

**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 ujednáno, že odchýlná ujednání ve smlouvě mají před zněním obchodních podmínek přednost.

## 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) s klientem (dále také jako „majitel účtu“), kterou je možné uzavřít v písemné podobě na kterékoli pobočce banky nebo elektronicky prostřednictvím internetbankingu.
2. Banka vydává: elektronickou platební kartu s bezkontaktní technologií **Maestro Contactless**, platební karty s bezkontaktní technologií **Mastercard Debit Contactless, Mastercard Business Contactless, Mastercard GOLD Contactless, Visa Classic payWave, Visa Business payWave a Visa Gold payWave**. 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 Maestro Elektron Chip a embosovanou platební kartu Mastercard Standard Chip, Mastercard Standard Contactless a virtuální kartu Fio NFC karta v mobilu.
3. Banka je oprávněna navrhnout klientovi změnu smlouvy o vydání platební karty (dále také jako „smlouva“) 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 podmínek 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. Účinností nových podmínek končí účinnost 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).

## 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 o vydání platební karty (dále jen „smlouva“). 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 povinná) 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. Zmocnění dle předchozí věty však nezakládá bance automaticky povinnost poskytnout držiteli karty informace o transakcích na účtu či povinnost poskytnout držiteli karty výpis z účtu; banka má však takové informace či podklady právo držiteli karty poskytnout.
  - 1a. Majitel účtu bere rovněž na vědomí, že banka vydá platební kartu jen za předpokladu, že na účtu, ke kterému se platební karta vydává, bude alespoň minimální zůstatek.
2. Platební karta se vydává na jméno a je nepřenositelná. Držitel platební 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 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. Držiteli bude za nedoručenou kartu účtován poplatek za úschovu vrácené zásilky dle platného Ceníku banky. Následně si tuto platební kartu 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. Banka vydává platební karty obvykle s dobou platnosti 4 roky.
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 zaslána na adresu, která je uvedena jako kontaktní adresa v evidenci banky. Aktivaci nově vydané platební karty její držitel provede dle čl. III podmínek. Aktivací 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). Automatické vydání některého typu platební karty může být zpoplatněno dle platného ceníku banky.
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 jakéhokoli 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, 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, a to volbou vlastního PIN. Aktivaci platební karty 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 PIN 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.
4. 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).
5. Všechny platební karty banky 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.
6. 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:



7. 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.
- 7a. 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.
8. 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.
9. Platební karta nesmí být použita k transakcím, které by byly v rozporu se zákonem platným v místě provedení transakce.
10. 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.
11. 3D Secure je standardizovaný bezpečnostní protokol používaný při platbách prostřednictvím platební karty na Internetu u obchodníků označených logy Mastercard SecureCode nebo Verified by Visa. Při použití tohoto bezpečnostního protokolu jsou platební transakce autorizovány také jednorázovým kódem, který je v průběhu platby zaslán ve formě SMS. Telefonní číslo, na které je jednorázový kód zaslán (dále též jen „telefonní číslo pro 3D Secure“), je nastaveno držiteli platební karty jedním z těchto způsobů:
  - a) automaticky bankou při aktivaci příslušné platební karty v internetbankingu, má-li klient zřízen přístup do internetbankingu a zároveň nastavené telefonní číslo pro zaslání autorizačních SMS kódů (takto nastaveným telefonním číslem je aktuální telefonní číslo držitele platební karty pro zaslání autorizačních SMS kódů evidované bankou), nebo
  - 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.

Umožňuje-li to banka, telefonní číslo pro 3D Secure si může držitel platební karty zvolit prostřednictvím internetbankingu při aktivaci této služby, a následně ho může prostřednictvím internetbankingu i měnit. Banka je oprávněna (ne však povinna) umožnit držiteli platební karty zvolit a měnit si telefonní číslo pro 3D Secure i osobně na pobočce banky (písemně). Změní-li držitel karty telefonní číslo pro zaslání autorizačních SMS kódů, banka je oprávněna (ne však povinna) 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).

#### **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 zasláných 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 nebo odcizení. Pokud i přes uvedené dojde ke ztrátě, odcizení, zneužití nebo neautorizovanému 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 nové 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 osobu.
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 písemně 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 nebo Verified by Visa.

