



**Райффайзен
БАНК**

Правила использования Карт ЗАО «Райффайзенбанк»

Содержание

1. Используемые термины	4
2. Основные элементы Карты	4
3. Персональный идентификационный номер (ПИН-код)	5
4. Чип	6
5. <i>PayPass</i> [™]	7
6. Пароль 3-D Secure	7
7. Авторизация	7
8. Списание средств без Авторизации	9
9. Доступный Баланс по Карте	9
10. Оплата товаров и услуг в ТСП	10
11. Операции в валюте, отличной от валюты Счета	11
12. Как следить за расходами	11
13. Выписка по Счету/Банковскому Счету	12
14. Действия при утрате/изъятии Карты	12
14.1. Утрата Карты	12
14.2. Изъятие Карты	13
15. Покупки в Интернете	13
16. Информация для путешествующих	15
17. Меры безопасности при использовании Карты	15
18. Мониторинг подозрительных операций по Карте	16
19. Безопасное хранение персональной информации	16
20. Причины возникновения Технического перерасхода	17
20.1. Снятие наличных по Карте	17
20.2. Оплата годовой комиссии за обслуживание Карты	17
21. Зарплатная Банковская Карта	17
22. Банковская Карта в рамках кредитного договора	18
23. Оплата комиссии за «SMS-уведомления»	18
24. Условия обслуживания Кредитных Карт	19
24.1. Выписка по Кредитной Карте	19
24.2. Получение наличных средств	19
24.3. Превышение Кредитного Лимита	20
24.4. Срок действия Кредитной Карты	20
24.5. Погашение задолженности по Кредитной Карте	20
25. Условия использования Карты	21
26. Дополнительная информация	25
27. Телефоны Информационного центра Банка	26

1. Используемые термины

В настоящих Правилах использования Карт ЗАО «Райффайзенбанк» (далее — Правила) употребляются термины, значения которых определены в «Общих условиях обслуживания счетов, вкладов и потребительских кредитов граждан ЗАО «Райффайзенбанк».

Правила также представляют собой новую редакцию «Правил использования кредитных Карт», являющихся неотъемлемой частью договоров о предоставлении и обслуживании Кредитной Карты.

2. Основные элементы Карты

Полученная Вами Карта, выпущенная ЗАО «Райффайзенбанк» (далее – Банк), предназначена для использования при оплате товаров и услуг в безналичной форме во всех уполномоченных учреждениях и торгово-сервисных предприятиях (далее — ТСП), принимающих к оплате данный тип Карты, а также для осуществления Моментальных переводов между Картами и снятия наличных денежных средств с Вашего Счета/Банковского Счета, к которому выпущена Карта. Карты Visa Electron Экспресс и Maestro Экспресс могут использоваться только в электронных устройствах. Также Карта может использоваться для получения наличных средств в кредитных организациях и через сеть банкоматов.

Лицевая сторона Карты содержит:

- шестнадцатизначный номер Карты (кроме Карт Visa Electron, выдаваемых в Подразделениях «Б»¹);
- фамилию и имя держателя Карты (кроме Карт Visa Electron Экспресс и Maestro Экспресс);
- месяц и год истечения срока действия Карты (до последнего дня месяца включительно);
- чип (если применимо); логотип Платежной Системы;
- логотип MasterCard® PayPass™ – в случае если выданная Вам Карта поддерживает технологию MasterCard® PayPass™.²

¹ Карты Visa Electron, выдаваемые в Подразделениях «Б», на лицевой стороне содержат только четыре цифры номера Карты.

² Наличие на Карте логотипа MasterCard PayPass указывает на возможность бесконтактной оплаты товаров и услуг. Логотип MasterCard PayPass может быть также расположен на оборотной стороне Карты.

На оборотной стороне Карты находятся:

- магнитная полоса со служебной информацией;
- специально отведенное поле для Вашей подписи;
- трехзначное проверочное число (Card Verification Value/Code) на поле для подписи, которое может быть запрошено у Вас как дополнительное средство идентификации в сети Интернет (распространяется на все Карты, кроме Visa Electron Экспресс, Maestro Экспресс, Visa Electron и Maestro, выдаваемых в Подразделениях «Б»);
- адрес и телефон Банка.

Обращаем Ваше внимание!

При получении Карты обязательно проставьте на ее обороте свою подпись!

