

## **Правила использования карты «Командировки 24/7» АО «Райффайзенбанк»**

### **Содержание**

1. Общие положения ..... 2
2. Использование карты «Командировки 24/7» ..... 2
3. Требования безопасности и блокировка карты ..... 3
4. Перевыпуск карты, пин-кода ..... 4
5. Телефоны информационного центра банка ..... 4

## 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Правила использования карты «Командировки 24/7» (далее – «Правила») регламентируются действующим законодательством Российской Федерации (далее – «РФ»), нормативными актами Банка России, правилами Платежных систем.

Расчеты, осуществляемые с использованием карты «Командировки 24/7» (далее – «Карта»), производятся в рублях РФ.

Держатель обязан соблюдать порядок осуществления операций с использованием карты, установленный настоящими Правилами, действующим законодательством РФ и использовать карту исключительно для осуществления следующих операций:

- ✗ получение наличных денежных средств в валюте РФ для осуществления на территории РФ в соответствии с порядком, установленным Банком России, расчетов, связанных с деятельностью юридического лица, индивидуального предпринимателя, в том числе – с оплатой командировочных и представительских расходов;
- ✗ оплата расходов в рублях РФ, связанных с деятельностью юридического лица, индивидуального предпринимателя, в том числе – с оплатой командировочных и представительских расходов, на территории РФ;
- ✗ иные операции в валюте РФ на территории РФ, в отношении которых законодательством РФ, в том числе нормативными актами Банка России, не установлен запрет (ограничение) на их совершение;
- ✗ получение наличных денежных средств в иностранной валюте за пределами территории РФ для оплаты командировочных и представительских расходов;
- ✗ оплата командировочных и представительских расходов в иностранной валюте за пределами территории Российской Федерации;
- ✗ иные операции в иностранной валюте с соблюдением требований валютного законодательства Российской Федерации.
- ✗ Карта является собственностью Банка, передается Держателю во временное пользование, и по окончании срока ее действия подлежит возврату в Банк.

На лицевой стороне карты нанесены номер карты, наименование Клиента, фамилия и имя Держателя, срок действия карты, логотип Банка, логотип Платежной системы, чип.

На оборотной стороне карты находятся – магнитная полоса со служебной информацией, специально отведенное поле для подписи Держателя, адрес и телефон Банка.

Дата окончания срока действия карты указывается на лицевой стороне карты в формате ММ/ГГ, где ММ – месяц, ГГ – год окончания срока действия. Операции с использованием карты можно совершать до 24:00 часов последнего дня месяца, указанного на лицевой стороне карты, включительно.

При получении карты Держатель проставляет собственноручную подпись на специальной полосе для подписи, расположенной на оборотной стороне карты.

Карта выдается Держателю неактивной. Для активации карты Держателю необходимо совершить одно из следующих действий:

- ✗ совершить любую операцию по карте с введением ПИН-кода в банкомате любого банка, например, запрос баланса (услуга бесплатная);
- ✗ назначить ПИН через ПИН-пад в любом отделении Райффайзенбанка;
- ✗ совершить покупку в торговой точке с введением ПИН-кода.

Держатель обязан сохранять документы по операциям, совершенным с использованием карты, чеки, которые выдает банкомат, копии подтверждений заказов через Интернет, включая условия доставки, с целью урегулирования возможных спорных вопросов по указанным операциям и контролю списания средств.

Держатель обязан изменять ПИН-код к карте не реже, чем один раз в 30 календарных дней.

Порядок отчетности Держателя по операциям, совершаемым с использованием карты, определяется Клиентом.

В случаях, установленных законодательством РФ, блокировка карты может быть произведена по инициативе Банка.

## 2. ИСПОЛЬЗОВАНИЕ КАРТЫ «КОМАНДИРОВКИ 24/7»

Держатель должен соблюдать следующие правила хранения карты:

- ✗ не допускать механического воздействия на карту;
- ✗ не допускать загрязнения карты;
- ✗ не допускать попадания влаги на карту;
- ✗ не оставлять карту вблизи источников открытого огня;
- ✗ не подвергать карту длительному воздействию прямых солнечных лучей;
- ✗ не хранить карту вместе с металлическими предметами;
- ✗ не помещать карту рядом с электроприборами, излучение и/или магнитные поля которых могут исказить информацию, хранимую на магнитной полосе карты.

