



## Obchodné podmienky pre vydávanie a používanie vlastných platobných kariet

k účtom vedeným bankou **Fio banka, a.s.**, IČO 618 58 374, so sídlom V Celnici 1028/10, 117 21 Praha 1, Česká republika, zapísaná v obchodnom registri vedenom Mestským súdom v Prahe, oddiel B, vložka 2704, konajúca prostredníctvom a vo veci organizačnej zložky **Fio banka, a. s., pobočka zahraničnej banky**, IČO 36 869 376, so sídlom Dunajská 1, 811 08 Bratislava - mestská časť Staré mesto, zapísanej v obchodnom registri vedenom Okresným súdom Bratislava I, oddiel: Po, vložka č. 1875/Ba (ďalej len „**banka**“).

**Banka** vydáva v súlade s ustanovením § 273 zákona č. 513/1991 Zb., Obchodný Zákonník, znení neskorších predpisov, a v súlade so zákonom č. 492/2009 Z. z., o platobných službách a o zmene a doplnení niektorých zákonov, znení neskorších predpisov (ďalej aj len „zákon o platobných službách“), Obchodné podmienky pre vydávanie a používanie platobných kariet k účtom vedených bankou (ďalej len „**podmienky**“) v nasledujúcom znení:

### I. Predmet úpravy

1. Podmienky stanovujú práva a povinnosti pre vydávanie a používanie platobných kariet asociácie Mastercard. Platobné karty banka vydáva na základe uzatvorenej Zmluvy o vydaní platobnej karty (alebo na základe podobnej zmluvy) s klientom (ďalej taktiež ako „majiteľ účtu“), ktorú je možné uzatvoriť v písomnej podobe na ktoromkoľvek pracovisku banky alebo elektronicky prostredníctvom internetbankingu.
2. Banka vydáva: platobné karty s bezkontaktnou technológiou **Mastercard Debit Contactless, Mastercard Business Contactless, Mastercard GOLD Contactless a Mastercard Platinum Contactless**. Banka je oprávnená vydať aj inú platobnú kartu, než aká je uvedená v predchádzajúcej vete, pokiaľ sa na jej vydaní s klientom dohodne. Platobné karty s označením „Business“ sa vydávajú len k podnikateľským účtom.
- 2a. Banka už nevydáva: elektronickú platobnú kartu s bezkontaktnou technológiou **Maestro Contactless, bezkontaktnú nálepkú Sticker Contactless**.
3. Banka je oprávnená navrhnúť klientovi zmenu Zmluvy o vydaní platobnej karty (ďalej taktiež ako „**zmluva**“), vrátane Cenníku finančných operácií a služieb pre fyzické a právnické osoby (ďalej aj len „**Cenník**“) týchto podmienok a prípadne iných špeciálnych obchodných podmienok (ďalej taktiež „**návrh na zmenu zmluvy**“). Návrh na zmenu zmluvy sa klientovi poskytne aspoň 2 mesiace pred navrhovaným dňom účinnosti zmeny, a to prostredníctvom internetbankingu, pokiaľ ho má klient zriadený alebo na inom trvanlivom médiu. Zmluvné strany sa dohodli, že ak klient pred navrhovaným dňom účinnosti návrhu na zmenu zmluvy neoznámí banke, že návrh na zmenu zmluvy neprijíma, platí, že klient návrh na zmenu zmluvy prijal. Ak klient nesúhlasí s návrhom na zmenu zmluvy, má pred navrhovaným dňom účinnosti návrhu na zmenu zmluvy právo na okamžité ukončenie zmluvy, a to bez poplatkov. Ak klient oznámí banke, že s návrhom na zmenu zmluvy nesúhlasí, považuje sa to automaticky za výpoveď zmluvy podanú bankou, ak banka nestanoví inak; v takom prípade sa za okamih doručenia výpovede klientovi považuje doručenie (zo strany klienta) odmietnutia návrhu na zmenu zmluvy a výpovedná lehota 2 mesiace začína bežať nasledujúci deň. Oznámenie o nesúhlase klienta s návrhom na zmenu zmluvy, odvolanie tohto oznámenia, uplatnenie si práva na okamžité ukončenie zmluvy, ako aj prípadná výpoveď zmluvy zo strany klienta musia byť v písomnej podobe a v súlade s čl. XVII. ods. 8 podmienok doručené na adresu sídla banky alebo príslušnému pracovisku banky. Klient je oprávnený kedykoľvek predo dňom, kedy má navrhovaná zmena zmluvy nadobudnúť účinnosť, odvolať svoj nesúhlas s návrhom na zmenu zmluvy. Včasný odvolanie nesúhlasu s návrhom na zmenu zmluvy, podľa predchádzajúcej vety, má za následok, že automaticky podaná výpoveď zo strany banky podľa predchádzajúcej vety tohto odstavca sa považuje za zrušenú (ak už neuplynula výpovedná lehota automaticky podanej výpovede). Klient žiada

banku, aby mu bol návrh na zmenu zmluvy podľa tohto článku zaslaný do internetbankingu alebo na inom trvanlivom médiu v podobe nového úplného znenia zmluvy či podmienok tak, aby mohol tento návrh uchovať a využívať počas primeranej doby a aby mohol tento návrh v nezmenenej podobe reprodukovať. Banka žiadosť klienta prijíma. Účinnosťou nových podmienok alebo ich častí končí účinnosť doterajších podmienok alebo ich relevantných častí. Banka sprístupní nové úplné znenie zmluvy alebo podmienok v priestore pracoviska banky, prístupnom klientom na území Slovenskej republiky, a na internetovej stránke používanou bankou (napr. <https://www.fio.sk/>).

4. Vlastnoručným podpisom sa rozumie podpis urobený vlastnou rukou príslušnej osoby (klienta, oprávnenej osoby atď.) na listine (napr. zmluva či iný listinný dokument) alebo biometrický podpis. Biometrickým podpisom sa rozumie podpis príslušnej osoby (klienta, oprávnenej osoby atď.) vyhotovený prostredníctvom špeciálneho zariadenia (napr. tablet, signpad), ktoré zachytáva nielen grafickú podobu podpisu, ale aj jeho dynamické prvky (napr. tlak, rýchlosť). Ak to banka umožňuje, takým podpisom je možné podpisovať rôzne druhy dokumentov na pracoviskách banky.

## **II. Vydanie a obnova platobnej karty**

1. Majiteľ účtu berie na vedomie, že na vydanie platobnej karty nie je automaticky nárok a že banka má právo odmietnuť uzatvoriť Zmluvu o vydaní platobnej karty. K jednému účtu môže byť vydaných aj viac platobných kariet. Pre tento prípad alebo pre prípad, kedy je vydaná iba jedna karta, avšak osobe odlišnej od majiteľa účtu, splnomocňuje majiteľ účtu tretiu osobu uvedenú v zmluve (ďalej len „držiteľ karty“) k nakladaniu s peňažnými prostriedkami na jeho účte prostredníctvom platobnej karty. Majiteľ účtu je povinný oboznámiť držiteľa karty s obsahom zmluvy a týchto podmienok. Banka je oprávnená (nie však povinná) sprístupniť držiteľovi platobnej karty tiež obvyklé údaje o účte, ku ktorému je platobná karta vydaná (najmä výšku zostatku na účte a výšku disponibilného zostatku na účte), a to prostredníctvom bankomatov, internetbankingu alebo iným spôsobom. Majiteľ účtu je povinný zaistiť, aby držiteľ karty dodržiaval všetky povinnosti držiteľa platobnej karty uvedené v zmluve a týchto podmienkach. Použitím platobnej karty držiteľ karty potvrdzuje, že sa oboznámil s obsahom zmluvy a aktuálnym znením týchto podmienok, a že sa zaväzuje dodržiavať povinnosti držiteľa platobnej karty v nich uvedené. Ak je bankou vydaná platobná karta pre držiteľa platobnej karty, ktorý nie je zároveň majiteľom účtu, majiteľ účtu splnomocňuje držiteľa karty i k podaniu prípadných reklamácií týkajúcich sa danej platobnej karty a transakcií vykonávaných za použitia platobnej karty, a k všetkým s tým súvisiacim právnym úkonom, a ďalej súhlasí s tým, že je Banka oprávnená poskytnúť držiteľovi karty informácie o transakciách na účte či výpis z účtu, prípadne aj ďalšie údaje podliehajúce bankovému tajomstvu.
- 1a Majiteľ účtu berie tiež na vedomie, že banka vydá platobnú kartu len za predpokladu, že na účte, ku ktorému sa platobná karta vydáva, bude aspoň minimálny zostatok.
2. Platobná karta sa vydáva na meno a je neprenosná. Držiteľ platobnej karty je oprávnený používať platobnú kartu od okamihu prevzatia po celú dobu jej platnosti, pokiaľ nie je jej platnosť obmedzená alebo predčasne ukončená.
3. Platobná karta je zasielaná držiteľovi karty korešpondenčne na adresu uvedenú na zmluve. V prípade, že sa platobná karta vráti banke späť ako nedoručená, banka platobnú kartu doručí na pracovisko banky, kde má klient zriadený účet, ak nie je platobná karta zasielaná podľa zmluvy priamo na adresu pracoviska banky. Držiteľovi bude za nedoručenú kartu účtovaný poplatok za úschovu vrátenej zásielky podľa platného Cenníku banky. Platobnú kartu uloženú na pobočke banky si môže držiteľ vyzdvihnúť v úradných hodinách na príslušnom pracovisku banky, a to najneskôr do 70 kalendárnych dní odo dňa vydania platobnej karty. Po uplynutí tejto lehoty banka kartu znehodnotí a zruší. Poplatok za vedenie platobnej karty a súvisiacich doplnkových služieb je účtovaný bez ohľadu na to, či držiteľ karty vydanú platobnú kartu prevezme alebo nie.
4. Držiteľ karty je povinný pri prevzatí skontrolovať neporušenosť poštovej zásielky s platobnou kartou. V prípade akéhokoľvek poškodenia je držiteľ karty povinný bezodkladne informovať

banku, ktorá zabezpečí vydanie novej platobnej karty zdarma, a platobnú kartu znehodnotiť. Z dôvodu obmedzenia rizika zneužitia platobnej karty je držiteľ karty povinný po prevzatí podpísať platobnú kartu v podpisovom prúžku liehovým popisovačom alebo iným, odolnejším popisovačom voči zmazaniu.

5. Platobná karta je platná do dátumu na nej uvedenom, t.j. do posledného dňa mesiaca vrátane. Banka vydáva platobné karty zvyčajne s dobou platnosti 4 roky. Banka má právo vydávať platobné karty i s kratšou alebo dlhšou dobou platnosti ako 4 roky.
6. Držiteľ karty je povinný platobnú kartu bezodkladne odovzdať banke alebo ju znehodnotiť, a to po skončení jej platnosti, trvalom obmedzení jej platnosti alebo na vyžiadanie banky.
7. Najneskôr 45 kalendárnych dní pred koncom platnosti platobnej karty bude držiteľ platobnej karty bankou písomne alebo prostredníctvom internetbankingu vyrozumiený o tom, že mu bude automaticky vydaná nová platobná karta, a súčasne požiadaný o potvrdenie správnosti kontaktnej adresy pre doručenie novej platobnej karty a PINu, ak bude držiteľom platobnej karty zaslanie PINu vyžiadané. V prípade, že držiteľ platobnej karty nepotvrdí správnosť kontaktnej adresy, bude mu platobná karta zaslaná na adresu, ktorá je uvedená ako kontaktná adresa v evidencii banky. Aktiváciu novo vydananej platobnej karty jej držiteľ vykoná podľa čl. III. podmienok. Aktiváciou novo vydananej platobnej karty dochádza k trvalému obmedzeniu platnosti pôvodnej platobnej karty, a to i pokiaľ ešte neuplynula platnosť pôvodnej platobnej karty. Banka má právo automaticky vydať (po uplynutí platnosti pôvodnej platobnej karty) iný typ platobnej karty, než bol typ platobnej karty pôvodný (najmä v prípade, kedy banka už pôvodný typ platobnej karty nevydáva); Banka v takom prípade postupuje podľa čl. I. ods. 3 týchto podmienok. Automatické vydanie niektorého typu platobnej karty môže byť spoplatnené podľa platného Cenníka banky.
8. Ak bude chcieť držiteľ platobnej karty či majiteľ účtu, ku ktorému je platobná karta vydaná, odmietnuť automatické vydanie novej platobnej karty a súvisiace doplnkové služby, je povinný túto skutočnosť písomne oznámiť pracovisku banky, ktoré vedie účet, ku ktorému je platobná karta vydaná, alebo prostredníctvom internetbankingu, a to najneskôr 6 kalendárnych týždňov pred skončením platnosti platobnej karty, alebo v lehote uvedenej vo vyrozumení podľa ods. 7, a to podľa toho, ktorá lehota je pre držiteľa platobnej karty výhodnejšia.
9. Banka má právo (nie však povinnosť) nevydať novú platobnú kartu (po uplynutí platnosti pôvodnej platobnej karty), pokiaľ kedykoľvek v období 2 kalendárnych mesiacov pred skončením platnosti pôvodnej platobnej karty dôjde k porušeniu povinnosti či inej skutočnosti (najmä k porušeniu povinnosti nemať na účte neoprávnený debetný zostatok), v nadväznosti na ktorú má banka podľa čl. XIII. ods. 11 týchto podmienok právo jednostranne zrušiť právo používať platobnú kartu.

### **III. PIN, aktivácia, 3D Secure a použitie platobnej karty**

1. PIN je personalizovaný bezpečnostný prvok, osobné tajné bezpečnostné číslo sprístupnené iba držiteľovi platobnej karty a používané predovšetkým k autorizácii platobných transakcií uskutočnených platobnou kartou. Držiteľ karty si zvolí vlastný PIN prostredníctvom internetbankingu alebo mu ho banka na jeho žiadosť zašle poštou na adresu uvedenú v zmluve. Držiteľ karty je povinný pri prevzatí skontrolovať neporušenosť poštovej zásielky s PIN. V prípade akéhokoľvek porušenia zásielky je držiteľ karty povinný bezodkladne informovať banku, ktorá zaistí vydanie nového PIN. PIN si môže držiteľ karty zmeniť prostredníctvom internetbankingu alebo prostredníctvom akéhokoľvek bankomatu, ak mu to bankomat umožní. Držiteľ karty nesmie meniť PIN 6 kalendárnych týždňov pred skončením platnosti platobnej karty.
2. Ak sa pri transakcii platobnou kartou opakovane 3x za sebou zadá nesprávny PIN, je platobnej karte z bezpečnostných dôvodov (podozrenie zo zneužitia platobnej karty) automaticky dočasne obmedzená platnosť. Plná funkčnosť platobnej karty sa obnoví automaticky nasledujúci deň po dni, kedy došlo k dočasnému obmedzeniu platnosti platobnej karty.