3. Персональный идентификационный номер (ПИН-код)

Персональный идентификационный номер (ПИН-код) — код (комбинация из четырех цифр), присваиваемый Банком Карте и используемый для Вашей идентификации, а также для защиты от ее несанкционированного использования. ПИН-код выдается в запечатанном конверте в выбранном Вами Подразделении Банка, либо передается Вам уполномоченным представителем Банка при доставке Карты³, либо создается Вами самостоятельно в Системе «Райффайзен Телеинфо» (по отдельным типам Карт) или через терминал Банка, установленный в Подразделении Банка (при наличии у терминала такой технической возможности). Процесс создания ПИН-кода гарантирует, что ПИН-код можете узнать только Вы. Вам предоставляется право смены ПИН-кода в банкоматах Банка, обладающих данной функцией (Вы не можете использовать ПИН-коды, состоящие из четырех одинаковых цифр, например «0000», «1111», а также из цифр, идущих подряд, в том числе в обратном порядке, например «1234», «3456» и так далее). ПИН-код должен быть известен только Вам, никто не вправе просить Вас сообщить ПИН-код Карты. Не сообщайте ПИН-код сотрудникам Банка или лицам, выдающим себя за таковых. Не храните ПИН-код и Карту вместе, не записывайте ПИН-код

³ Доставка Карты является услугой ограниченного доступа, о возможности ее предоставления необходимо узнавать в Подразделениях Банка.

на самой Карте. Лучше всего запомнить ПИН-код либо хранить его отдельно от Карты в недоступном для посторонних месте.

Меняйте свой ПИН-код не реже чем один раз в 30–60 дней. Используйте известное только Вам правило формирования ПИН-кода. Не храните в открытом доступе ПИН-коды и номера карт в памяти Вашего компьютера, мобильного телефона, карманного компьютера.

При снятии наличных денежных средств через банкомат/внесении денежных средств на счет через банкомат, а также при осуществлении расчетов через электронный терминал введение ПИН-кода признается аналогом Вашей собственноручной подписи. Внимательно набирайте ПИН-код. Если ПИН-код набран неправильно три раза подряд (с любым временным промежутком, в одном или в разных электронных устройствах), то при четвертой неудачной попытке ввести ПИН-код Карта будет заблокирована и может быть изъята. Рекомендуем связаться с Информационным центром Банка для прояснения порядка действий до проведения четвертой попытки — тем самым Вы сможете избежать блокировки Карты, если правильный ПИН-код Вам известен.

Если Вы забыли свой ПИН-код, Вы должны обратиться в Банк. После завершения операции не забудьте забрать из банкомата Карту, деньги и чек о произведенной операции. Убедитесь, что возвращенная Карта принадлежит Вам. При проведении операций в банкомате не обращайтесь за помощью к посторонним лицам. Если у Вас возникли вопросы, задайте их сотруднику Подразделения Банка или специалисту Информационного центра Банка, обратившись по номеру телефона, указанному на оборотной стороне выданной Вам Карты. Строго следуйте инструкциям на экране банкомата. Никогда не производите операции в банкомате, следуя инструкциям посторонних лиц, в том числе выдаваемым Вам удаленно, например по мобильному телефону. Всегда сохраняйте чеки, которые выдает банкомат, — это позволит Вам контролировать списания средств со Счета.

4. Чип

Все операции, которые осуществляются с использованием чиповой Карты, как при оплате покупки в ТСП, так и при получении наличных в кредитных организациях и че-

рез сеть банкоматов, осуществляются при условии обязательного ввода Вами ПИН-кода на клавиатуре электронного терминала. Проводить операции с использованием чиповой Карты можно в том случае, если оборудование, в котором она используется, его поддерживает.

5. PayPass™

PayPass™ — это технология бесконтактных платежей Платежной Системы MasterCard® International, которая позволяет Вам быстро оплачивать свои ежедневные покупки. Данной технологией можно воспользоваться в том случае, если Ваша Карта и электронный терминал, установленный в ТСП, ее поддерживают. Если сумма покупки превышает 1000 рублей или эквивалент этой суммы в другой валюте, кассир предложит Вам ввести ПИН-код или подписать чек.

6. Пароль 3-D Secure

Пароль 3-D Secure (Verified by Visa или MasterCard® SecureCode) — код, направляемый Вам на номер Вашего мобильного телефона для подтверждения операции. При совершении покупок в сети Интернет (с использованием Verified by Visa или MasterCard® SecureCode) введение пароля 3-D Secure признается аналогом Вашей собственноручной подписи. Пароль 3-D Secure может использоваться в случаях, когда это технически возможно.

