

**Obchodní podmínky**  
pro zajištění vydávání a používání platebních karet k účtům  
vedeným bankou **Fio banka, a.s.**,  
IČ 61858374, Praha 1, V Celnici 10, PSČ 117 21,  
zapsanou v obchodním rejstříku vedeném rejstříkovým soudem v Praze, spis. zn. B, vložka 2704

---

### I. Předmět úpravy

1. Tyto obchodní podmínky stanovují práva a povinnosti pro zajištění vydávání a používání platebních karet společností MasterCard International a VISA International. Platební karty jsou vydávány Československou obchodní bankou, a.s. (dále jen „ČSOB“), a to na základě smlouvy o zajištění vydání platební karty (dále také „smlouva“) uzavřené mezi Fio banka, a.s. (dále také „banka“) a klientem – majitelem účtu vedeného bankou.
2. Banka je oprávněna navrhnout klientovi změnu smlouvy o zajištění vydání platební karty a těchto obchodních podmínek (včetně Ceníku finančních operací a služeb; dále také „Ceník“), (dále také „návrh na změnu smlouvy“). Návrh na změnu smlouvy se klientovi poskytuje alespoň 2 měsíce před předpokládanou účinností změny smlouvy, a to prostřednictvím internetbankingu, pokud ho má klient zřízen, nebo se klientovi poskytne osobně na úřadovně banky, která mu vede účet. Návrh na změnu smlouvy se stává pro klienta závazný, jestliže byl návrh poskytnut klientovi způsobem a ve lhůtě dle předchozí věty, klient návrh na změnu smlouvy neodmítl, ačkoli byl o tom v souvislosti s návrhem poučen a smlouvu nevyověděl, ačkoli byl o tom v souvislosti s návrhem poučen. Klient je oprávněn návrh na změnu smlouvy odmítnout a smlouvu vypovědět, jestliže mu nebyla změna poskytnuta alespoň 2 měsíce před předpokládanou účinností změny. Jestliže klient odmítne návrh na změnu smlouvy, považuje se to automaticky za výpověď smlouvy o zajištění vydání platební karty, pokud nestanoví banka jinak. Odmítnutí návrhu na změnu smlouvy a výpověď smlouvy klientem musí být v písemné podobě. Takto vypovězené smlouvy zaniknou ke dni účinnosti navrhované změny. Klient je kdykoli oprávněn po dobu výpovědní lhůty odvolat svůj nesouhlas s návrhem změny. Odmítnutí návrhu na změnu a případné odvolání tohoto nesouhlasu bance se doručuje bance na adresu jejího sídla nebo příslušné úřadovny. Návrh na změnu smlouvy se stává pro klienta závazný uplynutím stanovené lhůty, jestliže byl návrh poskytnut klientovi výše uvedeným způsobem. Klient žádá banku, aby mu byl návrh na změnu smlouvy zaslán prostřednictvím internetbankingu do této aplikace v podobě nového úplného znění smlouvy nebo obchodních podmínek tak, aby mohl tento návrh uchovat a využívat po přiměřenou dobu a mohl tento návrh v nezměněné podobě reprodukovat. V případě, že nemá klient zřízen internetbanking, žádá klient banku, aby mu byl návrh na změnu smlouvy poskytnut osobně na úřadovně banky, kde uzavřel příslušnou smlouvu v podobě nového úplného znění smlouvy nebo obchodních podmínek v písemné podobě tak, aby mohl tento návrh uchovat a využívat po přiměřenou dobu a mohl tento návrh v nezměněné podobě reprodukovat. Banka žádost klienta přijímá. Účinností nových obchodních podmínek končí účinnost dosavadních obchodních podmínek. Banka také

zpřístupní nové úplné znění smlouvy nebo obchodních podmínek v prostoru úřadovny banky a na internetové stránce banky.

