



Banka inspirovaná klienty

PŘÍRUČKA pro držitele debetních karet Raiffeisenbank



eKonto

Vážený kliente,

blahopřejeme Vám k volbě mezinárodní čipové debetní karty Raiffeisenbank, vydané k Vašemu účtu. Děkujeme za důvěru projevenou naší bance. Svoji kartu můžete použít k bezhotovostní platbě za zboží nebo služby v celosvětové síti obchodních míst a k výběru hotovosti z bankomatů nebo na pobočkách bank s označením logy VISA, resp. VISA Electron, nebo MasterCard, resp. Maestro.

Tato příručka Vám podá informace a pokyny pro používání Vaší karty nejen za běžných podmínek, ale také v mimořádných situacích, ve kterých se můžete ocitnout. Tuto brožuru si po přečtení uschovejte – mnohé informace se Vám mohou hodit i později. Věříme, že se svou kartou budete spokojen, a že se stane Vaším každodenním nepostradatelným společníkem v České republice i při Vašich cestách v zahraničí.

Naše doporučení

1. Kartu neposkytujte k použití dalším osobám.
2. Pravidelně kontrolujte, zda jste kartu neztratili nebo vám nebyla odcizena. Pokud se tak stalo, kartu ihned blokujte na telefonní nonstop lince 800 900 900, pokud jste v zahraničí, volejte na číslo +420 417 941 444.
3. Zapamatujte si PIN kód a nikomu jej nesdělujte. Při zadávání PINu dbejte, aby jej nemohl nikdo vidět. Pokud svůj PIN zapomenete, požádejte svoji pobočku o opětovné vygenerování PINu. Ke kartám, které jsou vydávány automaticky jako obnovené, platí původní PIN, a není proto znovu zasílán.
4. Před podpisem účtenky vždy zkontrolujte všechny údaje, které obsahuje.
5. Chraňte čip i magnetický proužek karty před mechanickým poškozením a magnetický proužek navíc před zmagnetizováním (např. mobilním telefonem, počítačem, magnetickými uzávěry kabelek apod.).
6. Pečlivě čtěte a kontrolujte výpisy z účtu. V případě jakýchkoliv nesrovnalostí se co nejdříve obraťte na pracovníka banky a požádejte o prověření sporné transakce.
7. Ve svém vlastním zájmu informujte banku o změně osobních údajů, především kontaktní adresy a telefonního čísla, na kterém by vás banka mohla kontaktovat.

OBSAH

Obdržel jsem debetní kartu – co dál?	4
Platím v obchodech	4
Vybírám z bankomatu	6
Platím na internetu	7
Cestuji do zahraničí	7
Jak se mám chránit před zneužitím karty?	8
Jak mám postupovat v případě ztráty nebo odcizení karty?	11
Proč nemohu zaplatit nebo vybrat hotovost z bankomatu?	13
Další způsoby použití karty	13
Použití karty spojené s ubytováním v hotelu a poskytnutím služeb	15
Reklamace transakcí	16
Doplňkové služby	16
Důležitá telefonní čísla a kontakty	17

OBDRŽEL JSEM DEBETNÍ KARTU – CO DÁL?

1. Zkontrolujte, zda je na kartě uvedeno správně vaše jméno, příjmení a další údaje (titul, obchodní jméno apod.). V případě nesrovnalostí to oznamte na infolince 800 900 900.
2. Svoji kartu aktivujte buď prostřednictvím Klientského systému nebo telefonicky. Pokud potvrzujete převzetí karty v Klientském systému, pak tuto možnost naleznete v menu – Platební karty/ Potvrzení převzetí PK. Převzetí karty potvrzujete zadáním certifikačního kódu. Pro telefonickou aktivaci použijte číslo infolinky 800 900 900. Pro volání ze zahraničí použijte +420 417 941 444.
3. Při telefonickém kontaktu je nutné uvést číslo karty a telefonní bankéř vás vyzve k nahlášení certifikačního kódu. Aktivovanou kartu podepište v podpisovém proužku.
4. Pořídte si zřetelnou fotokopii obou stran karty a pečlivě uschovejte pro případ, že by vám byla karta odcizena.
5. Zadejte si telefonní čísla 800 900 900 a +420 417 941 444 do svého mobilního telefonu pro případ nahlášení ztráty nebo odcizení karty, abyste mohli svou kartu účinně blokovat.
6. Máte-li sjednáno cestovní pojištění, doporučujeme vám nosit s kartou i asistenční kartičku pojištění. V případě nouze volejte asistenční pomoc a řiďte se pokyny operátora. Doporučujeme vám zadat si telefonní číslo na non-stop asistenční službu UNIQA (+ 420) 296 333 696 do svého mobilního telefonu.
7. Při telefonátu buďte připraveni uvést číslo pojistné smlouvy, jméno a příjmení pojištěného, dále kde se pojištěný nachází (jméno nemocnice, adresa, kontaktní telefon) a co se stalo.
8. Aktuální informace naleznete na internetových stránkách banky www.rb.cz.

