

---

**PŘÍRUČKA**

---

**DRŽITELE**

---

**PLATEBNÍ**

---

**KARTY**

---

**UNICREDIT BANK**

---

**CZECH REPUBLIC, a.s.**

---



# DEBETNÍ KARTY

Těší nás, že jste se rozhodli pořídit si mezinárodní debetní kartu od UniCredit Bank – silné, stabilní a mezinárodně uznávané finanční instituce, která dělá vše pro to, aby Vám karta přinesla skutečně maximum výhod, pohodlí, jistoty a flexibility.

Vítejte ve světě výhod mezinárodních debetních karet! Tento průvodce Vám ve stručnosti ukáže, jak debetní kartu co nejlépe využívat.

## HLAVNÍ DOPORUČENÍ PRO UŽIVATELE KARTY

- Kartu chraňte před zneužitím a neposkytujte ji dalším osobám.
- Průběžně kontrolujte, zda jste kartu neztratili nebo Vám nebyla odcizena. Pokud se tak stalo, kartu ihned zablokujte na bezplatné Klientské lince **800 122 221** nebo na čísle **+420 224 221 017**, které je Vám k dispozici nepřetržitě 24 hodin denně.
- Zapamatujte si bezpečnostní kód (tzv. PIN) a nikomu jej nesdělte. PIN zadávejte vždy v diskrétní vzdálenosti od ostatních osob.
- Před podpisem účtenky, případně před zadáním PINu, vždy zkontrolujte částku transakce a všechny údaje, které účtenka obsahuje.
- Chcete-li provádět transakce bez přítomnosti karty, tzn. internetové, poštovní, telefonické objednávky zboží či služeb, je třeba si kartu pro tento typ transakcí prostřednictvím Klientské linky odemknout. Obdobně lze kartu po provedení transakce zamknout.
- Pečlivě čtěte a kontrolujte výpisy z účtu, popř. sledujte informace o provedených transakcích v aplikaci internetového bankovníctví. V případě jakýchkoli nesrovnalostí bez odkladu kontaktujte banku a požádejte o prověření sporné transakce.
- Nevystavujte kartu magnetickému poli a chraňte ji před mechanickým poškozením.
- Kartu nepoužívejte k nezákonným účelům.
- Karta je nepřenositelná, nesmí ji používat jiná osoba než ta, jejíž jméno a podpis jsou na kartě uvedeny.

---

## **VAŠE DEBETNÍ KARTA VISA, VISA ELECTRON, MASTERCARD NEBO MAESTRO**

---

Svoji kartu můžete použít k bezhotovostní platbě za zboží nebo služby v celosvětové síti obchodních míst a k výběrům hotovosti z bankomatů nebo na pobočkách bank označených logy Visa, resp. Visa Electron nebo MasterCard, resp. Maestro.

Vaše karta je opatřena čipem, který zajišťuje vyšší bezpečnost plateb a finančních prostředků na Vašem účtu.

---

## **JAK POSTUPOVAT PO PŘEVZETÍ DEBETNÍ KARTY A PINU**

---

- Podepište ihned kartu na zadní straně v podpisovém proužku. Tento podpis bude sloužit jako podpisový vzor pro ověření bezhotovostních transakcí.
- První vydanou kartu telefonicky zaktivujte na **Klientské lince 800 122 221**. Až do okamžiku aktivace je první vydaná karta z bezpečnostních důvodů neaktivní, automaticky obnovenou kartu již nemusíte aktivovat. Aktivaci provádějte s ohledem na to, že budete požádáni o důvěrné údaje, které slouží k Vaší identifikaci. V případě, že vlastníte bezpečnostní klíč (takzvaný TOKEN), autentifikujte se pomocí hlasového počítače.
- Po úspěšném zadání uvedených údajů Vám bude karta co nejdříve aktivována.
- Máte-li zájem o provádění plateb po internetu či telefonu, můžete na Klientské lince zároveň požádat o odemknutí karty pro provádění transakcí bez přítomnosti karty a především o 3D Secure heslo, které budete používat pro verifikaci u těchto transakcí.
- PIN, tedy osobní identifikační kód, je Vám doručen/předán v samostatné zásilce. Zkontrolujte, prosím, její neporušenost, v případě jejího poškození kontaktujte Klientskou linku. Po přečtení PINu zásilku znehodnoťte.
- Svůj PIN uchovávejte v tajnosti, **nesdělujte jej nikomu**, nikdy ho neuschovávejte společně s kartou, ani si jej na kartu nepoznamenávejte.

