

Zneužitá karta po online nákupu: co dělat krok za krokem

11.9.2026 - | Air Bank

Zaplatili jste v e-shopu, ale místo potvrzení objednávky vám dorazil divný mail? Nebo vám z účtu odešla platba obchodníkovi, u kterého jste v životě nic nenakupovali? Stát se to může každému. Důležité je zbytečně nepanikařit a přejít přímo k činu. Připravili jsme pro vás rychlý a jasný postup krok za krokem, jak v takové situaci chránit peníze a zneužití karty vyřešit.

Máte podezření na zneužití karty? Začněte blokací

Pokud máte pocit, že se údaje z vaší karty dostaly do špatných rukou, první a nejdůležitější krok je okamžitě kartu zablokovat. Nemá smysl čekat, jestli nepřijde ještě druhá nebo třetí platba. Ideální je ihned zabránit dalším možným škodám. V Air Bank to zvládnete během pár vteřin přímo ze svého mobilu: v aplikaci My Air v sekci Karty vyberte danou kartu a klepněte na Zamknout/Zablokovat.

Když si nejste stoprocentně jistí, kartu nejdřív jednoduše zamkněte. Pokud jde o jasný problém, vyberte trvalou blokaci. Nemáte po ruce svůj mobil? Zavolejte jakýmkoli jiným způsobem rovnou na naši klientskou linku, kartu za vás zablokuje i po telefonu.

Zkontrolujte poslední transakce

Jakmile je karta v bezpečí pod zámkem, v klidu si projděte pohyby na účtu. Sledujte i nejmenší částky. Podvodníci často nejdřív zkouší drobné platby, třeba 20 Kč nebo 1 euro, aby si ověřili, že údaje z karty fungují. Projděte blokace, a podívejte se tedy i do nezaúčtovaných plateb. Pak ještě pár dalších dnů účet hlídejte. Pravidelně mrkněte do historie, jestli se v seznamu neobjeví nová neznámá platba, která se teprve zaúčtovala.

Kontaktujte banku

Našli jste neznámou platbu nebo si nejste jistí stránkou, kde jste kartu zadali? Dejte nám co nejdřív vědět. Nahlásit zneužití karty je u nás snadné, můžete nám napsat přímo do chatu v aplikaci My Air nebo zavolat na blokační linku. Naši specialisté s vámi situaci projdou, potvrdí blokaci karty, pomohou vám objednat novou a vysvětlí, jak budeme konkrétní podvodnou platbu řešit.

Připravte si podklady k řešení platby

Abychom vám mohli s reklamací karetní platby co nejlépe a co nejrychleji pomoci, budeme potřebovat pár věcí. Všechno si uložte ještě dřív, než falešný e-shop zmizí ze světa.

Co si připravit k reklamaci:

- potvrzení objednávky a případně i její číslo
- veškerou mailovou komunikaci s obchodníkem
- webovou adresu e-shopu a snímky stránek, hlavně košíku nebo detailu zboží
- přesnou částku, datum platby a název obchodníka z historie stržených plateb v aplikaci

Kdy se řeší reklamace platby

Způsob, jakým budeme platbu řešit, závisí na tom, co přesně se stalo. Banky pro tyto případy využívají takzvaný chargeback, oficiální proces reklamace platby přes kartové asociace, jako jsou Mastercard nebo Visa.

- **Neznámá platba:** Pokud někdo opsal vaši kartu a zaplatil s ní bez vašeho vědomí, jde o neoprávněnou transakci a reklamaci řešíme hned po zaúčtování.
- **Nedodané zboží:** Pokud jste v e-shopu nakoupili a zaplatili, ale zboží nedorazilo a obchodník nekomunikuje, reklamujeme platbu jako nedodané plnění. V tomto případě kartové asociace vyžadují doklad o tom, že jste se s e-shopem zkusili spojit, například mailovou komunikací nebo výpisem hovorů.
- **Platba potvrzená v aplikaci:** Pokud jste platbu schválili přes 3D Secure, je proces složitější, ale i v těchto situacích hledáme všechny dostupné cesty, jak vaše peníze získat zpět.

Co dělat, když šlo o falešný e-shop

Skočili jste na špek podvodnému e-shopu, který lákal na značkové boty za pětinovou cenu? Určitě si uložte všechny důkazy. Udělejte si snímky obrazovky celého webu i komunikace. Ihned přestaňte komunikovat. Pokud vás podvodníci přes mail nebo WhatsApp nutí k dalším krokům, už jim neodpovídejte. Neplaťte žádné další poplatky. Podvodníci často tvrdí, že musíte doplatit clo, pojištění balíčku nebo storno poplatek. Nic z toho neplaťte a obraťte se na Policii ČR. Pokud šlo o vyšší částku nebo jste podvodníkům předali i doklady, nahlasejte věc na nejbližší služebnu Policie ČR.

Co rozhodně nedělat

Když řešíte online podvod, je snadné udělat ve stresu chybu, která situaci ještě zhorší. Proto se raději vyhněte následujícím věcem.

- **Nezadávejte údaje z karty znovu.** Pokud e-shop hlásí „platba selhala, zkuste to znovu“, nevkládejte údaje na stejném webu znovu.
- **Neklikejte na odkazy z podezřelých mailů.** Výzvy k „odblokování platby“ přes zaslaný odkaz ignorujte.
- **Nevolejte na neověřená čísla,** ale používejte vždy jen oficiální kontakty z webu banky nebo z mobilní aplikace.
- **Nemažte historii komunikace ani maily.** Konverzace s podvodníky i výpisy z účtu jsou pro nás i policii klíčovým důkazem.

Shrnutí: blokace, kontrola, banka, důkazy

Při zneužití karty platí jednoduché pravidlo: čím dříve zasáhnete, tím méně škody vám celá věc způsobí. Pokud máte jakékoli podezření, neváhejte. Hned v mobilu kartu zablokujte, zkontrolujte si poslední transakce, ozvěte se nám do Air Bank a připravte si podklady. Společně se postaráme o to, aby vaše peníze zůstaly v bezpečí.

Tento článek má obecnou povahu a slouží pouze k informativním účelům. Článek nenahrazuje odborné ani právní poradenství. Každá situace je individuální, a proto v případě nejasností doporučujeme konzultaci s příslušným odborníkem.

<https://www.airbank.cz/novinky/co-delat-po-zneuzeni-karty>