7. Авторизация

Операцией по Карте является любая операция по использованию Карты или номера Карты для оплаты, заказа или резервирования товаров и услуг или для получения наличных денежных средств, для Моментальных переводов между Картами.

При использовании Карты для получения наличных денежных средств в кредитных организациях и оплаты товаров и услуг в ТСП осуществляется Авторизация, то есть разрешение, предоставляемое Банком для проведения Операции по Карте и возникающее вследствие этого обязательство по исполнению представленных документов, составленных с использованием Карты или ее номера. В отдельных случаях, установленных Платежными Системами, Операции по Карте могут совершаться

без проведения Авторизации, что не отменяет необходимость обязательного исполнения представленных документов, составленных с использованием Карты или ее номера.

Обращаем Ваше внимание!

Операции по Карте проходят в два этапа. На первом этапе сумма Операции резервируется на Карте, на втором этапе списывается Банком со Счета/Банковского Счета, к которому выпущена Карта. списание средств происходит по факту получения подтверждающей информации от банка, обслуживающего ТСП или банкомат, через Платежную Систему. Временной интервал между датой резервирования суммы Операции по Карте и ее списанием со Счета/Банковского Счета может достигать 14 календарных дней. Если Банк не получает подтверждающую информацию для списания средств со Счета от банка, обслуживающего ТСП, то по истечении 14 календарных дней ранее зарезервированная сумма становится снова доступной для совершения платежей с использованием Карты. Авторизация может быть аннулирована, только если сделка, для которой она запрашивалась, не состоялась (и этому имеется письменное подтверждение от ТСП или обслуживающего ТСП банка) или была совершена на другую сумму (для которой запрашивается отдельная Авторизация). Некоторые ТСП (гостиницы, пункты проката автомобилей) имеют право запрашивать Авторизацию до оказания услуг в качестве гарантии Вашей платежеспособности. При этом авторизованная сумма блокируется на Карте, как и при проведении оплаты.

Банк не направляет СМС-уведомление в рамках услуги «SMS-уведомления» в случае отмены Авторизации по Карте, а также при отмене суммы по истечении 14 календарных дней.

Рекомендуется предъявлять Карту к оплате только в тех ТСП, которые вызывают у Вас доверие. При вводе ПИН-кода во время совершения Операции по Карте в ТСП обратите внимание на то, чтобы он вводился на электронном терминале. Не соглашайтесь на предложение ввести ПИН-код дважды на различных устройствах. Соблюдайте особую осторожность при использовании Карты в курортных зонах и странах с высоким

уровнем мошенничества, где риск компрометации Карты является более высоким.

8. списание средств без проведения Авторизации

При оплате по Карте в некоторых ТСП не производится Авторизация, например, при оплате проезда по платным дорогам, телефонных переговоров. В подобных случаях Авторизация по Карте и проверка Доступного Баланса по Карте не происходят. Через несколько дней после совершения такого рода Операции в Банк поступают электронные данные из Платежной Системы, на основании которых сумма списывается с Вашего Счета/Банковского Счета. Очень важно контролировать Доступный Баланс по Вашей Карте до совершения каждой Операции и хранить все чеки по совершенным Вами Операциям. Если Вы совершили Операцию без Авторизации, в момент Операции доступный остаток по Вашей Карте не уменьшается, однако необходимо помнить, что сумма покупки в любом случае будет в дальнейшем списана с Вашего Счета/Банковского Счета.

Обращаем Ваше внимание!

При совершении Безавторизационных операций Банк не направляет СМС-уведомление (в том числе при подключении услуги «SMS-уведомления»⁴).

9. Доступный Баланс по Карте

Вы можете узнать Доступный Баланс по Карте в банкоматах Банка, проведя бесплатную Операцию «Запрос остатка», или позвонив в Информационный центр Банка, или отправив последние четыре цифры номера Вашей Карты в виде СМС-сообщения на короткий номер 7243 (при условии подключения «SMS-уведомлений» к данной Карте). Вы обязаны самостоятельно до проведения каждой Операции по Карте получать сведения об изменении Доступного Баланса по Карте и производить Операции по Карте только в его пределах. Банк имеет право отказать в Авторизации, если сумма Операции по Карте превышает Доступный Баланс по Карте или если у Банка есть основание полагать, что Операция

⁴ «СМС-уведомления». Данную услугу можно подключить, позвонив по телефону Информационного центра, самостоятельно через Систему R-Connect или обратившись в любое подразделение Банка.