**SVOJI KARTU MŮŽETE  
VYUŽÍVAT K MNOHA  
UŽITEČNÝM ČINNOSTEM**

---

## **PLAŤTE V OBCHODECH ZA ZBOŽÍ A SLUŽBY**

---

Platby kartou jsou jednoduché a jde o nejběžnější způsob použití karty. Platba kartou může probíhat dvěma způsoby:

**Platba prostřednictvím elektronického terminálu**, kde je informace ke kartě načtena z magnetického proužku anebo z čipu na kartě. Transakce je stvrzena zadáním správného PINu nebo podpisem na účtence z terminálu.

**Platba na tzv. imprinteru** – prostřednictvím mechanického snímače je přenesen embosovaný údaj na papírovou účtenku, která je následně doplněna o další údaje o transakci. Tento typ transakcí neumožňují karty Visa Electron a Maestro.

- Z bezpečnostních důvodů je obchodník oprávněn požádat o předložení Vašeho průkazu totožnosti. Druh a číslo průkazu pak může poznamenat na okraji účtenky.
- V případě pochybností o Vašem oprávnění nakládat s kartou může obchodník transakci odmítnout. Například pokud zadáte chybně PIN (můžete provést dva opravné pokusy) nebo pokud podpis na účtence nesouhlasí s podpisem na rubu karty.
- Po třetím chybném pokusu zadání PINu dochází k zablokování transakcí s použitím PINu. Pro odblokování volejte vždy Klientskou linku.
- Pokud by došlo k zadržení Vaší karty u obchodníka, trvejte na tom, aby obchodník před Vámi zadrženou kartu znehodnotil jejím přestřížením.
- Doporučujeme Vám vždy si uchovat kopii účtenky pro případnou reklamaci a následně zkontrolovat správnost transakce na výpisu z účtu.

**TIP**

**U některých obchodníků můžete být požádáni o podpis na podpisovou plochu pokladního terminálu, Váš podpis je poté přenášen elektronicky.**

**Platíte-li kartou UniCredit Bank, nebojte se obchodníka zeptat na slevu. Vyjednali jsme pro Vás zajímavé podmínky u vybraných obchodníků, u některých celoročně, někde jen v určitých obdobích. Kdykoli se zeptejte v Čedoku nebo knihkupectvích NeoLuxor.**

## **VYBÍREJTE SI HOTOVOST Z BANKOMATU**

Hotovost lze vybrat z kteréhokoli bankomatu označeného stejným logem jako je na Vaší kartě. Pro tuto transakci potřebujete vždy znát svůj PIN. Při výběru hotovosti z bankomatu dbejte instrukcí uvedených na obrazovce.

Kartu a peníze odeberte bez zbytečného prodlení. Bankomat má zpravidla nastaven časový interval, po jehož uplynutí neodebranou kartu nebo hotovost z bezpečnostních důvodů zadrží.

- Pokud zadáte PIN chybně, bankomat Vám umožní provést dva opravné pokusy. Nebudou-li úspěšné, nebudete moci provádět další transakce kartou. V tomto případě kontaktujte vždy Klientskou linku banky.
- Dbejte na to, aby nikdo nesledoval zadání PINu, klávesnici zakryjte tělem nebo druhou rukou.
- Dokud nejsou peníze vyplaceny, můžete svou transakci kdykoli zrušit stiskem tlačítka ZRUŠIT/CANCEL. Transakce bude stornována a karta Vám bude vrácena.
- Jestliže máte podezření, že bankomat není v pořádku, transakci neprovádějte nebo ji přerušte.
- U některých bankomatů jsou umožněny další funkce jako např. ověření zůstatku na účtu, dobítí předplatného kreditu mobilních operátorů, vytištění lístků na kulturní představení apod. Při provádění všech operací postupujte velmi obezřetně.