PLATÍM V OBCHODECH

Placení kartou u obchodníka může probíhat dvěma způsoby:

a) Přes elektronický platební terminál – POS

1. Obchodník sejme údaje z magnetického proužku vaší karty snímačem platebního terminálu. Jedná-li se o čipový terminál, je pro získání údajů z vaší karty využit čip.
2. V případě, že je terminál vybaven klávesnicí (PIN Pad), můžete být obchodníkem požádáni o zadání PIN kódu.
3. Platební terminál provede autorizaci platby a tisk účtenky.
4. Předloženou účtenku zkontrolujte, zda údaje na ní vytištěné odpovídají skutečnosti a podepište ji shodně s podpisem uvedeným na podpisovém proužku na zadní straně karty.
5. Kopii účtenky uschovejte pro potřeby případné reklamace.

b) Přes mechanický snímač – imprinter

Pro platbu na imprinteru nelze použít elektronickou kartu VISA Electron a Maestro.

1. Obchodník překopíruje pomocí imprinteru vaši kartu na účtenku, doplní datum, cenu, měnu, ve které platba probíhá a předloží vám takto vyplněnou účtenku k podpisu.
2. Na účtence není dovoleno údaje škrtnat nebo přepisovat. Nesprávně vyplněnou účtenku nepodepisujte, požádejte obchodníka o vystavení nové a původní účtenku zničte.
3. Před podpisem účtenky pečlivě zkontrolujte, zda všechny údaje na ní uvedené odpovídají skutečnosti.
4. Chcete-li při placení, např. v restauraci, dát personálu spropitné, vyplňte na účtence kolonku Spropitné/Tips nebo původní částku zaokrouhlete a vepište do řádku Částka celkem/Total Amount.
5. Kopii účtenky uschovejte pro potřeby případné reklamace.

Na co si mám dávat pozor při platbě v obchodě?

1. Obchodník přijímající karty není oprávněn určovat minimální nebo maximální výši částky pro platbu kartou.
2. Pokud by došlo k zadržení vaší karty u obchodníka, trvejte na tom, aby obchodník před vámi zadrženou kartu znehodnotil jejím přestřížením.
3. Nikdy nepodepisujte nevyplněné prodejní doklady.
4. Pokud se váš podpis neshoduje s podpisovým vzorem na kartě, je obchodník oprávněn transakci zrušit.
5. Pokud zadáte PIN 3x špatně, bude vám karta vrácena a platbu budete muset provést jiným způsobem, např. zaplatit jinou kartou nebo hotovostní platbou.

Výměna a vrácení zboží

1. Pokud chcete zboží, které jste platili kartou, vrátit nebo vyměnit nebo požadujete vrácení peněz za služby, které vám nebyly poskytnuty a které jste již zaplatili kartou, pak nelze vyžadovat od obchodníka vrácení hotovosti.
2. Mohou nastat následující situace:
 - a) zboží vyměníte za jiné se stejnou cenou,
 - b) zboží vyměníte za jiné s vyšší cenou – obchodník vystaví dodatečnou účtenku na částku představující rozdíl mezi cenou původní a novou,
 - c) zboží vyměníte za jiné s nižší cenou – obchodník vystaví tzv. CREDIT účtenku na částku představující rozdíl mezi původní a novou cenou a peníze vám budou připsány na účet, ke kterému je vystavena vaše karta,
 - d) zboží vrátíte – obchodník vystaví CREDIT účtenku na původní částku transakce.

VYBÍRÁM Z BANKOMATU

Při výběru hotovosti z bankomatu dbejte instrukcí uvedených na obrazovce.

1. Vložte kartu do bankomatu.
2. Zadejte volbu jazyka, ve kterém chcete být obsluhováni.
3. Zadejte PIN kód.
4. Zadejte požadovanou výši vybírané částky a stiskněte tlačítko ENTER.
5. V případě potřeby máte možnost průběh transakce změnit stiskem tlačítka STORNO nebo zrušit stiskem tlačítka STOP.
6. Pokud transakce proběhne úspěšně, bankomat vám obvykle vrátí nejdříve vaši kartu a vzápětí vyplatí požadovanou hotovost.
7. Peníze i kartu odeberte bez zbytečného prodlení. Bankomat má zpravidla nastaven časový interval, po jehož uplynutí neodebranou kartu z bezpečnostních důvodů zadrží.
8. Nakonec vytiskne stvrzenku o provedené transakci, pokud jste ji požadovali. Stvrzenku přezkontrolujte a uschovejte pro potřeby případné reklamace.