по Карте 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 ТСП, а также за ошибки, произошедшие в результате действий/бездействия третьих лиц.

10. Оплата товаров или услуг в ТСП

Оплатить товар или услугу можно, передав Карту уполномоченному сотруднику ТСП. Вас могут попросить предъявить паспорт для идентификации Вас как владельца Карты. При отсутствии документа, удостоверяющего личность, Вам могут отказать в проведении Операции.

В случаях, определенных правилами Платежной Системы, при оплате товаров и услуг или получении наличных денежных средств в пунктах их выдачи Вы должны 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 по Карте (включая сумму). Внимательно проверяйте документ об Операции, прежде чем его подписать, обратите особое внимание на сумму, указанную в документе.

Вы несете полную ответственность за правильность указанной в чеке информации. Ваша подпись на чеке подтверждает факт совершения Операции по Карте. Не подписывайте более трех экземпляров чека при оплате без электронного терминала. Один из экземпляров должен остаться у Вас как подтверждение произведенной Операции. Если при заполнении чека допущена ошибка, то он должен быть уничтожен/аннулирован в Вашем присутствии. Не подписывайте чек, если на нем не указана сумма. В случае отмены Операции необходимо получить чек отмены и убедиться, что чек продавца уничтожен. Чек следует хранить в течение одного года со дня совершения Операции по Карте и аккуратно сверять с выпиской по Счету/Банковскому Счету, к которому была выпущена Карта. Сотрудник Банка или ТСП, принимающий к оплате Карту, должен убедиться, что подписи на Карте и платежном чеке совпадают. При отказе подписывать чек Вам может быть отказано в проведении Операции.

Если у Вас приняли Карту к оплате и Вы ввели верный ПИН-код, а сотрудник ТСП утверждает, что Операция по Карте не прошла и предлагает провести ее повторно, убедитесь в отсутствии блокировки суммы Операции по Карте с помощью «SMS-уведомлений»/«SMS-Банк» или обратившись в Информационный центр Банка. При наличии блокировки суммы Операции по Карте перед проведением Операции повторно требуйте от сотрудника ТСП отмены блокировки по неуспешной Операции.

Не рекомендуется разрешать сотрудникам ТСП уносить Вашу Карту в другое помещение, при проведении Операции Карта должна быть в поле Вашего зрения.

11. Операции в валюте, отличной от валюты Счета

При совершении Операций в валюте, отличной от валюты Счета (например, при оплате товаров или услуг за границей с помощью Карты, выпущенной к Счету в рублях РФ), пожалуйста, учитывайте возможную курсовую разницу.

Поскольку при авторизации и списании используются различные курсы, действующие на соответствующие даты, сумма списания может отличаться от суммы Авторизации как в меньшую, так и в большую сторону. Об этом также необходимо помнить при снятии наличных в валюте, отличной от валюты Счета, в банкоматах сторонних банков.

Просим Вас учитывать возможную курсовую разницу и контролировать Доступный Баланс по Вашей Карте. При совершении Операций в валюте, отличной от валюты Счета, нежелательно использовать Доступный Баланс по Карте полностью во избежание образования задолженности на Счете.

12. Как следить за расходами

Вы можете получать информацию по Операциям, совершенным по Вашей Карте, следующими способами:

- ▶ получать выписки по Счету/Карте на адрес электронной почты через Систему R-Connect, а также в Подразделении Банка;
- ▶ подключить «SMS-уведомления» или «SMS-Банк»⁵;
- ▶ оформить доступ к интернет-банку R-Connect или «Электронный офис»⁶;

⁵ Информацию о возможности подключения услуги и ее функционале в зависимости от типа Карты Вы можете получить, обратившись в Подразделение Банка или в Информационный центр Банка.

- обратиться в Подразделение Банка;
- позвонить в Информационный центр Банка.

Обращаем Ваше внимание!

В оповещениях (электронная почта или «SMS-Банк») мы никогда не просим сообщить номер Карты или другие конфиденциальные данные по ней. В случае если Вы столкнулись с этим, немедленно обратитесь в Информационный центр Банка по телефонам, указанным на оборотной стороне Вашей Карты.