**TIP**

**UniCredit Bank poskytuje výhody celoevropské banky, a proto jsou výběry z bankomatů v rámci UniCredit Group zpoplatněny jako výběry z bankomatů české UniCredit Bank.**

- Ve většině zemí platí maximální limity pro jednu transakci hotovostního výběru z bankomatu. V EU se tato částka pohybuje kolem 200 EUR. Proto při zadání výše transakce vybírejte nejlépe z přednastavených hodnot částek transakce.

Seznam rozmístění bankomatů UniCredit Bank naleznete na stránkách [www.unicreditbank.cz](http://www.unicreditbank.cz), informace o bankomatech v ČR na [www.bankovníkarty.cz](http://www.bankovníkarty.cz), o bankomatech po celém světě na [www.visa.com](http://www.visa.com) a [www.mastercard.com](http://www.mastercard.com) pod názvem ATM Locator.

---

## **VYBÍREJTE SI HOTOVOST NA PŘEPÁŽCE BANKY A VE SMĚNÁRNÁCH**

---

Hotovost lze vybrat na přepážce kterékoli banky a ve směnárnách (tzv. služba Cash Advance) označených stejným logem jako je na Vaší kartě. Vybíraná hotovost je vyplacena v měně té země, ve které je služba poskytnuta.

Postup transakce je obdobný jako při placení v obchodech za zboží či služby. Jediným rozdílem je povinnost předložit průkaz totožnosti (občanský průkaz nebo cestovní pas).

Poplatek za tuto službu Vám zaúčtuje Vaše banka spolu s transakcí Cash Advance.

---

## **VKLÁDEJTE HOTOVOST PROSTŘEDNÍM BANKOMATU UNICREDIT BANK**

---

Většina bankomatů UniCredit Bank nabízí zcela ojedinělou službu vkladu hotovosti. Vkládat můžete bankovky jakékoli měny, kterou banka přijímá. Postačí Vám pouze karta UniCredit Bank se zadáním PIN pro identifikaci, a pak můžete vkládat ve prospěch jakéhokoli účtu v UniCredit Bank.

### **TIP**

**Vklad je Vám připsán na účet nejpozději během následujícího pracovního dne, jakmile banka provede tzv. komisionální přepočtení vložené hotovosti.**

## OBJEDNÁVEJTE SI ZBOŽÍ A SLUŽBY PO TELEFONU NEBO POŠTOU

Pomocí karty si můžete jednoduše objednat zboží a služby telefonicky nebo poštou. Předpokladem je povolení transakcí bez přítomnosti karty na Klientské lince.

### TIP

**Před potvrzením objednávky vždy pečlivě zvažte, jestli je obchodník důvěryhodný, jestli například zveřejňuje svou úplnou adresu a reklamační podmínky.**

## OBJEDNÁVEJTE SI ZBOŽÍ PŘES INTERNET

Nakupování přes internet se stalo běžnou součástí každodenního života. Protože se jedná o relativně anonymní transakce, dodržujte všechna bezpečnostní pravidla pro platbu platební kartou.

Pokud budete chtít kartu k těmto účelům použít, povolte napřed internetové transakce prostřednictvím Klientské linky a požádejte o vydání 3D Secure hesla pro transakce na internetu. Po provedení transakce doporučujeme kartu opět uzamknout.

### TIP

**Několik rad pro transakce platební kartou na internetu:**

- **Platěte pouze u důvěryhodných obchodníků – ověřte si spolehlivost obchodníka.**
- **Kartu používejte pouze na stránkách, které mají zabezpečený přenos dat (tzv. SSL protokol) – v adresním řádku internetového prohlížeče se zobrazí <https://> a ikonka visacího zámku (její umístění záleží na typu prohlížeče).**
- **Stránky jsou označeny logy kartových asociací.**



- **Nikdy neuvádějte PIN platební karty, ani čísla účtů a bankovní hesla.**
- **Věnujte velkou pozornost zadávaným údajům, v některých případech doporučujeme vynechat diakritiku (u zahraničních obchodníků).**
- **U zahraničních obchodů si předem ověřte možnost zaslání zboží do ČR.**

---

## REZERVUJTE SI UBYTOVÁNÍ NEBO SI PŮJČTE AUTOMOBIL

---

Pokud jedete na dovolenou, chcete si rezervovat ubytování nebo půjčit automobil, nastavte si možnost provádění telefonních či písemných objednávek. Povolení nastavíte prostřednictvím Klientské linky.