Если в результате повреждения карты стало невозможно использовать для проведения операций, Держателю необходимо обратиться в Банк для перевыпуска карты.

Операции с использованием карты/реквизитов карты совершаются в пределах остатка суммы денежных средств на счете, доступных в определенный момент времени, за вычетом сумм ранее совершенных операций с использованием карты, и не могут превышать установленные лимиты.

Держатель может узнать сумму, доступную для проведения операций с использованием карты, в банкоматах Банка, проведя бесплатную операцию «Запрос остатка», или позвонив в Информационный центр по телефону: 495 777-17-17 (в г. Москва) или 8 800-700-17-17 (бесплатная линия для звонков из других городов РФ).

Банк имеет право отказать в авторизации, если у Банка есть основание полагать, что операция с использованием карты может быть незаконной или мошеннической.

Банк не несет ответственности за невозможность использования карты в ситуациях, находящихся вне его контроля, за отказы в приеме карты со стороны торгово-сервисных предприятий (далее – «ТСП»), а также за ошибки, произошедшие в результате действий/бездействия третьих лиц.

Для получения наличных денежных средств в

банкомате Держатель должен поместить Карту в считывающее устройство банкомата и следовать инструкциям, появляющимся на экране банкомата.

В целях идентификации Держателя при проведении операций с использованием Карты, Держателю одновременно с Картой предоставляется Персональный идентификационный номер (ПИН-код) – комбинация цифр, содержащая 4 знака, присваиваемый Банком Карте и используемый для идентификации Держателя, а также для защиты от несанкционированного использования Карты.

ПИН-код является аналогом собственноручной подписи Держателя и должен быть недоступен третьим лицам. Операции, произведенные с использованием Карты и соответствующего ПИН-кода, не подлежат оспариванию.

ПИН-код передается Держателю при выдаче Карты в специальном запечатанном конверте. ПИН-код используется при проведении Держателем операций с использованием Карты. Набор ПИН-кода обеспечивает абсолютную идентификацию Держателя.

Процесс создания и распечатки ПИН-кода гарантирует, что ПИН-код может узнать только лицо, вскрывшее конверт. Держатель имеет право сменить ПИН-код в банкоматах Банка, обладающих данной функцией (Держателю не рекомендуется использовать ПИН-коды, состоящие из четырех одинаковых цифр, например «0000», «1111», а также из цифр, идущих подряд, например, «1234», «3456»).

ПИН-код следует набирать таким образом, чтобы люди, находящиеся в непосредственной близости, не смогли его увидеть. Рекомендуется прикрывать клавиатуру рукой.

При трехкратном неверном введении Держателем ПИН-кода Карты, отрицательном ответе Платежной системы на авторизацию, платеж не осуществляется, Карта будет заблокирована и изъята.

Необходимо строго следовать инструкциям на экране банкомата и не производить операции в банкомате, следуя инструкциям посторонних лиц, в том числе, выдаваемым удаленно, например, по мобильному телефону.

После завершения операции Держатель должен забрать из банкомата Карту, деньги, выписку о произведенной операции и убедиться, что возвращенная Карта принадлежит Держателю.

При проведении операций в банкомате Держатель не должен обращаться за помощью к посторонним лицам. В случае возникновения вопросов, необходимо задать их сотруднику Подразделения Банка или специалисту Информационного центра Банка, обратившись по номеру телефона, указанному на оборотной стороне выданной Карты.

При проведении операций в ТСП, оплате товаров и услуг или получении наличных денежных средств в пунктах их выдачи, Держатель должен подписать квитанцию, представляющую собой отпечаток Карты (слип) или распечатку электронного терминала (чек), предварительно убедившись, что в этом документе правильно указаны все данные о совершаемой операции с использованием Карты (включая сумму). Держатель должен внимательно проверять документ об операции, прежде чем его подписать, обращая особое внимание на сумму, указанную в документе.

