



Banka inspirovaná klienty

PŘÍRUČKA pro držitele kreditních karet Raiffeisenbank



OBSAH

Aktivace karty	2
Platnost kreditní karty	3
Limity kreditní karty	3
Jak probíhá transakce	3
Jak splácet	3
Jak probíhá úročení	5
Bezpečnostní zásady	8
Co dělat v případě ztráty nebo krádeže karty	10
Asistenční služby při ztrátě /odcizení/ nefunkčnosti karty v zahraničí	10
Reklamace transakcí	12
Slovníček	12
Důležitá telefonní čísla a kontakty	13

Vážený kliente,

blahopřejeme vám k volbě mezinárodní kreditní karty z nabídky Raiffeisenbank a.s. Karta, kterou jste obdržel, je určena pro placení a výběry hotovosti bez starostí. Jako držitel kreditní karty budete po celém světě vždy vítaným zákazníkem. Svou kreditní kartu můžete použít k bezhotovostním platbám za zboží nebo služby v celosvětové síti bankomatů a obchodních míst přijímajících platební karty VISA nebo MasterCard (dle typu vaší karty).

Vaše kreditní karta je bezpečná.

Při ztrátě vaší kreditní karty nebo při její krádeži je karta okamžitě po nahlášení zablokována. Ihned po zablokování karty na bezplatné infolince lince 800 900 900 přebírá Raiffeisenbank a.s. odpovědnost za všechny transakce provedené po blokaci karty, a to i transakcí, při kterých byl použit PIN. **Trvalá či dočasná blokace karty je vždy provedena zcela zdarma.**

Tato příručka vám podá podrobné informace a seznámí vás s pokyny pro používání vaší kreditní karty nejen za běžných podmínek, ale také v mimořádných situacích, ve kterých se můžete ocitnout.

Se svými dotazy se můžete obracet na bezplatnou infolinku banky 800 900 900, kde vám rádi podáme doplňující vysvětlení a pomůžeme při řešení případných problémů vzniklých při použití vaší kreditní karty.

Věříme, že se kreditní karta stane vaším každodenním nepostradatelným společníkem a bude vám sloužit k plné spokojenosti.

AKTIVACE KARTY

Kartu jsme vám z bezpečnostních důvodů zaslali v neaktivním stavu. Abyste kartu mohli používat, je potřeba ji zaktivovat na naší bezplatné infolince banky 800 900 900.

Operátor klientské linky si od vás vyžádá číslo vaší kreditní karty a heslo pro aktivaci karty, které jste uvedli na žádosti. Poté provede aktivaci karty a požádá vás o zadání hesla pro komunikaci s bankou. Heslo může být v libovolném tvaru.

Ihned po aktivaci můžete začít svoji kreditní kartu používat.

PLATNOST KREDITNÍ KARTY

Kreditní karty Raiffeisenbank a.s. jsou vydávány s platností na 24 měsíců a jsou platné od prvního dne v měsíci do posledního dne v měsíci a roce, který je vyznačen na přední straně karty. Dva týdny před ukončením platnosti vaší kreditní karty bude pro vás připravena nová karta, pokud nedáte bance včas jiné dispozice. Kartu s ukončenou platností znehodnoťte a vraťte ji zpět bance.

LIMITY KREDITNÍ KARTY

Limitem kreditní karty se rozumí částka, kterou je možné prostřednictvím vaší karty platit v obchodní síti nebo čerpat prostřednictvím bankomatů.

Hotovostní limity kreditní karty jsou měsíční, platné od 1. do posledního dne v měsíci.

Konkrétní limity vaší kreditní karty jsme vám sdělili v dopise, ve kterém jsme vám zaslali vaši kreditní kartu.

