Tisková zpráva

Praha, 18. prosince 2015

Jak nakoupit vánoční dárky, ale neohrozit svůj bankovní účet

V předvánoční době se všichni snažíme udělat našim nejbližším radost. Někdy dárky sami vyrobíme, ale často je kupujeme, ať již v kamenných, nebo online obchodech. Jak za ně zaplatit, ale zároveň se nevystavit zbytečnému riziku? Nabízíme pár tipů na co si dát (nejen) v prosinci pozor při platbě kartou, využívání internetbankingu a používání bankomatů. Navíc jsme přidali i dvě desatera – pro platby kartou a pro bezpečný internetbanking.

PLATBY KARTOU

Zákazníci mají možnost i v internetových obchodech platit kreditní, nebo debetní kartou. S platebními kartami České spořitelny navíc klienti mohou na internetu platit ještě bezpečněji pomocí služby 3D Secure – zabezpečené platby kartou na internetu, díky které jsou platby kartou v zabezpečeném internetovém obchodě chráněny ještě jednorázovým SMS kódem. Služba je pro klienty ČS zdarma.

Navíc pokud měl klient při nákupu problém s internetovým obchodem, kvalitou, kvantitou nebo druhem zaplaceného zboží či služby a obchodník odmítl reklamaci řešit, Česká spořitelna mu pomůže. V rámci reklamačního řízení obchod kontaktujeme a celou záležitost prošetříme. Výsledkem pak je buď dodržení podmínek nákupu obchodníkem, nebo vrácení peněz na účet klienta. Za klienta tak například vyřešíme, když se zaslané zboží liší od popisu na webu, je poškozené nebo jde o padělek nebo když klient zboží vůbec neobdrží, obchodník nedodrží termín dodání a podobně.

Platí-li klient kartou, může banku požádat o pomoc s reklamací v následujících případech:

- ✓ zboží se liší od popisu na webu, je poškozené, nebo obdržel padělek
- ✓ zboží neobdržel
- ✓ obchodník nedodržel domluvený termín dodání (vánoční dárky, vstupenky atd.)
- ✓ koupil si letenku a letecká společnost zkrachovala nebo vstupenku na akci, která se nekonala
- ✓ obchodník nedodal všechno objednané zboží
- ✓ obchodník začal pravidelně strhávat peníze z účtu bez souhlasu klienta

K úspěšnému vyřešení reklamace takové platby stačí spojit se s obchodníkem a upozornit ho na vzniklý problém. Když obchodník odmítne reklamaci řešit nebo vůbec nereaguje, klient může podat reklamaci na takovou platbu v České spořitelně. Výsledkem reklamace bude to, že obchodník s klientem začne spolupracovat a dodrží podmínky nákupu, nebo klientovi vrátíme peníze na jeho účet. Každý **měsíc se na Českou spořitelnu obrátí zhruba 500 klientů**, kterým pomáháme řešit jejich potíže s nákupy.

Příklady vyřešených reklamací s pomocí České spořitelny:

Tiskové centrum České spořitelny
Olbrachtova 1929/62, Praha 4
E-mail: tiskove_centrum@csas.cz

Pomohli jsme například klientovi, který si objednal akvárium s exotickými rybičkami. Akvárium bylo dodáno rozbité, rybičky v jiném počtu a v jiném barevném provedení, nebo klientce, která kartou zaplatila vstupenky na koncert, který byl pro indispozici zpěváka zrušen. V obou případech obchodníci na stížnost klienta nereagovali. Po reklamaci a prošetření v České spořitelně jsme jim vrátili peníze zpět na jejich účet.

INTERNETBANKING

Klienti by měli dodržovat základní bezpečnostní pravidla. Především to znamená nesdělovat třetím osobám identifikační údaje k internetovému bankovnictví, přeposílat bezpečnostní kódy v SMS a do internetového bankovnictví se vždy přihlašovat z oficiální zabezpečené stránky (stránka označená zámečkem v adresovém řádku). Nejslabším článkem při používání internetového bankovnictví bohužel i nadále zůstává koncový uživatel: úspěšnost útoků má na svědomí především neznalosti zásad správného chování na internetu a nedostatečně chráněný počítač. Vysoká bezpečnost našeho internetbankingu je zajištěna sérií bezpečnostních prvků, které na sebe navazují, ale jsou na sobě nezávislé: klientským číslem a heslem, autorizačními SMS zprávami; vyšší zabezpečení poskytuje klientský certifikát.

