

## Desatero používání bezkontaktní platební karty

### 1. Co je bezkontaktní karta?

Bezkontaktní platební karta spojuje tradiční způsob placení (vlození karty do terminálu u obchodníka nebo bankomatu) s novou bezkontaktní technologií (pouhé přiložení karty k terminálu). Nyní můžete u obchodníka platit snadno i velmi malé částky bez čekání.

Při placení bezkontaktně u částek do 500 Kč nezadávejte PIN. U bezkontaktní transakce nad 500 Kč budete vyzváni k potvrzení platby zadáním PIN.

### 2. Kde můžu platit bezkontaktně?

Bezkontaktně můžete platit u všech obchodníků, kteří mají prodejnu nebo terminál označený symbolem pro bezkontaktní platby PayPass.



Pokud obchodník tuto technologii ještě nepoužívá, zaplatíte klasickým způsobem, tedy vložením karty do terminálu a zadáním PIN.

### 3. Dostanu za bezkontaktní platby od obchodníka účtenku?

Účtenku u bezkontaktní transakce do 500 Kč dostanete na vyžádání. U částek nad 500 Kč ji dostanete od obchodníka vždy.

### 4. Jak mohu bezkontaktní kartu získat?

Pokud bezkontaktní kartu ještě nemáte, můžete si o ni zažádat ve vašem internetovém bankovníctví v sekci Karty – Nastavení karty – Vyměnit kartu. Vydání a vedení karty je zdarma.

### 5. Proč je používání bezkontaktní karty bezpečné?

Při bezkontaktní platbě nedáváte kartu z ruky, čímž se významně snižuje riziko opsání nebo okopírování údajů na kartě. Všechny karty jsou zabezpečeny dle bezpečnostních standardů karetní asociace MasterCard.

Může se stát, že bez ohledu na výši hrazené částky budete terminálem vyzváni k vložení karty a zadání PIN. Je to jen další z bezpečnostních prvků, kterým je potvrzeno, že s kartou platíte právě vy. Postupujte v takovém případě podle pokynů uvedených na terminálu.

### 6. Může být bezkontaktní karta zneužita?

Při platbě bezkontaktní kartou máte kartu v ruce vy a nikoliv obchodník, čímž se riziko zneužití snižuje.

Kartu, kterou platíte, je k třeba k terminálu fyzicky přiložit. V případě současného přiložení více karet tohoto typu se transakce neprovede, jelikož terminál nedokáže určit, kterou z karet akceptovat.

Částka úhrady vám nebude odečtena vícekrát ani v případě, že kartu přiložíte k terminálu vícekrát po sobě.

Z karty nelze jiným čtecím zařízením okopírovat údaje, které by posloužily ke zneužití karty (číslo karty, jméno, datum expirace či CVV kód).

## 7. Jak mám postupovat v případě ztráty nebo odcizení bezkontaktní karty?

V takovém případě není rozhodující, o jaký typ platební karty se jedná. Důležité je každou takovou kartu co nejdříve zablokovat.

Jakmile zjistíte, že vám byla karta odcizena nebo jste ji ztratili, platební kartu neprodleně zablokujte. Blokaci lze provést buď s pomocí našich operátorů na Klientském centru na telefonním čísle 222 010 222, nebo ve vašem internetovém a mobilním bankovníctví. Blokace je ve všech případech zdarma.

## 8. Jak mám postupovat při reklamaci bezkontaktní platby?

Pro reklamaci sporné zaúčtované transakce stačí vyplnit reklamační formulář [Prohlášení držitele karty o sporné transakci](#), který naleznete na našich webových stránkách v sekci Centrum dokumentů. Vyplněný formulář zašlete na adresu klientského centra: Equa bank a.s., P.O. Box 126, 700 30 Ostrava 30 nebo jej předejte na jedné z našich poboček.

V případě zneužití karty bezkontaktní platbou bez zadání PIN budeme zneužité prostředky klientům v plné výši kompenzovat za předpokladu, že budou dodrženy [Všeobecné obchodní podmínky Equa bank a.s.](#), [Produktové podmínky pro běžné účty, termínované vklady a debetní karty Equa bank a.s.](#) a [10 pravidel správného a bezpečného používání platební karty](#).

## 9. Kdy uvidím bezkontaktní platby ve svém internetovém nebo mobilním bankovníctví?

Všechny bezkontaktní platby uvidíte v Transakční historii ve vašem internetovém nebo mobilním bankovníctví ihned po jejich zaúčtování.

## 10. Co vám navíc přináší bezkontaktní karta?

S bezkontaktní platební kartou vám Equa bank přináší i bonusový program Carte, se kterým můžete čerpat slevy až 30 % u více než 3 500 obchodních partnerů v České a Slovenské republice.

Slevy jsou uplatněny ihned při platbě kartou na základě předložení platné platební karty s logem programu Carte obsluhujícím personálu.