JAK PROBÍHÁ TRANSAKCE

U obchodníka zaplatíte za zboží nebo za služby. Zpravidla proběhne tzv. autorizace, při které se ověřuje, jestli máte dostatek peněz na kartovém účtu nebo jestli není karta zablokována. Pokud proběhne autorizace úspěšně, dostanete požadované zboží nebo službu a sníží se vám disponibilní zůstatek na kartě. Vámi provedené autorizované i neautorizované transakce se vám zpravidla do týdne zaúčtují na váš kartový účet. Takto zaúčtovaná transakce se objeví na nejbližším výpisu. Všechny zaúčtované transakce dají dohromady celkovou dlužnou částku a Vy máte dva týdny na to, abyste zaplatili alespoň povinnou minimální splátku.

JAK SPLÁCET

Jednou za měsíc vám zašleme výpis, z kterého se dozvíte, jaké transakce vám byly v uplynulém měsíci zaúčtovány na kartový účet, jaká je vaše celková dlužná částka, minimální splátka, termín splacení a číslo splátkového účtu.

Do dvou týdnů musíte zaplatit alespoň povinnou minimální splátku. Samozřejmě můžete zaplatit i více (až do výše celkové dlužné částky). Splácet můžete inkasem z vlastního účtu vedeného u kterékoli banky, převodním příkazem nebo vkladem hotovosti na pobočce banky.

Doporučujeme:

- Platbu povinné minimální splátky inkasem z vlastního účtu jako nejpohodlnější cestu, jak splácet. Nemusíte se starat o dny splatnosti ani si hlídat výši povinné minimální splátky, o vše se postará banka. Pokud se rozhodnete pro splácení inkasem z vlastního účtu, je potřeba oznámit tento požadavek na bezplatnou infolinku banky 800 900 900 a ve své bance zadat tzv. povolení k inkasu. V tomto případě variabilní symbol nezasíláte. V případě požadavku na platbu inkasem bude inkaso zrealizované vždy za předpokladu dostatku peněžních prostředků na vašem běžném účtu. Inkasní platba se zrealizuje i v případě, že uhradíte splátku v jakékoli výši jiným způsobem.
- Abyste měli jistotu, že nezmeškáte den splatnosti ani v případě platby převodním příkazem, doporučujeme vám podat převodní příkaz nejpozději tři pracovní dny přede dnem splatnosti.

JAK PROBÍHÁ ÚROČENÍ

Jiným způsobem jsou úročeny bezhotovostní transakce a jiným způsobem hotovostní transakce. Bezhotovostní transakce je úročena jinak díky tzv. bezúročnému období. Na prvním výpisu, na kterém se objeví vámi provedená bezhotovostní transakce, nejsou z této transakce vypočítány žádné úroky.

Čekáme na to, jestli tuto transakci zaplatíte v celé její výši do dne splatnosti. Pokud zaplatíte celou transakci, nejsou vám z ní počítány žádné úroky. Pokud nezaplatíte celou transakci do data splatnosti, jsou vám na dalším výpisu z této transakce vypočítány úroky od data provedení transakce do data vytištění aktuálního výpisu. Při výpočtu úroků bereme v potaz došlé splátky.

Hotovostní transakce jsou úročeny okamžitě od data provedení transakce. To znamená, že už na prvním výpisu, na kterém se objeví hotovostní transakce, jsou z této hotovostní transakce vypočítány úroky bez ohledu na to, jestli později zaplatíte celou dlužnou částku nebo jenom její část. Na tento typ transakce se nevztahuje tzv. bezúročné období.

V případě, že nezaplatíte do dne splatnosti povinnou minimální splátku, budou vám naúčtovány úroky z prodlení.

Pro lepší představu uvádíme na straně 6 a 7 příklady v grafické podobě.

Bezhotovostní transakce

1. V případě, že zaplatíte celou bezhotovostní transakci, kterou máte na výpisu do data splatnosti, nejsou počítány žádné úroky.
2. V případě, že zaplatíte pouze povinnou minimální splátku (PMS) do data splatnosti, nejsou na prvním výpisu počítány žádné úroky. Na dalším výpisu jsou pak spočítané úroky od data provedení transakce do data splátky z hodnoty transakce a od data splátky do druhého výpisu z hodnoty transakce snížené o splátku.

Hotovostní transakce

V případě hotovostní transakce jsou úroky účtovány již na prvním výpisu po provedení této transakce.