- U telefonické objednávky je nutné sdělit obchodníkovi informace o platební kartě, včetně tzv. CVV nebo CVV2 kódu, který je uveden za podpisovým proužkem na rubu platební karty (tři poslední číslice). Obchodník Vás může požádat také o sdělení korespondenční adresy k platební kartě.
- Nezapomeňte si vždy vyžádat potvrzení o provedené rezervaci ubytování nebo automobilu.



### TIP

**Pokud se z jakýchkoli důvodů nedostavíte do hotelu nebo nevyzvednete automobil, kontaktujte včas obchodníka a požádejte o zrušení rezervace. V případě, že tak učiníte pozdě nebo vůbec, je podle mezinárodních pravidel obchodník oprávněn naúčtovat Vám částku, která odpovídá jednodennímu půjčovnému za vozidlo nebo ceně ubytování za jednu noc.**

---

## DOMLUVTE SI SLUŽBU RYCHLÉHO ODHLÁŠENÍ Z HOTELU

---

Služba rychlého odhlášení z hotelu (tzv. služba Express Check-Out) Vám v případě, kdy budete nuceni náhle opustit hotel, umožní řádně zaplatit svůj hotelový účet. Dohodněte si tuto formu placení již při Vašem příjezdu.

Po Vašem odjezdu vyplní pracovník hotelu obvyklým způsobem stvrzenku, kde místo Vašeho podpisu uvede text S.O.F. - Express Check-Out. Originál Vám hotel zašle poštou.

## TIP

**Pokud po Vašem odjezdu hotelová recepce dodatečně zjistí, že účtovaná částka nepokryla veškeré náklady (telefonní hovory, konzumace z mini-baru apod.), je hotel oprávněn doúčtovat zjištěný rozdíl formou transakce Late Charge, ve které je místo Vašeho podpisu uvedeno Late Charge. Kopii účtenky Vám hotel zašle na Vaši adresu a transakci zaúčtuje.**

## PŘIPOJTE KE SVÉ KARTĚ DRUHÝ ÚČET

Máte-li v bance vedeny dva účty v různých měnách, připojte si je oba k jedné platební kartě. V případě, že budete v zahraničí, bude Vám částka transakce účtována z cizoměnového účtu. Vy tak minimalizujete riziko výkyvu kurzu. Toto řešení je vhodné především v případě, že máte příjmy v cizí měně, je totiž nutné, aby pro provedení transakce byl dostatek finančního krytí na příslušných účtech.

## TIP

**Ke kartě Visa Classic máte připojený účet v korunách a EUR. Při cestě do Německa budete mít transakce účtovány k tíži účtu v EUR bez jakéhokoli přepočtu, tedy v poměru 1:1. Transakce v České republice se budou účtovat na účet v CZK.**

## JAK PROBÍHÁ ZÚČTOVÁNÍ TRANSAKČÍ A POPLATKŮ

- Všechny transakce uskutečněné kartou jsou účtovány na vrub účtů, ke kterým byla karta vydána, jakmile o nich obdrží banka zprávu z mezinárodní zúčtovací sítě.
- U karet vydaných k jednomu účtu dochází k zaúčtování transakce na tento účet buď ve výši transakce nebo ve výši transakce, přepočtené podle kurzu deviza prodej ze dne zaúčtování transakce. Pokud banka nemá měnu transakce uvedenou ve vlastním kurzovním lístku, využije hodnotu transakce v USD nebo EUR, kterou obdrží od společnosti MasterCard nebo Visa.
- U karty, která je vydána k účtům v jiných měnách, dochází k zatížení účtu podle měny transakce. Banka zaúčtuje transakci na účet v Kč, pokud došlo k transakci v Kč. Jestliže proběhla transakce v cizí měně, bude transakce zaúčtována z účtu v cizí měně. Banka vždy přepočítává transakci přes Kč dle platného kurzovního lístku banky.

