvodu použití platební karty, omezena (zejména z důvodu výkonu rozhodnutí či exekuce), a majitel účtu má zákonný nárok na výplatu peněžních prostředků (např. nárok na výplatu násobku životního minima dle příslušných právních předpisů upravujících výkon rozhodnutí, exekuční řízení, příp. jiné vykonávací řízení, nebo nárok na výplatu poloviny peněžních prostředků, které byly na účtu v okamžiku doručení usnesení o nařízení výkonu rozhodnutí, exekučního příkazu apod.), banka je oprávněna, ne však povinná, zamezit jejich vyplacení prostřednictvím platební karty a vyžadovat, aby majitel účtu tento nárok uplatnil na pobočce banky; banka má však právo (ne povinnost) umožnit vyplacení takové částky i prostřednictvím platební karty, jejímž držitelem je osoba odlišná od majitele účtu – pro případ takového postupu k tomu majitel účtu držitele platební karty zmocňuje. Banka je oprávněna blokovat peněžní prostředky na účtu pro příslušného obchodníka, prostřednictvím kterého byla platební transakce provedena (autorizována), do doby uplatnění práva tohoto obchodníka na dané peněžní prostředky, nejdéle však po dobu 30 dnů.

## VII. Rozsah odpovědnosti

1. Riziko spojené s doručením platební karty a PINu držiteli karty nese banka.
2. Banka neodpovídá za odmítnutí platebních transakcí a neposkytnutí služeb ze strany obchodního zařízení. Banka rovněž neodpovídá za to, že obchodní zařízení nebo pobočka jiné banky nepřijmou platební kartu k provedení platební transakce.
3. Majitel účtu odpovídá za všechny transakce provedené platebními kartami k jeho účtu od okamžiku jejich převzetí držitelem platební karty a odpovídá bance za způsobenou škodu nesprávným použitím platební karty, pokud dále není uvedeno jinak. Držitel karty je oprávněn provádět platební kartou transakce pouze v rámci stanoveného limitu, maximálně do výše disponibilního zůstatku (minimálního zůstatku) účtu a je povinen průběžně sledovat a kontrolovat částky transakcí provedené prostřednictvím platební karty a zabránit přečerpání disponibilního zůstatku účtu.
4. Majitel účtu odpovídá za škodu způsobenou porušením svých povinností uvedených ve smlouvě nebo podmínkách, není-li stanoveno jinak. Majitel účtu odpovídá i za škodu způsobenou porušením povinností uvedených ve smlouvě nebo podmínkách držitelem platební karty, není-li stanoveno jinak.
5. Majitel účtu odpovídá za škodu z neautorizovaných (neoprávněných) platebních transakcí v plném rozsahu, pokud škodu způsobil on nebo držitel platební karty svým podvodným jednáním nebo úmyslně či z hrubé nedbalosti porušil některou z povinností vyplývajících z čl. II odst. 1, čl. III, IV, IVa a V podmínek, zejména porušení povinností na ochranu důvěrných údajů, porušení povinností k zabezpečení zařízení/SIM karty, prostřednictvím kterých používá platební kartu, porušení povinností v oblasti prevence před ztrátou, odcizením, zneužitím nebo neoprávněným použitím platební karty nebo zneužitím důvěrných údajů a porušení povinností pro řádnou autorizaci platebních transakcí, není-li stanoveno jinak.
6. Neuplatní-li se odpovědnost dle čl. VII odst. 5 podmínek a podmínky uvedené v ustanovení § 182 odst. 2 a 3 zákona o platebním styku, majitel účtu, který je spotřebitelem, nese ztrátu za veškeré neautorizované platby do částky odpovídající 50

EUR, byla-li tato ztráta způsobena v důsledku použití ztracené nebo odcizené platební karty nebo zneužití platební karty z důvodu zanedbání ochrany osobních bezpečnostních prvků. Majitel účtu, který není spotřebitelem, nese ztrátu za veškeré neautorizované platby uskutečněné v důsledku použití ztracené nebo odcizené platební karty nebo zneužití platební karty v plném rozsahu, a to i v rámci služby Click to Pay; majitel účtu, který není spotřebitelem, nese ztrátu v plném rozsahu i v případě situací uvedených v ustanovení § 182 odst. 2 a 3 zákona o platebním styku.

7. Banka neodpovídá za neautorizovanou nebo nesprávně provedenou transakci, jestliže ji:
  - a) majitel účtu, který je spotřebitelem, neoznámil bance bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 13 měsíců ode dne odepsání peněžních prostředků z příslušného účtu, nebo
  - b) majitel účtu, který není spotřebitelem, neoznámil bance bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 1 měsíce ode dne odepsání peněžních prostředků z příslušného účtu.

Pojem spotřebitel je použit ve významu uvedeném v zákoně č. 370/2017 Sb., o platebním styku, ve znění pozdějších předpisů (v textu těchto podmínek též jen „zákon o platebním styku“). Oznámení o neautorizované transakci nebo o nesprávně provedené transakci dle čl. X odst. 1a podmíněk, které bance oznámil držitel karty (přičemž oznamovaná transakce se týká dané platební karty, jejímž držitelem je oznamující osoba), se pro účely tohoto odstavce považuje za oznámení učiněné majitelem účtu.

Lhůta dle tohoto ustanovení neběží, dokud banka nesplní svojí informační povinnost o platební transakci vůči klientovi dle zákona o platebním styku.

8. Banka neodpovídá za případné škody vzniklé z důvodu výpadku elektrické energie, technické poruchy hardwaru a softwaru či z důvodu náhody, tj. neobvyklé, nepředvídatelné a na vůli banky nezávislé události, jejíž následky nemohla banka odvrátit.
9. Pro odpovědnost banky se dále použijí ustanovení odst. 29 až 32 čl. XI. Oddílu A Obchodních podmínek k Rámcové smlouvě o poskytování platebních služeb, resp. ustanovení odst. 29 až 32 čl. XII. Obchodních podmínek pro zřizování a vedení účtů, a to podle toho, který z uvedených dokumentů se vztahuje ke smlouvě, kterou (nebo na základě které) byl zřízen účet, k němuž je platební karta vydána.

### VIII. Poplatky za vydání a používání platební karty a za pojištění

1. Banka účtuje za vydání, vedení, užívání platební karty, doplňkové služby a za ostatní operace poplatky podle platného Ceníku banky, který je k dispozici na všech pobočkách banky a na webových stránkách banky [www.fio.cz](http://www.fio.cz). Poplatky banka účtuje na vrub účtu, ke kterému byla platební karta vydána.
2. Poplatky za sjednané pojištění k vydaným platebním kartám banka účtuje na vrub účtu, ke kterému byla platební karta se sjednaným pojištěním vydána, ve výši podle platného Ceníku. Není-li v Ceníku nebo v tomto odstavci dále uvedeno jinak, poplatky za sjednané pojištění se účtují na vrub účtu měsíčně, vždy nejpozději poslední den příslušného kalendářního měsíce. Poplatek za sjednané pojištění, který je v Ceníku stanoven jako roční poplatek, se účtuje poslední den kalendářního měsíce, ve kterém započala doba takového pojištění.