### II. Vydání a obnova platební karty

1. 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 o zajištění vydání platební karty (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 o zajištění vydání platební karty, s obsahem Podmínek pro platební karty klientů ČSOB (dále také „Podmínky“) a těchto obchodních podmínek.
2. Platební karta se vydává na jméno a je nepřenosná. Majitel účtu/držitel karty je oprávněn používat platební kartu od okamžiku převzetí po celou dobu její platnosti, pokud není její platnost omezena nebo předčasně ukončena.
3. Platební karta se vydává obvykle do 15 pracovních dnů ode dne uzavření smlouvy. Banka je však oprávněna ve lhůtě dle předchozí věty jednostranně odstoupit od smlouvy bez uvedení důvodu. Odstoupení oznámí banka majiteli účtu písemně.
4. Platební karta je v úřadovně banky uložena po dobu 70 kalendářních dnů. Nedojde-li do této doby k jejímu převzetí držitelem karty, je platební karta znehodnocena a zrušena. Poplatek za vedení platební karty a souvisejících doplňkových služeb je účtován bez ohledu na to, zda držitel karty platební kartu nebo automaticky vydanou platební kartu převezme či nikoliv. Držitel karty je povinen při převzetí podepsat platební kartu v podpisovém proužku, a to v přítomnosti oprávněného pracovníka banky.
5. Platební karta je platná do data na ní uvedeném, tj. do posledního dne měsíce včetně. Banka je oprávněna požádat ČSOB o ukončení platnosti platební karty ještě před vypršením její platnosti.
6. Majitel účtu bere na vědomí, že po uplynutí platnosti platební karty banka automaticky novou platební kartu nevydá. Majitel účtu má možnost požádat banku o vydání platební karty vydávané Fio bankou. Majitel účtu je povinen informovat držitele karty o skutečnostech uvedených v tomto odstavci.
7. Majitel účtu/držitel karty je povinen odevzdat bezodkladně bance platební kartu po skončení její platnosti, trvalém omezení její platnosti nebo na vyžádání.

### III. PIN a použití platební karty

1. PIN je automaticky vygenerovaný personalizovaný bezpečnostní prvek, osobní tajné bezpečnostní číslo

zpřístupněné pouze držitelům platební karty a používané výhradně k autorizaci platebních transakcí provedených platební kartou. PIN se předává držitelům karty na úřadovně banky v neporušené zásilce. Držitel karty je povinen při převzetí zkontrolovat neporušenost zásilky s PIN. V případě jakéhokoli poškození je držitel karty povinen neprodleně informovat banku, která zajistí vydání nového PIN a nové platební karty zdarma. PIN si může držitel karty změnit prostřednictvím bankomatu ČSOB v ČR, je-li mu to bankomatem umožněno. Banka negarantuje možnost změny PIN. Držitel karty nesmí změnit PIN 6 kalendářních týdnů před skončením platnosti platební karty.

2. Je-li při transakci platební kartou opakovaně zadáno nesprávně PIN, je platební karta z bezpečnostních důvodů (podezření na zneužití platební karty) automaticky dočasně omezena platnost pro transakce, u kterých je ověřován PIN. Plná funkčnost platební karty se obnoví automaticky zpravidla prvním dnem, kdy držitelé vznikne nárok na čerpání nového limitu pro daný typ platební karty. U platebních karet s čipem, nelze PIN odblokovat, pokud nedojde k přímému (on-line) spojení čipové platební karty se systémem ČSOB.
3. Platební kartu lze dle jejího druhu použít k bezhotovostnímu placení v zařízeních subjektů provozujících obchod a služby (dále jen "obchodník" nebo "obchodní zařízení") realizovaných prostřednictvím elektronických pokladních terminálů (dále jen "POS"), mechanických snímačů (dále jen "Imprinter") nebo dohodnutých postupů pro platby u internetových obchodníků, k hotovostním výběrům v síti bankomatů, případně k dalším transakcím realizovaným v síti bankomatů ČSOB a dále k výplatě hotovosti na přepážkách směnárna jiných bank. Platební kartu nelze použít k výplatě hotovosti přímo na pokladnách vybraných obchodníků - tzv. CashBack. Služba Cashback může být umožněna pouze pro některé typy karet za předpokladu, že ČSOB jako vydavatel karty tuto službu zpřístupní i klientům banky a pouze se souhlasem banky. Pro případ umožnění služby Cashback poskytují tuto službu 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 v minimální stanovené výši ČSOB. Součet nákupu a služby CashBack nesmí překročit stanovený týdenní limit platební karty. Obchodník je oprávněn službu typu CashBack odmítnout, a to i bez udání důvodu.
4. Místa, kde lze platební kartu použít, jsou označena logem příslušné karetní asociace (MasterCard, VISA,) nebo platebního systému (Maestro, Electron). ČSOB jako vydavatel karty si vyhrazuje právo odmítnout dát souhlas s provedení určitých typů transakcí (především platební transakce bez fyzické přítomnosti karty - např. písemné poštovní, telefonické, tzv. MO/TO transakce, internetové transakce), a to i v závislosti na typu platební karty. ČSOB je oprávněna povolit pouze zabezpečené internetové transakce.
5. Platební karta nesmí být použita k transakcím, které by byly v rozporu se zákonem platným v místě provedení transakce.
6. Při použití platební karty v zařízeních subjektů provozujících obchod a služby jsou tato zařízení oprávněna ověřit (autorizovat) platební transakci a uskutečnit ji pouze