Na co si mám dávat pozor při výběru hotovosti?

1. U bankomatu si nenechávejte od nikoho radit nebo pomáhat.
2. Při zadávání PIN kódu zastiňte rukou klávesnici, aby váš PIN nemohl být zaznamenán.
3. Přejete-li si vybrat z bankomatu vyšší částku, doporučujeme zadat tuto částku celou najednou použitím tlačítka JINÁ VOLBA a zadáním požadované částky.
4. Pokud zadáte PIN 3x špatně, bude vám karta vrácena a pro další výběry hotovosti, při kterých je vyžadován PIN, zablokována. Další transakce nebude možné provést do půlnoci příslušného dne (pro kartu s denními limity) nebo do půlnoci následující neděle (pro kartu s týdenními limity).
5. Pokud vám bankomat kartu nevrátí, ihned kartu zablokujte na telefonní nonstop lince 800 900 900 nebo na čísle +420 417 941 444, pokud jste v zahraničí.
6. Pokud vám bankomat nevydal správnou částku, obraťte se na pobočku vedoucí váš účet, na níž s vámi bude sepsána reklamace, která bude následně řešena. O výsledku reklamace budete písemně informováni.

Kde najdu rozmístění bankomatů?

Seznam rozmístění bankomatů naleznete na internetových stránkách. Pro vyhledání bankomatů Raiffeisenbank navštivte stránky www.rb.cz, pro informaci o bankomatech v ČR www.bankovníkarty.cz. Umístění bankomatů po celém světě naleznete na www.visa.com a www.mastercard.com pod názvem ATM Locator.

PLATÍM NA INTERNETU

Jste-li držitelem embosované platební karty (s reliéfním písmem), máte možnost na své kartě povolit transakce typu e-commerce (platby na internetu, písemné a telefonické objednávky). Nastavení provedete přímo v Klientském systému nebo telefonicky na infolince 800 900 900. Pokud nechcete svou běžnou platební kartu používat pro platbu v internetových obchodech nebo pro platby písemných a telefonických objednávek (MO/TO transakce), požádejte o vydání internetové platební karty. Karta je určena výhradně pro tento typ transakcí. Internetová platební karta se vydává ve formě listinného záznamu, který obsahuje číslo karty, platnost a bezpečnostní CVC2 kód.

CESTUJI DO ZAHRANIČÍ

1. Cestujete-li do zahraničí, sjednejte si cestovní pojištění ke své kartě. U karet typu Gold a Business je cestovní pojištění součástí karty. Pojištění vám dá jistotu, že v případě nouze bude o vás a vaši rodinu v zahraničí dobře postaráno. Cestovní pojištění je poskytováno pojišťovnou Uniqa.
2. Podmínky cestovního pojištění naleznete v příručce o pojištění.

Kolik mě stojí placení v obchodě?

Platba kartou kdekoliv na světě je zcela zdarma.

Jakým kurzem probíhá přepočítání měn?

Pokud lze, transakce se účtují z měnové složky klientského účtu totožné s měnou transakce. Pokud na měnové složce není dostatek disponibilních prostředků na zúčtování celé částky transakce, účtuje se zde do výše disponibilních prostředků, zbývající částka se účtuje z hlavní měny, a to bez ohledu na výši disponibilních prostředků na této měně. Transakce provedené v měně, kterou nelze aktivovat pro klientský účet, se zpracovávají stejně jako transakce provedené v domácí měně v částce, vypočtené následovně:

- karetní asociace vypočte dle vlastního kurzovního lístku částku v settlement měně (EUR) z částky a měny transakce,
- tato částka se vynásobí kurzem deviza prodej EUR Raiffeisenbank platným v den zpracování transakce.

Pokud účet nemá aktivní měnovou složku totožnou s měnou transakce, účtuje se z hlavní měny bez ohledu na disponibilní zůstatek. Pro konverze se používá aktuální kurzovní lístek Raiffeisenbank platný v den zpracování transakce bankou:

- částka zúčtovaná z klientského účtu = částka v měně transakce x DP (deviza prodej) měny transakce / DN (deviza nákup) měny účtu klienta, (pro měnu CZK se počítá DN, DP = 1).