Pár bezpečnostních pravidel pro internetbanking:

- nepřihlašovat se do služby z neznámých nebo veřejně dostupných počítačů
- chránit své přihlašovací údaje
- nestahovat do svých počítačů soubory z neznámých zdrojů
- věnovat pozornost aktuálnímu antivirovému zabezpečení svého počítače.

Obecně mezi nejčastější typ útoků patří tzv. phishing. Jedná se o podvodné emaily, kterými chtějí podvodníci od lidí získat přístupové údaje do internetového bankovnictví. V některých případech obsahují infikované přílohy, ve kterých jsou distribuovány různé typy malware. Přibývá také podvodů přes Facebook. Pachatelé se jeho prostřednictvím snaží vylákat přihlašovací údaje k internetovému bankovnictví klienta a z něj pak následně vyčerpat jeho peníze. V poslední době pachatelé díky takto získaným údajům zřizují klientům přes internetové bankovnictví úvěrové produkty, ze kterých následně peníze vyberou.

BANKOMATY

Být obezřetní při výběru peněz z bankomatu se vyplatí po celý rok, ale v období předvánočního shonu a silvestrovských oslav to platí dvojnásob. Snížené pozornosti se totiž snaží využít i podvodníci, kteří se prostřednictvím takzvaného skimmingu snaží bankomaty zneužít k nelegálnímu pořizování dat platebních karet. Doporučujeme kontrolovat vzhled zelených, takzvaných FDI prostředků, do kterých se zasouvají platební karty pro využití funkcí bankomatů. Je potřeba se také podívat, zda u nebo na bankomatu není nastražená skrytá technika k pořizování videozáznamů zadávaných PIN kódů. Ta bývá umísťována v okolí klávesnice nebo výše nad ní.

Pokud klient zjistí přítomnost nelegální techniky na našich bankomatech, prosíme, aby okamžitě kontaktoval naše klientské centrum na bezplatném telefonním čísle 800 207 207 nebo přímo Policii ČR na lince 158.

Před skimmingem varuje i Policie ČR, která na tomto videu názorně ukazuje odstraňování skimovacího zařízení z jednoho z našich bankomatů.

Tiskové centrum České spořitelny
Olbrachtova 1929/62, Praha 4
E-mail: tiskove_centrum@csas.cz

VÍCE INFORMACÍ O BEZPEČNOSTI VČETNĚ INSTRUKTÁŽNÍCH VIDEÍ NAJDETE NA NAŠICH WEBOVÝCH STRÁNKÁCH ZDE.

PRO DOPLNĚNÍ

DESATERO SPRÁVNÉHO POUŽÍVÁNÍ PLATEBNÍ KARTY

Karta Vám může život zpříjemnit, ale také dokáže přinést mnoho problémů, jestliže se poškodí, nebo když umožníte její zneužití. Chcete-li se problémům vyhnout, dodržujte, prosím, tato pravidla:

1) Chránit se začínáte již při převzetí karty
Při převzetí kartu ihned podepište a pořiďte si kopii podepsaného podpisového proužku.

2) Karta je pouze Vaše
Kartu nikomu nepůjčujte, porušovali byste tak obchodní podmínky. Držení karty neoprávněnou osobou zakládá podstatu trestného činu.

3) Chraňte PIN
PIN nikomu nesdělujte - ani rodinným příslušníkům, zaměstnancům banky či orgánům policie. V žádném případě si PIN nepište na kartu.

4) Při použití bankomatu buďte opatrní
Při zadávání PIN při výběru z bankomatu dbejte na to, aby nikdo za Vašimi zády nemohl PIN odpozorovat.

Zásadně si u bankomatu nenechte od nikoho radit a řiďte se pouze pokyny na obrazovce. Nikdo nemá právo Vaši operaci přerušit. Obsluha bankomatu, která doplňuje hotovost, zásadně nikdy nevstupuje do transakcí klientů.