v případě, že obdrží souhlas ČSOB nebo jí pověřené třetí strany. Zaměstnanec obchodního zařízení 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.

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

1. Majitel účtu/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) (dále také "důvěrné údaje"). Majitel účtu/držitel karty bere na vědomí, že je zakázáno poznamenávat si PIN na platební kartu nebo jiný předmět, zejména který majitel účtu/držitel karty uchovává nebo nosí společně s platební kartou, nebo PIN a jiné důvěrné údaje sdělovat jiným osobám, 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. Majitel účtu/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 majitel účtu/držitel karty povinen pravidelně, po každém použití platební karty, minimálně však 1 x denně kontrolovat držení platební karty a přijmout taková individuální bezpečnostní opatření, aby zabránil jejímu zneužití, ztrátě nebo odcizení. Pokud i přes uvedené dojde ke ztrátě, odcizení, zneužití nebo neautorizovanému použití platební karty, je majitel účtu/držitel karty povinen (ihned po zjištění) tuto skutečnost oznámit ČSOB a následně bance.
3. Majitel účtu/držitel platební karty je povinen zabránit prozrazení údajů o platební kartě, ke kterému může dojít např. prostřednictvím nezabezpečených kanálů, kterými jsou zejména internetové transakce (tj. transakce bez fyzické přítomnosti platební karty). Tuto svoji povinnost majitel účtu/držitel karty, v případě plateb bez fyzické přítomnosti karty, splní pouze za předpokladu použití platební karty u zabezpečeného obchodníka, který je prezentovaný pod obchodní značkou "Verified by VISA" nebo "MasterCard Secure Code".
4. Majitel účtu/držitel karty je povinen chránit platební kartu před mechanickým 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 majitel účtu/držitel karty nastaví svoje vlastní PIN, je-li mu to bankomatem umožněno, je povinen zvolit takové číselné údaje, které není možné jednoduše zjistit nebo odvodit. Klient nesmí nastavit nové PIN, kterým by bylo např. část čísla platební karty, čtyři stejné číslice nebo číslice jdoucí bezprostředně po sobě, datum

narození majitele účtu/držitele karty nebo jeho rodinných příslušníků, příp. jiné snadno odvoditelné číselné údaje.

6. Majitel účtu/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 skimovacího - 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, ČSOB a zároveň Policii ČR.
7. Banka a klient 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. Klient 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. Klient 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 klientovi nebo třetí osobě.

#### V. Autorizace platebních transakcí

1. Všechny platební transakce musí být odsouhlaseny majitelem účtu/držitelem karty (dále také „autorizace“). Platební transakce na 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 dle typu platební karty. Zabezpečené platby u internetových obchodníků (3D Secure) jsou autorizovány zadáním čísla platební karty, platnosti platební karty a ochranného trojčíslí platební karty Card Verification Value (CVV), Card Verification Code (CVC); jestliže ochranné trojčíslí k platební kartě (týká se platební karty Maestro) vydáno nebylo a obchodník zadání CVC kódu nevyžaduje bezpodmínečně (nemá tento údaj nastaven jako povinný), za majitelem účtu/držitelem karty odsouhlasenou transakci se považuje ta transakce, kde je zadáno pouze číslo platební karty a platnost platební karty, tj. není udán CVC kód. Ostatní platby bez přítomnosti platební karty jsou autorizovány zadáním čísla, platnosti a ochranného trojčíslí platební karty - Card Verification Value (CVV), Card Verification Code (CVC); jestliže ochranné trojčíslí k platební kartě (týká se platební karty Maestro) vydáno nebylo a obchodník zadání CVC kódu nevyžaduje bezpodmínečně (nemá tento údaj nastaven jako povinný), za majitelem účtu/držitelem karty odsouhlasenou

transakci se považuje ta transakce, kde je zadáno pouze číslo platební karty a platnost platební karty, tj. není udán CVC kód. Jestliže byl pokyn autorizován některým z výše uvedených způsobů, má se za to, že klient souhlasil s platební transakcí, pokud není klientem prokázáno, že platební transakci neautorizoval. I když je však platba bez přítomnosti platební karty a bez zadání CVC kódu autorizována v souladu s těmito obchodními podmínkami, taková platba může být odmítnuta ze strany ČSOB či jiné banky nebo finanční instituce podílející se na transakci. Ustanovení tohoto odstavce mají přednost před příslušnými ustanoveními Podmínek.