13. Выписка по Счету/ Банковскому Счету

Рекомендуем ежемесячно проверять выписку по Счету/Банковскому Счету, в которой указываются Операции за отчетный период. В случае несогласия с размером списанных со Счета/Банковского Счета (или зачисленных на Счет/Банковский Счет) средств Вы можете опротестовать спорные Операции по Карте до 20 числа месяца, следующего за месяцем списания (зачисления) спорных сумм. Отсутствие Ваших письменных возражений до указанного срока означает согласие с Операциями по Карте и суммами, списанными/зачисленными на Счет. Проверяйте подтверждения заказов и выписки со Счетов регулярно, как минимум 1–2 раза в месяц, чтобы убедиться, что с Вашего Счета/Банковского Счета списаны средства согласно Вашим распоряжениям. Немедленно сообщайте в Банк о любых несоответствиях. Информацию о способах получения выписки можно узнать у сотрудника Банка.

14. Действия при утрате/изъятии Карты

14.1. Утрата Карты

Если у Вас возникли подозрения в незаконном использовании Вашей Карты или в том, что данные о Вашей Карте стали известны посторонним лицам, если Карта была утеряна, украдена или захвачена банкоматом, Вам следует незамедлительно при наступлении/выявлении такого события произвести одно из следующих действий:

- связаться с Информационным центром Банка (Службой поддержки держателей Карт) по телефону

8 800 700 1717 (для Клиентов Подразделений «А») или **8 800 700 8855** (для Клиентов Подразделений «Б») и сообщить о подозрении на мошеннические операции, об утере, хищении, изъятии Карты;

- заблокировать Карту через Систему R-Connect;
- заполнить специальное заявление на блокировку банковской Карты на сайте Банка **www.raiffeisen.ru**;
- отправить СМС-запрос на блокировку Карты (при подключенной услуге «SMS-уведомления»/«SMS-Банк»);
- обратиться (если возможно) в одно из Подразделений Банка для блокировки Карты.

При обнаружении Карты, заявленной ранее как утраченной, Вы обязаны незамедлительно уведомить об этом Банк и ни в коем случае не использовать ее. При утрате Основной Карты (применимо для Карт, выпущенных в Подразделениях «А») держатели Дополнительных Карт могут продолжать их использование до момента запроса Клиентом перевыпуска Основной Карты, после чего Дополнительные Карты становятся недействительными и также подлежат перевыпуску.

14.2. Изъятие Карты

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

15. Покупки в Интернете

Совершить оплату в сети Интернет можно любой Картой, выпущенной Банком, за исключением Карт Visa Electron Экспресс, Maestro Экспресс, Visa Electron и Maestro, выдаваемых в Подразделениях «Б».

Обращаем Ваше внимание!

Перед покупкой внимательно ознакомьтесь с условиями возврата, возмещения и доставки. Ознакомьтесь с правилами защиты передачи информации. В правом нижнем углу или в адресной строке Вашего обозревателя должен быть виден значок защищенного соединения: символ замка, ключа или слова Secure Sockets Layer (SSL), Secure Web Site, которые свидетельствуют о том, что только Вы и магазин сможете увидеть детали платежа.

⁶ Выбор конкретной Системы определяется техническими возможностями Подразделения Банка, которым выпущена Ваша Карта.

Никогда не посылайте номер Вашей Карты по электронной почте. Эта информация не защищена от прочтения посторонними лицами. Распечатывайте и сохраняйте копии подтверждений Ваших заказов, сделанных Вами через Интернет, включая условия доставки заказа.

Проводите Операции по Карте только в тех интернет-магазинах и на сайтах тех компаний, которые Вы знаете и которым доверяете. При проведении Операций безналичной оплаты товаров/услуг посредством сети Интернет допустимо указание CVC2/CW2 (три цифры кода безопасности). Данное значение находится на оборотной стороне Карты (три последних цифры, напечатанные на полосе для подписи или справа от нее в специальном поле) и служит для дополнительной проверки Вас Банком. Однако при проведении подобных Операций следует исключить предоставление информации о ПИН-коде. Ввод ПИН-кода для идентификации держателя при совершении оплаты в сети Интернет Картой не допускается.

