

Vezměte, prosíme, na vědomí, že text článku odpovídá platné právní úpravě ke dni publikace.

Ztráta karty v zahraničí - pěkně drahá záležitost

Přijít o platební kartu, s tím jsou téměř vždycky spojeny velké problémy. Co když však turista ztratí svou platební kartu v zahraničí? Poplatky za zablokování se sice neliší, ale je nutné počítat s většími komplikacemi.

To, že používat platební kartu na dovolené místo hotovosti je pohodlnější a bezpečnější, ví pravděpodobně už každý. Co by měl člověk dělat, když zjistí, že o kartu v zahraničí přišel? Postup je stejný jako při ztrátě v tuzemsku, ale podmínky jednotlivých bank se liší. Lépe jsou na tom majitelé [embosovaných karet](#), protože ti mohou získat náhradní kartu. V případě elektronických karet to však nelze.

Co dělat při ztrátě elektronické karty?

Elektronickou kartu vydává dnes většina bank jako základní kartu k [běžnému účtu](#). Od embosované karty se liší tím, že nemá na povrchu vytlačené jméno majitele a číslo karty. Je také levnější než embosovaná karta.

Když klient zjistí, že kartu ztratil nebo mu byla ukradena, měl by se neprodleně obrátit na svou banku. Ty mají pro takové případy zavedenou speciální telefonní linku, na které lze ztrátu ohlásit.

Pro zablokování bude telefonní operátor banky vyžadovat nejčastěji číslo karty, což může být problém, dále jméno držitele, rodné číslo a číslo účtu. Věra Černá z oddělení externí komunikace České spořitelny k tomu říká: „Klient pravděpodobně nebude znát všechna data, proto se používá pro ověření klienta kombinace několika z těchto údajů.“

Například klienti Volksbank mají postup složitější. „Při ztrátě karty je třeba kontaktovat pobočku, která kartu vydala, nebo jinou pobočku banky. V případě, že ke zjištění ztráty dojde mimo otvírací dobu poboček, je třeba zavolat čtyřřadvacetihodinový servis MUZO,“ vysvětluje Blanka Kandrňalová z oddělení marketingu Volksbank.

Ztrátu karty je třeba ohlásit osobně v bance

Tím, že člověk telefonicky ohlásí ztrátu, však celá věc nekončí. Po příjezdu z dovolené je nutné zajít do pobočky banky a tam písemně potvrdit blokaci karty. Například klienti ČSOB musí po návratu spěchat. „Nejpozději první pracovní den po návratu do České republiky musí klient potvrdit nahlášení ztráty karty písemně v kterékoli pobočce,“ uvádí Pavel Hejzlar, manažer komunikace ČSOB.

Obvyklá sazba za blokaci karty je 200 korun, některé finanční ústavy tuto službu provádějí zdarma, někde si však klient musí připravit třeba i 500 korun.

Pro radu o pomoc se turista může obrátit i na zahraniční banky nebo přímo kartové asociace - MasterCard a VISA. Zda však s žádostí o blokaci uspěje, závisí na smluvních podmínkách tuzemských bank - některé totiž vyžadují, aby blokace byla nahlášena přímo jejich kontaktnímu centru. To se týká Citibank, ČSOB, eBanky, Volksbank. Naopak využít služeb zahraniční banky nebo

kartové společnosti mohou majitelé karet České spořitelny, GE Capital Bank, HVB Bank, Raiffeisenbank nebo Živnostenské banky.

V čem však má většina majitelů elektronických karet smůlu, je zaslání náhradní **platební karty**. Tento servis je obvykle poskytován pouze k embosovaným kartám, ale existují výjimky. Nechat si doručit svou kartu do zahraničí mohou například zákazníci Citibank, eBanky, Raiffeisenbank či Živnobanky.

Embosované karty: za pohodlí se platí

Za vyšší komfort je nutné zaplatit a s embosovanými kartami je to stejné. Nabízejí sice svým majitelům lepší služby, ale banky si za ně také naúčtují vyšší poplatky. Postup při ztrátě karty je v podstatě totožný s elektronickými kartami - to znamená co nejdříve kontaktovat banku a uvést požadované údaje. Případně je možné se obrátit přímo na pobočky kartových společností, které se samy spojí s českou bankou.

Pokud klient zjistí, že svou kartu nemá, banka provádí takzvanou stoplistaci. „**Stoplistace** je zařazení platební karty na **stoplist** seznam, což je zablokování karty pro veškeré transakce - prováděné elektronicky i přes off-line terminály, takzvané žehličky,“ vysvětluje Lucie Skotnicová z oddělení komunikace eBanky. Tato operace je však dražší než blokace elektronické karty, v některých bankách je zdarma (Citibank, Živnobanka), ale může také stát až 3750 korun (eBanka). Obvykle se cena pohybuje kolem 2000 korun.

Náhradní kartu lze doručit do zahraničí

Pokud je konec dovolené ještě v nedohlednu, může majitel karty využít službu zaslání náhradní karty. Všechny oslovené banky tuto operaci umožňují, avšak podmínky finančních ústavů se liší. V podstatě existuje několik variant: Banka vydá novou embosovanou kartu (to nabízí například Komerční banka nebo eBanka), nebo lze požádat o náhradní kartu, která má omezenou platnost a není k ní ani PIN, takže je nepoužitelná v bankomatech. Kartu si lze vyzvednout buď v zahraniční bance, nebo v servisních centrech karetních společností. „Lze využít služby Emergency Card, kdy je klientovi do pobočky banky, která je členem platebního systému MasterCard, zaslána náhradní karta. Tato služba stojí čtyři tisíce korun,“ říká Jan Hainz, tiskový mluvčí GE Capital Bank. Poplatky za zaslání náhradní karty se obvykle pohybují kolem 3000 až 4000 korun a lhůty činí od dvou do dvanácti dnů.

Pokud by klient nepožadoval náhradní kartu, může zvolit i doručení náhradní hotovosti - to umožňuje například Česká spořitelna, ČSOB, eBanka, Komerční banka či Raiffeisenbank. Poplatek v ČSOB činí 3000 korun, v České spořitelně 1500 korun.

Kde lze hlásit blokaci/stoplistaci karty a kolik stojí (v Kč)			
Banka	Telefonní číslo	Elektronická karta	Embosovaná karta
Citibank	+420 233 062 222	zdarma	zdarma
Česká spořitelna	+420 267 201 889	200	2 000
ČSOB	+420 495 800 111	200	2 000

eBanka	+420 222 115 200	200	3750
GE Capital Bank	+420 224 443 636	100	2 000
HVB Bank	+420 224 221 017	100	1 500
Komerční banka	+420 222 412 230	150	2 000
Raiffeisenbank	+420 272 771 111	200	2 000
Volksbank	+420 543 525 111	500	1 000
Živnobanka	+420 224 232 423	zdarma	zdarma
Zdroj: banky			

Telefonní čísla kartových asociací	
VISA Global Customer Assistance Service	+1 410 581 7931
MasterCard MasterCard Emergency Card Service*	+1 314 542 7111
Diners Club**	+420 267 197 450
Poznámka: *možno volat na účet volaného, prostřednictvím telefonního operátora, **uvedeno na kartičce obdržené při převzetí karty, popřípadě se obrátit na zastoupení Diners Club v dané zemi	

Zdroj: Fincentrum, Idnes