Jak mám ušetřit za přepočty měn?

K úspoře vašich financí poslouží aktivace další měny u účtu. K dispozici máte až 10 zahraničních měn. Poté při používání karty v zahraničí je zúčtovacím systémem rozlišena tuzemská a zahraniční měna transakce a zároveň měna účtu. Je-li měna účtu shodná s měnou účtované transakce a je-li na měnové složce dostatečný zůstatek, pak nedochází k přepočtům měn a na příslušný účet je zaúčtována totožná částka nákupu u obchodníka či výběru hotovosti z bankomatu.

Mohu platit kartou v zahraničí?

Ano, kdekoliv na světě. Obchodníci jsou označeny logy karet, které je možné použít při placení za zboží a služby. Pro karty asociace VISA jsou používána loga VISA Electron, které upozorňuje na možnost platit elektronickými kartami (VISA Electron a VISA Business Electron) a VISA, které zahrnuje akceptaci všech embosovaných karet (Classic, Business, Gold, Gold Business). Pro karty asociace MasterCard jsou používána loga Maestro, pro možnost platit elektronickými kartami Maestro a MasterCard, které zahrnuje akceptaci všech embosovaných karet (Standard, Business, Gold).

JAK SE MÁM CHRÁNIT PŘED ZNEUŽITÍM KARTY?

1. Využijte službu zamykání vaší platební karty. Služba je dostupná pro všechny typy karet včetně internetové platební karty. Pro fungování služby je nutné nastavit na platební kartě možnost zamykání. Nastavení se provádí při vydání nové platební karty nebo si jej můžete aktivovat kdykoliv později (sami přes Klientský systém nebo na infolince 800 900 900). Platební kartu mohou zamykat/odemykat všichni disponenti, kteří používají službu GSM SIM Toolkit nebo vlastní některý z Elektronických klíčů. Služba je určena pouze pro transakce, které jsou autorizovány on-line (bankomaty nebo POS terminály). Zamykání platební karty se netýká off-line prováděných transakcí. Zamykání platební karty vám umožní měnit okamžitý stav platební karty na
 - stav zamknuto = nelze platební kartou vybrat z bankomatu nebo zaplatit u obchodníků, kteří disponují on-line terminálem.
 - stav odemknuto = platební kartou lze vybírat z bankomatů a platit u obchodníků s on-line terminálem.

Zamykání platební karty pomocí telefonu GSM je možno používat u všech mobilních operátorů:

- T-Mobile - prostřednictvím aktuální verze bankovní aplikace (nutno nahrát verzi RB.1.1.).
- O2 - prostřednictvím bankovní aplikace (s využitím funkce "Avízo").
- Vodafone - prostřednictvím bankovní aplikace (s využitím funkce "Avízo bance").

Zamykání a odemykání platební karty v síti T-Mobile:

eKonto

Elektronický klíč			
Info			
Transakce			
Došlé zprávy			
Info linka			
Verze			
Platební karta			
Zamknout	Účet?	Číslo karty	Zadejte BPIN
Odemknout	Účet?	Číslo karty	Zadejte BPIN
Stav	Účet?	Číslo karty	Zadejte BPIN

Aktuální verze bankovní aplikace (RB.1.1.) obsahuje položku Platební Karta, kterou je možno zadat požadavek **na zamčení/odemčení/zjištění stavu platební karty**. Vyberete požadovanou operaci, zadáte číslo účtu a platební karty (číslo karty je možno zadat celé **nebo pouze 3 poslední číslice**). Po zadání bankovního BPINu je odeslán do banky požadavek na provedení zvolené operace, který je okamžitě zpracován a vám je zpětně odeslána informace o jeho výsledku.

Zamykání a odemykání platební karty v síti O2

Požadavky na zamykání/odemykání/zjištění stavu karty se zadávají přes položku v menu bankovní aplikace „Avízo“. Do tohoto pole zadáte **klíčové slovo, číslo účtu** bez kódu banky a **číslo platební karty** (celé nebo poslední 3 čísla).

- pro zamknutí platební karty: **ZPK_čísloúčtu_číslokarty**
- pro odemknutí platební karty: **OPK_čísloúčtu_číslokarty**
- pro zjištění stavu platební karty: **SPK_čísloúčtu_číslokarty** (znak „_“ znamená mezeru)

Odeslaný požadavek je v bance okamžitě zpracován a zpětně je vám zaslána informace o výsledku zpracování.