### IX. Zúčtování platebních transakcí

1. O zúčtování transakcí je majitel účtu informován prostřednictvím internetbankingu nebo výpisů z účtu, a to v souladu se smlouvou, na základě které mu banka vede účet, ke kterému je platební karta vydána. K zúčtování platebních transakcí provedených platební kartou dochází v souladu s pravidly karetních asociací s časovou prodlevou od data provedení platební transakce. Platební transakce provedené platební kartou zúčtuje banka na vrub účtu majitele účtu nejpozději do konce následujícího pracovního dne po okamžiku přijetí zúčtovacích dat od příslušné karetní asociace nebo z obchodních zařízení banky.
2. Neuplatní-li se postup uvedený v odstavci 3 tohoto článku, při zúčtování odchozí platební transakce i příchozí platební transakce platební kartou (např. refundace od obchodníka) provedené v jiné měně než je veden účet, ke kterému byla platební karta vydána, se částka platební transakce přepočte z měny platební transakce na měnu účtu podle kurzů vyhlášených bankou platných v okamžiku zúčtování platební transakce. Pokud není měna platební transakce uvedena v kurzovním lístku banky, pak banka přepočte částku platební transakce, kterou obdrží do zúčtování z karetní asociace, podle kurzů vyhlášených bankou platných v okamžiku zúčtování platební transakce. Pokud není měna platební transakce uvedena v kurzovním lístku banky a účet, ke kterému byla platební karta vydána, je veden v měně EUR, zúčtuje se platební transakce částkou přepočtenou z částky platební transakce podle kurzu karetní asociace pro měnu platební transakce platného v okamžiku zúčtování platební transakce zvýšeného o 2 %. Banka při zúčtování odchozí či příchozí platební transakce příslušnou částku platební transakce dělí hodnotou příslušného kurzu (kurz nákup či prodej, podle směru transakce), zúčtovaná částka je zaokrouhlena na dvě desetinná místa (Banka při výpočtu zúčtované částky postupuje dle interních pravidel, vč. pravidel týkajících se zaokrouhlování). Majitel účtu nebo držitel platební karty získá historii kurzovního lístku banky po přihlášení se do internetbankingu, případně na základě písemné žádosti. V kurzovním lístku dostupném na webových stránkách banky je klientům k dispozici také celkový poplatek za konverzi příslušné měny členských států EU v podobě procentní přírůstky k poslednímu dostupnému referenčnímu směnnému kurzu Evropské centrální banky; klient má tedy tyto informace snadno přístupné vždy i před iniciací karetní transakce. Banka informuje majitele účtu, který je spotřebitelem, o celkovém poplatku dle předchozí věty v příslušných případech (ve smyslu Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2021/1230 ze dne 14. července 2021 o přeshraničních platbách v Unii) bezplatně prostřednictvím zprávy v internetbankingu, případně jiným vhodným způsobem (např. prostřednictvím aplikace smartbanking, e-mailové zprávy apod.); majitel účtu, který je spotřebitelem, je oprávněn zasílání těchto informací odmítnout prostřednictvím elektronické správy účtu, případně i jiným způsobem, umožňující to banka. Banka a majitel účtu, který není spotřebitelem, se dohodli, že banka je oprávněna takovému majiteli účtu nezasílat informace dle předchozí věty.
3. Držitel karty si může při provádění platební transakce v bankomatu nebo místě prodeje (tj. platby prostřednictvím POS terminálu, bezhotovostní platby na Internetu a tzv. MO/TO operace) v některých případech zvolit službu konverze měny v bankomatu nebo v místě prodeje (také označována např. jako DCC nebo Dynamic Currency Conversion). Při využití této služby držitel karty souhlasí (souhlas se uděluje přímo na daném zařízení) s tím, že platební transakce prováděná v jedné měně bude zúčtována v jiné, držitelem karty zvolené/potvrzené měně (typicky se může jednat o případy, kdy je platební transakce prováděna v jiné měně než CZK, avšak bude zúčtována v CZK za použití kurzu stanoveného daným obchodním místem). Je-li však účet veden v jiné měně, než v které má být taková transakce zúčtována, banka provede konverzi dle pravidel uvedených

v odstavci 2 tohoto článku (pro účely takto provedené navazující konverze ze strany banky se platební transakce považuje za provedenou v měně, v níž ji banka obdržela do zúčtování dle držitelem karty provedené volby). V případě, že držitel karty s kurzem, který má být použit obchodním místem v rámci uvedené služby DCC, resp. s využitím služby konverze měny v bankomatu nebo místě prodeje, nesouhlasí, banka držiteli karty doporučuje neudělit s touto službou souhlas. Banka upozorňuje, že zvolení takové služby může být (a obvykle i je) pro klienta významně nevýhodné. Držitel karty bere na vědomí, že v případě udělení souhlasu s takovou službou není možné případný kurzový rozdíl oproti kurzu banky následně reklamovat.

- Majitel účtu a držitel karty je povinen pravidelně a průběžně kontrolovat transakce provedené platební kartou, případně i s využitím elektronické aplikace pro správu účtu (např. internetbanking), mimo jiné i pro možnost včasného uplatnění reklamace.
- Majitel účtu bere na vědomí, že o odvolání transakce, resp. souhlasu s transakcí, která byla autorizována držitelem karty, lze požádat u příslušného obchodníka neprodleně po autorizaci platební transakce. Nelze odvolat již zaúčtovanou transakci, resp. souhlas s již zaúčtovanou transakcí. Majitel účtu je oprávněn požádat banku o odvolání transakce, resp. souhlasu s transakcí před zaúčtováním dané transakce pouze v případě, že majitel účtu bance k její spokojenosti doloží, že požádal příslušného obchodníka o odvolání transakce, resp. souhlasu s transakcí ve smyslu první věty tohoto odstavce a obchodník s odvoláním souhlasí. V odůvodněných případech (např. z důvodu neposkytnutí služby, resp. nedodání zboží) může majitel účtu podat reklamaci.
- Po provedení (autorizaci) platební transakce do okamžiku jejího zúčtování sníží banka výši zůstatku pro použití platební karty (dále také jako „disponibilní zůstatek“) na účtu o částku, jež odpovídá částce uskutečněné platební transakce. V případě, že měna platební transakce platební kartou bude odlišná od měny účtu, ke kterému byla platební karta vydána, dojde ke snížení disponibilního zůstatku účtu již přepočtenou částkou podle kurzového lístku banky, popřípadě i podle technického kurzu asociace Mastercard a Visa, pokud pro daný měnový pár platební transakce banka neuvádí vlastní kurz. Kurz karetní asociace Mastercard nebo Visa se liší od kurzů banky a banka neodpovídá za veškeré kurzovní rozdíly mezi přepočtem z cizí měny a nemá k dispozici kurzy asociace Mastercard a Visa.
- UPOZORNĚNÍ NA PRŮBĚH AUTORIZACE PLATBY REALIZOVANÉ PROSTŘEDNICTVÍM ÚČTŮ VEDENÝCH V JINÉ MĚNĚ NEŽ JE MĚNA DANÉ TRANSAKCE**