2. Na základě písemné žádosti majitele účtu podané na pobočce banky může být limit platební karty pro internetové transakce změněn (tj. i snížen, a to až na nulu).

#### VI. Rozsah odpovědnosti

1. Banka odpovídá za platební kartu a PIN od okamžiku jejich převzetí od ČSOB až do okamžiku jejich převzetí majitelem účtu/držitelem karty.
2. Banka neodpovídá za odmítnutí platebních transakcí, stanovení minimálního limitu pro platební transakce platební kartou 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 a odpovídá bance za způsobenou škodu nesprávným použitím platební karty. Majitel účtu/držitel karty je oprávněn provádět platební kartou transakce pouze v rámci stanoveného limitu, maximálně do výše disponibilního zůstatku účtu a je povinen průběžně sledovat a kontrolovat částky transakcí provedené prostřednictvím platební karty a zabránit přečerpání disponibilního zůstatku účtu.
4. Majitel účtu/držitel karty odpovídá za škodu způsobenou porušením svých povinností uvedených ve smlouvě nebo Podmínkách, není-li stanoveno jinak.
5. Klient odpovídá za škodu z neautorizovaných platebních transakcí, pokud škodu způsobil svým podvodným jednáním, úmyslně nebo z hrubé nedbalosti. Hrubou nedbalostí se rozumí porušení jakékoli povinnosti klienta vyplývající z článku III, IV a V těchto obchodních podmínek, zejména porušení povinností na ochranu důvěrných údajů, porušení povinností v oblasti prevence před ztrátou, odcizením, zneužitím platební karty nebo zneužitím důvěrných údajů a porušení povinností pro řádnou autorizaci platebních transakcí.
6. Banka neodpovídá za neautorizovanou nebo nesprávně zúčtovanou transakci, jestliže ji majitel účtu/držitel karty neoznámil bance bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 13 měsíců ode dne odepsání peněžních prostředků z příslušného účtu.
7. Banka odpovídá za bezchybnost zúčtování platebních transakcí na základě podkladů od ČSOB.
8. Banka neodpovídá za případné škody vzniklé z důvodu poruchy přenosové sítě mezi bankou a ČSOB, z důvodu

výpadku elektrické energie, technické poruchy hardwaru a softwaru či z důvodu náhody, tj. nepředvídatelné a na vůli banky nezávislé události, jejíž následky nemohla banka odvrátit.

## VII. Poplatky za vydání a používání platební karty

1. Banka účtuje za zajištění vydání platební karty/platebních karet poplatky podle platného Ceníku banky. Poplatky se inkasují z účtu majitele účtu. Poplatky za vedení a užívání platební karty, doplňkové služby a za ostatní operace jsou účtovány na vrub účtu majitele účtu ve výši podle platného Ceníku, který je k dispozici ve všech úřadovnách banky.

## VIII. Zúčtování platebních transakcí

1. O zúčtovaných transakcích je majitel účtu informován v souladu se smlouvou, na základě které mu banka vede účet, ke kterému je platební karta vydána. Veškeré transakce zúčtuje banka na vrub účtu majitele účtu bez zbytečného odkladu po obdržení potřebných podkladů od ČSOB. Zúčtování platebních transakcí probíhá obvykle v pracovní dny.
2. Není-li dále uvedeno jinak, při zaúčtování platební transakce platební kartou provedené v cizí měně se při přepočtu měny platební transakce na CZK používají kurzy ČSOB deviza prodej. Pro přepočet se použije kurz platný v předchozí pracovní den před dnem zaúčtování na účet, ke kterému je platební karta vydána. Pokud není měna platební transakce uvedena v kurzovním lístku ČSOB, pak se použije výše uvedený přepočet na částku, kterou obdrží z karetní asociace. Majitel účtu nebo držitel platební karty získá historii kurzovního lístku ČSOB na internetové stránce [www.csob.cz](http://www.csob.cz). Pokud však při provedení platební transakce v zahraničí zvolí držitel karty možnost zúčtování v CZK, pak je přepočet proveden přímo obchodním místem za použití jeho kurzu (kurz a přepočtená částka do CZK jsou uvedeny na stvrzence). Případný kurzový rozdíl oproti kurzu ČSOB nelze reklamovat.
3. 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.
4. Majitel účtu bere na vědomí, že o odvolání platební transakce, která byla autorizována držitelem karty, lze požádat pouze neprodleně po jejím provedení u příslušného obchodníka. Nelze odvolat již zaúčtovanou transakci. V odůvodněných případech (např. z důvodu neposkytnutí služby, resp. nedodání zboží) může majitel účtu podat reklamaci.