Zamykání a odemykání platební karty v síti Vodafone

Služba zamykání karty je součástí bankovní aplikace v položce „Avízo bance“. Požadavky na zamykání/odemykání/zjištění stavu karty zadáte pomocí **klíčového slova, čísla účtu** bez kódu banky a **čísla platební karty** (celého nebo posledních 3 číslic).

- pro zamknutí platební karty: **ZPK_čísloúčtu_číslokarty**
- pro odemknutí platební karty: **OPK_čísloúčtu_číslokarty**
- pro zjištění stavu platební karty: **SPK_čísloúčtu_číslokarty** (znak „_“ znamená mezeru)

Zamykání platební karty pomocí Internetového bankovníctví

V Klientském systému můžete svoji platební kartu zamknout pod položkami menu PLATEBNÍ KARTY - Nastavení PK nebo Zamykání/Odemykání. Žádost (změna nastavení) musí být doplněna certifikačním kódem.

2. Banka pro vás sjednala pojištění karty pro případ jejího zneužití cizí osobou v důsledku její ztráty nebo odcizení. S pojištěním získáváte bezpečnost a jistotu vyplacení pojistného plnění v případě pojistné události. Pojištění se nevztahuje na elektronické karty VISA Electron, Maestro a internetovou platební kartu. U ostatních typů karet je pojištění součástí karty.
3. Pokud požadujete vyšší míru zabezpečení a vyšší pojistné krytí, máte možnost sjednat si doplňkové pojištění zneužití vaší platební karty. Informace o doplňkovém pojištění získáte na pobočkách nebo na internetových stránkách www.rb.cz.
4. Podmínky pojištění jsou uvedeny v příručce o pojištění, kterou jste obdrželi spolu s kartou nebo na pobočce. K dispozici je též na stránkách www.rb.cz.
5. Blokace platební karty pro e-commerce transakce – platební kartu je možné v případě potřeby nákupu na internetu kdykoli odblokovat a po provedení transakce blokaci opět obnovit. Prodleva mezi blokací/odblokací je 1 pracovní den. Nastavení karty provádějte přímo v Klientském systému v menu Platební karty/Nastavení PK nebo telefonicky na infolince 800 900 900. Vhodným řešením je také používat pro e-commerce transakce speciální internetovou kartu. Blokace je účinná pouze v případě, že obchodník je evidován v karetní asociaci MasterCard nebo VISA jako e-commerce obchodník.
6. Aktivujte si na svém účtu službu „Informuj mě“ a sami si zadejte kritéria, pro zaslání SMS nebo emailu s informací o provedené platbě. Služba je dostupná pro všechny typy platebních karet včetně internetové platební karty.

JAK MÁM POSTUPOVAT V PŘÍPADĚ ZTRÁTY NEBO ODCIZENÍ KARTY?

1. Pokud zjistíte ztrátu nebo odcizení své karty, co nejdříve volejte telefonní nonstop linku provádějící blokace karet (telefonní číslo 800 900 900, pro volání ze zahraničí použijte +420 417 941 444) a kartu zablokujte. Operátor s vámi dojedná vše nezbytné. Při blokaci karty můžete zároveň požádat o vydání karty nové, se stejnými parametry jako u karty blokované a její zaslání na vaši adresu.
2. Blokace bude provedena na základě sdělení elektronického klíče, který obdržíte. Nebudete-li u sebe mít žádný elektronický klíč, bude provedena náhradní identifikace.
3. Banka v mimořádných případech, kdy nemůžete ohlášení ztráty nebo odcizení karty potvrdit (např. z důvodu hospitalizace, pobytu v cizině apod.), provede v odpovídajícím rozsahu potřebné úkony i na žádost jiné osoby (příbuzný, spolupracovník apod.). V tomto případě nebude automaticky vydána nová karta.
4. Doporučujeme vám ohlásit odcizení vaší karty policii a popsat okolnosti, za kterých k odcizení došlo.
5. Jste-li mimo území ČR, můžete ve výjimečných případech pro blokaci karty telefonicky kontaktovat asistenční službu příslušné asociace VISA/MasterCard.
6. Blokování karty je zpoplatněno podle Ceníku Raiffeisenbank.
7. Při blokování karty nikdy nesdělujte svůj PIN!
8. Pokud byla později nalezena karta, která byla trvale blokována, je majitel účtu/držitel karty povinen ji vrátit bance. Její další použití je zakázáno.

V zahraničí jsem zůstal bez karty, co mám dělat?

Využijte Emergency Service. Asistenční služba se nevztahuje na elektronické karty VISA Electron a Maestro.