Pokud je obdržena autorizační požadavek v jiné měně, než ve které je veden účet, dojde k přepočtu požadované transakce za účelem jeho posouzení podle následujících pravidel:

- Pokud se jedná o transakci ve měně, kterou obsahuje kurzovní lístek banky, dojde pro účel autorizace platby k přepočtu podle aktuálního kurzu banky (platného v okamžiku autorizace) do měny, ve které je vedený účet a takto přepočtená částka je rozhodná pro povolení či odmítnutí transakce.
- Pokud se jedná o transakci ve měně, která není uvedena v kurzovním lístku banky, dojde automaticky pro účel autorizace platby k přepočtu kurzem příslušné karetní asociace (Mastercard nebo Visa) do EUR. Pokud je však účet veden v jiné měně než EUR, banka takto přepočtenou částku dále přepočte pro účel autorizace platby vlastním kurzem (platným v okamžiku autorizace) do měny, v níž je veden účet a takto přepočtená částka je rozhodná pro povolení či odmítnutí transakce.

V důsledku popsaného postupu tak při autorizaci transakce může dojít k jejímu odmítnutí z důvodu nedostatečného zůstatku i v případě, kdy by zůstatek pro skutečné zúčtování platební transakce postačoval.

- Na základě rozdílu mezi kurzem použitým v okamžik autorizace dle odst. 7 tohoto článku a kurzem použitým při zúčtování platební transakce dle odst. 2 a 3 tohoto článku, může dojít k rozdílu v částce, která je po autorizaci platební transakce do okamžiku jejího zúčtování na účtu zablokována dle odst. 6 tohoto článku, a v částce, která je následně zúčtována dle odst. 2 a 3 tohoto článku.

#### **IXa. Platební karta k chráněnému účtu**

- K chráněnému účtu lze vydat pouze jednu platební kartu, a to majiteli účtu. Banka si vyhrazuje právo vydat k chráněnému účtu pouze určitý typ platební karty.
- Prostřednictvím platební karty vydané k chráněnému účtu nelze provést vklad hotovosti na chráněný účet.
- K platební kartě vydané k chráněnému účtu nelze sjednat doplňkové služby, např. pojištění k platební kartě podle čl. XIII. těchto podmínek.
- Prostřednictvím platební karty vydané k chráněnému účtu nelze využít službu MoneySend a VISA Direct podle čl. III. odst. 8 těchto podmínek.
- Prostřednictvím platební karty vydané k chráněnému účtu nelze provést tzv. kreditní nebo návratovou platební transakci, pokud takové platební transakci nepředchází odpovídající debetní platební transakce ve stejné nebo vyšší částce. Banka si vyhrazuje právo takovou platební transakci odmítnout, případně peněžní prostředky zasílané na chráněný účet tímto způsobem připsat na jiný účet vedený bankou nebo vrátit odesílateli platby.

#### **X. Reklamační platebních transakcí, mimosoudní řešení spotřebitelských sporů**

- Držitel platební karty má právo na bance žádat prošetření zúčtovaných transakcí provedených platební kartou, a to způsobem uvedeným v čl. I Reklamačního řádu banky, který je dostupný na webových stránkách [www.fio.cz](http://www.fio.cz). Banka doporučuje klientovi vzhledem k efektivnosti reklamačního řízení reklamaci podat na speciálním formuláři banky, který je dostupný z [https://www.fio.cz/docs/cz/F\\_Karta\\_Reklamační.pdf](https://www.fio.cz/docs/cz/F_Karta_Reklamační.pdf); vyplněný formulář, včetně dokumentů, které prokazují nárok na případné vrácení finančních prostředků (může se jednat např. o kopie účtenek a stvrzenek, doklad o odvolání transakce, resp. souhlasu s transakcí, komunikaci s obchodníkem atd.), doporučujeme zaslat bance prostřednictvím internetového bankovníctví (služby Fio servis). Držitel platební karty bere na vědomí, že o reklamaci rozhoduje banka jako vydavatel karty. Při vyřizování reklamační platební transakce bude banka posuzovat, zda držitel platební karty splnil všechny podmínky, tj. zejména zda byly dodrženy termíny pro hlášení reklamační, povinnosti vyplývající z podmínek (např. závažné porušení ochrany bezpečnostních prvků platební karty).
- 1a.** Klient je oprávněn oznámit bance neautorizovanou nebo nesprávně provedenou transakci jakýmkoli způsobem uvedeným v čl. I odst. 2 Reklamačního řádu; takové oznámení musí obsahovat náležitosti uvedené v čl. II Reklamačního řádu (tj. zejména jednoznačnou specifikaci transakce a důvod oznámení, tj. zda se jednalo o neautorizovanou transakci nebo nesprávně provedenou transakci). Banka je oprávněna považovat takové oznámení klienta o neautorizované nebo nesprávně provedené transakci za podání reklamační dle odst. 1 tohoto článku.