## IX. Reklamacie platebních transakcí

1. Majitel účtu má právo prostřednictvím banky žádat o prošetření zúčtovaných transakcí provedených platební kartou, a to písemně na příslušném formuláři, s kopiemi výpisu z účtu, kopiemi účtenek, případným dokladem o stornování platební transakce, vyjádřením majitele

účtu/držitele platební karty atd. Majitel účtu/držitel karty bere na vědomí, že o reklamaci rozhoduje ČSOB jako vydavatel karty. Při vyřizování reklamace platební transakce bude ČSOB posuzovat, zda majitel účtu/držitel platební karty splnil všechny podmínky, tj. zejména zda byly dodrženy termíny pro hlášení reklamace, povinnosti vyplývající z Podmínek (např. závažné porušení ochrany bezpečnostních prvků platební karty).

2. ČSOB do 30 dnů po obdržení reklamace, ve zvlášť složitých případech nejdéle do 180 dnů, informuje banku o vyřízení reklamace. Banka následně informuje klienta.
3. Banka je oprávněna vyzvat majitele účtu/držitele karty k dodání další dokumentace vztahující se k reklamované transakci. V případě, že dokumentace nebude řádně v dohodnutém termínu doručena nebo bude zjištěno, že reklamace je neoprávněná, má ČSOB právo reklamační řízení zastavit a celý případ zamítnout. Majitel účtu/držitel karty je dále povinen poskytnout nezbytnou součinnost v rámci řádného průběhu a vyřízení reklamačního řízení.
4. Majitel účtu/držitel platební karty je povinen reklamovat autorizovanou platební transakci nejvýše do 8 týdnů od jejího vzniku, a to pouze za podmínky, 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.) V ostatních případech autorizovaných transakcí (např. nevydání hotovosti bankomatem aj.) musí být reklamace podána bez zbytečného odkladu, nejdéle však do dvou měsíců od data zúčtování dané transakce.
5. Majitel účtu/držitel platební karty je povinen reklamovat neautorizovanou nebo nesprávně provedenou platební transakci bezodkladně (ihned) po té, co se o ní dozvěděl, nejpozději však do 13 měsíců ode dne odepsání peněžních prostředků z účtu.
6. Majitel účtu/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), odevzdat bance předmětnou platební kartu, ke které se sporná platební transakce vztahuje. Banka upozorňuje majitele účtu/držitele platební karty, že v případě neodevzdání platební karty bude při reklamačním řízení k této skutečnosti přihlíženo. To neplatí v případě ČSOB řádně ohlášené ztráty nebo odcizení příslušné platební karty.

## X. Souhlas se zpracováním osobních údajů

1. Majitel účtu a držitelé karet souhlasí, aby banka poskytovala karetním asociacím MasterCard International a VISA International a dále také ČSOB informace týkající se platebních karet a jejich osob, a aby banka, ČSOB nebo jiný smluvní zpracovatel ČSOB zpracovávali jejich osobní údaje v rozsahu vyplývajícím ze smlouvy, Podmínek a těchto obchodních podmínek po dobu účinnosti smlouvy v souladu se zákonem č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, v platném znění. V případě porušení povinností stanovených smlouvou, obchodními podmínkami nebo zákonem souhlasí majitel účtu/držitel karty s tím, že tyto

informace může kterýkoli z výše uvedených subjektů předat třetí osobě (bance nebo karetní asociaci). Majitel účtu/držitel karty rovněž souhlasí, aby ČSOB poskytovala informace týkající se platebních karet karetním asociacím MasterCard International a VISA International.