- O všech transakcích uskutečněných prostřednictvím karty jste průběžně detailně informováni ve výpisech z účtu nebo v rámci aplikace internetového bankovníctví.
- Všechny poplatky jsou účtovány podle sazebníku banky platného ke dni poskytnutí služby nebo zúčtování transakce.
- Za zboží uhrazené kartou, které chcete vrátit nebo vyměnit, případně za zaplacenou, avšak neprovedenou službu, nelze od obchodníka požadovat navrácení hotovosti. Ke zrušení nebo změně původní částky placené kartou vystaví obchodník buď dodatečnou nebo tzv. credit účtenku, jejíž částka Vám bude připsána zpět na účet.

---

## **JAK POSTUPOVAT PŘI ZTRÁTĚ NEBO ODCIZENÍ KARTY**

---

**Co nejrychleji volejte naši Klientskou linku 800 122 221, ze zahraničí volejte +420 221 118 540.**

**Případně kontaktujte linku +420 224 221 017, která je Vám nepřetržitě k dispozici pro blokaci karty.**

Není-li možné kontaktovat přímo naši banku, oznamte ztrátu/odcizení karty kterékoli jiné členské bance asociace Visa nebo MasterCard.

### **TIP**

**Pro Vaše pohodlí Vám doporučujeme zadat kontaktní telefonní linky do mobilního telefonu nebo při sobě nosit papírovou kartičku s uvedenými telefonními čísly. Tyto telefony naleznete také na internetových stránkách [www.unicreditbank.cz](http://www.unicreditbank.cz).**

Po nahlášení ztráty/odcizení bude karta neodvolatelně zablokována. Odcizení Vaší karty zároveň vždy oznamte místní policii a popište okolnosti, za kterých k němu došlo.

## **ODPOVĚDNOST ZA NEOPRÁVNĚNÉ TRANSAKCE**

Jako držitel karty odpovídáte za všechny autorizované transakce, škody a náklady vzniklé zneužitím karty až do okamžiku nahlášení blokace karty na Klientské lince, přičemž Vaše odpovědnost je snížena za neautorizované transakce na částku 150 EUR. Pokud byl při transakcích ztracenou/odcizenou kartou použit Váš PIN, zodpovídáte za všechny transakce, škody a náklady, a to i po nahlášení blokace karty.

### **TIP**

**Minimalizujte riziko škody, kterou byste mohli utrpět zneužitím odcizené karty. Pořiďte si pojištění SAFE, které se vztahuje na transakce s použitím PINu a internetové transakce a nejen to, pojištění SAFE platí také pro případnou ztrátu mobilu, osobních dokladů a dalších osobních věcí.**

## **JAK POSTUPOVAT PŘI ZTRÁTĚ KARTY V ZAHRANIČÍ?**

### **Pomůže mi banka?**

UniCredit Bank Vám je připravena pomoci v tíživé situaci i v zahraničí. Kontaktujte vždy naši Klientskou linku a domluvte se na způsobu pomoci. Můžeme Vám nabídnout:

- Vydání náhradní platební karty, tzv. Emergency Card
- Zaslání náhradní hotovosti, tzv. Emergency Cash
- Zaslání nové platební karty po blokaci karty původní

O zprostředkování těchto služeb můžete požádat také prostřednictvím většiny členských bank Visa nebo MasterCard (aktuální čísla na Emergency Service příslušné destinace naleznete na adrese [www.visa.com](http://www.visa.com), sekce Services/Lost Cards nebo na adrese [www.mastercard.com](http://www.mastercard.com), sekce Emergency Services).