2. Banka v souladu s pravidly karetních asociací do 15 pracovních dnů po obdržení reklamace, v odůvodněných případech nejdéle do 35 pracovních dnů, informuje držitele platební karty o vyřízení reklamace.
3. Banka je oprávněna vyzvat držitele platební karty/majitele účtu k dodání další dokumentace vztahující se k reklamované transakci. Držitel karty/majitel účtu je dále povinen poskytnout nezbytnou součinnost v rámci reklamačního řízení za účelem řádného vyřízení reklamace a dodat dokumentaci vztahující se k reklamované transakci, kterou disponuje a která prokazuje nárok na případné vrácení finančních prostředků, případně dokumentaci dodatečně vyžádanou bankou. Držitel karty/majitel účtu odpovídá bance za škodu, kterou bance způsobí porušením povinnosti podle předchozí věty; má se za to (a smluvní strany se tak dohodly), že porušením povinnosti majitele účtu/držitele karty podle předchozí věty bance vznikla právě tato škoda (dále v tomto odstavci též jen „Škoda z důvodu nesoučinnosti klienta“): rozdíl mezi částkou, kterou banka majiteli účtu poskytla či je povinna poskytnout jako nárok vyplývající majiteli účtu z neautorizované či nesprávně provedené transakce, a částkou, kterou byla případně taková neautorizovaná či nesprávně provedená transakce bance kompenzována třetí stranou. V případě neposkytnutí součinnosti ze strany držitele karty/majitele účtu dle tohoto odstavce se má dále za to, že za nepodání žádosti (ze strany banky) o kompenzaci třetí osobou (např. formou tzv. chargebacku) odpovídá držitel karty/majitel účtu. Pohledávku odpovídající náhradě Škody z důvodu nesoučinnosti klienta je banka oprávněna započíst vůči pohledávce majitele účtu odpovídající částce, kterou je banka jinak povinna poskytnout jako nárok vyplývající majiteli účtu z neautorizované či nesprávně provedené transakce, nebo je oprávněna k tomuto započtení použít peněžní prostředky majitele účtu vedené na jakýchkoli účtech vedených bankou pro majitele účtu. Náhrada Škoda z důvodu nesoučinnosti klienta je splatná vyřešením reklamace, není-li bankou stanoveno pozdější datum. Bude-li bance kompenzována neautorizovaná či nesprávně provedená transakce (či její část) později, a uplatnila-li již banka vůči majiteli účtu svůj nárok na náhradu škody dle tohoto odstavce, vydá takovou kompenzaci majiteli účtu. Banka má také nárok na smluvní pokutu ve výši Škody z důvodu nesoučinnosti klienta, která je splatná vyřešením reklamace, není-li bankou stanoveno pozdější datum. Banka má za totožné porušení povinnosti dle tohoto odstavce (nesoučinnost klienta v konkrétním reklamačním řízení) nárok pouze na jednu z výše uvedených částek (tj. nemůže najednou uplatnit nárok na náhradu Škody z důvodu nesoučinnosti klienta a nárok na smluvní pokutu tak, že by od klienta získala částku převyšující Škodu z důvodu nesoučinnosti klienta).
4. Držitel platební karty (resp. majitel účtu) je oprávněn reklamovat autorizovanou platební transakci, k níž je platební příkaz dán příjemcem nebo prostřednictvím příjemce, nejvýše do 8 týdnů ode dne, kdy byla částka platební transakce odepsána z příslušného účtu, a to pouze za podmínky, že majitelem účtu je spotřebitel a že v okamžiku autorizace nebyla stanovena přesná částka a zúčtovaná částka převyšuje částku, kterou by držitel platební karty mohl rozumně očekávat se zřetelem ke všem okolnostem (týká se např. plateb v autopůjčovnách, hotelích aj.); takto však nelze namítat neočekávanou změnu směnného kurzu, pokud byl použit referenční směnný kurz dohodnutý mezi plátcem a jeho poskytovatelem podle § 136 odst. 1 písm. b) zákona o platebním styku. Právo podat reklamaci dle tohoto odstavce držitel karty (resp. majitel účtu) nemá, je-li majitelem příslušného účtu osoba, která není spotřebitelem, a dále v případech, kdy je platební transakce prováděna (i jen částečně) v členském státě pouze poskytovatelem plátce, anebo pouze poskytovatelem příjemce (dále též jen „mimoevropské transakce“).
5. Držitel platební karty i majitel účtu je povinen reklamovat neautorizovanou nebo nesprávně provedenou platební transakci bezodkladně (ihned) po té, co se o ní dozvěděl, resp. pojal podezření,
  - a) nejpozději však do 13 měsíců od okamžiku zúčtování této platební transakce, a to v případě, že majitel příslušného účtu (k němuž je platební karta vydána), je spotřebitelem, nebo
  - b) nejpozději však do 1 měsíce od okamžiku zúčtování této platební transakce, a to v případě, že majitel příslušného účtu (k němuž je platební karta vydána), není spotřebitelem.Oznámení o neautorizované transakci nebo o nesprávně provedené transakci dle odst. 1a tohoto článku, které bance oznámil držitel karty (příčemž oznamovaná transakce se týká dané platební karty, jejímž držitelem je oznamující osoba), se pro účely tohoto odstavce (resp. předchozího odstavce) považuje i za oznámení učiněné majitelem účtu.
6. Držitel platební karty je povinen, v případě reklamace sporné platební transakce s podezřením na zneužití platební karty (např. padělek platební karty, zneužití na Internetu nebo v bankomatu), platební kartu, ke které se sporná platební transakce vztahuje, odevzdat na pobočce banky nebo ji znehodnotit. Banka upozorňuje držitele platební karty, že v případě neodevzdání nebo neznehodnocení platební karty bude při reklamačním řízení k této skutečnosti přihlíženo. To neplatí v případě bance řádně ohlášené ztráty nebo odcizení příslušné platební karty.
7. Držitel platební karty bere na vědomí, že nelze reklamovat částky vzniklé kurzovým rozdílem mezi dnem provedení transakce a okamžikem zúčtování transakce a také kurzovým rozdílem vzniklým na základě přepočtu platby do zúčtovací měny a následně do měny účtu.
8. V případě sporu ze smlouvy či v souvislosti s ní je možné využít mimosoudního řešení sporu prostřednictvím služeb Finančního arbitra České republiky, Legerova 1581/69, 110 00 Praha 1, [www.finarbitr.cz](http://www.finarbitr.cz). Působnost Finančního arbitra České republiky je uvedena v § 1 odst. 1 zákona č. 229/2002 Sb. (v čase aktualizace tohoto ustanovení je působnost Finančního arbitra České republiky vymezena mimo jiné takto: „K rozhodování sporu spadajícího jinak od pravomoci českých soudů je příslušný též Finanční arbitr České republiky, jedná-li se o spor mezi spotřebitelem a a) poskytovatelem platebních služeb při poskytování platebních služeb, b) věřitelem nebo zprostředkovatelem při nabízení, poskytování nebo zprostředkování spotřebitelského úvěru nebo jiného úvěru, zápůjčky, či obdobné finanční služby, c) pojistitelem nebo pojišťovacím zprostředkovatelem při distribuci životního pojištění nebo při výkonu práv a plnění povinností ze životního pojištění.“). V případech, kdy není dána působnost Finančního arbitra České republiky, a jednalo by se o případný spor vyplývající ze smluvního vztahu mezi bankou a spotřebitelem, je možné využít mimosoudního řešení sporu prostřednictvím služeb České obchodní inspekce, Štěpánská 567/15, 120 00 Praha 2, [www.coi.cz](http://www.coi.cz). Výše uvedená mimosoudní řešení sporů mohou uplatnit pouze spotřebitelé ve smyslu zákona č. 634/1992 Sb. o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů.

## XI. Osobní údaje a bankovní tajemství

1. Informace o zpracování osobních údajů jsou uvedeny v Informačním memorandu banky, jehož aktuální znění je klientovi dostupné na webu <https://www.fio.cz/o-nas/dokumenty-ceniky/informacni-materialy>, případně na libovolném klientském pracovišti banky.
2. Majitel účtu/držitel platební karty souhlasí se sdílením informací o platebních transakcích s karetními asociacemi Mastercard a Visa, jež by se daly považovat za předmět podléhající bankovnímu tajemství, a to v rozsahu nezbytném pro zajištění

obdržení odměny z bonusových programů těchto asociací a nezbytných na samotné účasti na programu. Tento souhlas se vztahuje i pro poskytnutí uvedených údajů za účelem nabízení jakýchkoli jiných odměn ze strany Mastercard a Visa v rámci obdobných budoucích programů.