#### **XI. Ztráta, odcizení, zneužití platební karty, prozrazení důvěrných údajů a omezení platnosti platební karty**

1. Majitel účtu/držitel karty je povinen telefonicky informovat vždy přímo ČSOB o ztrátě, odcizení, zneužití 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 telefonicky na Call Centrum ČSOB, a to na číslo +420 495 800 111 s tím, že jedná-li se o podezření na zneužití platební karty, je povinen uvedené skutečnosti hlásit i policii České republiky. ČSOB sdělí hlásící osobě v rámci téhož telefonního hovoru identifikační kód jako potvrzení telefonického hlášení ztráty nebo odcizení platební karty.
2. Hlásící osoba informuje ČSOB a 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.). ČSOB je oprávněna telefonické hlášení nahrávat.
3. Pokud je hlášeno zneužití čísla platební karty, je majitel účtu/držitel karty povinen neprodleně odevzdat platební kartu na jakékoli úřadovně banky.
4. Neprodleně po oznámení některé z výše uvedených skutečností provede ČSOB z bezpečnostních důvodů vždy trvale omezení platnosti platební karty.
5. V případě, že klient získá platební kartu zpět poté, co ohlásil výše uvedenou skutečnost, je povinen tuto platební kartu odevzdat neprodleně zpět bance.
6. Banka již nezajišťuje vydávání náhradních platebních karet za platební karty (vydané ČSOB) s trvale omezenou dobou platnosti, a to z důvodu postupného přechodu z platebních karet vydávaných ČSOB na platební karty vydávané bankou. Informace o aktuální nabídce vlastních platebních karet banky jsou dostupné na pobočkách banky a na [www.fio.cz](http://www.fio.cz).
7. Majitel účtu nebo držitel platební karty může prostřednictvím banky písemně požádat ČSOB o dočasné nebo trvalé omezení platnosti platební karty z důvodů jiných než je ztráta, odcizení, zneužití nebo podezření na zneužití platební karty, prozrazení důvěrných údajů. Za dočasné omezení platnosti platební karty může banka účtovat poplatky podle Ceníku.
8. Banka může i bez předchozího upozornění jednostranně zrušit právo používat platební kartu nebo dočasně či trvale omezit její platnost (jedná se zejména o 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 nenese banka odpovědnost za škodu, která majiteli účtu/držiteli karty vznikne v důsledku tohoto opatření.

9. Majitel účtu/držitel karty bere na vědomí, že ČSOB 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 ČSOB od karetní asociace, resp. z jiné banky nebo z jiného důvěryhodného zdroje informaci o možném ohrožení platební karty). V tomto případě ČSOB omezí platnost platební karty dočasně, písemně tuto skutečnost ohlásí bance, která kontaktuje majitele účtu/držitele platební karty a oznámí mu důvody dočasné blokace jeho platební karty a dohodne s ním další postup, např. změnu na trvalou blokaci. Výsledek dohody sdělí banka ČSOB, která podnikne příslušné kroky dle situace. Oznamovací povinnost banky neplatí v případě, že by poskytnutí této informace mohlo zmařit účel omezení platební karty nebo to bylo v rozporu s jinými právními předpisy. 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 majitelem účtu/držitelem platební karty „novou“ platební kartu stejného typu, s odlišným číslem a novým PIN, a to bez poplatku.
10. Majitel účtu/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.
11. V případě zadržení platební karty bankomatem je majitel účtu/držitel platební karty povinen bezprostředně kontaktovat finanční instituci či jinou obchodní společnost, která bankomat obsluhuje, se žádostí o vrácení zadržené platební karty, nebo prostřednictvím telefonního čísla uvedeného na některých bankomatech informovat obsluhující banku či jinou obchodní společnost, která bankomat obsluhuje, o zadržení platební karty. Jde-li o bankomat ČSOB, který je umístěn mimo prostory ČSOB, držitel karty může požádat o přeposlání zadržené platební karty na zvolenou pobočku ČSOB prostřednictvím telefonického čísla uvedeného na bankomatu. V případě zadržení platební karty na bankomatu ČSOB umístěného v prostorách pobočky ČSOB, požádá držitel karty o její vrácení přímo pobočku ČSOB. Majitel účtu a držitel karty bere na vědomí, že po uplynutí 3 pracovních dnů od zadržení nebude platební karta v žádném případě držiteli karty vrácena. Majitel účtu/držitel karty je povinen požádat ihned o omezení platnosti platební karty zadržené bankomatem.