Vybranou hotovost i kartu ihned uschovejte. Používáte-li bankomat v noci, vyberte si takový, který je dobře osvětlen.

5) Poškozená karta přestává sloužit
Je nezbytné chránit magnetický proužek karty před mechanickým poškozením (poškrábáním) a před zmagnetizováním. Ke zmagnetizování může dojít např. mobilním telefonem, magnetickým zapínáním kabelek, počítačem.

6) Ztrátu karty je třeba odhalit co nejdříve
Karta by měla být uložena odděleně od osobních dokladů a tak, aby byla maximální pravděpodobnost, že její ztrátu co nejdříve odhalíte. Pravidelně kontrolujte, zda je na svém místě.

Tiskové centrum České spořitelny
Olbrachtova 1929/62, Praha 4
E-mail: tiskove_centrum@csas.cz

7) Při placení kartou buďte pozorní

Při placení kartou sledujte personál obchodu; zejména dbejte na to, aby k jedné platbě byl vyhotoven pouze jeden prodejní doklad. Personál prodejny či restaurace by neměl s kartou odcházet. Pokud se tak stane, máte právo žádat navrácení karty a provedení transakce pod svým dohledem. Každý seriózní obchodník či restaurace Vám bez problémů vyhoví. Zkontrolujte, zda Vám personál vrátil skutečně Vaši kartu.

8) Nákupy bez návštěvy obchodu šetří čas, ale zvyšují riziko

Při poštovní nebo telefonické objednávce (tzv. MO/TO) nebo při použití karty pro placení prostřednictvím internetu je nutná maximální obezřetnost. V případě jakýchkoli pochybností o obchodníkovi raději zvolte jiný způsob úhrady než platební kartou.

9) Sledujte své výpisy z účtu

Pravidelně kontrolujte výpisy z účtu. Při jakékoli nesrovnalosti neprodleně informujte banku, která Vám kartu vydala, a požádejte o prověření transakce (předložení prodejního dokladu od obchodníka). Máte-li pocit, že při placení kartou nebo při výběru z bankomatu nebylo vše v pořádku, raději si co nejdříve zkontrolujte stav účtu.

10) Pokud dojde k nejhoršímu, jednejte co nejrychleji

Při ztrátě nebo odcizení karty je nutno ji ihned zablokovat. Telefonní číslo, kde zprostředkují blokaci karet vydaných Českou spořitelnou, je: **800207207.**

Ke své kartě se chovejte vždy se stejnou pozorností jako ke svým penězům!

ZÁSADY BEZPEČNÉHO POUŽÍVÁNÍ INTERNETBANKINGU

Dodržováním následujících zásad minimalizujete možnost zneužití vašich finančních prostředků.

1) CHRAŇTE SI SVOJE BEZPEČNOSTNÍ ÚDAJE

a) **Heslo - Nikdy nesdělujte svoje bezpečnostní údaje dalším osobám** a nevkládejte je do aplikací, pokud nemáte jistotu, že pracujete na stránkách www.servis24.cz nebo www.business24.cz. Nastavte si silné heslo (mělo by obsahovat velká i malá písmena, číslice i speciální znaky) a pravidelně ho měňte. Heslo do internetového bankovnictví by mělo být odlišné od hesel do jiných aplikací.

b) **Certifikát - Nenechávejte vaši čipovou kartu** s klientským certifikátem **ve čtečce čipových karet, pokud neprovádíte bankovní operace.** Čipová karta je potřeba pouze pro přihlášení a autorizaci transakcí.

c) **Autorizační SMS** – Každá autorizační SMS zpráva **obsahuje** nejen **unikátní kód**, jehož zadáním potvrdíte prováděnou transakci, ale také **detailní informace k dané transakci.** Před zadáním kódu proto dbejte na důslednou kontrolu uvedených údajů a potvrďte si tak, že se jedná o vámi zadanou transakci.