#### **Iv. 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 zaslané 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). Banka ve varovném oznámení a upozornění zasílaném prostřednictvím e-mailu nebo sms nebude z bezpečnostních důvodů uvádět své konkrétní kontaktní údaje.
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 varování spojené s certifikátem (vypršely nebo nedůvěryhodný certifikát nebo certifikát vydaný pro jinou instituci než 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 XP 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 otevíraných 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 používal 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, Windows Phone 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, Windows Phone Store, 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 oeznamovat 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, výdělky, odměny, půjčky či investice, velmi levné zboží atd.,
  - g) v případě e-mailu zaslání 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. 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 povinna) 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 rozlišuje pro všechny typy platebních karet následující limity: 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**). NET limit a MO/TO limit jsou podlimity POS limitu. Tyto podlimity je možné nastavit maximálně do výše POS limitu. **Transakce platební kartou je možné realizovat do výše aktuálně nastaveného denního/týdenního limitu, a to pouze za předpokladu, že v součtu za všechny transakce provedené platební kartou nedojde k překročení aktuálně platného celkového limitu platební karty.**

2. Ke každému z limitů platebních karet banka nastavila defaultní (počáteční) denní limit ve výši 20.000,- Kč (slovy: dvacet tisíc korun českých) a týdenní limit ve výši 50.000,- Kč (slovy: padesát tisíc korun českých). 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 typu platební karty, následovně:
  - a) v případě platebních karet Maestro Elektron Chip, Mastercard Standard Chip, Maestro Contactless, Mastercard Debit Contactless, Mastercard Standard Chip Contactless a Visa Classic payWave je celkový denní limit stanoven bankou do maximální výše 100.000,- Kč (slovy: jedno sto tisíc korun českých) a celkový týdenní limit je stanoven do maximální výše 300.000,- Kč (slovy: tři sta tisíc korun českých);
  - b) v případě platebních karet Mastercard Business Contactless, Visa Business payWave je celkový denní limit stanoven bankou do maximální výše 200.000,- Kč (slovy: dvě stě tisíc korun českých) a celkový týdenní limit je stanoven do maximální výše 600.000,- Kč (slovy: šest set tisíc korun českých);
  - c) v případě platebních karet Mastercard GOLD Contactless, Visa Gold payWave je celkový denní limit stanoven bankou do maximální výše 400.000,- Kč (slovy: čtyři sta tisíc korun českých) a celkový týdenní limit do maximální výše 1.000.000,- Kč (slovy: jednoho milionu korun českých).
4. Majitel účtu/držitel platební karty může prostřednictvím písemné žádosti či internetbankingu nastavit denní a týdenní limity platební karty v závislosti na typu platební karty odlišně od defaultních limitů nastavených podle odstavce 2 tohoto článku. 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** (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 všechny typy platebních karet je možné nastavit ATM limit, NET limit a MO/TO limit ve výši od 0,- Kč, POS limit je možné nastavit ve výši od 500,- Kč.
6. Individuální navýšení maximálních denních a týdenních limitů nad rozsah uvedený v předchozích odstavcích podléhá schválení banky. Žádost je možné podat písemně nebo prostřednictvím internetbankingu. 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.
7. Banka si vyhrazuje právo měnit limity uvedené v tomto článku, včetně snížení nastavených limitů, a to i individuálně ve vztahu ke konkrétní platební kartě. Důvodem případného individuálního snížení limitů ze strany banky může být zejména porušení smlouvy, podmínek, Obchodních podmínek, výkon rozhodnutí nebo exekuce, vydání rozhodnutí dle insolvenčního zákona o způsobu řešení úpadku držitele karty či majitele účtu, k němuž je platební karta vydána, zvýšení rizika neschopnosti splácení závazků majitelem účtu/držitelem karty, apod.; Obchodními podmínkami se rozumí Obchodní podmínky pro zřizování a vedení účtů vydané bankou, nebo Obchodní podmínky k Rámcové smlouvě o poskytování platebních služeb, vydané bankou, 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. Po pominutí původních důvodů pro snížení limitu je banka oprávněna, ne však povinna, i bez žádosti držitele platební karty či majitele účtu upravit limity na hodnoty platné před jejich snížením ze strany banky. Pokud je dispozice s peněžními prostředky na účtu z jakéhokoli 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 dvojnásobku životního minima), banka je oprávněna, ne však povinna, 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 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, 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 z důvodu zanedbání ochrany osobních bezpečnostních prvků v plném rozsahu.
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, které bance oznámil držitel karty (příčemž 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.