3. Aktiváciu platobnej karty, u ktorej si držiteľ zažiadala o vydanie PINu v tlačenej podobe, uskutoční držiteľ karty iba jej prvým použitím v ktoromkoľvek bankomate v SR. V ostatných prípadoch dôjde k aktivácii platobnej karty prostredníctvom internetbankingu, a to voľbou vlastného PIN. Aktiváciou platobnej karty držiteľ karty potvrdzuje, že mu platobná karta bola doručená riadne, bez akéhokoľvek zjavného fyzického poškodenia a v neporušenej poštovej zásielke. Následne musí byť prvé použitie platobnej karty uskutočnené na ktoromkoľvek bankomate v SR, alebo platbou u obchodníka na online POS termináli za účelom prepojenia zvoleného PIN s platobnou kartou. V prípade použitia POS terminálu musí byť tento v on-line režime. Odporúčame ako prvú transakciu realizovať výber z bankomatu, prípadne dotaz na zostatok. Platba kartou v obchodoch musí totiž pre úspešné prepojenie PIN s kartou prebehnúť v režime on-line, čo niektoré menšie obchody nemusia spĺňať, najmä pri platbe nižšej ako 20,- EUR (slovom: dvadsať eur). Táto prvá transakcia musí byť kontaktná a potvrdená Vaším PINom. Poplatky za transakcie platobnou kartou sa riadia platným Cenníkom banky.
4. Platobná karta sa dá podľa jej druhu použiť k platobným transakciám v sieti vybraných bankomatov, na elektronických pokladničných termináloch (ďalej aj len „POS“) a mechanických senzoch (ďalej len „Imprinter“), k bezhotovostnému a k bezkontaktnému plateniu v zariadeniach subjektov prevádzkujúcich obchod a služby (ďalej len „obchodník“ alebo „obchodné zariadenie“), k bezhotovostným platbám na internete a tzv. MO/TO operáciám (najmä telefonicky uskutočnené transakcie).
5. Všetky platobné karty banky sa dajú použiť na výber hotovosti priamo na pokladniach vybraných obchodníkov – tzv. CashBack. Maximálna výška jedného výberu hotovosti prostredníctvom služby CashBack činí 50,- EUR (slovom: päťdesiat eur). Služby Cashback poskytujú iba obchodné zariadenia, ktoré nesú označenie služby „CashBack“. Podmienkou pre využitie služby Cashback je jej súbežné uskutočnenie s nákupom tovarov alebo služieb u daného obchodníka v minimálnej výške 5,- EUR (slovom: päť eur). Súčet hodnoty nákupu tovaru a služieb a hotovosti v rámci služby CashBack nemôže prekročiť stanovený denný či týždenný limit platobnej karty. Obchodník je oprávnený službu typu CashBack odmietnuť, a to i bez udania dôvodu.
6. Banka vydáva platobné karty umožňujúce uskutočňovať bezkontaktné platobné transakcie. Obchodník je oprávnený službu bezkontaktnej platby bez udania dôvodu odmietnuť. Bezkontaktnú platbu možno uskutočniť vo všetkých tuzemských i zahraničných obchodných zariadeniach, ktoré sú označené jedným zo symbolov pre bezkontaktné karty:



7. Miesta, kde je možné platobnú kartu použiť, sú označené logom príslušnej kartovej asociácie (Mastercard, Mastercard Secure Code) alebo platobného systému (Maestro). Banka ako vydavateľ karty si vyhradzuje právo odmietnuť dať súhlas s uskutočnením určitých typov transakcií (predovšetkým platobné transakcie bez fyzickej prítomnosti karty – napr. písomné poštovné, telefonické a internetové transakcie), a to i v závislosti od typu platobnej karty.
- 7a. Ak to banka umožňuje, majiteľ účtu/držiteľ platobnej karty je oprávnený používať platobnú kartu aj prostredníctvom bankou podporovanej mobilnej aplikácie tretej strany (napr. Google pay, Apple pay, a pod.). Používanie platobnej karty prostredníctvom bankou podporovanej mobilnej aplikácie tretej strany môže byť podmienené odsúhlasením špeciálnych obchodných podmienok vydaných bankou na účely príslušnej mobilnej aplikácie zo strany majiteľa účtu / držiteľa platobnej karty; najneskôr odsúhlasením špeciálnych obchodných podmienok sa tieto špeciálne obchodné podmienky stávajú neoddeliteľnou súčasťou podmienok, a teda aj zmluvy. Majiteľ účtu splnomocňuje držiteľa karty používať platobnú kartu prostredníctvom bankou podporovanej mobilnej aplikácie a vykonať všetky s tým súvisiace úkony, najmä odsúhlasiť špeciálne obchodné podmienky, ktoré sa tým stanú súčasťou podmienok, a teda aj zmluvy, a prípadne ich zmeny. Banka je oprávnená špeciálne obchodné podmienky vydané bankou na účely príslušnej mobilnej aplikácie zverejniť na internetovej stránke banky [www.fio.sk](http://www.fio.sk). Ak boli špeciálne obchodné podmienky vyhlásené, resp. navrhnuté klientovi ako zmena týchto podmienok spôsobom uvedeným v čl. 1. ods. 3 týchto podmienok, špeciálne

obchodné podmienky sa stávajú neoddeliteľnou súčasťou týchto podmienok, a teda aj zmluvy, po prijatí takéhoto návrhu na zmenu zmluvy zo strany klienta (po uplynutí lehoty a za ďalších podmienok stanovených v článku. I. ods. 3 týchto podmienok), a to bez ohľadu na to, či majiteľ účtu / držiteľ platobnej karty špeciálne podmienky už odsúhlasil v príslušnej mobilnej aplikácii tretej strany alebo nie.

8. Banka umožňuje držiteľovi platobnej karty využívať služby Mastercard MoneySend, prostredníctvom ktorých je možné prijímať finančné prostriedky na účet, ku ktorému je bankou vydaná platobná karta. Za týmto účelom môže byť príjemca vyzvaný odosielateľom k oznámeniu čísla platobnej karty, nikdy nie však údajov o platnosti karty a o ochrannom trojčíslí platobnej karty Card Verification Value (CVV) a Card Verification Code (CVC). Za túto službu si banka môže účtovať poplatky podľa platného Cenníka banky. Banka si vyhradzuje právo odmietnuť poskytovanie tejto služby bez udania dôvodu. Banka v rámci tejto služby neumožňuje odosielať prostriedky cez platobnú kartu. O aktuálnych limitoch pre prijímanie finančných prostriedkov rozhoduje banka a klientovi odporúča informovať sa o limitoch na svojej pobočke.
9. Platobná karta nesmie byť použitá k transakciám, ktoré by boli v rozpore so zákonom platným v mieste uskutočnenia transakcie.
10. Pri použití platobnej karty v zariadenia subjektov prevádzkujúcich obchod a služby sú tieto obchodné zariadenia oprávnené overiť (autorizovať) platobnú transakciu a uskutočniť ju iba v prípadoch, že obdrží súhlas banky alebo ňou poverenej tretej strany. Zamestnanec obchodníka je oprávnený požadovať v záujme ochrany majiteľa karty/ držiteľa karty preukázanie jeho totožnosti a na základe výsledkov autorizácie prípadne platobnú kartu zadržať. V takomto prípade je povinný platobnú kartu pred zrakom držiteľa platobnej karty znehodnotiť a vydať majiteľovi karty/ držiteľovi karty potvrdenie o zadržaní platobnej karty.
11. 3D Secure je štandardizovaný bezpečnostný protokol používaný pri platbách prostredníctvom platobnej karty na Internete pri obchodníkoch označených logom Mastercard SecureCode a Mastercard Identity Check. Bezpečnostný protokol 3D Secure je držiteľovi platobnej karty aktivovaný jedným z týchto spôsobov:
  - i. automaticky bankou pri aktivácii príslušnej platobnej karty v internetbankingu alebo smartbankingu, ak má klient zriadený prístup do internetbankingu, resp. smartbankingu a zároveň nastavené telefónne číslo pre zasielanie autorizačných SMS kódov, a to takto: (i) ak má klient zriadený smartbanking a ak má povolené tzv. push notifikácie, klientovi je defaultne nastavená autorizácia v zmysle čl. VI. ods. 2 podmienok prostredníctvom smartbankingu; (ii) ak nie je uskutočnené nastavenie podľa bodu (i) tejto vety a ak má klient nastavené v internetbankingu telefónne číslo pre zasielanie autorizačných SMS kódov, klientovi je nastavená autorizácia v zmysle čl. VI ods. 2 podmienok prostredníctvom SMS kódu a ako telefónne číslo pre zasielanie SMS kódov je nastavené aktuálne telefónne číslo držiteľa platobnej karty pre zasielanie autorizačných SMS kódov evidované bankou); Banka je oprávnená kedykoľvek takto nastavenú autorizáciu v zmysle čl. VI ods. 2 podmienok zmeniť na iný z uvedených spôsobov autorizácie,
  - ii. zvolením telefónneho čísla držiteľom karty v internetbankingu pri aktivácii tejto služby, ak má klient zriadený prístup do internetbankingu a zároveň nemá nastavené telefónne číslo pre zasielanie autorizačných SMS kódov, alebo
  - iii. zvolením telefónneho čísla držiteľom karty osobne na pobočke banky pri aktivácii tejto služby, ak nemá zriadený prístup do internetbankingu (resp. smartbankingu).

Banka je oprávnená držiteľovi platobnej karty jednostranne aktivovať bezpečnostný protokol 3D Secure (pre účely takej aktivácie sa uplatnia podmienky uvedené v ods. 11 písm. a) až c) tohto článku obdobne); o aktivácii 3D Secure je klient informovaný dohodnutým spôsobom (napr. správou do internetového bankovníctva či aplikácie smartbanking). Ak to banka umožňuje, telefónne číslo pre 3D Secure a spôsob autorizácie platobných transakcií si môže držiteľ platobnej karty zvoliť prostredníctvom internetbankingu či smartbankingu pri aktivácii tejto služby a následne ho môže prostredníctvom internetbankingu či smartbankingu i meniť. Banka je oprávnená (nie však povinná) umožniť držiteľovi platobnej karty zvoliť a meniť si telefónne číslo pre 3D Secure a spôsob autorizácie platobných transakcií i osobne na



pobočke banky (písomne). Ak si držiteľ platobnej karty zmení telefónne číslo pre zasielanie autorizačných SMS kódov, banka je oprávnená (nie však povinná) zmeniť automaticky aj telefónne číslo pre 3D Secure. Ak je telefónne číslo pre 3D Secure nastavené držiteľom platobnej karty zjavne nesprávne, banka je oprávnená také telefónne číslo pre 3D Secure odobrať (a tým 3D Secure deaktivovať a obmedziť uskutočňovanie bezhotovostných platieb na Internete).

12. Ak to banka umožňuje, držiteľ karty je oprávnený nastaviť si (pre transakcie v tzv. online režime, vid' nižšie) v internetbankingu či smartbankingu obmedzenie uskutočňovania niektorých transakcií platobnou kartou (podľa aktuálnych kritérií ponúkaných bankou), a to napr.

- a) podľa obchodníka: v takom prípade je banka oprávnená neuskutočniť transakciu u konkrétneho obchodníka podľa zvoleného kritéria, tj. napr. pokiaľ bude názov obchodníka v transakcii začínať textom alebo obsahovať text, ktorý si držiteľ karty nastaví. Banka je oprávnená klientovi kedykoľvek aj jednostranne nastaviť blokáciu platobných transakcií u konkrétneho obchodníka podľa určitého kritéria (napr. obmedziť uskutočňovania transakcií platobnou kartou u konkrétnych obchodníkov alebo u konkrétnej skupiny obchodníkov, atď.), a to najmä ak je taký obchodník vyhodnotený bankou na základe interných štatistík či kritérií ako rizikový; klient je o tejto skutočnosti informovaný (napr. prostredníctvom internetbankingu či smartbankingu) a je oprávnený v internetbankingu či smartbankingu toto nastavenie kedykoľvek zmeniť.
- b) podľa typu transakcie: v takom prípade je banka oprávnená neuskutočniť transakciu určitého typu, ktorej obmedzenie si držiteľ karty nastavil, napr. výber z bankomatu, tzv. MO/TO operácie, bezhotovostná platba na Internete atď. Banka je oprávnená klientovi kedykoľvek aj jednostranne nastaviť blokáciu platobných transakcií určitého typu podľa určitého kritéria (napr. transakcie platobnou kartou zahŕňajúce zmenu mien označovanú ako DCC alebo Dynamic Currency Conversion, transakcie s využitím magnetického prúžka, atď.), a to najmä ak je taký typ transakcie vyhodnotený bankou na základe interných štatistík či kritérií ako rizikový; klient je o tejto skutočnosti informovaný (napr. prostredníctvom internetbankingu či smartbankingu) a je oprávnený v internetbankingu či smartbankingu toto nastavenie kedykoľvek zmeniť.
- c) podľa teritória (tzv. geoblokácia): v takom prípade je banka oprávnená neuskutočniť transakciu podľa zvoleného kritéria, napr. z príslušného teritória (kontinentu, konkrétneho štátu atď.), z ktorého si držiteľ karty obmedzil uskutočňovanie určitého typu transakcií. Banka je oprávnená stanoviť konkrétne typy transakcií, na ktoré sa toto obmedzenie vzťahuje (napr. obmedzenie sa vzťahuje iba na transakcie s prítomnosťou platobnej karty a nevzťahuje sa na bezhotovostné platby na Internete a tzv. MO/TO operácie). Banka je oprávnená klientovi kedykoľvek aj jednostranne nastaviť geoblokáciu podľa určitého kritéria (napr. povoliť uskutočňovanie transakcií platobnou kartou iba z určitého teritória, obmedziť uskutočňovanie transakcií platobnou kartou z konkrétneho štátu atď.), a to najmä ak je toto teritórium vyhodnotený bankou na základe interných štatistík či kritérií ako rizikové; klient je o tejto skutočnosti informovaný (napr. prostredníctvom internetbankingu či smartbankingu) a je oprávnený v internetbankingu či smartbankingu toto nastavenie kedykoľvek zmeniť.

Obmedzenie uskutočňovania transakcií platobnou kartou podľa tohto ods. 12 sa vzťahuje len na transakcie platobnou kartou, ktoré sú uskutočnené v tzv. online režime (online overenie splnenia podmienok pre realizáciu platby v autorizačnom centre, napr. limitov, zostatku na účte atď.), tj. nevzťahuje sa teda na transakcie uskutočnené v tzv. offline režime a ďalej transakcie zaslané obchodníkom priamo do zúčtovacieho centra príslušnej kartovej asociácie (bez overenia podmienok v autorizačnom centre).