3. Majitel účtu/držitel platební karty, který má sjednané pojištění k platební kartě dle XIII. těchto podmínek, uděluje souhlas bance s poskytnutím údajů, na které se vztahuje bankovní tajemství, příslušné pojišťovně, a to v rozsahu potřebném dle názoru příslušné pojišťovny k šetření pojistné události. Požaduje-li to (zejména za účelem řešení pojistné události) příslušná pojišťovna nebo banka, je majitel účtu a případně i držitel platební karty povinen poskytnout bance souhlas s poskytnutím informací podléhajících bankovnímu tajemství v požadované formě, a dále poskytnout případnou jinou požadovanou součinnost.

## **XII. Ztráta, odcizení, zneužití, zničení, zrušení platební karty, prozrazení důvěrných údajů a omezení platnosti platební karty**

1. Držitel karty je povinen telefonicky informovat banku o ztrátě, odcizení, zneužití, neoprávněném použití, zničení nebo podezření na zneužití platební karty nebo důvěrných údajů, a to ihned po zjištění uvedených skutečností. Informaci (hlášení o ztrátě, odcizení nebo zneužití platební karty) podává držitel karty za účelem blokace platební karty telefonicky na infolinku banky +420 224 346 777. Samotnou blokadu platební karty může držitel karty nebo majitel účtu provést také prostřednictvím internetbankingu. Infolinka je dostupná nepřetržitě 24 hodin denně, 7 dní v týdnu. Držitel karty bere na vědomí, že veškeré hovory uskutečněné na infolince jsou nahrávány. Držitel karty nebo majitel účtu je oprávněn banku požádat o vystavení potvrzení o učiněném oznámení podle tohoto odstavce.
2. Hlásící osoba informuje banku o veškerých okolnostech ztráty nebo odcizení platební karty a nezná-li číslo platební karty, uvede další údaje, na základě kterých je možné držitele karty a platební kartu identifikovat (např. číslo účtu, rodné číslo aj.).
3. Pokud je hlášeno zneužití čísla platební karty, je držitel karty povinen neprodleně odevzdat platební kartu na jakoukoli pobočku banky nebo ji znehodnotit.
4. V případě, že držitel karty získá platební kartu zpět poté, co ohlásil výše uvedenou skutečnost, je povinen tuto platební kartu odevzdat neprodleně zpět bance nebo ji znehodnotit.
5. Neprodleně po oznámení některé z výše uvedených skutečností provede banka z bezpečnostních důvodů vždy trvale omezení platnosti platební karty. Banka nenes odpovědnosti za případné škody, které vzniknou majiteli účtu/držiteli platební karty v důsledku trvalého omezení platnosti platební karty.
6. Odpovědnost majitele účtu za platební transakce uskutečněné odcizenou, ztracenou, zneužitou či neoprávněně použitou platební kartou přechází na banku po trvalém omezení platnosti platební karty, kterou banka provede neprodleně po nahlášení ztráty, odcizení, zneužití či neoprávněného použití platební karty na infolince dle odst. 1 tohoto článku.
7. Majitel účtu může písemně nebo prostřednictvím internetbankingu požádat o vydání náhradní platební karty za kartu s trvale omezenou dobou platnosti. Náhradní platební karta bude zaslána držiteli karty na jeho adresu uvedenou ve smlouvě. Aktivaci držitel platební karty provede dle čl. III podmínek. Banka je oprávněna vydat náhradní platební kartu i bez písemné žádosti majitele účtu.
8. Majitel účtu může dočasně nebo trvale omezit (zrušit) z jakýchkoliv důvodů platnost konkrétní platební karty či všech platebních karet vydaných k jeho účtu, a to prostřednictvím internetbankingu nebo písemně. Za dočasné omezení platnosti platební karty může banka účtovat poplatek podle Ceníku. V případě trvalého omezení platnosti (zrušení) platební karty je povinen majitel účtu/držitel karty vrátit platební kartu na pobočku banky nebo ji znehodnotit. V případě, že majitel účtu bude mít zájem po trvalém omezení platnosti platební karty o znovú vydání platební karty, je povinen postupovat dle odst. 7 tohoto článku. Banka je oprávněna vydat novou platební kartu i bez písemné žádosti majitele účtu. Banka nenes odpovědnost za případné škody, které vzniknou majiteli účtu nebo držiteli karty v důsledku dočasného či trvalého omezení platnosti platební karty.
9. Držitel platební karty může trvale nebo dočasně omezit platnost platební karty, ke které má dispoziční právo, a to písemně nebo prostřednictvím internetbankingu.
10. V případě poškození nebo zničení platební karty je držitel karty povinen ji vrátit bance na kterékoli její pobočce. Majitel účtu může následně požádat písemně nebo prostřednictvím internetbankingu o vydání nové karty. Aktivaci nově vydané karty držitel karty provede dle čl. III podmínek.
11. Banka je oprávněna (ne však povinna) i bez předchozího upozornění jednostranně zrušit právo používat platební kartu, nebo dočasně či trvale omezit její platnost (jedná se zejména o porušení povinností nemít na účtu neoprávněný debetní zůstatek, nebo o jiné relevantní porušení smlouvy, podmínek, Obchodních podmínek, výkon rozhodnutí nebo exekuce, významné zvýšení rizika neschopnosti splácení závazků majitelem účtu/držitelem karty, anebo v případě ztráty, odcizení platební karty, prozrazení důvěrných údajů nebo jiného zneužití nebo podezření na zneužití platební karty apod.). S trvalým omezením platnosti karty může dojít také k jejímu zadržení. V těchto případech nenes banka odpovědnost za škodu, která majiteli účtu/držiteli karty vznikne v důsledku tohoto opatření. Banka je oprávněna zrušit právo používat platební kartu také v případě, nachází-li se držitel platební karty v jakémkoli seznamu osob, vůči kterým jsou uplatňovány mezinárodní sankce dle účinných právních předpisů (ať již platných v České republice, nebo v jiném státě).
12. Držitel karty bere na vědomí, že banka je oprávněna omezit platnost platební karty, dočasně či trvale, z důvodu bezpečnosti platební karty, zejména při podezření na její neautorizované či podvodné použití (získá-li banka od karetní asociace, resp. z jiné banky nebo z jiného zdroje, který vyhodnotí jako důvěryhodný, informaci o možném ohrožení platební karty), nebo z důvodu významného zvýšení rizika, že klient nebude schopen splácet úvěr, který lze prostřednictvím platební karty čerpat. V tomto případě banka omezí platnost platební karty dočasně, kontaktuje bankou zvoleným způsobem (například telefonicky, prostřednictvím SMS zprávy nebo elektronicky (zejména prostřednictvím internetového bankovníctví či emailem)) držitele platební karty a oznámí mu důvody dočasné blokace jeho platební karty a dohodne s ním další postup, např. změnu na trvalou blokadu. Jakmile pominou důvody tohoto omezení platnosti platební karty, zavazuje se banka bezodkladně toto omezení platební karty zrušit nebo jako náhradu za tuto platební kartu vydat po dohodě s držitelem platební karty „novou“ platební kartu stejného typu s odlišným číslem.
13. Majitel účtu může kdykoliv zrušit právo držitele karty používat platební kartu, a to písemným podáním žádosti na pobočku banky nebo prostřednictvím internetbankingu. Majitel účtu není v případě zrušení práva držitele karty disponovat s platební

kartou zbaven odpovědnosti za platební transakce provedené touto platební kartou do doby zrušení práva používat platební kartu jejím držitelem. Majitel účtu/držitel platební karty je následně povinen platební kartu znehodnotit nebo vrátit na pobočce banky. Je-li platební karta vydána na jméno fyzické osoby, která je členem statutárního orgánu právnické osoby – majitele účtu, majitel účtu je povinen neprodleně po zániku členství této osoby ve statutárním orgánu zrušit právo této osoby používat platební kartu a zajistit, aby tato osoba platební kartu znehodnotila. Za případnou škodu vzniklou v důsledku porušení povinnosti dle předchozí věty odpovídá majitel účtu; nepostupuje-li majitel účtu v souladu s povinností dle předchozí věty, potvrzuje tím, že dotčena platební karta má být nadále platná dle původní smlouvy.