Příklad úročení bezhotovostní transakce

		Nastavení limitu karty 20 000 Kč	
	9. července	Aktivace karty	
	10. července	1. platba	800 Kč
	12. července	2. platba	2 500 Kč
	19. července	3. platba	1 350 Kč
	21. července	4. platba	4 750 Kč
	5. srpna	5. srpna	1 390 Kč
Výpis 1. měsíc (den vystavení výpisu)	7. srpna	Vyčerpaná částka 10 790 Kč Částka k dispozici 9 210 Kč Minimální splátka 539,50 Kč	
Datum splatnosti	8.–20. srpna	Splacená celá vyčerpaná částka 10 790 Kč	Splacená minimální měsíční splátka 539,50 Kč
		↓	↓
Výpis 2 měsíc (nejsou zohledněny nové transakce. Výpis vyjadřuje úroky po zohlednění splátky z 1. výpisu.)	7. září	Úrok se neplatí	* Standardní úrok z nesplacené částky
Disponibilní zůstatek po provedení splátky z 1. výpisu		20 000 Kč	9 749,50 Kč

* počítaný ode dne provedení transakce

Příklad úročení hotovostní transakce

		Nastavení limitu karty 20 000 Kč	
	9. července	Aktivace karty	
	10. července	1. výběr hotovosti	8 000 Kč
	12. července	2. výběr hotovosti	2 200 Kč
Výpočet úroku (den generování výpisu)	7. srpna	Standardní úrok (167 Kč při úroku 1,89 měsíčně)	
Výpis 1. měsíc	7. srpna	Vyčerpaná částka 10 200 + 167 (standardní úrok) Minimální splátka 518,35 Kč	

BEZPEČNOSTNÍ ZÁSADY

Abyste mohli kartu používat ke své úplné spokojenosti, doporučujeme dodržovat několik následujících bezpečnostních zásad:

- Platební karta nahrazuje finanční hotovost, proto se k ní chovejte se stejnou pozorností.
- Po převzetí kartu viditelně podepište na podpisovém proužku. Doporučujeme vám pořídit si zřetelnou fotokopii obou stran podepsané kreditní karty a pečlivě ji uschovat pro případ, že by vám byla karta odcizena.
- Karta je nepřenositelná. Transakci s kartou je oprávněn provést pouze držitel karty, jehož jméno a podpisový vzor jsou na kartě uvedeny, a to i v případě, že se jedná o kartu firemní. Proto svou kartu nepůjčujte k nákupům nebo výběrům hotovosti dalším osobám.
- Za žádných okolností nikomu nesdělte svůj bezpečnostní číselný kód PIN (ani rodinným příslušníkům, zaměstnancům banky, příslušníkům policie, pracovníkům asistenčních služeb apod.). PIN si pokud možno nikam nezapisujte nebo jej neuchovávejte společně s kartou.
- Při zadání PINu v bankomatech nebo na platebním terminálu dbejte na to, aby kód nemohl nikdo odpozorovat. Používáte-li bankomat v noci, vyberte si takový, který je dobře osvětlen. Zásadně si u bankomatu nenechávejte od nikoho radit nebo pomáhat a řiďte se pouze pokyny na obrazovce. Pokud vám bankomat kartu nevrátí, ihned kontaktujte banku a kartu zablokujte.
- Zadáte-li třikrát po sobě chybný PIN, bude vám bankomatem vaše karta vrácena a blokována do půlnoci daného dne.
- Neposkytujte třetím osobám údaje sloužící k identifikaci klienta v bance.
- Pravidelně kontrolujte, zda jste kartu neztratili nebo vám nebyla odcizena. Pokud se tak stalo, kartu ihned zablokujte na bezplatné infolince banky 800 900 900, pro volání ze zahraničí +420 417 941 444.
- Při placení kartou sledujte personál obchodu; zejména dbejte na to, aby k jedné platbě byl vyhotoven pouze jeden prodejní doklad. Pečlivě zkontrolujte, zda údaje na dokladu odpovídají skutečnosti, a doklad podepište dle podpisového vzoru na zadní straně karty. Nikdy nepodepisujte nevyplněné prodejní doklady. Prodejní doklad uschovejte pro potřeby případné reklamace.