#### **IV. Preventívne opatrenia na ochranu dôverných údajov**

1. Držiteľ karty je povinný zabrániť prezradeniu PIN, čísla platobnej karty, údajov o platnosti platobnej karty a ochranného trojčíslia platobnej karty Card Verification Code (CVC) a jednorazových kódov zaslaných v rámci 3D Secure (ďalej tiež „dôverné údaje“). Výnimkou

z predchádzajúceho pravidla je uvedenie čísla platobnej karty pri využívaní služby Mastercard MoneySend podľa čl. III. ods. 8. Držiteľ karty berie na vedomie, že je zakázané poznačiť si PIN na platobnú kartu alebo iný predmet, najmä taký, ktorý majiteľ účtu/držiteľ platobnej karty uchováva alebo nosí spoločne s platobnou kartou, alebo PIN a iné dôverné údaje poskytovať iným osobám (zamestnancom banky, obchodníkom či polícii), vrátane osôb blízkych (napr. rodinní príslušníci), a že je povinný zamedziť prezradenie PIN pri jeho zadávaní na klávesnici bankomatu napr. zakrytím klávesnice druhou rukou a pod.

2. Držiteľ karty je povinný ukladať platobnú kartu oddelene od inej bankovej dokumentácie na bezpečnom mieste, tj. na mieste, ktoré nie je voľne dostupné tretím osobám a ktoré je zabezpečené pred zásahom tretích osôb. Ďalej je držiteľ karty povinný pravidelne, po každom použití platobnej karty a minimálne však 1 x denne kontrolovať držanie platobnej karty a prijať také individuálne bezpečnostné opatrenia, ktoré by zabránili jej zneužitiu, strate alebo odcudzeniu. Pokiaľ i napriek uvedeným opatreniam dôjde k strate, odcudzeniu, zneužitiu alebo neautorizovanému požitiu platobnej karty, je držiteľ karty povinný ihneď, bez zbytočného odkladu po zistení, túto skutočnosť oznámiť banke na jej infolinku s tel. číslom +421 220 850 410. Linka je dostupná nepretržite 24 hodín denne, 7 dní v týždni.
3. Majiteľ účtu/držiteľ platobnej karty nesmie poskytovať údaje o platobnej karte prostredníctvom nezabezpečených a neštandardných kanálov (napr. e-mail, sociálne siete a pod.).
4. Držiteľ karty je povinný chrániť platobnú kartu pred mechanickým poškodením, živelným poškodením a pred pôsobením akéhokoľvek vplyvu (napr. magnetického poľa), v ktorého dôsledku by mohlo dôjsť k porušeniu záznamu na magnetickom prúžku alebo čipu platobnej karty.
5. V prípade, že si držiteľ karty volí vlastný PIN, je povinný si zvoliť také číselné údaje, ktoré nie je možné jednoducho zistiť alebo odvodiť, teda nemajú žiadnu zreteľnú väzbu na jeho osobu. Držiteľ karty nesmie nastaviť nový PIN, ktorým by bola napr. časť čísla platobnej karty, štyri rovnaké číslice alebo číslice idúce bezprostredne za sebou, dátum narodenia držiteľa karty alebo jeho rodinných príslušníkov, príp. iné číselné údaje s väzbou na držiteľa platobnej karty.
6. Držiteľ platobnej karty je povinný, v prípade akýchkoľvek pochybností či podozrení na zneužitie platobnej karty alebo platobného terminálu či bankomatu (napr. neštandardné poskytnutie hotovosti, zadržávanie peňazí, nainštalovanie skimmingového – skenovacieho zariadenia na bankomate, apod.) alebo zaznamenanie pohybu podozrivých osôb v blízkosti bankomatu a ich snahy o zasahovanie do uskutočňovanej platobnej transakcie a iné, informovať o zistenej skutočnosti bezodkladne banku a zároveň políciu.
7. Banka a držiteľ karty berú na vedomie, že zaistenie bezpečnosti dôverných informácií pri používaní platobných kariet je na zodpovednosti oboch zmluvných strán v rozsahu ich sféry vplyvu. Banka je povinná na svoje náklady uskutočniť vo svojej sfére vplyvu také technické a organizačné opatrenia za účelom zaistenia bezpečnosti dôverných údajov, ktoré sú s ohľadom na obvyklé riziká porušenia ochrany dôverných údajov technicky možné a primerané. Držiteľ karty je povinný na svoje náklady uskutočniť vo svojej sfére vplyvu také opatrenia za účelom zaistenia bezpečnosti dôverných údajov, ktoré sú s ohľadom na obvyklé riziká porušenia ochrany dôverných údajov technicky možné a primerané. Držiteľ karty berie na vedomie riziká spojené s používaním platobných kariet a zaväzuje sa dodržiavať vyššie uvedené preventívne opatrenia a postupy na zaistenie bezpečnosti dôverných údajov. Nedodržanie týchto pravidiel a opatrení môže viesť k zneužitiu dôverných údajov a ku vzniku škody držiteľovi karty alebo tretej osobe.
8. Z bezpečnostných dôvodov banka odporúča držiteľovi karty ponechať nastavenie limitu pre internetové platby na minimálnej hodnote. Tento limit je možné kedykoľvek zmeniť prostredníctvom internetbankingu alebo písomnej žiadosti. Ďalej banka odporúča realizovať internetové nákupy iba v e-shopoch (internetových obchodoch), ktoré využívajú autorizačný štandard prezentovaný pod obchodnými značkami Mastercard SecureCode a Mastercard Identity Check.

## V. Bezpečnostné opatrenia vo sfére vplyvu klienta, zabezpečenie zariadenia klienta

1. Klient má povinnosť riadiť sa všetkými povinnosťami, ktoré sú mu uložené v odsekoch 2 až 8 tohto článku. Všetky informácie zahrnuté v odsekoch 2 až 8 tohto článku sú povinnosti, ak nie je pri niektorej z nich výslovne uvedené inak.
2. Pokiaľ klient plánuje používať platobnú kartu prostredníctvom počítača či obdobného mobilného zariadenia, ako napríklad prostredníctvom tzv. chytrého telefónu (smartphone) či tabletu (ďalej tiež súhrnné označenie „zariadenie“ pre počítač, mobilný telefón, tablet a obdobné mobilné zariadenie), klient má povinnosť platobnú kartu používať iba prostredníctvom zariadení, ktoré sú riadne zabezpečené proti zneužitiu dôverných údajov.
3. Klient má povinnosť v prípade akejkoľvek pochybnosti o tom, že zariadenie, prostredníctvom ktorého používa platobnú kartu, nie je riadne zabezpečené, nevykonávať žiadne úkony, ktoré by mohli viesť k prezradeniu alebo zneužitiu dôverných údajov, najmä zadávať údaje z platobnej karty.
4. Klient má povinnosť zabezpečiť na zariadení, prostredníctvom ktorého sa rozhodne používať platobnú kartu, a kde je to technicky možné, aspoň antivírus a funkčný firewall a tieto ochranné prvky pravidelne aktualizovať. Klient má povinnosť pravidelne sledovať na stránkach banky (prihlasovacej stránke do internetbankingu) informácie o nových bezpečnostných hrozbách. Ak má klient prístup do elektronickej aplikácie internetbanking, popr. do aplikácie smartbanking, je klient povinný sledovať všetky správy, informácie a upozornenia, ktoré mu banka prostredníctvom internetbankingu alebo smartbankingu doručí, a je povinný sa podľa poskytnutých informácií správať, vrátane povinnosti aktualizovať operačný systém na zariadení, prostredníctvom ktorého používa platobnú kartu a kde je to technicky možné. Klient je povinný čítať varovné oznámenia a upozornenia, ktoré mu banka pošle prostredníctvom emailu alebo sms. Ak varovné oznámenie alebo upozornenie zaslané bankou podľa predchádzajúcej vety obsahuje informácie, ktorým klient nerozumie, alebo obsahuje popis činnosti, ktorú klient nevykonával alebo si klient nie je istý, či takú činnosť vykonával, alebo obsahuje inú informáciu vzbudzujúcu podozrenie, že došlo k neoprávnenej manipulácii s účtom, alebo obsahuje priamo výzvu ku kontaktovaniu banky, je klient povinný kontaktovať banku za použitia overiteľných kontaktných údajov banky (prednostne na telefónne číslo +421 220 850 310). Banka vo varovnom oznámení a upozornení zaslanom prostredníctvom emailu alebo sms nebude z bezpečnostných dôvodov uvádzať svoje konkrétne kontaktné údaje.
5. Klient je povinný na zariadení, prostredníctvom ktorého používa platobnú kartu, používať dôveryhodný internetový prehliadač, ktorý pravidelne aktualizuje. Klient je povinný nemeniť pôvodné zabezpečenie internetového prehliadača na zabezpečenie menej bezpečné. Klient je povinný kontrolovať vždy pred zadaním údajov z platobnej karty, či prehliadač nehlási akékoľvek varovanie spojené s certifikátom (neplatný alebo nedôveryhodný certifikát alebo certifikát vydaný pre inú inštitúciu než banku, prostredníctvom ktorej platobnej brány klient hodlá v danej chvíli uhradiť platbu prostredníctvom platobnej karty). Postup pre zistenie podrobností týkajúcich sa certifikátu je dostupný na <https://www.fio.sk/docs/sk/sec/fingerprint.pdf>.
6. Klient má povinnosť vyvarovať sa používaniu platobnej karty prostredníctvom zariadenia s operačným systémom alebo prehliadačom, ktoré daný výrobca už neaktualizuje. Ak je to technicky možné, klient má povinnosť udržiavať operačný systém zariadenia, prostredníctvom ktorého používa platobnú kartu, a používaný internetový prehliadač s najnovšími nainštalovanými aktualizáciami od výrobcu. Klient je povinný nepoužívať platobnú kartu prostredníctvom zariadenia využívajúceho verziu operačného systému Windows 7 a staršiu.
7. Klient má povinnosť na zariadení, prostredníctvom ktorých používa platobnú kartu, vyvarovať sa sťahovaniu nedôveryhodných súborov a inštalovaniu nedôveryhodných programov. Klient má povinnosť na zariadení, prostredníctvom ktorých používa platobnú kartu, navštevovať iba známe, dôveryhodné a bezpečné stránky na internete a neotvárať prílohy doručených emailov s podozrivým predmetom, odosielateľom alebo obsahom (textom emailu) na takom zariadení; zoznam niektorých relevantných indícií je uvedený v odseku 10 tohto článku – ide



však o demonštratívny výpočet a pri posudzovaní podozrivosti emailu sa klient nesmie obmedziť iba na tam uvedené indície. Klient má povinnosť nepoužívať platobnú kartu prostredníctvom odkazov otváraných zo sociálnych sietí (napr. Facebook, Twitter, LinkedIn), emailov, sms či aplikácií pre vzájomnú komunikáciu (napr. Skype, ICQ). Banka nebude v žiadnom prípade posilať odkazy smerujúce na stránku pre zadávanie údajov z platobnej karty (použitie platobnej karty) prostredníctvom sociálnych sietí, emailov, sms či aplikácií pre vzájomnú komunikáciu. Banka odporúča, aby klient používal vo svojej emailovej schránke spam filter (používanie spam filter znižuje pravdepodobnosť obdržania emailu, ktorý obsahuje vír či iný škodlivý obsah).

8. Na vyspelejšom mobilnom zariadení (najmä tzv. smartphony a tablety) s operačným systémom iOS, Android, Windows Phone a iným operačným systémom, prostredníctvom ktorého klient používa platobnú kartu, je klient povinný neinštalovať aplikácie z iných než oficiálnych zdrojov pre príslušný operačný systém mobilného zariadenia (napr. Apple App Store, Google play, Windows Phone Store, atď.). Banka však upozorňuje, že klient sa nemôže spoliehať na kontrolu vykonávanú prevádzkovateľom operačného systému vo vzťahu k všetkým aplikáciám.
9. Banka odporúča klientovi priebežne sa zoznamovať s aktuálnymi informáciami o možnostiach zabezpečenia zariadenia a o aktuálnych rizikách, ktoré pri používaní zariadenia hrozia, a v prípade, kedy klientove znalosti danej problematiky nie sú pre riadne zabezpečenie zariadenia dostatočné, alebo kedy má klient sám o ich dostatočnosti pochybnosti, banka odporúča klientovi obrátiť sa s požiadavkou na zabezpečenie zariadenia a jeho prípadného komunikačného príslušenstva na odborníka.
10. Podozrivé či falošné emaily, v ktorých podvodníci predstierajú konanie banky alebo iného subjektu, môžu byť identifikované napr. tým, že:
  - a) obsahujú odkaz na internetovú stránku, kde názov odkazu nekorešponduje so skutočnou adresou internetových stránok (po umiestnení kurzoru myši nad odkaz sa ukáže skutočná internetová adresa),
  - b) obsahujú výzvu vyžadujúcu okamžité konanie adresáta (napr. zaplatenie poplatku, inštaláciu aplikácie, hrozbu exekúcie na majetok, pokiaľ sa okamžite neuhradí atď.),
  - c) obsahujú v texte emailu zjavné gramatické a pravopisné chyby,
  - d) obsahujú neurčité a nedôveryhodné kontaktné údaje odosielateľa,
  - e) obsahujú text v neočakávanom jazyku (napr. email od exekútora v anglickom jazyku),
  - f) ponúkajú veľmi výhodné podmienky, zárobky, odmeny, pôžičky či investície, veľmi lacný tovar atď.
  - g) v prípade emailu odoslaného údajne bankou obsahuje taký email prílohy typu .exe, .zip, .rar, .ppt atď. (takéto prílohy banka neposiela),
  - h) vyzývajú k zadaniu osobných údajov klienta, hesla alebo PINu, alebo
  - i) v emaily je priamo preklik na vstupný formulár internetového bankovníctva.

## **VI. Autorizácia platobných transakcií**

1. Všetky platobné transakcie musia byť odsúhlasené držiteľom karty (ďalej tiež „autorizácia“), okrem prijímania finančných prostriedkov prostredníctvom služby Mastercard MoneySend popísanej v článku III. ods. 8; k pripísaniu takto zaslaných peňažných prostriedkov sa explicitný súhlas nevyžaduje. Platobné transakcie prostredníctvom bankomatu sú autorizované zadaním PIN na klávesnici bankomatu. Bezhotovostné a hotovostné (CashBack) platobné transakcie v obchodných zariadeniach sú autorizované zadaným PIN na klávesnici terminálu, vlastnoručným podpisom majiteľa účtu/držiteľa karty, prípadne kombináciou oboch metód podľa typu platobnej karty. Bezhotovostné platby na internete a tzv. MO/TO operácie sú autorizované zadaním požadovaných údajov z platobnej karty, napr. čísla platobnej karty, platnosti platobnej karty, a prípadne ochranného trojčíslia platobnej karty Card Verification Value (CVV) či Card Verification Code (CVC); v prípade bezhotovostných platieb na Internete prostredníctvom protokolu 3D Secure sa ďalej použije postup podľa ods. 2. Bezkontaktné platby sú štandardne autorizované priložením platobnej karty k POS terminálu, ak nie je prekročený limit pre takú autorizáciu bezkontaktných platieb.