14. Držitel karty bere na vědomí, že v souvislosti s případným trvalým omezením platnosti platební karty může dojít při pokusu o její použití k jejímu zadržení.
15. V případě zadržení platební karty bankomatem je držitel platební karty povinen dostavit se neprodleně do pobočky finanční instituce, která bankomat obsluhuje, se žádostí o vrácení zadržené platební karty, resp. prostřednictvím telefonního čísla uvedeného na některých bankomatech informovat obsluhující banku o zadržení platební karty. Držitel karty bere na vědomí, že po uplynutí 3 pracovních dnů od zadržení nebude platební karta v žádném případě držiteli karty vrácena. Držitel karty je povinen požádat ihned o omezení platnosti platební karty zadržené bankomatem.
16. Před trvalým omezením platnosti platební karty ze strany banky, nebo není-li to možné, tak neprodleně poté, banka tuto skutečnost oznámí držiteli platební karty.
17. Banka trvale omezí platnost platební karty na základě písemné nebo prostřednictvím internetbankingu podané žádosti majitele účtu/držitele platební karty, a to ke dni, kdy jí bude žádost doručena.

### XIII. Pojištění

1. V souvislosti s vydáváním platebních karet banka držiteli platební karty zajistí k vydané platební kartě sjednání pojištění k platebním kartám (krádeže/ztráty platební karty a cestovní pojištění), a to ve spolupráci s Generali Česká pojišťovna a.s. Banka je oprávněna umožnit sjednávání pouze určitého druhu pojištění nebo pouze určité varianty pojištění příslušného druhu. Banka je oprávněna i s okamžitou účinností pozastavit či ukončit sjednávání pojištění určitého druhu, a z tohoto důvodu i jednostranně zrušit sjednané pojištění (o tomto je klient s dostatečným předstihem informován).
2. Pojištění k platebním kartám Generali Česká pojišťovna a.s. je možné sjednat jako Basic, Classic či Extra, není-li stanoveno bankou jinak. Práva a povinnosti vyplývající z pojištění k platebním kartám (ztrátě/odcizení) Generali Česká pojišťovna a.s. jsou blíže upraveny příslušnou pojistnou smlouvou a Zvláštními pojistnými podmínkami pro skupinové pojištění k platebním kartám č.j.: 03/2012 (dále jen „ZPP-PK“). Nevyplývá-li z příslušné smlouvy či žádosti jinak, v případě sjednání pojištění k platebním kartám majitel účtu prohlašuje, že se seznámil a zavazuje se seznámit držitele platební karty s obsahem pojistné smlouvy č. 19100947/2012 uzavřené mezi bankou a Generali Česká pojišťovna a.s. jako pojistitelem ve smyslu ustanovení § 10 zákona č. 37/2004 Sb., o pojistné smlouvě, v příslušném znění (uvedené platilo v čase uzavření uvedené pojistné smlouvy, aktuálně je obdobně ustanovení uvedeno v § 2767 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění), a se ZPP-PK, které jsou nedílnou součástí pojistné smlouvy, a s dalšími relevantními informačními materiály, a prohlašuje, že jsou splněny podmínky zde uvedené. Změna varianty pojištění je účinná od počátku prvního dne kalendářního měsíce následujícího po měsíci, ve kterém došlo k sjednání změny pojištění. Ke zrušení pojištění dochází k nejbližšímu poslednímu dni kalendářního měsíce následujícímu po dni, ve kterém došlo k sjednání zrušení pojištění.
3. Cestovní pojištění Generali Česká pojišťovna a.s. je možné sjednat jako Standard, Excusive či Gold, není-li stanoveno bankou jinak. Nevyplývá-li z příslušné smlouvy či žádosti jinak, v případě sjednání cestovního pojištění majitel účtu prohlašuje, že se seznámil a zavazuje se seznámit držitele platební karty s obsahem karnetu Cestovního pojištění pro držitele platebních karet (dále jen „karnet“) a s dalšími relevantními informačními materiály, jež obsahují bližší podmínky a další nezbytné informace k cestovnímu pojištění. Změna varianty pojištění je účinná od počátku prvního dne kalendářního měsíce následujícího po měsíci, ve kterém došlo k sjednání změny pojištění. Ke zrušení pojištění dochází k nejbližšímu poslednímu dni kalendářního měsíce následujícímu po dni, ve kterém došlo k sjednání zrušení pojištění.
4. Pojištění dle odst. 1 tohoto článku vzniknou jejich volbou při uzavření smlouvy nebo v průběhu platnosti vydané platební karty, a to na základě písemné žádosti nebo elektronickým příkazem podaným prostřednictvím internetbankingu, umožňuje-li to banka. Počátek pojištění nastává v 00:00 hodin dne uvedeného ve smlouvě, ne však dříve než dne následujícího po dni, kdy byla platební karta aktivována (není-li Bankou stanoveno jinak, pro účely pojištění sjednaného k platební kartě se za den aktivace platební karty považuje den schválení žádosti o vydání platební karty bankou), a pokud ke sjednání pojištění dojde dodatečně až po dni aktivace platební karty, nastává počátek pojištění v 00:00 hodin dne, který je sjednán mezi bankou a majitelem účtu, ne však dříve, než dne následujícího po dni sjednání pojištění (v případě sjednání cestovního pojištění ze zahraničí však vzniká cestovní pojištění nejdříve od počátku třetího dne následujícího po dni sjednání pojištění). Je-li držitel karty odlišný od majitele účtu, ke kterému je karta vydána/vydávána, a je-li bankou pro řádné sjednání daného druhu pojištění vyžadováno také předložení příslušného prohlášení či potvrzení držitele platební karty, banka je oprávněna postupovat tak (a majitel účtu s takovým postupem souhlasí), jako kdyby ke sjednání pojištění (bez ohledu na to, zda pojištění pro držitele karty vznikne jejich volbou při uzavření smlouvy o vydání platební karty nebo v průběhu platnosti vydané platební karty) došlo až v den doručení takového prohlášení či potvrzení bance (v listinné podobě, prostřednictvím internetbankingu, umožňuje-li to banka, nebo jiným způsobem akceptovaným bankou); bude-li banka postupovat podle ustanovení této věty a dojde-li důsledkem takového postupu k posunutí počátku pojištění, informuje o tom klienta při uzavírání smlouvy či žádosti, která obsahuje volbu daného druhu pojištění. Předchozí věta se nepoužije, je-li uvedené prohlášení či potvrzení doručeno bance před uzavřením příslušné smlouvy či žádosti, která obsahuje volbu daného druhu pojištění. Pojištění je platné nejdéle do konce platnosti platební karty, ke které je pojištění sjednáno. V případě automatické obnovy platební karty pojištění přechází automaticky na novou platební kartu; banka je však oprávněna stanovit, že určitý druh pojištění se automaticky neobnovuje (o tomto je klient informován). Podmínkou platnosti pojištění je aktivace platební karty. Ke zrušení pojištění dochází také trvalým omezením platnosti platební karty; v případě ztráty nebo odcizení platební karty trvá cestovní pojištění k dané platební kartě do vydání náhradní platební karty, nejdéle však po dobu 30 kalendářních dnů ode dne nahlášení ztráty nebo odcizení platební karty. Majitel účtu je oprávněn změnit (i zrušit) sjednané pojištění osobně na pobočce banky (na základě písemné žádosti) nebo elektronickým příkazem podaným prostřednictvím internetbankingu, umožňuje-li banka tento způsob sjednání změny pojištění. Účinnost změny sjednaného pojištění je uvedena u příslušného typu pojištění v článku XIII. těchto podmínek.