Держатель несет полную ответственность за правильность информации, указанной в чеке. Подпись Держателя на чеке подтверждает факт

совершения операции с использованием Карты. Если при заполнении чека допущена ошибка, то он должен быть уничтожен/аннулирован в присутствии Держателя. Держатель не должен подписывать чек, если на нем не указана сумма. В случае отмены операции Держателю выдается чек отмены, и чек продавца уничтожается. Чек следует хранить в течение одного года со дня совершения операции с использованием Карты. Сотрудник Банка или ТСП, принимающий к оплате Карту, должен убедиться, что подписи на Карте и платежном чеке совпадают. При отказе подписывать чек Держателю может быть отказано в проведении операции.

Не рекомендуется разрешать сотрудникам ТСП уносить Карту в другое помещение, при проведении операции Карта должна быть в поле зрения Держателя. Продавец (кассир) вправе потребовать документ, удостоверяющий личность Держателя. В случае отсутствия документа, удостоверяющего личность, сотрудник ТСП имеет право отказать в проведении операции с использованием Карты.

При совершении оплаты за товары и услуги в сети Интернет с использованием Реквизитов Карты необходимо внимательно ознакомиться с условиями возврата, возмещения и доставки, правилами защиты передачи информации. Символ замка, ключа, слова Secure Sockets Layer (SSL) или Secure Web Site свидетельствуют о том, что только Держатель и ТСП смогут увидеть детали платежа.

Банк не несет ответственности в случае отказа ТСП, иного третьего лица принять Карту для проведения расчетов и иных операций с ее использованием.

Держатель ни при каких обстоятельствах не вправе передавать Карту третьим лицам, в том числе родственникам, за исключением сотрудников Банка и работников ТСП, для проведения операций с использованием Карты.

Использование Карты третьим лицом рассматривается Банком как грубое нарушение настоящих Правил и может повлечь за собой расторжение по инициативе Банка заключенного с Клиентом Договора, на основании которого Держателю была выпущена Карта и неотъемлемой частью которого являются настоящие Правила.

В случае несогласия с совершенной операцией Клиент вправе подать письменное заявление, установленной Банком формы, на расследование обстоятельств проведения операции в течение 20 (Двадцати) дней с даты проведения операции. По истечении указанного срока операция считается подтвержденной.

### **3. ТРЕБОВАНИЯ БЕЗОПАСНОСТИ И БЛОКИРОВКА КАРТЫ**

Держатель обязан хранить ПИН-код, номер Карты и Кодовое слово Держателя в секрете. Запрещается записывать ПИН-код на Карте и хранить вместе с Картой. ПИН-код и номер Карты не должны храниться в открытом доступе, в памяти компьютера, мобильного телефона, карманного компьютера и т.п.

Ни при каких обстоятельствах ПИН-код не должен стать известным третьему лицу. При проведении операции с вводом ПИН-кода не допускается присутствие третьих лиц.

ПИН-код должен быть известен только Держателю, никто не вправе просить Держателя сообщить ПИН-код Карты, в том числе сотрудники Банка или лица, выдающие себя за таковых.

Хранить Карту следует в недоступном для посторонних лиц месте, не оставлять ее без присмотра в общественных местах, например, в ресторане, в гостинице, на работе.

Держатель обязан предпринимать все возможные меры для предотвращения утраты, хищения или незаконного использования Карты.

В случае утраты или хищения Карты, утраты ПИН-кода, подозрения в незаконном использовании Карты или в том, что Реквизиты Карты стали известны посторонним лицам, если Карта была утеряна, украдена или изъята банкоматом, Держатель должен незамедлительно сообщить об этом в Информационный центр по телефону: +7 (495) 777-17-17 (в г. Москве) или 8 800-700-17-17 (бесплатная линия для звонков из других городов РФ) или заполнить «Заявление на блокировку банковской карты», размещенное на сайте Банка [www.raiffeisen.ru](http://www.raiffeisen.ru).

Блокировка Карты на основании телефонного звонка Держателя осуществляется только при условии идентификации Держателя по Кодовому слову Держателя.