Bezkontaktné platby s čiastkou presahujúcou limit autorizáciu iba priložením platobnej karty k POS terminálu sú autorizované zadaním PIN alebo vlastnoručným podpisom majiteľa účtu/držiťľa karty. Držiťľ karty berie na vedomie, že v jednotlivých prípadoch môže byť vyzvaný k autorizácii bezkontaktnej platby, a to bez ohľadu na výšku takej platby. Zamietnutie bezkontaktnej platby neznamena automaticky, že i kontaktná bezhotovostná platobná transakcia prostredníctvom POS terminálu bude zamietnutá. Ak je v zmluve uvedená výška limitu pre bezkontaktné transakcie, ide o limit pre jednotlivé bezkontaktné platobné transakcie realizované na území SR bez zadania PIN, a výška tohto limitu je odvodená od nastavenia POS terminálu.

2. K autorizácii bezhotovostnej platby na Internete prostredníctvom protokolu 3D Secure je nutná autorizácia popísaná v predchádzajúcom odstavci a ďalej tiež:
  - iv. autorizácia jednorazovým SMS kódom, a to (ak to banka vyžaduje) spolu s unikátnym kódom vygenerovaným bankou pre držiťľa karty (tento kód je v takom prípade držiťľovi karty dostupný v internetbankingu v sekcii zobrazujúcej detail príslušnej platobnej karty a ak to banka umožňuje, tiež v smartbankingu, ďalej tiež len „e-PIN“), alebo
  - v. autorizácia prostredníctvom smartbankingu, a to rovnakým spôsobom, ktorý držiťľ platobnej karty zvolil (ako užívateľ smartbankingu) pre autorizáciu pokynov podaných prostredníctvom smartbankingu.

Banka si vyhradzuje právo neumožniť uskutočnenie platby na Internete, ak na platobnej karte nie je aktivovaný bezpečnostný protokol 3D Secure; za týmto účelom je banka oprávnená (nie však povinná) na takej platobnej karte znížiť nastavený limit pre internetové platby na nulovú hodnotu. Banka si vyhradzuje právo neumožniť uskutočnenie platby na Internete prostredníctvom platobnej karty u obchodníka, ktorý 3D Secure nepoužíva. Ak bol jednorazový SMS kód alebo e-PIN (ak je vyžadovaný) zadaný nesprávne, požadovaná platobná transakcia prostredníctvom protokolu 3D Secure nebude uskutočnená. Obdobne, požadovaná platobná transakcia prostredníctvom protokolu 3D Secure nebude uskutočnená, ak nedošlo k riadnej autorizácii prostredníctvom smartbankingu (ak bol k jej autorizácii zvolený práve tento spôsob). Ak je na platobnej karte aktivovaný bezpečnostný protokol 3D Secure, banka je oprávnená autorizovať platbu na Internete aj bez využitia protokolu 3D Secure.

## VII. Limity platobných kariet

1. Banka je oprávnená rozlišovať pre všetky typy platobných kariet, s výnimkou uvedenou v odseku 8 tohto článku, nasledujúce limity:
  - a) denný limit pre transakcie platobnou kartou bez ohľadu na typ transakcie (**jednoduchý denný limit**), alebo
  - b) týždenný limit pre transakcie platobnou kartou bez ohľadu na typ transakcie (**jednoduchý týždenný limit**), alebo
  - c) detailné limity, konkrétne limit pre výbery z bankomatov (**ATM limit**), limit pre platby u obchodníkov (**POS limit**), limit pre internetové platby (**NET limit**), limit pre platby za tovar a služby objednané poštou, faxom alebo telefonicky (**MO/TO limit**).

**K platobnej karte je vždy nastavený jeden typ limitu, t. j. buď jednoduchý denný limit, alebo jednoduchý týždenný limit, alebo detailné limity.**

**Transakcie platobnou kartou je možné realizovať do výšky aktuálne nastaveného limitu a to iba za predpokladu, že v súčte za všetky transakcie uskutočnené platobnou kartou nedôjde k prekročeniu aktuálne platného celkového limitu platobnej karty (pre daný typ nastaveného limitu, vid' ods. 3).**
2. K jednoduchému dennému limitu platobnej karty banka nastavuje defaultný (počiatočný) limit vo výške 800,- EUR. K jednoduchému týždennému limitu platobnej karty banka nastavuje defaultný (počiatočný) limit vo výške 2.000,- EUR. Ku každému z detailných limitov platobných kariet banka nastavuje defaultný (počiatočný) denný limit vo výške 800,- EUR a týždenný limit vo výške 2.000,- EUR. Uvedené počiatočné nastavenie výšky limitov platí, ak s klientom nie je dohodnuté inak. Banka je však oprávnená nastaviť ako počiatočný limit pre internetové platby i nižšiu hodnotu (a to i nulovú), než je uvedená v prvej vete tohto odseku

alebo než aká je dohodnutá s klientom, ak banka umožňuje autorizáciu internetových transakcií za použitia 3D Secure, a zároveň pri konkrétnej platobnej karte nie je aktivovaný bezpečnostný protokol 3D Secure. Ak banka využila svoje právo podľa predchádzajúcej vety, po aktivovaní bezpečnostného protokolu 3D Secure môže podľa aktuálneho nastavenia postupovať tak, že automaticky nastaví skôr nastavený, či dohodnutý limit, alebo tak, že limit zostane i po aktivácii bezpečnostného protokolu 3D Secure nezmenený, ak majiteľ účtu daný limit sám nezmení podľa aktuálnych možností ponúkaných bankou. Po aktivácii bezpečnostného protokolu 3D Secure je majiteľ účtu/držiteľ platobnej karty povinný skontrolovať aktuálne nastavenie limitu platobnej karty.

3. Banka ďalej stanovila **celkový limit platobnej karty**, a to v závislosti od daného typu limitu a typu platobnej karty, nasledovne:
- a) v prípade platobných kariet Maestro Contactless a Mastercard Debit Contactless, ako aj v prípade bezkontaktnéj nálepky Sticker Contactless, je bankou stanovený:
    - v prípade jednoduchého denného limitu celkový denný limit do maximálnej výšky 4.000,- EUR, alebo
    - v prípade jednoduchého týždenného limitu celkový týždenný limit do maximálnej výšky 12.000,- EUR, alebo
    - v prípade detailných limitov celkový denný limit v súčte napriek všetkým limitom do maximálnej výšky 4.000,- EUR a celkový týždenný limit v súčte napriek všetkým limitom do maximálnej výšky 12.000,- EUR;
  - b) v prípade platobných kariet Mastercard Business Contactless je bankou stanovený
    - v prípade jednoduchého denného limitu celkový denný limit do maximálnej výšky 8.000,- EUR, alebo
    - v prípade jednoduchého týždenného limitu celkový týždenný limit do maximálnej výšky 24.000,- EUR, alebo
    - v prípade detailných limitov celkový denný limit v súčte napriek všetkým limitom do maximálnej výšky 8.000,- EUR a celkový týždenný limit v súčte napriek všetkým limitom do maximálnej výšky 24.000,- EUR;
  - c) v prípade platobných kariet Mastercard GOLD Contactless je bankou stanovený
    - v prípade jednoduchého denného limitu celkový denný limit do maximálnej výšky 16.000,- EUR, alebo
    - v prípade jednoduchého týždenného limitu celkový týždenný limit do maximálnej výšky 35.000,- EUR, alebo
    - v prípade detailných limitov celkový denný limit v súčte napriek všetkým limitom do maximálnej výšky 16.000,- EUR a celkový týždenný limit v súčte napriek všetkým limitom do maximálnej výšky 35.000,- EUR;
  - d) v prípade platobných kariet Mastercard Platinum Contactless je bankou stanovený
    - v prípade jednoduchého denného limitu celkový denný limit do maximálnej výšky 32.000,- EUR, alebo
    - v prípade jednoduchého týždenného limitu celkový týždenný limit do maximálnej výšky 80.000,- EUR, alebo
    - v prípade detailných limitov celkový denný limit v súčte napriek všetkým limitom do maximálnej výšky 32.000,- EUR a celkový týždenný limit v súčte napriek všetkým limitom do maximálnej výšky 80.000,- EUR;
  - e) v prípade platobných kariet vydávaných k účtu maloletej osoby je bankou stanovený celkový denný a týždenný limit, a to do maximálnej výšky stanovenej bankou; banka je oprávnená celkové limity individuálne zmeniť. Klient je oprávnený nastaviť si jednoduchý denný limit alebo jednoduchý týždenný limit alebo detailné limity do maximálnej výšky celkových limitov stanovených bankou.
4. Majiteľ účtu/držiteľ platobnej karty môže prostredníctvom písomnej žiadosti či internetbankingu alebo smartbankingu nastaviť denné a týždenné limity platobnej karty (vrátane bezkontaktnéj nálepky Sticker Contactless) v závislosti od typu platobnej karty odlišne od defaultných limitov nastavených podľa odseku 2 tohto článku. Majiteľ účtu/držiteľ platobnej karty však nemôže nastaviť celkový limit platobnej karty odlišne od celkových

limitov stanovených bankou podľa predchádzajúceho odseku. Banka môže nastaviť celkový limit platobnej karty na základe žiadosti podľa ods. 6 tohto článku.

5. V súlade s prvou vetou predchádzajúceho odseku je možné nastaviť **denné/týždenné limity** (jednoduchý denný limit alebo jednoduchý týždenný limit alebo detailné limity, t. j. ATM limit, POS limit, NET limit a MO/TO limit), v závislosti od typu platobnej karty, až do výšky aktuálne nastaveného celkového limitu platobnej karty podľa ods. 3 alebo ods. 6 tohto článku pre daný typ limitu.
6. Individuálne navýšenie celkových denných a týždenných limitov nad rozsah uvedený v predchádzajúcich odsekoch podlieha schváleniu banky. Žiadosť je možné podať písomne alebo prostredníctvom internetbankingu či smartbankingu. V prípade, že banka schváli individuálne navýšenie limitov, vzniká jej právo upraviť celkový limit platobnej karty. Banka môže nastaviť vyšší celkový limit platobnej karty i v prípade, ak by to odôvodňovalo navýšenie limitov podľa žiadosti podanej v minulosti, alebo už platnej výšky nastavenia limitov z minulosti. Ak už je nastavený vyšší celkový limit, tak v rámci neho je možné nastavovať denné a týždenné limity (jednoduchý denný limit alebo jednoduchý týždenný limit alebo detailné limity, t. j. ATM limit, POS limit, NET limit a MO/TO limit).
7. Banka si vyhradzuje právo meniť limity uvedené v tomto článku, vrátane zníženia nastavených limitov a to i individuálne vo vzťahu ku konkrétnej platobnej karte. Dôvodom prípadného individuálneho zníženia limitov zo strany banky môže byť najmä porušenie zmluvy, podmienok, obchodných podmienok, výkon rozhodnutia alebo exekúcie, zvýšenie rizika neschopnosti splácania záväzkov majiteľom účtu/držiteľom karty, a pod. Obchodnými podmienkami sa pre účely týchto podmienok rozumejú Obchodné podmienky pre zriaďovanie a vedenie účtov vydané bankou, alebo Obchodné podmienky k Rámcovej zmluve o poskytovaní platobných služieb vydané bankou, a to podľa toho, ktorý z uvedených dokumentov sa vzťahuje k zmluve, ktorou (alebo na základe ktorej) bol zriadený účet, ku ktorému je platobná karta vydaná. Po odpadnutí pôvodných dôvodov pre zníženie limitu je banka oprávnená, nie však povinná, i bez žiadosti držiteľa platobnej karty či majiteľa účtu upraviť limity na hodnoty platné pred ich znížením zo strany banky. Ak je dispozícia s peňažnými prostriedkami na účte z akéhokoľvek iného dôvodu, než z dôvodu použitia platobnej karty, obmedzená (najmä z dôvodu výkonu rozhodnutia alebo exekúcie), a majiteľ účtu má zákonný nárok na výplatu peňažných prostriedkov, banka je oprávnená, nie však povinná, obmedziť ich vyplatenie prostredníctvom platobnej karty a vyžadovať, aby majiteľ účtu tento nárok uplatnil na pobočke banky; banka má však právo (nie povinnosť) umožniť vyplatenie takej sumy i prostredníctvom platobnej karty, ktorej držiteľom je osoba odlišná od majiteľa účtu – pre prípad takeého postupu k tomu majiteľ účtu držiteľa karty splnomocňuje. Banka je oprávnená blokovať peňažné prostriedky na účte pre príslušného obchodníka, prostredníctvom ktorého boli platobné transakcie vykonané (autorizované), do doby uplatnenia práva tohto obchodníka na dané peňažné prostriedky, najdlhšie však po dobu 30 dní.
8. Bezkontaktná nálepka Sticker Contactless (ďalej aj len „bezkontaktná nálepka“) má zadaný iba POS limit pre bezkontaktné platby.
9. Banka upozorňuje, že
  - a) Pre riadne fungovanie bezkontaktnéj nálepky je nevyhnutné online spojenie použitého platobného terminálu; v prípade výpadku spojenia bude platba zamietnutá.
  - b) Bezkontaktná nálepka nemusí správne fungovať v prípade, ak je nalepená na mobilný telefón s kovovým krytom či na iný kovový predmet, prípadne ak mobilný telefón, na ktorom je nalepená, bude mať zapnutú funkčnosť NFC.

## VIII. Rozsah zodpovednosti

1. Riziko spojené s doručením platobnej karty a PINu držiteľovi karty nesie banka.
2. Banka nezodpovedá za odmietnutie platobných transakcií a neposkytnutie služby zo strany obchodného zariadenia. Banka taktiež nezodpovedá za to, že obchodné zariadenie alebo pobočka inej banky neprijme platobnú kartu k uskutočneniu platobnej transakcie.
3. Majiteľ účtu zodpovedá za všetky transakcie uskutočnené platobnými kartami k jeho účtu od

okamihu ich prevzatia držiteľom platobnej karty a zodpovedá banke za spôsobenú škodu nesprávnym použitím platobnej karty, pokiaľ nie je ďalej uvedené inak. Držiteľ karty je oprávnený uskutočňovať platobnou kartou transakcie iba v rámci stanoveného limitu, maximálne do výšky disponibilného zostatku (minimálneho zostatku) účtu a je povinný priebežne sledovať a kontrolovať čiastky transakcií uskutočnených prostredníctvom platobnej karty a zabrániť prečerpaniu disponibilného zostatku na účte.