2) NEREAGUJTE NA PODVODNÉ E-MAILY

Nereagujte na e-mailové zprávy, které jste obdrželi od neznámých adresátů, nebo zprávy s podezřelým názvem či

Tiskové centrum České spořitelny
Olbrachtova 1929/62, Praha 4
E-mail: tiskove_centrum@csas.cz

obsahem. Soustřeďte se také na správnou gramatiku e-mailových zpráv, podvodné e-maily většinou obsahují gramatické chyby.

a) Pokud takový podvodný e-mail obdržíte, neodpovídejte na něj, neklikejte na vložené odkazy, neotevírejte přílohy. Mějte na paměti, že **Česká spořitelna nikdy neoslovuje klienty v otázkách bezpečnosti e-mailem**, proto nikdy nesdělujte své osobní ani bezpečnostní údaje v rámci reakce na obdrženou e-mailovou.
b) Neklikejte na odkazy v e-mailech od neznámých či podezřelých odesílatelů a nezadávejte svoje citlivé údaje. Česká spořitelna to NIKDY nepožaduje.

3) NEOTEVÍREJTE NEZNÁMÉ ODKAZY NA CIZÍ SERVERY

Při práci na internetu neotevírejte odkazy na neznámé servery (např. s erotickým obsahem) a ty, se kterými se setkáte v nevyžádaných e-mailech.

4) CHRAŇTE SI SVŮJ POČÍTAČ I MOBILNÍ TELEFON

Vaše zařízení je důležitý bezpečnostní prostředek při komunikaci s internetovým bankovnictvím, a proto byste jej měli pečlivě chránit a dodržovat základní pravidla.

a) **Pravidelně aktualizujte svůj operační systém a internetový prohlížeč** - instalujte bezpečnostní záplaty a balíčky, které výrobce doporučuje.
b) **Instalujte si aplikace výhradně z oficiálních obchodů** - Nikdy neinstalujte do svých počítačů programy ze zdrojů, které nemáte prověřeny. Při instalaci aplikací do svých mobilních telefonů, stahujte aplikace pouze z oficiálních obchodů (App store, Google play a Windows phone strore).

5) PŘISTUPUJTE DO INTERNETOVÉHO BANKOVNICTVÍ VÝHRADNĚ ZE SVÉHO POČÍTAČE

Nikdy nepřistupujte ke službám SERVIS 24 a BUSINESS 24 z neznámých počítačů nebo z počítačů v internetových kavárnách či v jiných veřejných místech. Používejte přihlášení do svého počítače s přístupem bez administrátorských práv (nastavení práv ověříte Nabídka Start – Ovládací panely – Uživatelské účty)
Ověřte si, že se přihlašujete ke stránkám banky. Po otevření přihlašovací stránky zkontrolujte, že se vám v adresním řádku v horní části internetového prohlížeče zobrazuje adresa https://www.servis24.cz/ (pro SERVIS 24), https://www.business24.cz/ (pro BUSINESS 24). Zkontrolujte si v adresním řádku po kliknutí na zámeček v zeleně podbarvené části řádku, že se zobrazí informace o certifikovaném zabezpečení dané služby.

6) VYUŽÍVEJTE ANTIVIROVÝ PROGRAM I OSOBNÍ FIREWALLY

Na svůj počítač i „chytrý“ mobilní telefon si nainstalujte antivirový program. Aby antivirový program mohl plnit svou funkci, pravidelně jej aktualizujte (i několikrát denně). Zastaralý antivirový program je neúčinný!
Většina podporovaných operačních systémů již nabízí nástroj „osobní firewall“. Nevypínejte tento nástroj, chrání vás při komunikaci na internetu.

7) VYUŽÍVEJTE OCHRANU PROTI SPAMU

Používejte ke své e-mailové schránce ochranu proti spamu. Dále doporučujeme použít ještě další ochranné

Tiskové centrum České spořitelny
Olbrachtova 1929/62, Praha 4
E-mail: tiskove_centrum@csas.cz

nástroje – označované jako antispyware, antiadware a podobně.

8) NASTAVTE SI UPOZORNĚNÍ O PLATBÁCH NA SVÉM BANKOVNÍM ÚČTU

Doporučujeme vám, aktivujte si zasílání informačních SMS zpráv s pohybem na svém účtu (nastavení je možné provést ve službě SERVIS 24 Internetbanking, Nastavení (ikona „klíč“) / SMS ZPRÁVY / Informační a zůstatkové SMS). Budete tak mít informaci o každém pohybu na svém účtu. Také doporučujeme kontrolovat si poslední úspěšné přihlášení do internetového bankovnictví. Informaci najdete v zápatí internetového bankovnictví.