1. V případě, že na svých cestách v zahraničí kartu ztratíte nebo vám bude odcizena, případně ji nelze použít z důvodu nefunkčnosti, můžete využít služeb vydání náhradní karty nebo hotovosti do 48 hod., v USA do 24 hod.
2. Za tímto účelem volejte linku GCAS (Global Customer Assistance Service) pro karty asociace VISA nebo MCGSC (MasterCard Global Service Centrum) pro karty asociace MasterCard. Operátoři vám sdělí postupy a všechny nutné údaje, které musíte poskytnout a při převzetí karty nebo hotovosti doložit.
3. Náhradní karta – ECR (Emergency Card Replacement) – má omezenou platnost (max. 2 měsíce) a výši limitu (max. do výše limitu původní karty). Náhradní karta je embosována přímo na základě údajů uvedených vydávající bankou. S náhradní kartou nelze provádět transakce vyžadující zadání PIN kódu (výběry v ATM apod.). Kartou lze vybírat hotovost na přepážkách bank (Cash Advance) nebo platit na obchodních místech vybavených platebním terminálem nebo imprinterem.
4. Vydání nouzové hotovosti – ECA (Emergency Cash Advance) – je poskytováno do výše max. 1 tis. USD, příp. ekvivalent této hodnoty ve měně země, ve které se nacházíte. Operátor si vyžádá povolení k výplatě od banky a podá vám informaci, ve které z nejbližších bank nebo poboček si můžete hotovost vyzvednout.
5. Služby Emergency Card Replacement a Emergency Cash Advance nelze vzájemně kombinovat.
6. Před vaší cestou do zahraničí vám doporučujeme navštívit internetové stránky asociací MasterCard a VISA, na nichž naleznete podrobnější informace a aktuální telefonní čísla na Emergency Service příslušné destinace.
7. Pro karty asociace VISA navštivte stránky www.visa.com, sekce Lost Card/Services; pro karty asociace MasterCard www.mastercard.com, sekce Cardholder Services/Emergency Services.
8. V případě jiných nesnází volejte pro služby GCAS linku +1 (0) 410 581 9994 nebo +1 (0) 410 581 3836; mimo USA nevytáčejte (0), v USA nevytáčejte +1. Pro službu MCGSC volejte linku +1 636 722 7111.
9. Asistenční služby jsou zpoplatněny podle Ceníku Raiffeisenbank.

PROČ NEMOHU ZAPLATIT NEBO VYBRAT HOTOVOST Z BANKOMATU?

Dojde-li k neprovedení transakce, ověřte si potenciální příčiny.

1. Nejprve zkontrolujte platnost své karty. Karta je platná od prvního dne v měsíci do posledního dne v měsíci a roce, který je vyznačen na přední straně karty. Vyznačení je ve tvaru mm/rr (měsíc/rok).
2. Mohlo dojít k překročení limitu karty. Limit určuje max. výši částky, kterou lze čerpat jako hotovost z bankomatu nebo platit za zboží či služby v obchodní síti v daném časovém období. Pokud očekáváte vyšší platby u obchodníků nebo vyšší výběry v hotovosti, než je současný limit, za předpokladu, že finanční krytí na vašem účtu je dostatečné, můžete požádat přes Klientský systém nebo telefonicky o přechodné nebo trvalé navýšení limitu.
3. S limity je zároveň z bezpečnostních důvodů omezen i počet výběrů hotovosti z bankomatu a počet plateb v obchodních sítích. Informaci o počtu transakcí jste obdrželi s převzetím karty.
4. Mohlo dojít k poškození karty, příp. ke zmagnetizování proužku.
5. Transakci mohlo zamítnout autorizační centrum z důvodu např. přečerpání limitu karty, chybného zadání PINu, příp. mohlo dojít k technickému problému při spojení obchodníka s autorizačním centrem.
6. Při výběru z bankomatu byl zvolen chybný typ účtu.
7. Bankomat není dostatečně naplněn hotovostí, příp. nedisponuje příslušným typem bankovek nebo daný typ bankomatu není schopen vydat celou požadovanou částku.
8. Karta může být ve stavu „zamčená“.
9. Pokud je důvodem nefunkčnosti vaší karty jiný důvod než zde uvedený, kontaktujte svoji pobočku nebo volejte infolinku banky 800 900 900.

DALŠÍ ZPŮSOBY POUŽITÍ KARTY

Výběr hotovosti na vybraných přepážkách bank a ve vybraných směnárnách – Cash Advance

1. Tato služba se nevztahuje na karty Visa Electron a Maestro.
2. Potřebujete-li hotovost a v blízkosti není žádný bankomat, můžete využít výběr hotovosti ve vybraných pobočkách bank, příp. směnárnách.
3. Vybíraná hotovost je vyplacena v měně dané země, ve které je služba poskytnuta.
4. Při výběru hotovosti jste požádáni o předložení průkazu totožnosti (cestovní pas, občanský průkaz).
5. Služba je zpoplatněna dle Ceníku Raiffeisenbank.