5. Banka je oprávněna k vydaným platebním kartám Mastercard Gold, Visa Gold, Visa Business Gold a Visa Platinum zřídít pro držitele karty cestovní pojištění varianty Gold a pojištění krádeže/ztráty platební karty varianty Extra. Banka zajišťuje cestovní pojištění a pojištění krádeže/ztráty platební karty ve spolupráci s Generali Česká pojišťovna a.s. Pojištění k typům platebních karet uvedených v tomto odstavci je součástí daného typu platební karty. Cena pojištění je zahrnuta v poplatku za daný typ platební karty, přičemž pojištění není možné zrušit bez zrušení platební karty. V případě, že má klient zájem o platební kartu bez pojištění, banka umožňuje sjednat jiné typy platebních karet, u kterých pojištění není součástí platební karty. K jiným typům platebních karet, než jsou platební karty uvedené v tomto odstavci, je možné sjednat pojištění samostatně způsobem uvedeným v odstavci 4 tohoto článku. Poplatky za jednotlivé typy platebních karet a za jednotlivé varianty pojištění platebních karet jsou uvedeny v Ceníku.
6. ZPP-PK, karnet a další podmínky a informace (včetně informací o zpracovávání a ochraně osobních údajů) týkající se pojištění jsou k dispozici na webových stránkách banky [www.fio.cz](http://www.fio.cz) a v tištěné podobě na jakékoli pobočce banky.
7. V případě, že klient poruší svou povinnost nemít na účtu neoprávněný debetní zůstatek či nastane jiný důvod uvedený v čl. XII. odst. 11 podmínek, banka je oprávněna (ne však povinna) písemně vypovědět pojištění podle odst. 1 tohoto článku s výpovědní dobou 1 měsíc. Výpovědní doba začíná běžet od prvního dne kalendářního měsíce následujícího po dni, kdy byla výpověď majiteli účtu doručena. V případě, že výpověď nebude majiteli účtu z jakéhokoli důvodu doručena, považuje se za okamžik doručení den, ve kterém se výpověď dostala do dispoziční sféry majitele účtu. Dodatečným uhrazením neoprávněného debetního zůstatku na účtu nebo pominutím jiného důvodu uvedeného v čl. XII. odst. 11 podmínek se podaná výpověď automaticky neruší; po pominutí uvedených důvodů je však klient oprávněn sjednat nové pojištění způsobem dle odst. 4 tohoto článku.
8. Majitel účtu žádá banku (účinností příslušné smlouvy nebo dodatku, kterým došlo ke zřízení či změně pojištění), aby mu informace, které mu podle právních předpisů (zejména zákona č. 170/2018 Sb., o distribuci pojištění a zajištění, v platném znění) v souvislosti se sjednaným pojištěním banka poskytuje nebo má poskytovat, poskytovala místo listinné podoby (nejsou-li příslušné informace klientovi poskytnuty přímo v listinné podobě) prostřednictvím jiného trvalého nosiče dat nebo prostřednictvím internetové stránky, pokud to právní předpisy umožňují (tj. zejména prostřednictvím aplikace Internetbanking, jejíž adresa pro přihlášení je klientovi známá a je dostupná přes <https://www.fio.cz/>, či prostřednictvím e-mailu). Banka žádost klienta dle tohoto odstavce přijímá. Majitel účtu je oprávněn tuto žádost kdykoli odvolat, a to listinnou žádostí podanou osobně na pobočce či jiným bankou akceptovaným způsobem. Klient bere na vědomí, že korespondenční poskytnutí příslušných informací (v listinné podobě) může být zpoplatněno dle platného Ceníku.
9. Majitel účtu bere na vědomí, že potvrzení o pojištění dle § 93 odst. 1 písm. c) zákona č. 170/2018 Sb., o distribuci pojištění a zajištění, v platném znění, zasílá banka klientům při sjednání pojištění do internetbankingu, a to i v případě sjednání pojištění na pobočce banky.

#### **XIV. Nouzová platební karta a nouzová hotovost**

1. Při ztrátě nebo odcizení platební karty v zahraničí může držitel karty požádat o vydání nouzové platební karty nebo výplatu nouzové hotovosti na pokrytí nezbytných výdajů prostřednictvím banky. Žádost o poskytnutí náhradní nouzové platební karty nebo o výplatu nouzové hotovosti uplatní držitel karty na infolince banky +420 224 346 777. Linka je dostupná 24 hodin denně, 7 dní v týdnu, 365 dní v roce. Nouzová platební karta nebo nouzová hotovost se neposkytují držitelům platebních karet Maestro. Nouzovou platební kartu nelze použít v bankomatu, případně není opatřena čipem. Nouzovou platební kartu nelze vydat v podobě virtuální platební karty. Banka je oprávněna poskytnutí nouzové služby odmítnout. Nouzová platební karta musí být po návratu do ČR vrácena bezodkladně bance. Vydání nouzové platební karty nebo nouzové hotovosti je zpoplatněno podle Ceníku.

#### **XV. Mlčenlivost**

1. Banka se zavazuje zachovávat mlčenlivost o všech skutečnostech týkajících se majitele účtu/držitele karty, o kterých se dozvěděla v souvislosti se smlouvou, vyjma případů kdy plní svoji zákonnou nebo smluvní povinnost vůči třetím subjektům.