4. Majiteľ účtu zodpovedá za škodu spôsobenú porušením svojich povinností uvedených v zmluve alebo podmienkach ak nie je stanovené inak. Majiteľ účtu zodpovedá i za škodu spôsobenú porušením povinností uvedených v zmluve alebo podmienkach držiteľom platobnej karty, ak nie je stanovené inak.
5. Majiteľ účtu zodpovedá za škodu z neautorizovaných (neoprávnených) platobných transakcií v plnom rozsahu, ak škodu spôsobil on alebo držiteľ platobnej karty svojím podvodným jednaním alebo úmyselne či z hrubej nebanlivosti porušil niektorú z povinností vyplývajúcich z čl. II ods. 1, III., IV., V. a VI. podmienok, najmä porušenie povinnosti na ochranu dôverných údajov, porušenie povinnosti k zabezpečeniu zariadenia/SIM karty, prostredníctvom ktorých používa platobnú kartu, porušenie povinností v oblasti prevencie pred stratou, odcudzením, zneužitím platobnej karty alebo zneužitím dôverných údajov a porušením povinností pre riadnu autorizáciu platobných transakcií, ak nie je stanovené inak.
6. Ak sa neuplatní zodpovednosť podľa čl. VIII. ods. 5 podmienok a podmienky uvedené v ustanovení § 12 ods. 3 zákona o platobných službách, majiteľ účtu, ktorý je spotrebiteľom, nesie stratu za všetky neautorizované platby do čiastky 50 EUR, ak bola táto strata spôsobená v dôsledku použitia stratenej alebo odcudzenej platobnej karty alebo zneužitie platobnej karty z dôvodu zanedbania ochrany personalizovaných bezpečnostných prvkov. Majiteľ účtu, ktorý nie je spotrebiteľom, nesie stratu za všetky neautorizované platby uskutočnené v dôsledku použitia stratenej alebo odcudzenej platobnej karty alebo zneužitie platobnej karty v plnom rozsahu; majiteľ účtu, ktorý nie je spotrebiteľom, nesie stratu v plnom rozsahu i v prípade situácií uvedených v ustanovení § 12 ods. 3 zákona o platobných službách.
7. Banka nezodpovedá za neautorizovanú alebo nesprávne nevykonanú alebo chybné vykonanú platobnú transakciu, ak ju:
  - a) majiteľ účtu, ktorý je spotrebiteľom, neoznámil banke bez zbytočného odkladu, najneskôr však do 13 mesiacov odo dňa odpísania peňažných prostriedkov z príslušného účtu, alebo
  - b) majiteľ účtu, ktorý nie je spotrebiteľom, neoznámil banke bez zbytočného odkladu, najneskôr však do 1 mesiaca odo dňa odpísania peňažných prostriedkov z príslušného účtu.Pojem spotrebiteľ je použitý vo význame uvedenom v zákone o platobných službách. Oznamovanie o neautorizovanej transakcii alebo nevykonanej alebo chybné vykonanej platobnej transakcii, ktoré banke oznámil držiteľ karty (pričom oznamovaná transakcia sa týka danej platobnej karty, ktorej držiteľom je oznamujúca osoba), sa pre účely tohto odseku považuje za oznámenie vykonané majiteľom účtu.

Lehota podľa tohto ustanovenia neplyní, kým banka nesplní svoju informačnú povinnosť o platobnej transakcii voči klientovi podľa zákona o platobných službách.
8. Banka nezodpovedá za prípadné škody vzniknuté z dôvodu výpadku elektrickej energie, technickej poruchy hardwaru a softwaru či z dôvodu náhody, tj. neobvyklé, nepredvídateľné a od vôle banky nezávislé udalosti, ktorých následky banka nemohla odvrátiť.
9. Pri zodpovednosti banky sa ďalej použijú ustanovenia ods. 33 až 36 čl. XI. Oddielu A Obchodných podmienok k Rámcovej zmluve o poskytovaní platobných služieb, resp. ustanovení ods. 33 až 36 čl. XII. Obchodných podmienok pre zriaďovanie a vedenie účtov, a to podľa toho, ktorý z uvedených dokumentov sa vzťahuje k zmluve, ktorou (alebo na základe ktorej) bol zriadený účet, ku ktorému je platobná karta vydaná.

## **IX. Poplatky za vydanie a používanie platobnej karty a za poistenie**

1. Banka účtuje za vydanie, vedenie, používanie platobnej karty, doplnkové služby a za ostatné operácie poplatky podľa platného Cenníka banky, ktorý je k dispozícii na všetkých



- pracoviskách banky a na webových stránkach banky <https://www.fio.sk/>. Poplatky banka účtuje na ľarchu účtu, ku ktorému bola platobná karta vydaná.
2. Poplatky za poistenie k vydaným platobným kartám banka účtuje na ľarchu účtu ku dňu, ku ktorému bola platobná karta s uzatvoreným poistením vydaná, vo výške podľa platného Cenníka. Ak nie je v Cenníku alebo v tomto odseku ďalej uvedené inak, poplatky za uzatvorené poistenie sa účtujú na ľarchu účtu mesačne, vždy najneskôr posledný deň príslušného kalendárneho mesiaca. Poplatok za uzatvorené poistenie, ktorý je v Cenníku stanovený ako ročný poplatok (napr. poistenie právnej ochrany vodiča motorového vozidla uzatvorené s poisťovňou D.A.S. Rechtsschutz AG konajúcej prostredníctvom D.A.S. Rechtsschutz AG, pobočky poisťovne z iného členského štátu) sa účtuje posledný deň kalendárneho mesiaca, v ktorom začala doba platnosti takéhoto poistenia.

## X. Zúčtovanie platobných transakcií

1. O zúčtovaných transakciách je majiteľ účtu informovaný prostredníctvom internetbankingu alebo výpisov z účtu, a to v súlade so zmluvou, na základe ktorej mu banka vedie účet, ku ktorému je platobná karta vydaná. K zúčtovaniu platobných transakcií uskutočnených platobnou kartou dochádza v súlade s pravidlami kartovej asociácie s časovým oneskorením od dátumu realizácie platobnej transakcie. Platobnú transakciu realizovanú platobnou kartou zúčtuje banka na ľarchu účtu majiteľa účtu najneskôr do konca nasledujúceho pracovného dňa po okamžiku prijatia zúčtovacích dát od príslušnej kartovej asociácie alebo z obchodného zariadenia banky.
2. Ak sa neuplatní postup uvedený v odseku 3 tohto článku, pri zúčtovaní odoslanej platobnej transakcie aj prichádzajúcej platobnej transakcie platobnou kartou (napr. refundácia od obchodníka) realizovanej v inej mene než v ktorej je vedený účet, ku ktorému bola platobná karta vydaná, sa čiastka platobnej transakcie prepočíta z meny platobnej transakcie na menu účtu podľa kurzov vyhlásených bankou platných v deň zúčtovania platobnej transakcie. Pokiaľ nie je mena platobnej transakcie uvedená v kurzovom lístku banky, tak banka pri zúčtovaní platobnej transakcie prepočíta podľa kurzov vyhlásených bankou platných v deň zúčtovania platobnej transakcie čiastku, ktorú banka obdrží do zúčtovania z kartovej asociácie. Pokiaľ nie je mena platobnej transakcie uvedená v kurzovom lístku banky a účet, ku ktorému bola platobná karta vydaná, je vedený v mene EUR, zúčtuje sa platobná transakcia čiastkou prepočítanou z čiastky platobnej transakcie podľa kurzu kartovej asociácie pre menu platobnej transakcie platného v deň zúčtovania platobnej transakcie zvýšeného o 2%. Majiteľ účtu alebo držiteľ platobnej karty získa históriu kurzového lístku banky po prihlásení sa do internetbankingu, prípadne na základe písomnej žiadosti. V kurzovom lístku dostupnom na webových stránkach Banky je klientom k dispozícii tiež celkový poplatok za konverziu príslušnej meny členských štátov EÚ v podobe percentuálnej prirážky k poslednému dostupnému referenčnému výmennému kurzu Európskej centrálnej banky; klient má teda tieto informácie ľahko prístupné vždy aj pred iniciovaním kartovej transakcie. Banka informuje majiteľa účtu, ktorý je spotrebiteľom, o celkovom poplatku podľa predchádzajúcej vety v príslušných prípadoch (v zmysle Nariadenia Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2019/518 z 19. marca 2019, ktorým sa mení nariadenie (ES) č. 924/2009, pokiaľ ide o niektoré poplatky za cezhraničné platby v Únii a o poplatky za menovú konverziu) bezplatne prostredníctvom správy v internetbankingu, prípadne iným vhodným spôsobom; majiteľ účtu, ktorý je spotrebiteľom, je oprávnený zasielanie týchto informácií odmietnuť prostredníctvom elektronickej správy účtu, prípadne aj iným spôsobom, ak to banka umožňuje. Banka a majiteľ účtu, ktorý nie je spotrebiteľom, sa dohodli, že banka je oprávnená takému majiteľovi účtu nezasielať informácie podľa predchádzajúcej vety.
3. Držiteľ karty si môže pri uskutočňovaní platobnej transakcie v bankomate alebo v mieste predaja (t. j. platby prostredníctvom POS terminálu, bezhotovostné platby na Internete a tzv. MO/TO operácie) v niektorých prípadoch zvoliť službu konverzie meny v bankomate alebo v mieste predaja (tiež označovaná napr. ako DCC alebo Dynamic Currency Conversion). Pri využití tejto služby držiteľ karty súhlasí (súhlas sa udeľuje priamo na danom zariadení) s tým, že platobná transakcia uskutočňovaná v jednej mene bude zúčtovaná v inej, držiteľom karty

zvolenej/potvrdenej mene (typicky sa môže jednať o prípady, kedy je platobná transakcia uskutočňovaná v inej mene než EUR, avšak bude zúčtovaná v EUR za použitia kurzu stanoveného daným obchodným miestom). Ak je však účet vedený v inej mene, než v ktorej má byť takáto transakcia zúčtovaná, banka vykoná konverziu podľa pravidiel uvedených v ods. 2 tohto článku (na účely takto vykonanej nadväzujúcej konverzie zo strany banky sa platobná transakcia považuje za uskutočnenú v mene, v ktorej ju banka obdržala do zúčtovania podľa držiteľom karty uskutočnenej voľby). V prípade, že držiteľ karty s kurzom, ktorý má byť použitý obchodným miestom v rámci uvedenej služby DCC, resp. s využitím služby konverzie meny v bankomate alebo v mieste predaja, nesúhlasí, banka držiteľovi karty odporúča neudelieť s touto službou súhlas. Banka upozorňuje, že výber takejto služby môže byť (a obvykle aj je) pre klienta významne nevýhodný. Držiteľ karty berie na vedomie, že v prípade udelenia súhlasu s takouto službou nie je možné prípadný kurzový rozdiel oproti kurzu banky následne reklamovať.

4. Majiteľ účtu a držiteľ karty je povinný pravidelne a priebežne kontrolovať transakcie uskutočnené platobnou kartou, prípadne i s využitím elektronickej aplikácie pre správu účtu (napr. internetbanking), okrem iného aj pre možnosť včasného uplatnenia reklamácie.
5. Majiteľ účtu berie na vedomie, že o odvolanie transakcie resp. súhlasu s transakciou, ktorá bola autorizovaná držiteľom karty, je možné požiadať u príslušného obchodníka bez zbytočného odkladu po autorizácii platobnej transakcie. Nedá sa odvolať už zúčtovaná transakcia, resp. súhlas s už zaúčtovanou transakciou. Majiteľ účtu je oprávnený požiadať banku o odvolanie transakcie, resp. súhlasu s transakciou pred zaúčtovaním danej transakcie iba v prípade, že majiteľ účtu banke k jej spokojnosti doloží, že požiadal príslušného obchodníka o odvolanie transakcie, resp. transakcií v zmysle prvej vety tohto odseku a obchodník s odvolaním súhlasí. V odôvodnených prípadoch (napr. z dôvodu neposkytnutia služby, resp. nedodania tovaru) môže majiteľ účtu podať reklamáciu.
6. Po uskutočnení (autorizácii) platobnej transakcie do dňa jej zúčtovania zníži banka výšku zostatku pre použitie platobnej karty (ďalej tiež ako „disponibilný zostatok“) na účte o sumu, ktorá zodpovedá sume uskutočnenej platobnej transakcie. V prípade, že mena platobnej transakcie platobnou kartou bude odlišná od meny účtu, ku ktorému bola platobná karta vydaná, dôjde k zníženiu disponibilného zostatku účtu už prepočítanou sumou podľa kurzového lístka banky, prípadne i podľa technického kurzu asociácie Mastercard, pokiaľ pre daný menový pár platobnej transakcie banka neuvádza vlastný kurz. Kurz kartovej asociácie Mastercard sa líši od kurzu banky a banka nezodpovedá za kurzové rozdiely medzi prepočtom z cudzej meny a nemá k dispozícii kurzy asociácie Mastercard.
7. UPOZORNENIE NA PRIEBEH AUTORIZÁCIE PLATBY REALIZOVANEJ PROSTREDNÍCTVOM ÚČTOV VEDENÝCH V INEJ MENE, NEŽ JE MENA DANEJ TRANSAKCIE.

Ak kartová asociácia obdrží autorizačnú požiadavku v inej mene, než v ktorej je vedený účet, dôjde k prepočtu požadovanej transakcie za účelom jej posúdenia podľa nasledujúcich pravidiel:

- Ak ide o transakciu v mene, ktorú obsahuje kurzový lístok banky, dôjde pre účel autorizácie platby k prepočtu podľa aktuálneho kurzu banky do meny, v ktorej je vedený účet a takto prepočítaná suma je rozhodná pre povolenie či odmietnutie transakcie.
- Ak ide o transakciu v mene, ktorá nie je uvedená v kurzovom lístku banky, dôjde automaticky pre účel autorizácie platby k prepočtu kurzom príslušnej kartovej asociácie (Mastercard) do EUR. Ak je však účet vedený v inej mene než EUR, banka takto prepočítanú čiastku ďalej prepočíta pre účel autorizácie platby vlastným kurzom do meny, v ktorej je vedený účet a takto prepočítaná čiastka je rozhodná pre povolenie či odmietnutie transakcie.

V dôsledku uvedeného postupu tak pri autorizácii transakcie môže dôjsť k jej odmietnutiu z dôvodu nedostatočného zostatku i v prípade, ak by zostatok pre skutočné zúčtovanie platobnej transakcie postačoval.