9) PRAVIDELNĚ SLEDUJTE INFORMACE O BEZPEČNOSTI

Česká spořitelna zveřejňuje informace k bezpečnostní situaci na svých internetových stránkách www.csas.cz a také přímo v internetovém bankovnictví.

10) MĚJTE SPRÁVNĚ NASTAVENÝ VÁŠ „CHYTRÝ“ MOBILNÍ TELEFON

„Chytrý“ telefon obsahuje operační systém a je tedy nutné u těchto moderních typů telefonu brát větší obezřetnost i na bezpečnost.

Nepoužívejte programové úpravy svého chytrého mobilního telefonu, které umožňují plný administrátorský přístup (jedná se o úpravy typu: jailbraik (pro iOS = iPHONE), root (pro Android = SAMSUNG Galaxy, NEXUS, a mnoho dalších)

Doporučení: u telefonů se systémem android doporučujeme zakázat „instalaci z neznámých zdrojů“. Touto úpravou si zajistíte, že si stahujete a instalujete aplikace pouze z oficiálního úložiště.

Další rady a doporučení v otázkách bezpečného chování na internetu najdete na našich webových stránkách www.csas.cz nebo v internetovém bankovnictví.

Pro další informace prosím kontaktujte Tiskové centrum Finanční skupiny České spořitelny:

Kristýna Havligerová
Tisková mluvčí ČS
E-mail: tiskove_centrum@csas.cz
Tel.:+ 420 731 647 004

Pavla Kozáková
Tiskové centrum ČS
E-mail: tiskove_centrum@csas.cz
Tel.:+ 420 731 647 004

Profil České spořitelny
Česká spořitelna je největší bankou v České republice • Její služby využívá více než 5 milionů klientů: občané, malé a střední firmy, obce a města, financuje také velké korporace a poskytuje služby v oblasti finančních trhů • Od roku 2000 je Česká spořitelna členem Erste Group a pod touto značkou obsluhuje bonitní a korporátní klienty • Disponuje nejširší sítí poboček a bankomatů v České republice • Důležitou roli hraje také na poli inovací: byla například první bankou na českém trhu, která začala masivně vydávat bezkontaktní karty a vytvářet síť pro jejich využití • *Další zajímavé informace o České spořitelně zde.*

Erste Corporate Banking – mimořádně silný partner v oblasti korporátního, investičního bankovnictví a finančních trhů
Největší poskytovatel úvěrů firmám z pohledu celkové výše úvěrů • Přední aranžér syndikovaných, klubových, akvizičních a projektových řešení financování • Leader ve sjednávání domácích i zahraničních emisí dluhopisů pro lokální i mezinárodní klienty • Jeden z hlavních poradců v oblasti fúzí a akvizic • Největší obchodník na kapitálových trzích v České republice měřeno počtem vydaných akcií (IPO i SPO) i jejich objemem • Jeden z nejvýznamnějších partnerů Evropské investiční banky ve střední Evropě • Přední konzultant v oblasti M&A pro místní i regionální klienty z podnikatelského i veřejného sektoru • Největší obchodník s EUR/CZK a přední poskytovatel služeb Treasury pro podnikové klienty i klienty z veřejného sektoru • Největší správce aktiv pro firemní a institucionální klienty • *Další zajímavé informace o korporátním bankovnictví České spořitelny zde.*

Profil Erste Group

Erste Group je předním poskytovatelem finančních služeb ve východní části EU • Zhruba 46 000 zaměstnanců poskytuje finanční služby 16,4 milionům klientů v téměř 2 800 pobočkách v 7 zemích (v Rakousku, České republice, na Slovensku, v Rumunsku, Maďarsku, Chorvatsku, Srbsku) • Ke konci 1. čtvrtletí 2014 dosáhla bilanční suma skupiny Erste Group EUR 203,9 mld., čistý zisk činil EUR 103,3 mil. a poměr nákladů k výnosům 57,0 %.

Tiskové centrum České spořitelny
Olbrachtova 1929/62, Praha 4
E-mail: tiskove_centrum@csas.cz