### **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 (např. pojištění právní ochrany řidiče motorového vozidla sjednaného u pojišťovny D.A.S. Rechtsschutz AG prostřednictvím D.A.S. Rechtsschutz AG, pobočka pro ČR) 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 při přepočtu na měnu účtu používají kurzy vyhlášené bankou platné v den zúčtování platební transakce. Pokud není měna platební transakce uvedena v kurzovním lístku banky, pak se použije výše uvedený přepočtený částku, kterou banka obdrží z karetní asociace. Majitel účtu nebo držitel platební karty získá historii kurzovního lístku banky po přihlášení se do internetbankingu, případně na základě písemné žádosti.
3. Zvolí-li držitel karty při provedení platební transakce v jiné měně než CZK možnost zúčtování v CZK, přepočtení je provedeno přímo obchodním místem, a to za použití kurzu daného obchodního místa (kurz a přepočtená částka do CZK jsou uvedeny na stvrzence). Držitel karty bere na vědomí, že případný kurzový rozdíl oproti kurzu banky nelze v takovém případě reklamovat. Banka upozorňuje, že zvolení takové „služby“ (v zahraničí označována např. jako DCC nebo Dynamic Currency Conversion) může být (a obvykle i je) pro klienta významně nevýhodné.
4. 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.
5. 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.
6. Po provedení (autorizaci) platební transakce do dne 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.
7. **UPOZORNĚNÍ NA PRŮBĚH AUTORIZACE PLATBY REALIZOVANÉ PROSTŘEDNICTVÍM ÚČTŮ VEDENÝCH V JINÉ MĚNĚ NEŽ JE MĚNA DANÉ TRANSAKCE**

Pokud je obdržen 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.

8. 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 dne jejího zúčtování na účtu zablokována dle odst. 6 tohoto článku, a v částce, která je následně zúčtována dle odst. 2 a 3 tohoto článku.

## X. Reklamacce platebních transakcí, mimosoudní řešení spotřebitelských sporů

1. Držitel platební karty má právo na bance žádat prošetření zúčtovaných transakcí provedených platební kartou, a to písemně na příslušném formuláři, jež obdrží na kterékoliv pobočce banky, dále zejména s kopiemi účtenek, případným dokladem o odvolání transakce, resp. souhlasu s transakcí, vyjádřením majitele účtu atd. Držitel platební karty bere na vědomí, že o reklamaci rozhoduje banka jako vydavatel karty. Při vyřizování reklamacce platební transakce bude banka posuzovat, zda držitel platební karty splnil všechny podmínky, tj. zejména zda byly dodrženy termíny pro hlášení reklamacce, povinnosti vyplývající z podmínek (např. závažné porušení ochrany bezpečnostních prvků platební karty).
2. Banka v souladu s pravidly karetních asociací do 15 pracovních dnů po obdržení reklamacce, v odůvodněných případech nejdéle do 35 pracovních dnů, informuje držitele platební karty o vyřízení reklamacce.
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 reklamacce a dodat dokumentaci vztahující se k reklamované transakci vyžádanou bankou. Držitel karty/majitel účtu odpovídá bance za škodu, kterou bance způsobí porušením povinnosti podle předchozí věty.
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 ode dne 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 ode dne 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, 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 reklamacce sporné platební transakce s podezřením na zneužití platební karty (např. padělek platební karty, zneužití na Internetu nebo v bankomatu), platební kartou, 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 dnem 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 do 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 pojišťování kurzů prostředkovatelem 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 podléhající bankovnímu tajemství v požadované formě, a dále poskytnout případnou jinou požadovanou součinnost.
4. Majitel účtu/držitel platební karty berou na vědomí, že jejich platební karta je automaticky zařazena do věrnostního programu Mastercard Priceless Specials za těchto podmínek <https://www.fio.cz/bankovni-sluzby/platebni-karty/bonusovy-program>, a to při vydání platební karty, jakož i při vydání každé další platební karty. Majitel účtu/držitel platební karty jsou oprávněni se z účasti na programu odhlásit, a to způsobem a v souladu s podmínkami stanovenými v podmínkách dle předchozí věty.