8. Na základe rozdielu medzi kurzom použitým v okamžiku autorizácie podľa ods. 7 tohto článku a kurzom použitom pri zúčtovaní platobnej transakcie podľa ods. 2 a 3 tohto článku, môže dôjsť k rozdielu v čiastke, ktorá je po autorizácii platobnej transakcie do dňa jej zúčtovania na účte zablokovaná podľa ods. 6 tohto článku, a v čiastke, ktorá je následne zúčtovaná podľa ods. 2 a 3 tohto článku.

## **XI. Reklamácie platobných transakcií**

1. Držiteľ platobnej karty má právo banku žiadať o prešetrenie zúčtovaných transakcií uskutočnených platobnou kartou, a to písomne na príslušnom formulári, ktorý obdrží na ktoromkoľvek pracovisku banky, ďalej najmä s kópiami dokladov o zaplatení, prípadným dokladom o odvolaní platobnej transakcie, resp. súhlasu s transakciou, vyjadrením majiteľa účtu atď. Držiteľ platobnej karty berie na vedomie, že o reklamácií rozhoduje banka ako vydavateľ karty. Pri vybavovaní reklamácie platobnej transakcie bude banka posudzovať, či držiteľ platobnej karty splnil všetky podmienky, tj. najmä či boli dodržané termíny pre hlásenie reklamácie, povinnosti vyplývajúce z podmienok (napr. závažné porušenie ochrany bezpečnostných prvkov platobnej karty).
2. Banka je oprávnená vyzvať držiteľa platobnej karty/majiteľa účtu k dodaniu ďalšej dokumentácie vzťahujúcej sa k reklamovanej transakcii. V prípade, že dokumentácia nebude riadne v dohodnutom termíne doručená alebo bude zistené, že reklamácia je neoprávnená, má banka právo reklamačné konanie zastaviť. Držiteľ karty/majiteľ účtu je ďalej povinný poskytnúť nevyhnutnú súčinnosť v rámci riadneho priebehu a vybavenia reklamačného konania.
3. Držiteľ platobnej karty (resp. majiteľ účtu) je oprávnený reklamovať autorizovanú platobnú transakciu vykonanú na základe platobného príkazu predloženého príjemcom alebo prostredníctvom príjemcu najneskôr do 8 týždňov odo dňa odpísania finančných prostriedkov z príslušného účtu, a to iba za podmienky, že majiteľom účtu je spotrebiteľ, a že v okamžiku autorizácie nebola určená konkrétna suma a zúčtovaná suma platobnej transakcie presahuje sumu, ktorú by mohol držiteľ platobnej karty odôvodnene očakávať vzhľadom na jeho zvyčajné predchádzajúce výdavky, podmienky uvedené v zmluve a okolnosti súvisiace s platobnou transakciou (týka sa napr. platieb v auto požičovniach, hoteloch a iné); takto však nie je možné uplatňovať ako dôvod konverziu, ak sa pri konverzii uplatnil referenčný výmenný kurz dohodnutý s bankou podľa § 31 ods. 5 písm. d) druhého bodu zákona o platobných službách. Právo podať reklamáciu podľa tohto odseku držiteľ karty (resp. majiteľ účtu) nemá, ak je majiteľom príslušného účtu osoba, ktorá nie je spotrebiteľom, ďalej v prípadoch, kedy je platobná transakcia vykonávaná (aj keď len čiastočne) mimo Európskeho hospodárskeho priestoru (ďalej aj len „mimoeurópske transakcie“).
4. Držiteľ platobnej karty i majiteľ účtu je povinný reklamovať neautorizovanú alebo nevykonanú alebo chybne vykonanú platobnú transakciu bezodkladne (ihneď) potom, ako sa o nej dozvedel, resp. v prípade podozrenia,
  - a) najneskôr však do 13 mesiacov odo dňa zúčtovania tejto platobnej transakcie, a to v prípade, že majiteľom príslušného účtu (ku ktorému je platobná karta vydaná) je spotrebiteľ, alebo
  - b) najneskôr však do 1 mesiaca odo dňa zúčtovania tejto platobnej transakcie, a to v prípade, že majiteľom príslušného účtu (ku ktorému je platobná karta vydaná), nie je spotrebiteľ.

Oznámenie o neautorizovanej transakcii alebo nevykonanej alebo chybne vykonanej platobnej transakcii, ktoré banke oznámil držiteľ karty (pričom oznamovaná transakcia sa týka danej platobnej karty, ktorej držiteľom je oznamujúca osoba), sa pre účely tohto odseku považuje za oznámenie vykonané majiteľom účtu.

5. Držiteľ platobnej karty je povinný, v prípade reklamácie spornej platobnej transakcie s podozrením na zneužitie platobnej karty (napr. falzifikáty platobnej karty, zneužitie na Internete alebo v bankomate), platobnú kartu, ku ktorej sa sporná platobná transakcia vzťahuje, odovzdať na pracovisku banky alebo ju znehodnotiť. Banka upozorňuje držiteľa platobnej karty, že v prípade neodovzdania alebo znehodnotenia platobnej karty bude pri

reklamačnom konaní k tejto skutočnosti prihlíadané. To neplatí v prípade riadneho ohlásenia straty alebo odcudzenia príslušnej platobnej karty banke.

6. Držiteľ platobnej karty berie na vedomie, že nie je možné reklamovať čiastky vzniknuté kurzovým rozdielom medzi dňom realizácie transakcie a dňom zúčtovania transakcie a taktiež kurzovým rozdielom vzniknutým na základe prepočtu platby do zúčtovacej meny a následne do meny účtu.
7. Prípadné spory medzi majiteľom účtu/držiteľom platobnej karty a Bankou týkajúce sa obchodov v zmysle zákona č. 483/2001 Z. z. o bankách a o zmene a doplnení niektorých zákonov je možné riešiť prostredníctvom subjektu alternatívneho riešenia sporov v zmysle zákona č. 391/2015 Z.z., o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov, a to subjektom alternatívneho riešenia sporov určeného všeobecne záväzným právnym predpisom alebo oprávnenou právnickou osobou zapísanou do zoznamu subjektov alternatívneho riešenia sporov vedeného Ministerstvom hospodárstva Slovenskej republiky. Bližšie informácie k alternatívnejmu riešeniu sporov sú dostupné v dokumente Informácie pre spotrebiteľov o možnosti alternatívneho riešenia sporov, ktorý je dostupný na [www.fio.sk/o-nas/manualy-dokumenty-cenniky/vzory-zmluv](http://www.fio.sk/o-nas/manualy-dokumenty-cenniky/vzory-zmluv) v časti „Ďalšie informácie pre klientov“. Majiteľ účtu/držiteľ platobnej karty je ďalej oprávnený podať na služby banky podanie Národnej banke Slovenska.

## **XII. Osobné údaje a bankové tajomstvo**

1. Informácie o spracúvaní osobných údajov sú uvedené v Informačnom memorande banky, ktorého aktuálne znenie je klientovi dostupné na webe <https://www.fio.sk/o-nas/manualy-dokumenty-cenniky/informacne-materialy> a taktiež na ktoromkoľvek klientskom pracovisku banky.
2. Majiteľ účtu/držiteľ platobnej karty súhlasí s výmenou informácií o platobných transakciách s kartovou asociáciou Mastercard, ktoré by sa dali považovať za predmet bankového tajomstva, a to v rozsahu nevyhnutom pre zabezpečenie obdržania odmeny z bonusových programov uvedenej asociácie a pre samotnú účasť na takých programoch. Tento súhlas sa vzťahuje i pre poskytnutie uvedených údajov za účelom ponúknutia akýchkoľvek iných odmien zo strany Mastercard v rámci obdobných budúcich programov
3. Majiteľ účtu/držiteľ platobnej karty, ktorý má uzatvorené poistenie k platobnej karte v zmysle čl. XIV. týchto podmienok, udeľuje banke súhlas s poskytovaním údajov, na ktoré sa vzťahuje bankové tajomstvo, príslušnej poisťovni, a to v rozsahu potrebnom podľa názoru príslušnej poisťovne k šetreniu poistnej udalosti. Ak to príslušná poisťovňa či banka vyžaduje či bude vyžadovať (najmä na účely riešenia poistnej udalosti), je majiteľ účtu a prípadne i držiteľ platobnej karty povinný poskytnúť banke súhlas s poskytnutím informácií podliehajúcich bankovému tajomstvu v požadovanej forme, a ďalej poskytnúť i prípadnú inú požadovanú súčinnosť.

## **XIII. Strata, odcudzenie, zneužitie, zničenie, zrušenie platobnej karty, prezradenie dôverných údajov a obmedzenie platnosti platobnej karty**

1. Držiteľ karty je povinný telefonicky informovať banku o strate, odcudzení, zneužití, zničení alebo o podozrení na zneužitie platobnej karty alebo dôverných údajov, a to hneď po zistení uvedených skutočností. Informáciu (hlásenie o strate, odcudzení alebo zneužití platobnej karty) podáva držiteľ karty telefonicky na infolinku banky +421 220 850 410. Samotnú blokáciu platobnej karty môže držiteľ karty alebo majiteľ účtu vykonať tiež prostredníctvom internetbankingu. Infolinka je dostupná nepretržite 24 hodín denne, 7 dní v týždni. Držiteľ karty berie na vedomie, že všetky hovory uskutočnené na infolinke sú nahrávané.
2. Hlásiaca osoba informuje banku o všetkých okolnostiach straty alebo odcudzení platobnej karty a v prípade, že nepozná číslo platobnej karty, uvedie ďalšie údaje, na základe ktorých je možné držiteľa karty a platobnú kartu identifikovať (napr. číslo účtu, rodné číslo a iné).
3. Ak je hlásené zneužitie čísla platobnej karty, je držiteľ karty povinný bezodkladne odovzdať platobnú kartu na akékoľvek pracovisko banky alebo ju znehodnotiť.

4. V prípade, že držiteľ karty získa platobnú kartu späť potom, čo ohlásil vyššie uvedenú skutočnosť, je povinný túto platobnú kartu odovzdať bezodkladne späť banke alebo ju znehodnotiť.
5. Bezodkladne po oznámení niektorej z vyššie uvedených skutočností uskutoční banka z bezpečnostných dôvodov vždy trvalé obmedzenie platnosti platobnej karty. Banka nenesie zodpovednosť za prípadné škody, ktoré vzniknú majiteľovi účtu/držiteľovi platobnej karty v dôsledku trvalého obmedzenia platnosti platobnej karty.
6. Zodpovednosť majiteľa účtu za platobné transakcie uskutočnené odcudzenou, stratenou alebo zneužitou platobnou kartou prechádza na banku po trvalom obmedzení platnosti platobnej karty, ktoré banka uskutoční bezodkladne po nahlásení straty, odcudzenia či zneužitia platobnej karty na infolinke podľa ods. 1 tohto článku.
7. Majiteľ účtu môže písomne alebo prostredníctvom internetbankingu požiadať o vydanie náhradnej platobnej karty za kartu s trvale obmedzenou dobou platnosti. Náhradná platobná karta bude zaslaná držiteľovi karty na jeho adresu uvedenú v zmluve. Aktiváciu držiteľ platobnej karty uskutoční podľa čl. III. podmienok. Banka je oprávnená vydať náhradnú platobnú kartu aj bez písomnej žiadosti majiteľa účtu.
8. Majiteľ účtu môže dočasne alebo trvale obmedziť (zrušiť) z akýchkoľvek dôvodov platnosť konkrétnej platobnej karty či všetkých platobných kariet vydaných k jeho účtu, a to prostredníctvom internetbankingu alebo písomne. Za dočasné obmedzenie platnosti platobnej karty môže banka účtovať poplatok podľa Cenníka. V prípade trvalého obmedzenia platnosti (zrušenia) platobnej karty je majiteľ účtu/držiteľ karty povinný vrátiť platobnú kartu na pracovisku banky alebo ju znehodnotiť. V prípade, že majiteľ účtu bude mať záujem po trvalom obmedzení platnosti platobnej karty o znovu vydanie platobnej karty, je povinný postupovať podľa ods. 7 tohto článku. Banka je oprávnená vydať novú platobnú kartu aj bez písomnej žiadosti majiteľa účtu. Banka nenesie zodpovednosť za prípadné škody, ktoré vzniknú majiteľovi účtu alebo držiteľovi karty v dôsledku dočasného či trvalého obmedzenia platnosti platobnej karty.
9. Držiteľ platobnej karty môže trvale alebo dočasne obmedziť platnosť platobnej karty, ku ktorej má dispozičné právo, a to písomne alebo prostredníctvom internetbankingu.
10. V prípade poškodenia alebo zničenia platobnej karty je držiteľ karty povinný ju vrátiť banke na ktoromkoľvek jej pracovisku. Majiteľ účtu môže následne požiadať písomne alebo prostredníctvom internetbankingu o vydanie novej platobnej karty. Aktiváciu novo vydananej platobnej karty držiteľ karty uskutoční podľa čl. III. podmienok.
11. Banka je oprávnená (nie však povinná) i bez predchádzajúceho upozornenia jednostranne zrušiť právo používať platobnú kartu alebo dočasne či trvale obmedziť jej platnosť (ide najmä o porušenie povinnosti nemať na účte neoprávnený debetný zostatok, alebo o iné relevantné porušenie zmluvy, podmienok a Obchodných podmienok, výkon rozhodnutia alebo exekúciu, významné zvýšenie rizika neschopnosti splácania záväzkov majiteľom účtu/držiteľom karty, alebo v prípade straty, odcudzenia platobnej karty, prezradenia dôverných údajov alebo iného zneužitia alebo podozrenia na zneužitie platobnej karty apod.). S trvalým obmedzením platnosti karty môže dôjsť taktiež k jej zadržaniu. V týchto prípadoch nenesie banka zodpovednosť za škodu, ktorá majiteľovi účtu/držiteľovi karty vznikne v dôsledku tohto opatrenia. Banka je oprávnená zrušiť právo používať platobnú kartu aj v prípade, ak sa držiteľ platobnej karty nachádza v akomkoľvek zozname osôb, voči ktorým sú uplatňované medzinárodné sankcie podľa účinných právnych predpisov (či už platných v Slovenskej republike, alebo v inom štáte).
12. Držiteľ karty berie na vedomie, že banka je oprávnená obmedziť platnosť platobnej karty, dočasne či trvale, z dôvodu bezpečnosti platobnej karty, najmä pri podozrení na jej neautorizované či podvodné použitie (ak získa banka od kartovej asociácie, resp. z inej banky alebo z iného zdroja, ktorý vyhodnotí ako dôveryhodný, informácie o možnom ohrození platobnej karty), alebo z dôvodu významného zvýšenia rizika, že klient nebude schopný splácať úver, ktorý je možné prostredníctvom platobnej karty čerpať. V tomto prípade banka obmedzí platnosť platobnej karty dočasne, kontaktuje bankou zvoleným spôsobom (napríklad telefonicky alebo elektronicky) držiteľa platobnej karty a oznámi mu dôvody dočasného



blokovania jeho platobnej karty a dohodne s ním ďalší postup, napr. zmenu na trvalé blokovanie. Akonáhle pominú dôvody tohto obmedzenia platnosti platobnej karty, zaväzuje sa banka bezodkladne toto obmedzenie platobnej karty zrušiť alebo ako náhradu za túto platobnú kartu vydať po dohode s držiteľom platobnej karty „novú“ platobnú kartu rovnakého typu, s odlišným číslom.

