

Nahlásili jste podvod Air Bank. Co se děje potom?

6.8.2026 - | Air Bank

Máte podezření, že jste se stali součástí podvodu? Neváhejte a co nejrychleji se nám ozvěte. Víme, že podobná situace bývá stresující. Proto jednáme co nejrychleji a společně s vámi uděláme maximum pro ochranu vašeho účtu. Co se děje pak? Jak vám pomůžeme a co od vás budeme potřebovat?

Nahlášení podvodu je jen první krok

Od chvíle, kdy nám podvod nahlásíte, řešíme, jak nejlépe ochránit váš účet, peníze i přístupy do bankovníctví. Každý případ je jiný. Záleží na tom, jak podvod proběhl, jestli šlo o **podvodnou platbu**, zneužití přihlašovacích údajů nebo jinou situaci. Proto vám nemůžeme automaticky slíbit vrácení peněz. Můžeme ale rychle začít hledat nejlepší řešení.

Říkáte si: **Nahlásil jsem podvod bance**, co dál? Zůstaňte s námi v kontaktu a řiďte se našimi pokyny. Čím dříve se nám ozvete, tím větší šanci máme omezit případnou škodu.

Řešíme zabezpečení účtu

Naším prvním cílem je zabránit tomu, aby vznikla další škoda.

Podle situace vám můžeme pomoci například:

- **zablokovat kartu**,
- zabezpečit nebo dočasně omezit přístup do internetového a mobilního bankovníctví,
- prověřit podezřelé transakce,
- doporučit další kroky pro lepší **zabezpečení bankovníctví**.

Ne vždy je potřeba udělat všechny tyto kroky. Vždy záleží na tom, co se stalo a jaký podvod řešíme.

Zjišťujeme, co se stalo

Abychom mohli správně určit další postup, potřebujeme pochopit průběh celé situace.

Bude nás zajímat:

- kdy k podvodu došlo,
- jak vás podvodník kontaktoval,
- co jste zadali nebo potvrdili,
- jestli jste odeslali peníze nebo potvrdili **podvodnou platbu**,
- s kým jste komunikovali.

Tyto informace nám pomáhají při **prověření podvodu** a posouzení, zda mohlo dojít ke **zneužití účtu** nebo jinému [typu podvodu](#).

Pomůžte, když si připravíte podklady

Čím více informací budeme mít, tím lépe můžeme celý případ posoudit. Pomůžte, když budete mít po ruce všechny dostupné podklady.

Určitě se budou hodit:

- **screenshot podvodu** nebo komunikace,
- e-maily a SMS,
- telefonní čísla, ze kterých vás kontaktovali,
- internetové odkazy,
- číslo účtu příjemce,
- **potvrzení o platbě**,
- stručná časová osa toho, co se stalo.

Pokud můžete, komunikaci s podvodníkem nemažte. Tyto **důkazy k podvodu** mohou být důležité při dalším řešení.

Prověříme možnosti reklamace nebo vrácení peněz

Další postup vždy závisí na typu platby a celkové situaci.

Jinak řešíme reklamace karetní platby, jinak bankovní převod, neoprávněné transakce nebo situace, kdy klient platbu sám potvrdil.

Každý případ posuzujeme individuálně. Prověříme možnosti **reklamace platby** a řekneme vám, jaké jsou v dané situaci možnosti.

To, jestli je možné peníze získat zpět, ale vždy závisí na konkrétních okolnostech.

Řekneme vám, kdy je potřeba kontaktovat policii

Pokud jste přišli o peníze, někdo zneužil vaše údaje nebo máte [podezření na online podvod](#), je nutné obrátit se také na Policii České republiky.

Řekneme vám, kdy je potřeba [nahlásit podvod](#) policii, a poradíme, jak dál postupovat. Pomůžeme vám také připravit podklady, které budete při podání trestního oznámení potřebovat.

Samotné vyšetřování možného trestného činu však vede policie.

Co můžete udělat vy

Po online podvodu doporučujeme udělat ještě několik věcí:

- Řiďte se pokyny banky
- Změňte hesla k bankovníctví i dalším službám, pokud mohly být ohrožené
- Zkontrolujte zařízení, ze kterého jste se přihlašovali
- Odinstalujte podezřelou nebo **podvodnou aplikaci**
- Sledujte pohyby na účtu
- Dál nekomunikujte s podvodníkem

[Jak se chovat bezpečně online?](#)

Čím dříve se ozvete, tím líp

Pokud jste se stali obětí podvodu nebo jen máte podezření, neváhejte nás co nejdříve kontaktovat.

Rychlé **nahlášení podvodu** nám pomáhá co nejdříve zabezpečit účet, prověřit okolnosti případu a doporučit vám další postup.

Každá situace je jiná. Čím dříve se nám ale ozvete, tím větší šanci máme omezit možné škody a poskytnout vám co nejlepší pomoc při podvodu.

<https://www.airbank.cz/novinky/co-se-stane-kdyz-nahlasite-podvod>