Блокировка Карты на основании телефонного звонка Клиента осуществляется только при условии идентификации Клиента, в том числе по Кодовому слову Клиента.

В случае изъятия Карты ТСП, кредитной организацией или банкоматом, необходимо немедленно связаться с Банком для получения информации о причинах изъятия и получения инструкций о дальнейших действиях. Расходы, понесенные Банком в результате изъятия заблокированных Карт, совершаются за счет Клиента.

При обнаружении Карты, заявленной ранее как утраченной, Клиент/Держатель обязан незамедлительно уведомить об этом Банк и ни в коем случае не использовать ее.

Не рекомендуется сообщать персональную информацию Держателя неизвестным лицам, независимо от того, за кого они себя выдают, т.к. указанные данные могут быть использованы для осуществления противоправных действий, в результате которых может быть нанесен ущерб.

При получении наличных денежных средств рекомендуется пользоваться банкоматами известных банков.

Перед проведением операции через банкомат или терминал самообслуживания необходимо осмотреть его внешний вид. При обнаружении устройств, вызывающих подозрение (накладка на устройстве для чтения Карты, накладка на клавиатуре для ввода ПИН-кода, накладка на лицевой стороне банкомата или рядом с ним, в которую может быть вмонтирована камера и т.п.), проводов и посторонних изделий, необходимо отказаться от использования банкомата/терминала самообслуживания. По возможности, связаться с организацией, установившей банкомат/терминал самообслуживания, и уведомить об обнаруженных подозрительных устройствах.

Не рекомендуется пользоваться банкоматами в людных местах и в местах, где отсутствует освещение. В случае если поблизости с банкоматом замечены подозрительные люди, рекомендуется произвести операцию в другом банкомате, установленном в хорошо освещенном и безопасном месте, либо в пункте выдачи наличных денежных средств.

При проведении операций в сети Интернет

Держатель должен удостовериться, что ТСП имеет опубликованные обязательства по защите данных Клиента, и на сайте присутствуют контактные данные организации. По возможности, Держатель должен убедиться в корректности адресов и телефонов ТСП, указанных на сайте ТСП.

При проведении операций в сети Интернет следует исключить предоставление информации о ПИН-коде. Ввод ПИН-кода для идентификации Держателя допускается только при проведении операций с Картой в присутствии самого Держателя.

Держатель/Клиент ни при каких обстоятельствах не должен направлять номер Карты посредством электронной почты. Эта информация не защищена от прочтения посторонними лицами.

При регистрации на сайте ТСП Держатель должен использовать надежные пароли, которые трудно подобрать. Рекомендуется использовать буквы, цифры и символы, а также сочетание заглавных и строчных букв, если пароли различают строчные и заглавные буквы. Рекомендуется использовать разные пароли при регистрации на сайтах ТСП.

При активном использовании Карты для оплаты в сети Интернет важно помнить о безопасности компьютера, с которого производится оплата. Необходимо убедиться, что компьютер не заражен какими-либо вирусами, использовать антивирусные программы и постоянно их обновлять.

Не рекомендуется проводить операции в сети Интернет, используя компьютеры с общим доступом (Интернет-кафе и т.д.).

#### **4. ПЕРЕВЫПУСК КАРТЫ, ПИН-КОДА**

Перевыпуск Карты по окончании срока её действия производится автоматически на новый срок. Номер Карты и ПИН-код не изменяются.

В случае утери, кражи, повреждения Карты до истечения срока её действия, рассекречивания (компрометации) ПИН – кода, изменения фамилии, имени, отчества Держателя, Карта перевыпускается на основании заявления Клиента по форме, установленной Банком.

При перевыпуске Карты в случае утери, кражи, рассекречивания (компрометации) ПИН-кода, номер Карты и ПИН-код изменяются.

#### **5. ТЕЛЕФОНЫ ИНФОРМАЦИОННОГО ЦЕНТРА БАНКА**

В случае утраты Карты или возникновения экстренных ситуаций при ее использовании, а также при предупреждении Банка о Вашем выезде за границу России звоните круглосуточно по телефонам:

+7 (495) 777 1717 и 8 800 700 1717