13. Majiteľ účtu môže kedykoľvek zrušiť právo držiteľa karty používať platobnú kartu, a to písomným podaním žiadosti na pracovisku banky alebo prostredníctvom internetbankingu. Majiteľ účtu nie je v prípade zrušenia práva držiteľa karty disponovať s platobnou kartou zbavený zodpovednosti za platobné transakcie uskutočnené touto platobnou kartou do doby zrušenia práva používať platobnú kartu jej držiteľom. Majiteľ účtu/držiteľ platobnej karty je následne povinný platobnú kartu znehodnotiť alebo vrátiť na pracovisko banky. Ak je platobná karta vydaná na meno fyzickej osoby, ktorá je členom štatutárneho orgánu právnickej osoby – majiteľa účtu, majiteľ účtu je povinný bez zbytočného odkladu po zániku členstva v tejto osobe v štatutárnom orgáne zrušiť právo tejto osoby používať platobnú kartu a zaistiť, aby táto osoba platobnú kartu znehodnotila. Za prípadnú škodu vzniknutú v dôsledku porušenia povinnosti podľa predchádzajúcej vety zodpovedá majiteľ účtu; ak nepostupuje majiteľ účtu v súlade s povinnosťou podľa predchádzajúcej vety, potvrdzuje tým, že dotknutá platobná karta má byť naďalej platná podľa pôvodnej zmluvy.
14. Držiteľ karty berie na vedomie, že v súvislosti s prípadným trvalým obmedzením platnosti platobnej karty môže dôjsť pri pokuse o jej použitie k jej zadržaniu.
15. V prípade zadržania platobnej karty bankomatom je držiteľ platobnej karty povinný dostaviť sa ihneď do pobočky finančnej inštitúcie, ktorá bankomat obsluhuje, so žiadosťou o vrátenie zadržanej platobnej karty, resp. prostredníctvom telefónneho čísla uvedeného na niektorých bankomatoch informovať obsluhujúcu banku o zadržaní platobnej karty. Držiteľ karty berie na vedomie, že po uplynutí 3 pracovných dní od zadržania nebude platobná karta v žiadnom prípade držiteľovi karty vrátená. Držiteľ karty je povinný požiadať ihneď o obmedzenie platnosti platobnej karty zadržanej bankomatom.
16. Pred trvalým obmedzením platnosti platobnej karty zo strany banky, alebo, ak to nie je možné, tak bezodkladne potom, banka túto skutočnosť oznámi držiteľovi platobnej karty.
17. Banka trvalo obmedzí platnosť platobnej karty na základe písomnej alebo prostredníctvom internetbankingu podanej žiadosti majiteľa účtu/držiteľa platobnej karty, a to ku dňu, kedy jej bude žiadosť doručená.

#### **XIV. Poistenie**

1. V súvislosti s vydaním platobných kariet banka držiteľovi platobnej karty na základe voľby majiteľa účtu (prípadne inej oprávnenej osoby) zaistí k vydanej platobnej karte dohodnutie poistenia k platobným kartám (krádeže/straty platobnej karty), a to v spolupráci s poisťovňou Česká pojišťovna ZDRAVÍ a.s., či cestovné poistenie v spolupráci s poisťovňou Generali Poist'ovňa, pobočka poisťovne z iného členského štátu alebo poistenie právnej ochrany vodiča motorového vozidla v spolupráci s D.A.S Rechtsschutz AG konajúcej prostredníctvom jej organizačnej zložky D.A.S. Rechtsschutz AG, pobočka poisťovne z iného členského štátu, zriadenej na území Slovenskej republiky (ďalej aj len „D.A.S“). Banka je oprávnená umožniť voľbu iba určitého druhu poistenia alebo iba určitého variantu poistenia príslušného druhu. Banka je oprávnená i s okamžitou účinnosťou pozastaviť či ukončiť možnosť zvoliť si poistenie určitého druhu, a z tohto dôvodu aj jednostranne zrušiť dohodnuté poistenie (o tomto je klient s dostatočným predstihom informovaný).
2. Poistenie k platobným kartám (strata/krádež) České pojišťovny ZDRAVÍ a.s. je možné uzatvoriť ako Basic, Classic alebo Extra, ak nie je bankou ustanovené inak. Práva a povinnosti vyplývajúce z poistenia k platobným kartám (strata/krádež) poisťovne Česká pojišťovna ZDRAVÍ a.s. sú bližšie upravené príslušnou poistnou zmluvou a Zvláštnymi poistnými podmienkami pre skupinové poistenie k platobným kartám č.j.: 02/2016 (ďalej aj len „ZPP-PK SK“). Ak nevyplýva z príslušnej zmluvy či žiadosti inak, v prípade dohodnutia poistenia k platobným kartám majiteľ účtu prehlasuje, že sa zoznámil a zaväzuje sa zoznámiť držiteľa platobnej karty (pred dohodnutím poistenia k platobným kartám) s obsahom poistnej

zmluvy 19100959/2016 uzatvorenej medzi bankou a poisťovňou Česká pojišťovna ZDRAVI a.s. ako poisťovateľom v zmysle ustanovenia § 2767 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platnom znení (platný v ČR) a so ZPP-PK SK, ktoré sú neoddeliteľnou súčasťou poisťovnej zmluvy, a s ďalšími relevantnými informačnými materiálmi, a prehlasuje, že sú splnené podmienky tu uvedené. Zmena varianty poistenia je účinná od začiatku prvého dňa kalendárneho mesiaca nasledujúceho po mesiaci, v ktorom došlo k dohodnutiu zmeny poistenia. K zrušeniu poistenia dochádza k najbližšiemu poslednému dňu kalendárneho mesiaca nasledujúceho po dni, v ktorom došlo k dohodnutiu zrušenia poistenia.

3. Cestovné poistenie poisťovne Generali Poisťovňa, pobočka poisťovne z iného členského štátu je možné uzatvoriť ako Standard, Exclusive alebo GOLD, ak nie je bankou ustanovené inak. Práva a povinnosti vyplývajúce z cestovného poistenia poisťovne Generali Poisťovňa, pobočka poisťovne z iného členského štátu sú bližšie upravené príslušnou poisťovnou zmluvou a Všeobecnými poisťovnými podmienkami ECP-VPP-FIO 2021 (ďalej aj len „ECP-VPP-FIO 2021“). Ak nevyplýva z príslušnej zmluvy či žiadosti inak, v prípade dohodnutia cestovného poistenia majiteľ účtu prehlasuje, že sa zoznámil a zaväzuje sa zoznámiť držiteľa platobnej karty (pred dohodnutím cestovného poistenia) s obsahom poisťovnej zmluvy č. 2401589286 uzatvorenej medzi bankou a poisťovňou Generali Poisťovňa, pobočka poisťovne z iného členského štátu ako poisťovateľom, a s ECP-VPP-FIO 2021, ktoré sú neoddeliteľnou súčasťou poisťovnej zmluvy, a s ďalšími relevantnými informačnými materiálmi, a prehlasuje, že sú splnené podmienky tu uvedené. Zmena variantu poistenia je účinná od začiatku prvého dňa kalendárneho mesiaca nasledujúceho po mesiaci, v ktorom došlo k dohodnutiu zmeny poistenia. K zrušeniu poistenia dochádza k najbližšiemu poslednému dňu kalendárneho mesiaca nasledujúceho po dni, v ktorom došlo k dohodnutiu zrušenia poistenia.
4. Ak nevyplýva z príslušnej zmluvy či žiadosti inak, v prípade uzatvoreného poistenia právnej ochrany vodiča motorového vozidla v spolupráci s poisťovňou D.A.S. majiteľ účtu prehlasuje, že bol pred výberom a akceptáciou poistenia dôkladne oboznámený o druhu a rozsahu ponúkanej odplatnej finančnej služby (poistenie), túto slobodne a vážne akceptuje a oboznámil sa s obsahom Všeobecných poisťovných podmienok D.A.S (ďalej len „VPP“) a Informácií o poistení D.A.S, ktoré obsahujú bližšie podmienky a ďalšie nevyhnutné informácie k poisteniu právnej ochrany vodiča motorového vozidla, ako aj s ustanoveniami tohto článku, a že s obsahom VPP, Informácií o poistení D.A.S zoznámil i poistenú osobu, ak ide o osobu odlišnú od majiteľa účtu. Zmluvné dojednania resp. ustanovenia Informácií o poistení D.A.S, odchyľujúce sa od VPP v prospech klientov, majú prednosť pred znením VPP. Poistenie je dohodnuté minimálne na poisťovné obdobie jedného roka, pokiaľ nedôjde k zrušeniu poistenia trvalým obmedzením platobnej karty alebo uplynutím doby platnosti platobnej karty (bez automatického vydania novej platobnej karty), alebo z dôvodu pozastavenia či ukončenia zjednávaného tohto druhu poistenia zo strany banky (o tomto je klient informovaný); ak dôjde k predĺženiu poistenia (k predlžovaniu dochádza automaticky, ak sa neobmedzí predlžovanie spôsobom podľa zmluvy či podmienok), poisťovné obdobie sa predlžuje na ďalší rok. Zmena varianty poistenia z typu Mini na typ Štandard je účinná od začiatku prvého dňa kalendárneho mesiaca nasledujúceho po mesiaci, v ktorom došlo k dohodnutiu zmeny poistenia, a novo upravené poistenie je dohodnuté na poisťovné obdobie jedného roka – v prípade uvedenej zmeny bude výška už uhradeného poplatku za dohodnutie poistenia typu Mini pomerne upravená a čiastka prevyšujúca upravenú výšku poplatku bude vrátená majiteľovi účtu na jeho účet. Zmena varianty poistenia z typu Štandard na typ Mini je účinná od začiatku prvého dňa nasledujúceho po poslednom dni poisťovného obdobia, v ktorom došlo k dohodnutiu zmeny poistenia. K zrušeniu poistenia dochádza k poslednému dňu príslušného poisťovného obdobia, v ktorom došlo k dohodnutiu zrušenia poistenia.
5. Poistenia podľa ods. 1 tohto článku vzniknú ich voľbou pri uzatvorení zmluvy alebo v priebehu platnosti vydaných platobných kariet, a to na základe písomnej žiadosti alebo, ak to banka umožňuje, elektronickým príkazom podaným prostredníctvom internetbankingu. Začiatok poistenia nastáva v 00:00 hodine dňa uvedeného v zmluve, nie však skôr než dňa nasledujúceho po dni, kedy bola platobná karta aktivovaná podľa čl. III. podmienok, a pokiaľ

k uzatvoreniu poistenia dôjde dodatočne až po dni aktivácie platobnej karty, nastáva počiatok poistenia v 00:00 hodine dňa, ktorý je dohodnutý medzi bankou a majiteľom účtu, nie však skôr, než dňa nasledujúceho po dni dohodnutia poistenia (v prípade dohodnutia cestovného poistenia zo zahraničia však vzniká cestovné poistenie najskôr od začiatku šiesteho dňa nasledujúceho po dni dohodnutia poistenia). Ak je držiteľ platobnej karty odlišný od majiteľa účtu, ku ktorému je karta vydaná/vydávaná, a ak je bankou pre riadne uzatvorenie daného druhu poistenia vyžadované tiež predloženie príslušného vyhlásenia či potvrdenia držiteľa platobnej karty, banka je oprávnená postupovať tak (a majiteľ účtu s takým postupom súhlasí), ako keby k dohodnutiu poistenia (bez ohľadu na to, či poistenia pre držiteľa karty vzniknú ich voľbou pri uzatvorení zmluvy alebo v priebehu platnosti vy danej platobnej karty) došlo až v deň doručenia takého vyhlásenia či potvrdenia banke (v listinnej podobe, prostredníctvom internetbankingu, ak to banka umožňuje, či iným spôsobom akceptovaným bankou); ak bude banka postupovať podľa ustanovení tejto vety, a ak dôjde v dôsledku takého postupu k posunutiu začiatku poistenia, informuje o tom banka klienta pri uzatváraní zmluvy či žiadosti, ktorá obsahuje voľbu daného druhu poistenia. Predchádzajúca veta sa nepoužije, ak je uvedené vyhlásenie či potvrdenie doručené Banke pred uzatvorením príslušnej zmluvy či žiadosti, ktorá obsahuje voľbu daného druhu poistenia. Poistenie je platné najdlhšie do konca platnosti platobnej karty, ku ktorej je poistenie dohodnuté. V prípade automatickej obnovy platobnej karty poistenie prechádza automaticky na novú platobnú kartu, Banka je však oprávnená stanoviť, že určitý druh poistenia sa automaticky neobnovuje (o tomto je klient informovaný). Podmienkou platnosti poistenia je aktivácia platobnej karty. K zrušeniu poistenia dochádza tiež trvalým obmedzením platnosti platobnej karty; v prípade straty alebo krádeže platobnej karty trvá cestovné poistenie k danej platobnej karte do vydania náhradnej platobnej karty, najdlhšie však 30 dní odo dňa nahlásenia straty alebo krádeže platobnej karty. Majiteľ účtu je oprávnený zmeniť (i zrušiť) dohodnuté poistenie osobne na pobočke banky (na základe písomnej žiadosti) alebo elektronickým príkazom podaným prostredníctvom internetbankingu, ak umožňuje banka tento spôsob dohodnutia zmeny poistenia. Účinnosť zmeny dohodnutého poistenia je uvedená pri príslušnom type poistenia článku XIV. týchto podmienok.