Objednávky přes telefon, e-mail, fax

1. Tato služba se nevztahuje na karty VISA Electron a Maestro.
2. V případě objednávky zboží nebo služeb můžete provádět platby kartou i bez fyzického předložení karty obchodníkovi, pokud uvedený druh placení obchodník podporuje.
3. Před provedením objednávky si pečlivě prostudujte obchodní podmínky a reklamační řád poskytovatele zboží nebo služeb.
4. Velmi často dochází k reklamacím ze strany držitelů karty při tzv. periodických platbách za pravidelně poskytovanou službu. Držitel karty, který si podmínky a reklamační řád neprostudoval pečlivě, se mylně domnívá, že mu jsou poplatky účtovány obchodníkem neoprávněně.
5. Při objednávce zboží nebo služeb poskytovaných tímto způsobem budete obchodníkem požádáni o sdělení čísla karty, data její platnosti, případně o zadání kontrolního kódu (kód CVV2 v případě karet VISA, CVC2 u karet MasterCard). Jedná se o poslední vytištěné trojčíslí za číslem karty na podpisovém proužku na zadní straně karty.
6. V žádném případě nesdělujte obchodníkovi svůj PIN kód.
7. Obchodník provede autorizaci úhrady a vystaví účtenku označenou Mail Order/Telephone Order, kde je místo podpisu klienta uvedena zkratka M. O. nebo T. O.
8. Účtenku vám obchodník zašle společně s objednaným zbožím nebo potvrzením vaší objednávky.
9. Všechny dokumenty související s transakcí uschovejte pro potřeby případné reklamace.

Objednávky a platby přes internet

1. Platba přes internet se nevztahuje na karty VISA Electron a Maestro.
2. Předtím, než poskytnete komukoliv své osobní údaje, číslo karty a datum její platnosti přes internetovou síť, si ověřte spolehlivost svého partnera, především zda využívá některý ze standardů pro zabezpečení přenosu dat (SSL nebo SET).
3. Nedoporučujeme používání vaší karty k platbám u vysoce rizikových internetových obchodníků, jako jsou stránky s pornografií, internetová kasina apod.
4. Způsob použití karty je obdobný jako u objednávky zboží či služeb po telefonu, e-mailem či faxem.
5. Přes veřejný internet, příp. elektronickou poštu, nikdy neposkytujte důvěrné bankovní informace (PIN, č. účtu, bankovní hesla), ani v případě, že adresa odesílatele je shodná s adresou banky nebo karetní asociace.

POUŽITÍ KARTY SPOJENÉ S UBYTOVÁNÍM V HOTELU A POSKYTNUTÍM SLUŽEB

Tato služba se nevztahuje na karty VISA Electron a Maestro.

Rezervace

1. Prostřednictvím své karty můžete rezervovat např. ubytování v hotelích po celém světě formou písemné, telefonické objednávky nebo objednávky přes internet.
2. Při požadavku o rezervaci ubytování oznamte, že budete platit kartou, uveďte své jméno, adresu, číslo karty a datum její platnosti. Zároveň požádejte o zaslání písemného potvrzení své rezervace, přidělení rezervačního čísla, tzv. Reservation Confirmation Number, a informaci, jakým způsobem máte postupovat v případě rušení své rezervace. Tento doklad si uschovejte pro potřeby případné reklamace.
3. Pokud chcete rezervaci zrušit, informujte o tom ve stanoveném časovém období hotel. Hotel vám současně sdělí číslo zrušení vaší rezervace, tzv. Cancellation Number. Rovněž tento doklad pečlivě uschovejte.
4. V případě nedodržení časového limitu pro zrušení rezervace z vaší strany má hotel právo naúčtovat vám částku, která odpovídá ceně ubytování za jednu noc.

Předautorizace

Probíhá obvykle při platbě kartou v hotelu a půjčovně automobilů.

1. V případě, kdy není známa konečná částka transakce (je očekáváno dlouhodobé poskytování služby), obchodník odhadne celkovou částku a provede předautorizaci předběžné ceny služby. Tato částka je na vaší kartě blokována.
2. Na závěr pobytu (nebo při ukončení poskytované služby) obchodník vypočte konečnou částku. Je-li konečná částka vyšší, obchodník vás požádá o předložení vaší karty a dodatečně autorizuje výši rozdílu. Pokud je konečná částka nižší, obchodník zruší původní předautorizaci a autorizuje správnou částku transakce.