## 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, 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 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.
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 trvalé omezení platnosti platební karty. Banka nenesे 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 nebo zneužitou platební kartou přechází na banku po trvalém omezení platnosti platební karty, kterou banka provede neprodleně po nahlášení ztráty, odcizení či zneužití 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 znovu 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 nenesе 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 povinnosti 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 nenesе 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 nebo elektronicky) držitele platební karty a oznámí mu důvody dočasné blokace jeho platební karty a dohodne s ním další postup, např. změnu na trvalou blokaci. 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 pobočce 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 držitele platební karty zajistí k vydané platební kartě sjednání pojištění k platebním kartám (krádeže/ztráty platební karty), a to ve spolupráci s Českou pojišťovnou ZDRAVÍ a.s., cestovní pojištění v spolupráci s Českou pojišťovnou, a.s., či pojištění právní ochrany řidiče motorového vozidla ve spolupráci s pojišťovnou D.A.S. Rechtsschutz AG prostřednictvím D.A.S. Rechtsschutz AG, pobočka pro ČR. 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“). Nevyplyvá-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 obdobné 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, Exclusive či Gold, není-li stanoveno bankou jinak. Nevyplyvá-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 dle čl. III. podmínek, 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 do vydání nové 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. K vydaným platebním kartám Mastercard GOLD Contactless a Visa GOLD payWave banka automaticky zajišťuje pro držitele platební karty ve spolupráci s Generali Česká pojišťovna a.s. cestovní pojištění varianty GOLD. K ostatním platebním kartám banka zajistí sjednání pojištění pouze způsobem uvedeným v odst. 4 tohoto článku.
6. Pojištění právní ochrany řidiče motorového vozidla pojišťovny D.A.S. Rechtsschutz AG prostřednictvím D.A.S. Rechtsschutz AG, pobočka pro ČR je možné sjednat jako typ A či typ B, není-li stanoveno bankou jinak. Nevyplyvá-li z příslušné smlouvy či žádosti jinak, v případě sjednání pojištění právní ochrany řidiče motorového vozidla majitel účtu prohlašuje, že se seznámil a zavazuje se seznámit držitele platební karty před uzavřením smlouvy s obsahem Pojistných podmínek pro pojištění právní ochrany (obecné a zvláštní části) a s dalšími relevantními informačními materiály, jež obsahují bližší podmínky a další nezbytné informace k pojištění právní ochrany řidiče motorového vozidla. Pojištění je sjednáváno minimálně na pojistné období jednoho roku, pokud nedojde ke zrušení pojištění trvalým omezením platební karty nebo uplynutím doby platnosti platební karty (bez automatického vydání nové platební karty), nebo z důvodu pozastavení či ukončení sjednávání tohoto druhu pojištění ze strany banky (o tomto je klient informován); dojde-li k prodloužení pojištění (k prodloužení dochází automaticky, nezamezí-li se prodloužení způsobem dle smlouvy či podmínek), pojistné období se prodlužuje o další rok. Změna varianty pojištění z typu A na typ B je účinná od počátku prvního dne kalendářního měsíce následujícího po měsíci, ve kterém došlo k sjednání změny pojištění, a nově upravené pojištění je sjednáno na pojistné období jednoho roku – v případě uvedené změny bude výše již uhrazeného poplatku za sjednání pojištění typu A poměrně upravena a částka převyšující upravenou výši poplatku bude vrácena majiteli účtu na jeho účet. Změna varianty pojištění z typu B na typ A je účinná od počátku prvního dne následujícího po posledním dni pojistného období, ve kterém došlo k sjednání změny pojištění. Ke zrušení pojištění dochází k poslednímu dni příslušného pojistného období, ve kterém došlo k sjednání zrušení pojištění. Informační kartička a nálepka označení vozidla je po sjednání pojištění dostupná na libovolné pobočce banky.
7. ZPP-PK, karnet, Pojistné podmínky pro pojištění právní ochrany 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.
8. 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.
9. 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.

#### **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 bance 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).

Podmínky byly vyhlášeny dne 6. 12. 2019. Podmínky nabývají účinnosti dnem 9. 12. 2019 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 10. 2. 2020 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.