### **TIP**

**Doporučujeme Vám kontaktovat Klientskou linku UniCredit Bank +420 221 118 540, která Vám pomůže zvolit to nejlepší řešení.**

## JAK VYUŽÍT DOPLŇKOVÉ SLUŽBY K DEBETNÍ KARTĚ

### Pojištění TRAVEL

Pro držitele karty Visa a MasterCard je součástí karty základní cestovní pojištění; držitel karty Visa Electron a Maestro má možnost cestovní pojištění dokoupit. Za velmi výhodnou cenu si můžete pro své rodinné příslušníky, kteří s Vámi cestují do zahraničí, zakoupit rozšířené cestovní pojištění. Pojištění zahrnuje léčebné výlohy, asistenční služby, pojištění ztráty, zcizení a poškození zavazadel, pojištění odpovědnosti, ale i pojištění letních i zimních sportů a další pojištění, včetně pojištění spolucestujících zvířat. Bude Vám zajištěna pojistná ochrana při pracovních i soukromých cestách a pobytu v zahraničí až po dobu 90 po sobě jdoucích kalendářních dnů.

**TIP**

**Zavolejte na Klientskou linku a již zítra můžete vyrazit na výlet nebo dovolenou bez zbytečných obav.**

### Pojištění SAFE

Za velmi výhodných podmínek si můžete sjednat pojištění zneužití karty v případě její ztráty nebo odcizení. Pojistíte si tak i transakce, při nichž zadáváte PIN a rovněž transakce přes internet. Za velmi nízkou měsíční cenu tak získáte velmi vysokou pojistnou ochranu. Navíc získáte pojištění pro případnou ztrátu mobilního telefonu společně s platební kartou.

**TIP**

**Zavolejte na Klientskou linku a zajistěte větší bezpečí Vašim penězům na účtu. Pojištění zneužití karty poskytuje ochrannou lhůtu na 96 hodin před nahlášením blokace karty.**

### Priority Pass

Priority Pass je nadstandardní služba, která Vám umožní přístup do více než 500 speciálních letištních salónek ve více než 90 zemích po celém světě, ve kterých můžete trávit chvíle při čekání na letadlo. Zde lze využít telefonních služeb, počítače, občerstvení a jiné služby. Podrobnější informace získáte na stránkách společnosti [www.prioritypass.com](http://www.prioritypass.com).

**TIP**

**Porovnejte si internetové ceny služeb Priority Pass naší cenou této klubové služby. Pro její sjednání volejte naši Klientskou linku.**

## Členství v International Airline Passengers Association (IAPA)

IAPA je mezinárodní organizace poskytující služby a výhody u svých členů, kterými jsou rozsáhlé sítě hotelů a autopůjčoven. Mezi poskytované výhody patří např. až 50% slevy z cen ubytování v síti více než 80 tisíc hotelů po celém světě, až 30% slevy v autopůjčovnách. Podrobnější informace o IAPA získáte na stránkách společnosti [www.iapa.com](http://www.iapa.com).

---

## JAK VYUŽÍVAT KLIENTSKÝ SERVIS

---

- Chcete-li provést libovolné změny nebo získat informace o své kartě, stačí zavolat na bezplatnou **Klientskou linku 800 122 221**. Ze zahraničí volejte **+420 221 118 540**. Tato čísla jsou v provozu od 7.00 do 22.00 hodin 7 dní v týdnu.
- Máte-li mobilní klíč a nebo TOKEN, připravte si jej pro rychlejší validaci
- V případě nouze (zablokování karty při ztrátě či odcizení) a mimo výše uvedenou pracovní dobu volejte **+420 224 221 017**.
- Naše internetové stránky: [www.unicreditbank.cz](http://www.unicreditbank.cz)

### Co všechno pro Vás může klientská linka zajistit

- Aktivaci karty
- Objednání nebo zrušení doplňkových služeb
- Podrobnosti o transakcích či limitech
- Podání reklamace nebo stížnosti
- Blokaci karty
- Informace o cenách a úrokových sazbách
- Sjednání pojištění TRAVEL nebo SAFE
- Sjednání doplňkové služby IAPA a Priority Pass

Klientská linka je servisní linkou pouze pro držitele karty, proto je každý volající nejprve identifikován. V souladu s obchodními podmínkami je hovor nahráván a archivován.

---

**UniCredit Bank Czech Republic, a.s.**

Na Příkopě 858/20

111 21 Praha 1

**[www.unicreditbank.cz](http://www.unicreditbank.cz), tel.: 800 144 441**

 **UniCredit Bank**