Doplatek za služby v hotelu – Late Charge

Pokud pracovník hotelu po vašem odjezdu zjistí, že částka, kterou jste platili kartou, nepokryla veškeré náklady spojené s ubytováním (telefonní poplatky, konzumaci v minibaru, Pay-TV apod.), je vám hotel oprávněn doúčtovat zjištěný nedoplatek formou tzv. transakce Late Charge, v níž je místo vašeho podpisu uvedeno Late Charge. Kopii účtenky vám hotel zašle na vaši adresu a transakci zaúčtuje.

REKLAMACE TRANSAKČÍ

1. Pokud nesouhlasíte se zaúčtovanou částkou uvedenou ve vašem výpisu z účtu, obraťte se co nejdříve (nejdéle do 45 dnů od data zaúčtování transakce) na svoji pobočku, kde s vámi bude sepsán protokol o reklamaci.
2. Reklamační řízení ze strany banky je vyřizováno v souladu s reklamačními lhůtami a v souladu s mezinárodními předpisy o reklamacích karetních transakcí.
3. Na tyto reklamace se nevztahuje obecná lhůta stanovená v „Reklamačním řádu Raiffeisenbank“.
4. O výsledku reklamačního řízení budete písemně informováni.

DOPLŇKOVÉ SLUŽBY

Platební karty Raiffeisenbank poskytují jejich držitelům zajímavé doplňkové služby, které je možné získat zdarma nebo za zvýhodněných podmínek.

Cestovní pojištění – cestovní pojištění poskytuje pojistnou ochranu při zahraničních cestách do všech zemí světa a kryje pojištění spolucestující rodiny

Pojištění zneužití karty – držitelé embosovaných karet mohou využívat základní nebo doplňkové pojištění zneužití karty, které poskytuje vyšší pojistnou ochranu. Pojišťovna hradí v případě ztráty nebo odcizení karty zpětně vzniklé finanční ztráty

Informuj mě – informace o karetní transakci (blokace částky) ihned po provedení na mobilní telefon nebo e-mailové schránky

DŮLEŽITÁ TELEFONNÍ ČÍSLA A KONTAKTY

Raiffeisenbank:	
Bezplatná infolinka Raiffeisenbank (pouze volání z ČR)	800 900 900
Infolinka Raiffeisenbank (volání z ČR i ze zahraničí)	+420 417 941 444
Internetová adresa Raiffeisenbank	www.rb.cz
E-mail Raiffeisenbank	info@rb.cz
VISA Int.:	
Internetová adresa VISA	www.visa.com
Emergency Service GCAS	+1 (0) 410 581 9994 nebo linka konkrétní destinace
MasterCard Int.:	
Internetová adresa MC	www.mastercard.com
Emergency Service MCGSC	+1 636 722 7111 mimo USA +1 800 627 8372 v USA nebo linka konkrétní destinace
UNIQA pojišťovna	
Poštovní adresa UNIQA	Evropská 136 160 12 Praha 6
Bezplatná infolinka UNIQA	800 120 020
E-mail UNIQA	uniqa@uniqa.cz
Internetová adresa UNIQA	www.uniqa.cz
Asistenční služba UNIQA	+420 296 333 696

HLAŠENÍ ZTRÁTY, ODCIZENÍ KARTY THE LOST OR STOLEN CARD REPORTING

Ztrátu, odcizení Vaší platební karty Raiffeisenbank neprodleně hláste na telefonním čísle

Report the loss or theft of your payment card to Raiffeisenbank immediately on the telephone number

800 900 900 nebo na čísle

+420 417 941 444 pokud jste v zahraničí/!from abroad

Tuto kartu noste při sobě. Carry this card with you at all times.

Doporučujeme uschovat odděleně od Vaší debetní karty.

It is recommended to keep this card separately from your payment card.



Banka inspirovaná klienty

Kontakty

www.rb.cz

e-mail: info@rb.cz

Bezplatná infolinka: 800 900 900

Centrála:

Raiffeisenbank a.s., Olbrachtova 9, 140 21 Praha 4

Tel. č.: 221 141 111, fax: 221 142 111



**Raiffeisen
BANK**

Banka inspirovaná klienty

**Finanční skupina
Raiffeisen:**

Raiffeisen
BANK

Raiffeisen
STAVEBNÍ SPOŘITELNA

Raiffeisen
LEASING

UNIQA

KE-C032-01-08