

## Памятка по Дистанционному обслуживанию для клиентов отделений А



### Официальный сайт Райффайзенбанка - [www.raiffeisen.ru](http://www.raiffeisen.ru)

На сайте размещена полная информация о Райффайзенбанке – адреса и телефоны отделений, банкоматов, информация по всем услугам, история Банка, последние новости и т.д. Оформить подписку на новости Банка можно в разделе: «О банке» - «Связи с общественностью» - «Подписка на новости».

На сайте можно оформить заявление на кредитную карту, заявку на получение кредита наличными, пенсионных и других продуктов, оставить сообщение или задать вопрос службе поддержки клиентов, а также заблокировать карту.

### Система интернет-банкинга Raiffeisen CONNECT

Доступ с любого компьютера, подключенного к сети Интернет. Можно получить информацию по счетам, картам (и другим продуктам), оформить перевод, сконвертировать валюту, оплатить мобильный телефон (мгновенно и без комиссий), открыть депозит и многое другое. Подключить можно в любом отделении Райффайзенбанка (типа А).

Для входа в систему на сайте банка [www.raiffeisen.ru](http://www.raiffeisen.ru) необходимо выбрать пункт «Raiffeisen CONNECT» или зайти по адресу: [connect.raiffeisen.ru](http://connect.raiffeisen.ru). При совершении операций через Raiffeisen CONNECT действуют льготные тарифы и курсы конвертации. Для смартфонов и коммуникаторов доступна PDA-версия: [pda.connect.raiffeisen.ru](http://pda.connect.raiffeisen.ru)

**Внимание!** Не заходите в систему с подозрительных компьютеров. Регулярно обновляйте антивирусную защиту на Вашем компьютере. Никому не сообщайте свои данные для входа в систему. Подключите сервис SMS-уведомлений Raiffeisen MOBILE. Подробные рекомендации по безопасности на сайте банка.

### Сервис SMS-уведомлений Raiffeisen MOBILE

Информация поступает на Ваш мобильный телефон в виде SMS-сообщений:

- об авторизациях по карте и изменении баланса карточного счета;
- о приближающемся платеже по кредиту и кредитной карте;
- о платежных поручениях в Raiffeisen CONNECT и изменении личных данных.

С помощью SMS-запроса (на короткий номер: **7243**) Вы можете в любое время уточнить баланс, курсы валют или отправить запрос на блокировку карты. Номер для абонентов нероссийских операторов сотовой связи: **+79037976330**. Вы можете установить на мобильный телефон *Приложение Raiffeisen MOBILE*, позволяющее отправлять запросы через простое и удобное меню. Ссылка для скачивания: [www.raiffeisen.ru/mobile/](http://www.raiffeisen.ru/mobile/). Подробнее о Приложении на сайте банка.

### Информационный Центр Райффайзенбанка:

Служба информационной поддержки частных клиентов:

- Москва: **+7 (495) 721-9100**
- другие города: **8 (800) 700-91-00** (звонок бесплатный по России)

Служба поддержки держателей пластиковых карт (круглосуточно):

- Москва: **+7 (495) 777-1717**;
- другие города: т **8 (800) 700-1717** (звонок бесплатный по России)

### Райффайзен Телеинфо (IVR)

- информационный сервис с использованием любого телефона с тоновым набором. Для входа нужно позвонить в Службу поддержки держателей пластиковых карт, для регистрации в системе выбрать пункт «7» Главного меню.

### Банкоматы Райффайзенбанка

Полный список банкоматов – на сайте банка.

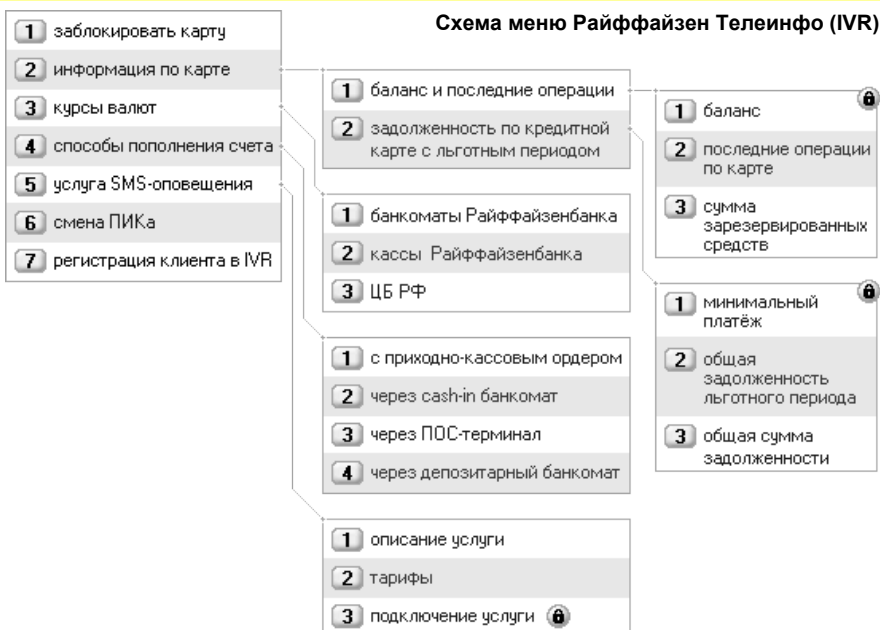
Описание функций банкоматов:

- выдача наличных (рубли, доллары, евро);
- информация о доступном остатке на карте;
- оплата услуг операторов связи, интернет-провайдеров, коммунальные платежи и т.д.;

Банкоматы с функцией приема наличных, кроме того, позволяют вносить рубли, доллары и евро на текущий счет или карту в той же валюте.