#### **XII. 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 telefonním čísle, které je držiteli karty sděleno při převzetí platební karty. Nouzová platební karta nebo nouzová hotovost se neposkytují držitelům

platebních karet Maestro a VISA Electron. Nouzovou platební kartu nelze použít v bankomatu, případně není opatřena čipem. 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.

### XIII. 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.

### XIV. Platební karty Fio banky

1. Banka informuje své klienty o tom, že vydává vlastní platební karty (dále jen „platební karty Fio banky“) uvedené v Obchodních podmínkách pro vydávání a používání vlastních platebních karet, které jsou zpřístupněny na internetových stránkách banky [www.fio.cz](http://www.fio.cz) nebo na kterékoliv pobočce banky (dále jen „Obchodní podmínky pro vydávání a používání vlastních platebních karet“).
2. V případě zájmu o platební kartu Fio banky uzavře majitel účtu s bankou Smlouvu o vydání platební karty, a to písemně na kterékoliv pobočce banky nebo elektronicky prostřednictvím internetbankingu. Bližší podmínky pro vydání a používání platebních karet Fio banky jsou upraveny v Obchodních podmínkách pro vydávání a používání vlastních platebních karet.
3. Z důvodu přechodu na platební karty Fio banky může banka ukončit platnost platebních karet vydaných ČSOB, a to i před vypršením jejich původní doby platnosti, o čemž bude majitel účtu včas informován. Majitel účtu je o tomto povinen následně informovat držitele karty.
4. Bližší informace o platebních kartách Fio banky jsou k dispozici na internetových stránkách banky [www.fio.cz](http://www.fio.cz) nebo na kterékoliv pobočce banky.

### XV. Výpověď smlouvy

1. Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou.
2. Smlouva zaniká a příslušná platební karta se ruší:
  - a) výpovědí majitele účtu nebo banky;
  - b) uplynutím doby platnosti platební karty;
  - c) trvalým omezením platnosti platební karty ze strany banky (včetně ukončení platnosti platební karty dle čl. XIV odst. 3 obchodních podmínek) nebo na žádost majitele účtu/držitele platební karty;

d) okamžikem doručení výpovědi Smlouvy o běžném účtu bance nebo majiteli účtu a nebo přijetím žádosti o zrušení účtu bankou zřízeného na základě uzavřené Smlouvy o běžném účtu.

3. Majitel účtu je oprávněn smlouvu kdykoliv písemně vypovědět, a to s výpovědní lhůtou 1 měsíc. Výpovědní lhůta začíná běžet následující den po dni, v němž byla výpověď bance doručena.
4. Banka je oprávněna smlouvu kdykoliv vypovědět, a to písemně, elektronicky prostřednictvím internetbankingu či jiného trvalého nosiče dat, zejména odesláním majiteli účtu na jeho e-mail uvedený ve smlouvě. Výpovědní lhůta činí 2 měsíce a začíná běžet následující den po dni, v němž byla výpověď majiteli účtu doručena. V případě, že písemná výpověď nebo výpověď učiněná elektronicky prostřednictvím internetbankingu 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 ukončí platnost platební karty, jejíž vydání bylo zajištěno na základě vypovězené smlouvy.
6. Banka je oprávněna i po dni 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 dále i poplatky spojené s takovou platební kartou.

### XVI. Závěrečná ustanovení

1. Pro případ ukončení účinnosti smlouvy je majitel účtu/držitel karty povinen vrátit bance všechny platební karty vydané k jeho účtu nejpozději v den ukončení účinnosti 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 zablokovat všechny karty na účet majitele účtu.
2. Majitel účtu/držitel karty prohlašuje, že všechny údaje jím uvedené ve Smlouvě jsou pravdivé a zavazuje se bezodkladně písemně oznámit bance všechny změny údajů uvedených v této Smlouvě.
3. Tyto obchodní podmínky byly vyhlášeny dne 28.2.2013, účinnosti nabývají dne 30.4.2013 a ke stejnému dni nahrazují dosavadní Obchodní podmínky pro zajištění vydávání a používání platebních karet k účtům vedeným bankou Fio banka, a.s. .

Mgr. Jan Sochor, v.r.  
předseda představenstva

Mgr. Josef Valter, v.r.  
člen představenstva