6. ZPP-PK SK, ECP-VPP-FIO 2021, VPP, Informácie o poistení D.A.S a ďalšie podmienky a informácie (vrátane informácií o spracúvaní osobných údajov) týkajúce sa poistenia sú k dispozícii na webových stránkach banky [www.fio.sk](http://www.fio.sk) a v tlačenej podobe na akejkoľvek pobočke banky.
7. V prípade, že klient poruší svoju povinnosť nemať na účte neoprávnený debetný zostatok alebo nastane iný dôvod uvedený v čl. XIII. ods. 11 podmienok, banka je oprávnená (nie však povinná) písomne vypovedať poistenie podľa ods. 1 tohto článku s výpovednou lehotou 1 mesiac. Výpovedná lehota začína bežať od prvého dňa kalendárneho mesiaca nasledujúceho po dni, kedy bola výpoveď majiteľovi účtu doručená. V prípade, že výpoveď nebude majiteľovi účtu z akéhokoľvek dôvodu doručená, považuje sa za okamih doručenia deň, v ktorom sa výpoveď dostala do dispozičnej sféry majiteľa účtu. Dodatočným uhradením neoprávneného debetného zostatku na účte alebo tým, že pominie iný dôvod uvedený v čl. XIII. ods. 11 podmienok, sa podaná výpoveď automaticky neruší; po pominutí uvedených dôvodov je však klient oprávnený zjednať nové poistenie spôsobom podľa ods. 5 tohto článku.
8. Majiteľ účtu žiada banku (účinnosťou príslušnej zmluvy alebo dodatku, ktorým došlo ku zriadeniu či zmene poistenia), aby mu informácie, ktoré mu podľa právnych predpisov (najmä zákona č. 186/2009 Z. z. o finančnom sprostredkovaní a finančnom poradenstve a o zmene a doplnení niektorých zákonov) v súvislosti s uzavretým poistením banka poskytuje alebo má poskytovať, poskytovala namiesto listinnej podoby (ak nie sú príslušné informácie klientovi poskytnuté priamo v listinnej podobe) prostredníctvom iného trvalého média alebo prostredníctvom internetovej stránky, pokiaľ to právne predpisy umožňujú (tj. najmä prostredníctvom aplikácie Internetbanking, ktorej adresa je pre prihlásenie je klientovi známa a je dostupná na <https://www.fio.sk/>, či prostredníctvom e-mailu). Banka žiadosť klienta podľa tohto odseku prijíma. Majiteľ účtu je oprávnený túto žiadosť kedykoľvek odvolať, a to listinnou

žiadosťou podanou osobne na pobočke či iným bankou akceptovaným spôsobom. Klient berie na vedomie, že korešpondenčné poskytnutie príslušných informácií (v listinnej podobe) môže byť spoplatnené podľa platného Cenníka.

#### **XV. Núdzová platobná karta a núdzová hotovosť**

1. Pri strate alebo odcudzení platobnej karty v zahraničí môže držiteľ karty požiadať o vydanie núdzovej platobnej karty alebo výplatu núdzovej hotovosti na pokrytie nevyhnutných výdajov prostredníctvom banky. Žiadosť o poskytnutie náhradnej núdzovej platobnej karty alebo o výplatu núdzovej hotovosti uplatní držiteľ karty na infolinke banky +421 220 850 410. Linka je dostupná 24 hodín denne, 7 dní v týždni, 365 dní v roku. Núdzová platobná karta alebo núdzová hotovosť sa neposkytuje držiteľom platobných kariet Maestro. Núdzová platobná karta sa nedá použiť v bankomate, prípadne nie je vybavená čipom. Banka je oprávnená poskytnutie núdzovej služby odmietnuť. Núdzová platobná karta musí byť po návrate do SR vrátená bezodkladne banke. Vydanie núdzovej platobnej karty alebo núdzovej hotovosti je spoplatnené podľa Cenníka.

#### **XVI. Mlčanlivosť**

1. Banka sa zaväzuje zachovávať mlčanlivosť o všetkých skutočnostiach týkajúcich sa majiteľa účtu/držiťela karty, o ktorých sa dozvedela v súvislosti so zmluvou, s výnimkou prípadov, kedy plní svoju zákonnú alebo zmluvnú povinnosť voči tretím subjektom.

#### **XVIa. Informácie o poskytovaní finančného sprostredkovania**

1. Pri uzatváraní zmlúv a ďalších súvisiacich právnych úkonoch je banka, pokiaľ z predmetného právneho úkonu nevyplýva inak, zastúpená obchodnou spoločnosťou Fio Slovakia, a.s., IČO: 35 828 137, so sídlom Nám. SNP 21, 811 01 Bratislava, zapísanou v obchodnom registri vedenom Okresným súdom Bratislava I., oddiel: Sa, vložka č.: 2892/B (ďalej aj len „finančný sprostredkovateľ“). Finančný sprostredkovateľ je akciovou spoločnosťou.
2. Finančný sprostredkovateľ je odo dňa 23.10.2015 pod registračným číslom 208336 zapísaný v Registri finančných agentov a finančných poradcov vedenom Národnou bankou Slovenska, dostupnom na webovej stránke <https://regfap.nbs.sk/>, ako viazaný finančný agent pre sektor poskytovania úverov a spotrebiteľských úverov a pre sektor prijímania vkladov a ako viazaný investičný agent pre sektor kapitálového trhu. Registráciu je možné overiť si na uvedenej webovej stránke.
3. Finančný sprostredkovateľ vykonáva finančné sprostredkovanie na základe písomnej mandátnej zmluvy výhradnej povahy, ktorú má uzatvorenú s jednou finančnou inštitúciou – bankou. Finančný sprostredkovateľ je z titulu tejto zmluvy oprávnený zastupovať banku pri uzatváraní zmluvy s klientom a k ďalším právnym úkonom v rámci zmluvného vzťahu s klientom. Odplatu za vykonávanie finančného sprostredkovania hradí banka. Na žiadosť klienta bude jej výška oznámená. Finančný sprostredkovateľ vykonáva finančné sprostredkovanie v súlade s touto zmluvou a v súlade so zákonom č. 186/2009 Z.z. o finančnom sprostredkovaní a finančnom poradenstve a o zmene a doplnení niektorých zákonov.
4. Finančný sprostredkovateľ nemá kvalifikovanú účasť na základnom imaní ani hlasovacích právach banky. Banka má kvalifikovanú účasť na základnom imaní a hlasovacích právach finančného sprostredkovateľa. Banka je jediným spoločníkom českej obchodnej spoločnosti RM-S FINANCE, s.r.o., IČO: 629 15 240 sídlo: Česká republika, 117 21 Praha 1, V Celnici 1028/10. Obchodná spoločnosť RM-S FINANCE, s.r.o. je jediným akcionárom finančného sprostredkovateľa.
5. Osobitnými predpismi upravujúcimi mimosúdne riešenie sporov vyplývajúcich z finančného sprostredkovania sú najmä zákon č. 244/2002 Z.z. o rozhodcovskom konaní, zákon č. 355/2014 Z.z. o spotrebiteľskom rozhodcovskom konaní a o zmene a doplnení niektorých zákonov, zákon č. 420/2004 Z.z. o mediácii a o doplnení niektorých zákonov a zákon č. 391/2015 Z.z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov.

6. Klient je oprávnený podať reklamáciu (sťažnosť) na vykonávanie finančného sprostredkovania banke alebo finančnému sprostredkovateľovi v súlade s Reklamačným poriadkom banky. Ďalšie podrobnosti sú uvedené v Reklamačnom poriadku zverejnenom na webovej stránke [www.fio.sk](http://www.fio.sk).
7. Poplatky a iné náklady finančnej služby, ktoré hradí klient, sú uvedené v príslušnom Cenníku banky. Finančnému sprostredkovateľovi klient banky neplatí žiadnu odmenu.

## **XVII. Výpoveď zmluvy**

1. Zmluva sa uzatvára na dobu neurčitú.
2. Zmluva zaniká:
  - a) uplynutím výpovednej doby po podaní výpovede majiteľom účtu alebo bankou;
  - b) odstúpením majiteľa účtu za podmienky uvedenej v ods. 6 tohto článku;
  - c) uplynutím doby platnosti platobnej karty, pokiaľ nedôjde k jej automatickému vydaniu podľa čl. II. ods. 8 podmienok;
  - d) trvalým obmedzením platnosti platobnej karty zo strany banky alebo na žiadosť majiteľa účtu/držiateľa platobnej karty;
  - e) uplynutím výpovednej doby po podaní výpovede príslušnej zmluvy (najmä Zmluva o bežnom účte, Rámcová zmluva o poskytovaní platobných služieb), na základe ktorej je vedený účet, ku ktorému je vydaná platobná karta na základe zmluvy, bankou alebo majiteľom účtu, alebo zánikom takejto príslušnej zmluvy z iného dôvodu, napr. v dôsledku prijatia žiadosti o zrušenie účtu bankou zriadeného na základe uzatvorenej príslušnej zmluvy.
  - f) nespĺnením predpokladu pre vydanie platobnej karty, uvedeného v čl. II. ods. 1a podmienok, do 70 dní od podpisu zmluvy.
3. Majiteľ účtu je oprávnený zmluvu kedykoľvek písomne vypovedať z akéhokoľvek dôvodu alebo bez uvedenia dôvodu, a to s výpovednou dobou 1 mesiac. Výpovedná doba začína plynúť nasledujúci deň po dni, kedy bola výpoveď banke doručená.
4. Banka je oprávnená zmluvu kedykoľvek písomne vypovedať z akéhokoľvek dôvodu alebo bez uvedenia dôvodu, a to s výpovednou dobou 2 mesiace. Výpovedná doba začína plynúť nasledujúci deň po dni, kedy bola výpoveď majiteľovi účtu doručená. V prípade, že výpoveď nebude majiteľovi účtu z akéhokoľvek dôvodu doručená, považuje sa za okamih doručenia deň, v ktorom sa výpoveď dostala do dispozičnej sféry majiteľa účtu.
5. Akonáhle výpoveď podľa ods. 3 alebo 4 tohto článku nadobudne účinnosť, banka bezodkladne trvalo obmedzí platnosť platobnej karty vydananej na základe vypovedanej zmluvy. Následne je majiteľ účtu povinný banke vrátiť alebo znehodnotiť platobnú kartu vydanú na základe vypovedanej zmluvy. Ak majiteľ účtu nesplní túto povinnosť, zmluva nezaniká a jej účinnosť sa predlžuje až do okamihu splnenia všetkých povinností majiteľa účtu, ak banka nestanoví inak. Banka je však oprávnená obmedziť platnosť všetkých platobných kariet vydaných k účtu majiteľa účtu.
6. V prípade, že majiteľ účtu uzatvorí zmluvu na diaľku (prípadne akýkoľvek dodatok zmluvy) prostredníctvom internetbankingu, môže bez uvedenia dôvodu od zmluvy (prípadne od dodatku, ak je uzatvorený na diaľku prostredníctvom internetbankingu) odstúpiť, a to v lehote 14 kalendárnych dní od jej uzatvorenia. Odstúpenie musí byť písomné a musí byť banke (na jej sídle alebo ktorémukoľvek jej pracovisku) odoslané v lehote uvedenej v predchádzajúcej vete.
7. Banka je oprávnená odo dňa zániku zmluvy zúčtovať na vrub účtu, ku ktorému bola platobná karta vydaná na základe zaniknutej zmluvy, transakcie uskutočnené prostredníctvom platobnej karty vydananej na základe zaniknutej zmluvy, a to vrátane poplatkov spojených s takouto platobnou kartou.
8. V prípade, že klient či iná tretia osoba nepodpíše odmietnutie návrhu na zmenu zmluvy, odvolanie odmietnutia návrhu na zmenu zmluvy, výpoveď zmluvy či akýkoľvek iný dokument, ktorého dôsledkom je zmena či zánik zmluvy, pred pracovníkom banky, je povinný svoj podpis na takomto dokumente nechať osvedčiť.



## XVIII. Závěrečné ustanovenie

1. Majiteľ účtu prehlasuje, že všetky ním uvedené údaje v zmluve sú pravdivé a zaväzuje sa bezodkladne písomne alebo prostredníctvom internetbankingu oznámiť banke všetky zmeny údajov uvedených v tejto zmluve.
2. Všetky úkony a právne vzťahy pred a pri uzatváraní zmluvy a všetky vzťahy plynúce zo zmluvy sa budú riadiť právnym poriadkom Slovenskej republiky. Ak nie je dohodnuté inak, k všetkým sporom vyplývajúcim zo zmluvy sú príslušné slovenské súdy.
3. Zmluva sa uzatvára v slovenskom jazyku, všetky ostatné dokumenty a informácie sú vyhotovené v slovenskom jazyku a taktiež pre všetku ďalšiu komunikáciu medzi zmluvnými stranami sa použije slovenský jazyk.
4. Banka poskytuje alebo sprístupňuje klientovi informácie najmä prostredníctvom písomných dokumentov, webových stránok [www.fio.sk](http://www.fio.sk), osobne na pobočkách banky príslušnými pracovníkmi, telefonicky alebo elektronicky emailom, internetbankingom alebo cez službu Fio servis. Jednotlivé informácie sú poskytované a sprístupňované v dohodnutých lehotách, minimálne v lehotách stanovených zákonom.
5. Banka upozorňuje klienta, že všetka telefonická komunikácia medzi bankou a klientom je zaznamenávaná.
6. Banka a klient sa dohodli, že banka vyvinie snahu archivovať všetky informácie a dokumenty týkajúce sa i ukončeného zmluvného vzťahu medzi bankou a klientom, a to za podmienky, že
  - a) už v súlade s príslušnými postupmi nepristúpila ku skartácii daných dokumentov či informácií, a
  - b) medzi bankou a klientom existuje akýkoľvek ďalší zmluvný vzťah.
7. Banka sa zaväzuje postupovať podľa predchádzajúceho odseku tohto článku tak, aby podľa možnosti boli všetky dotknuté informácie a dokumenty skartované až naraz spolu s dokumentmi a informáciami vzťahujúcimi sa k poslednému zmluvnému vzťahu, u ktorého nie sú splnené podmienky pre ďalšiu archiváciu podľa predchádzajúceho odseku.
8. Pre účely predchádzajúcich dvoch odsekov tohto článku sa zmluvným vzťahom nerozumie taký zmluvný vzťah, na základe ktorého banka poskytuje klientovi iba niektorú (či niektoré) z investičných služieb, investičných činností a vedľajších služieb v zmysle zákona o cenných papieroch (pre tieto účely vrátane prípadných úverov využívaných na účel umožnenia obchodu s finančným nástrojom).

Podmienky boli vyhlásené dňa 17. 12. 2021. Podmienky nadobúdajú účinnosť dňa 20. 12. 2021 a k rovnakému dňu nahrádzajú doterajšie podmienky, ak nie je ďalej uvedené inak. Vo vzťahu k zmluvám uzatvoreným pred dňom nadobudnutia účinnosti podmienok podľa predchádzajúcej vety, nadobúdajú podmienky účinnosť dňa 21. 2. 2022 a k rovnakému dňu nahrádzajú doterajšie podmienky.

Ing. Marek Polka v. r.  
vedúci organizačnej zložky