Personál by neměl s kartou odcházet mimo váš dohled, máte právo na provedení transakce pod svou kontrolou. Zkontrolujte si, zda vám personál vrátil vaši vlastní kartu.

- **Obchodník přijímající platební karty není oprávněn určovat minimální nebo maximální výši transakce.**

- Pokud by došlo k zadržení vaší kreditní karty u obchodníka (pouze na pokyn autorizačního centra), vždy trvejte na tom, aby obchodník před vámi zadrženou kartu znehodnotil jejím podélným přestřižením.
- Při poštovní nebo telefonické objednávce, při které používáte k platbě kartu (MO/TO), dodržujte maximální obezřetnost. V případě jakýchkoli pochybností o obchodníkovi zvolte raději jiný způsob úhrady. Číslo své karty poskytněte pouze důvěryhodným partnerům.
- Stejná pravidla jako pro MO/TO transakce platí také pro použití karty na internetu. V současné době existují tyto standardy pro zabezpečení přenosu čísla karty, tzv. SSL, SET nebo 3D SECURE. Pokud si nejste jisti, že obchodník akceptuje karty v souladu s jedním z nich, uvažujte raději o jiném způsobu úhrady. V některých případech můžete být obchodníkem vyzváni k zadání CVV2/CVC2 kódu. Jedná se o poslední tři číslice vytištěné v podpisovém proužku na zadní straně karty. Používání a kontrola tohoto kódu zvyšují bezpečnost vaší karty na internetu.
- Je nezbytné chránit magnetický proužek karty před mechanickým poškozením a před zmagnetizováním. Ke zmagnetizování může dojít např. mobilním telefonem, počítačem, magnetickými uzávěry kabelek apod.
- Pečlivě čtěte a kontrolujte výpisy z účtu. V případě jakýchkoli nesrovnalostí se co nejdříve obraťte na bezplatnou infolinku banky 800 900 900 a požádejte o prověření transakce.

CO DĚLAT V PŘÍPADĚ ZTRÁTY NEBO KRÁDEŽE KARTY

Okamžitě poté, co zjistíte, že jste ztratili kartu nebo že vám byla odcizena, zavolejte na bezplatnou infolinku banky 800 900 900, pro volání ze zahraničí použijte +420 417 941 444, a svoji kartu zablokujte. V okamžiku zablokování karty již nikdo neprovede žádnou autorizovanou transakci a značně tím omezíte riziko ztráty svých finančních prostředků. Při tomto postupu navíc Raiffeisenbank a.s. přebírá odpovědnost za všechny transakce provedené ihned po blokaci karty, a to i transakcí s použitím PIN.

Blokace karty je zcela zdarma.

Jste-li mimo území České republiky, můžete telefonicky kontaktovat asistenční službu asociace VISA/MasterCard nebo ztrátu nahlásit v kterékoliv jiné členské bance asociace VISA/Mastercard, která má povinnost o ztrátě nebo odcizení vaší karty co nejdříve informovat vydavatelskou banku.

Při blokování kreditní karty nikdy nesdělujte svůj PIN!

ASISTENČNÍ SLUŽBY PŘI ZTRÁTĚ/ ODCIZENÍ/NEFUNKČNOSTI KARTY V ZAHRANIČÍ

V případě, že na svých cestách v zahraničí kartu ztratíte nebo vám bude odcizena, případně ji nelze použít z důvodu nefunkčnosti, můžete využít služeb programu GCAS (Global Customer Assistance Service) pro karty asociace VISA nebo programu MGSC (MasterCard Global Service Centrum) pro karty asociace MasterCard. Jedná se o vydání náhradní karty nebo hotovosti s doručením nejpozději do 48 hod. (v USA do 24 hod.) na místo, které si určíte. Pokud požádáte o asistenci GCAS nebo MGSC v případě ztráty nebo odcizení kreditní karty, musíte poskytnout následující údaje:

- číslo karty,
- jméno držitele karty,
- název vydávající banky (Raiffeisenbank a.s.),

- druh karty (VISA, Maestro, MasterCard...),
- osobní identifikaci (heslo pro komunikaci s bankou, rodné číslo, ...),
- datum ztráty/zcizení karty,
- místo ztráty/zcizení karty,
- adresu a telefon, popř. i fax, kde se budete nacházet v následujících dnech,
- dobu, kterou ještě strávíte v zahraničí (žádáte-li o náhradní kartu),
- výši potřebné finanční hotovosti (žádáte-li o nouzovou hotovost, max. do 1 000 USD).

Na základě těchto údajů GCAS/MGSC kartu zablokuje a okamžitě zkontaktuje Raiffeisenbank. V případě vydání náhradní karty nebo poskytnutí finanční hotovosti vám sdělí všechny nutné údaje, které musíte při převzetí karty nebo hotovosti doložit.

Náhradní karta – ECR (Emergency Card Replacement) – má omezenou platnost (max. dva měsíce) a výši limitu a je embosována přímo na základě údajů uvedených vydávající bankou. S náhradní kartou je možné vybírat hotovost na přepážkách bank (Cash Advance) nebo platit na obchodních místech vybavených platebním terminálem nebo imprinterem, nelze s ní provádět transakce vyžadující zadání PINu (výběry v ATM apod.).

Vydání nouzové hotovosti – ECA (Emergency Cash Advance) – je poskytováno do výše max. 1 000 USD, a to v měně země, ve které se nacházíte. Pokud požádáte o poskytnutí finanční hotovosti, pracovník asociace VISA/MasterCard si vyžádá povolení k výplatě od banky a podá vám informaci, ve které z nejbližších bank nebo poboček si můžete hotovost vyzvednout.

Služby ECR a ECA nelze vzájemně kombinovat. Podrobnější informace naleznete na internetových stránkách www.visa.com nebo na www.mastercard.com dle typu vaší karty.

Za poskytnutí náhradní karty nebo náhradní hotovosti v zahraničí jsou účtovány poplatky podle Ceníku produktů a služeb pro soukromé osoby Raiffeisenbank a.s.

REKLAMACE TRANSAKČÍ

Pokud nesouhlasíte se zaúčtovanou částkou uvedenou ve vašem výpisu ke kreditní kartě, kontaktujte co nejdříve, nejdéle do 45 dnů od data zaúčtování transakce, bezplatnou infolinku banky 800 900 900. Reklamační řízení ze strany banky je vyřizováno v souladu s reklamačními lhůtami a v souladu s mezinárodními předpisy o reklamacích kartových transakcí. Na tyto reklamace se nevztahuje obecná lhůta stanovená v „Reklamačním řádu Raiffeisenbank a.s.“

O výsledku reklamačního řízení budete písemně informováni.

SLOVNÍČEK

Kartový účet – účet, na který jsou účtovány všechny transakce provedené vaší kartou. Karty jsou vedeny k tomuto účtu.

Povinná minimální splátka – nejmenší částka, kterou musíte každý měsíc uhradit. Informaci o povinné minimální splátce získáte na výpisu.

Celková dlužná částka – všechny vámi provedené transakce, poplatky, úroky.

Datum splatnosti – datum, do kterého musí být uhrazena alespoň povinná minimální splátka. Informace o datu splatnosti získáte na výpisu.

Bezúročné období – doba, za kterou vám nebudou účtovány žádné úroky. Bezúročné období máte možnost využít v případě, že do data splatnosti zaplatíte celou bezhotovostní transakci, která vám byla zaúčtována na kartový účet v minulém měsíci. V ideálním případě může být bezúročné období dlouhé více než šest týdnů.

PIN – číslo sloužící k ověření vaší totožnosti v případě výběru hotovosti z bankomatu.

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
VISA Int.:	
Internetová adresa VISA	www.visa.com
Emergency Service GCAS	+1 (0) 410 581 9994 nebo linku 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

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