#### **XVI. Výpověď smlouvy**

1. Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou.
2. Smlouva zaniká:
  - a) uplynutím výpovědní doby po podání výpovědi majitelem účtu nebo bankou;
  - b) odstoupením majitele účtu za podmínky uvedené v odst. 6 tohoto článku;
  - c) uplynutím doby platnosti platební karty, pokud nedojde k jejímu automatickému vydání dle čl. II odst. 8 podmínek;
  - d) trvalým omezením platnosti platební karty ze strany banky nebo na žádost majitele účtu/držitele platební karty;
  - e) uplynutím výpovědní doby po podání výpovědi příslušné smlouvy (zejména Smlouva o běžném účtu, Rámcová smlouva o poskytování platebních služeb), na základě které je veden účet, ke kterému je vydána platební karta na základě smlouvy, bankou nebo majitelem účtu, nebo zánikem takové příslušné smlouvy z jiného důvodu, např. v důsledku přijetí žádosti o zrušení účtu bankou zřízeného na základě uzavřené příslušné smlouvy,
  - f) nesplněním předpokladu pro vydání platební karty, uvedeném v čl. II odst. 1a podmínek, do 70 dnů od podpisu smlouvy.
3. Majitel účtu je oprávněn smlouvu kdykoliv písemně vypovědět, a to s výpovědní dobou 1 měsíc. Výpovědní doba začíná běžet následující den po dni, v němž byla výpověď bance doručena.
4. Banka je oprávněna smlouvu kdykoliv písemně vypovědět, a to s výpovědní dobou 2 měsíce. Výpovědní doba začíná běžet následující den po dni, v němž byla výpověď majiteli účtu doručena. V případě, že výpověď nebude majiteli účtu z jakéhokoli důvodu doručena, považuje se za okamžik doručení den, ve kterém se výpověď dostala do dispoziční sféry majitele účtu.
5. Jakmile výpověď dle odst. 3 nebo 4 tohoto článku nabude účinnosti, banka neprodleně trvale omezí platnost platební karty vydané na základě vypovězené smlouvy. Následně je majitel účtu povinen vrátit nebo znehodnotit platební kartu vydanou na základě vypovězené smlouvy. Jestliže majitel účtu nesplní tuto povinnost, smlouva nekončí a její účinnost se prodlužuje až do okamžiku splnění všech povinností majitelem účtu, nestanoví-li banka jinak. Banka je však oprávněna omezit platnost všech platebních karet vydaných k účtu majitele účtu.

6. V případě, že majitel účtu uzavře smlouvu (případně jakýkoliv dodatek smlouvy) dálkově prostřednictvím internetbankingu, může bez uvedení důvodu od smlouvy (případně od dodatku, je-li dálkově prostřednictvím internetbankingu uzavírán dodatek smlouvy) odstoupit, a to do 14 dnů od jejího uzavření. Odstoupení musí být písemné a musí být bance (na její sídlo nebo kterékoliv její pobočce) doručeno ve lhůtě uvedené v předchozí větě.
7. Banka je oprávněna ode dne zániku smlouvy zúčtovat na vrub účtu, ke kterému byla platební karta vydána na základě zaniklé smlouvy, transakce provedené prostřednictvím platební karty vydané na základě zaniklé smlouvy, a to včetně poplatků spojených s takovou platební kartou.
8. V případě, že klient nepodepíše odmítnutí návrhu na změnu smlouvy, odvolání odmítnutí návrhu na změnu smlouvy, výpověď smlouvy či jakýkoliv jiný dokument, jehož důsledkem je změna či zánik smlouvy, před pracovníkem banky, je povinen svůj podpis na takovém dokumentu úředně ověřit.

## **XVII. Závěrečná ustanovení**

1. Majitel účtu prohlašuje, že všechny údaje jím uvedené ve smlouvě jsou pravdivé a zavazuje se bezodkladně písemně nebo prostřednictvím internetbankingu oznámit bance všechny změny údajů uvedených v této smlouvě.
2. Veškerá právní jednání a právní poměry před a při uzavírání smlouvy a veškeré právní poměry plynoucí ze smlouvy se budou řídit právním řádem České republiky. Veškeré spory plynoucí ze smlouvy budou rozhodovány výhradně soudy České republiky. Místně příslušným soudem prvního stupně je místně příslušný soud banky.
3. Smlouva se uzavírá v českém jazyce, veškeré ostatní dokumenty a informace jsou vyhotoveny v českém jazyce, a také pro veškerou další komunikaci mezi smluvními stranami se použije český jazyk.
4. Banka poskytuje nebo zpřístupňuje klientovi informace zejména prostřednictvím písemných dokumentů, webových stránek, osobně na pobočkách banky příslušnými pracovníky, telefonicky nebo elektronicky emailem, internetbankingem nebo přes službu Fio servis. Jednotlivé informace jsou poskytovány a zpřístupňovány v dohodnutých lhůtách, minimálně ve lhůtách stanovených zákonem.
5. Banka upozorňuje klienta, že veškerá telefonická komunikace mezi bankou a klientem je zaznamenávána. Technickou realizaci zaznamenávání telefonické komunikace pro banku v případě vybraných mobilních telefonních čísel banky zajišťuje mobilní operátor, společnost O2 Czech Republic, a.s., IČO: 60193336, se sídlem Za Brumlovkou 266/2, 14022 Praha-Michle, přičemž klient přijetím těchto obchodních podmínek vyjadřuje s takovým zaznamenáváním svůj souhlas ve smyslu § 89 odst. 1 zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích, ve znění pozdějších předpisů.
6. Banka a klient se dohodli, že banka vyvine snahu archivovat všechny informace a dokumenty týkající se i ukončeného smluvního vztahu mezi bankou a klientem, a to za podmínky, že
  - a) již v souladu s příslušnými postupy nepřistoupila ke skartaci daných dokumentů či informací, a
  - b) mezi bankou a klientem existuje jakýkoli další smluvní vztah.
7. Banka se zavazuje postupovat dle předchozího odstavce tohoto článku tak, aby dle možnosti byly všechny dotčené informace a dokumenty skartovány až najednou spolu s dokumenty a informacemi vztahujícími se k poslednímu smluvnímu vztahu, u něhož nejsou splněny podmínky pro další archivaci dle předchozího odstavce.
8. Pro účely předchozích dvou odstavců tohoto článku se smluvním vztahem nerozumí takový smluvní vztah, na základě kterého banka poskytuje klientovi pouze některou (či některé) z investičních služeb (pro tyto účely včetně případných úvěrů využívaných za účelem umožnění obchodu s investičním nástrojem).

## **XVIII. Platnost a účinnost**

Podmínky byly vyhlášeny dne 15. 5. 2026. Podmínky nabývají účinnosti dnem 18. 5. 2026 a ke stejnému dni nahrazují dosavadní podmínky, není-li dále stanoveno jinak. Ve vztahu ke smlouvám uzavřeným před dnem účinnosti podmínek podle předchozí věty, nabývají podmínky účinnosti dnem 20. 7. 2026 a ke stejnému dni nahrazují dosavadní podmínky

Mgr. Jan Sochor v.r.  
předseda představenstva  
Fio banka, a.s.

Mgr. Josef Valter v.r.  
člen představenstva  
Fio banka, a.s.