**E-mail** Райффайзенбанка: [info@raiffeisen.ru](mailto:info@raiffeisen.ru)

Поддержка Raiffeisen CONNECT: [online@raiffeisen.ru](mailto:online@raiffeisen.ru)



**i** для получения информации требуется авторизация  
информация доступна клиентам отделений типа «А»

# КАК я могу:



## Узнать баланс карты?

- *Raiffeisen CONNECT.*
- *Райффайзен Телеинфо (IVR).* Выбрать пункт меню 2 далее 1 далее 1 (требуется авторизация).
- *Raiffeisen MOBILE.* Отправить на номер 7243 SMS формата: 4 последние цифры карты. Пример: 1234
- *Служба поддержки держателей пластиковых карт.*
- *Банкоматы.*

## Разместить вклад?

- *Raiffeisen CONNECT.* Выбрать текущий счет, нажать «Открытие депозита»

## Сконвертировать валюту?

- *Raiffeisen CONNECT.* Выбрать текущий счет, нажать «Внутренние Переводы/конвертация»

## Оплатить мобильный телефон?

Владельцы карт Райффайзенбанка могут оплачивать услуги сотовой связи, интернет-провайдеров, коммерческого ТВ и др. Комиссия за перевод не взимается, платеж исполняется мгновенно.

- *Банкоматы.*
- *Raiffeisen CONNECT.* Выбрать карту, нажать «Оплата услуг».

## Узнать часы работы отделений и филиалов?

- *Сайт Банка.*
- *Информационный Центр.*

## Заблокировать карту в случае её утраты?

- *Служба поддержки держателей пластиковых карт*
- *Raiffeisen MOBILE.* Отправить SMS на номер 7243 формата 03 пробел (4 последние цифры карты). Пример: 03 7890
- *Raiffeisen CONNECT.* Выбрать карту, которую хотите заблокировать, нажать «Блокировать карту»

## Узнать курсы валют?

- *Raiffeisen CONNECT.*
- *Raiffeisen MOBILE.* Отправить SMS на номер 7243
  - Для получения курсов в банкоматах: курс банкомат
  - Для получения курсов в отделениях: курс отделение
- *Сайт Банка.*
- *Райффайзен Телеинфо (IVR).* Выбрать пункт меню 3:
  - далее 1 - курс банкоматов,
  - далее 2 - курс касс банка,
  - далее 3 - курс ЦБРФ
- *Информационный центр.*

## Получить информацию о банкоматах?

- *Сайт Банка.*
- *Служба поддержки держателей пластиковых карт.*

## Пополнить текущий счет или карту?

- *Банкоматы с функцией приема наличных.*
- *Raiffeisen CONNECT.* Комиссия за перевод не взимается:
  - Выбрать счет, нажать «Внутренние Переводы/конвертация»
  - Выбрать карту, нажать «Пополнить карту»

## Поменять PIN-код карты?

- *Банкоматы.*

## Перевести деньги?

- *Raiffeisen CONNECT.* Выбрать текущий счет, и далее в зависимости от назначения платежа:
  - Платежное поручение (RUR),
  - Валютные переводы РФ,
  - Валютные переводы за рубеж.

## Докупить паи УК «Райффайзен Капитал»?

- *Raiffeisen CONNECT.* Выбрать раздел «ПИФы» далее «Оплата инвестиционных паев». Комиссия за перевод не взимается.

## Узнать стоимость паев?

- *Raiffeisen CONNECT.*
- *Raiffeisen MOBILE.* Отправить SMS на номер 7243 формата: 12

## Оформить заявку на продукт (кредитную карту, кредит наличными, пенсионные продукты)?

- *Raiffeisen CONNECT.*
- *Сайт Банка.*
- *Служба информационной поддержки частных клиентов*

## Подключить Raiffeisen MOBILE?

- *Raiffeisen CONNECT.*
- *Информационный Центр.*
- *Райффайзен Телеинфо (IVR).* Выбрать пункт меню 5 далее 3 (требуется авторизация).

## Заказать дорожные чеки?

- *Служба информационной поддержки частных клиентов.*

## Посмотреть выписку по карте?

- *Raiffeisen CONNECT.*
- *Raiffeisen MOBILE.* Отправить SMS на номер 7243 формата: 02 пробел (4 последние цифры карты). Пример: 02 6547