При проведении Операций в интернет-магазинах, пожалуйста, проконтролируйте, чтобы магазин имел опубликованные обязательства по защите данных Клиента и на сайте присутствовали контактные данные организации. По возможности убедитесь в корректности адреса и телефона, указанных на сайте. Будьте внимательны, веб-сайты могут использоваться мошенниками в целях получения конфиденциальной информации (для заказа товара/услуги Вам может предлагаться заполнить электронные формы и указать реквизиты банковских счетов, Карт, включая ПИН-код). При регистрации на сайте интернет-магазина используйте надежные пароли, которые трудно подобрать. Используйте разные пароли для разных интернет-магазинов. Используйте буквы, цифры и символы, а также сочетание заглавных и строчных букв, если пароли различают строчные и заглавные буквы.

При активном использовании Карты для оплаты в интернет-магазинах важно помнить о безопасности самого компьютера, с которого производится оплата. Убедитесь, что Ваш компьютер не заражен какими-либо вирусами. Используйте антивирусные программы, старайтесь постоянно их обновлять. Не проводите Операции в интернет-магазинах, используя компьютеры с общим доступом (интернет-кафе и т. д.).

16. Информация для путешествующих

Перед поездкой проверьте Доступный Баланс по Карте в банкомате Банка, в Информационном центре Банка или используя «SMS-уведомления». Для того чтобы получить информацию о наличии банкомата Банка в городе на территории Российской Федерации, в который Вы направляетесь, обратитесь к списку банкоматов в Интернете на официальном сайте Банка www.raiffeisen.ru. Информацию о банкоматах других банков можно получить на официальных сайтах Платежной Системы (www.mastercard.com и www.visa.com), пройдя по ссылке «ATM Locator»⁷.

Перед поездкой за границу России рекомендуем Вам уведомить об этом Банк по телефону Информационного центра, а также сообщить о смене контактного номера телефона для связи (при необходимости). Своевременное уведомление позволит снизить вероятность того, что Операции, совершенные Вами в другой стране, будут отклонены Банком как подозрительные.

Не забудьте также проверить срок действия Вашей Карты перед поездкой.

17. Меры безопасности при использовании Карты

Храните в секрете ПИН-код, срок действия Карты и код CVC2/CW2. Не передавайте Карту третьим лицам. Не доверяйте Карту родственникам. Если необходимо, выпустите для них Дополнительные 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 Клиенту была выпущена Карта и неотъемлемой частью которого являются настоящие Правила. При проведении Операции с вводом ПИН-кода не допускайте присутствия третьих лиц и/или прикрывайте клавиатуру свободной рукой: это не позволит подсмотреть Ваш ПИН-код или записать его на видеокамеру. Не давайте номер Вашей Карты как подтверждение Вашего возраста, для участия в лотерее, при телемаркетинге. Доверяйте номер

⁷ Банк не несет ответственности за актуальность/достоверность адресов банкоматов других банков.

Вашей Карты только надежным партнерам. При покупке через каталог не сообщайте номер Вашей Карты по почте на открытке, не запечатанной в конверт.

18. Мониторинг подозрительных операций по Карте

Система мониторинга подозрительных операций по Карте и предотвращения мошенничества – это дополнительная гарантия безопасности Вашей Карты. Если у Банка есть основания полагать, что номер Вашей Карты был скомпрометирован или по Карте пытаются провести мошенническую операцию, Банк может в целях безопасности временно приостановить проведение операции до момента подтверждения ее подлинности у Вас по телефону, а также произвести Блокировку Карты.

19. Безопасное хранение персональной информации

Персональная информация – это информация, согласованная с Банком в целях идентификации Вас как держателя Карты: кодовое слово, паспортные данные, номер Карты и Счета, пароли, ПИН-код. Банк не рекомендует сообщать персональную информацию неизвестным Вам лицам, независимо от того, за кого они себя выдают, так как указанные данные могут быть использованы для осуществления противоправных действий, в результате которых Вам может быть нанесен материальный и моральный ущерб. Не следует использовать персональную информацию для участия в лотереях и т. п., даже если Вам обещают, что участие бесплатное. Не сообщайте персональную информацию по телефону в публичных местах и в присутствии посторонних лиц, которые могут услышать эту информацию и в дальнейшем использовать ее в своих целях. Не оставляйте документы, содержащие Вашу персональную информацию, без присмотра в публичных местах: в том числе в офисе, гостинице, аэропорту – везде, где они могут стать доступными посторонним лицам. Старайтесь воздержаться от хранения персональной информации в открытом виде на Вашем компьютере, в мобильном телефоне, карманном компьютере. Эта информация может стать доступной лицам, осуществляющим обслуживание этого оборудования, или злоумыш-

ленникам, сумевшим получить доступ к нему по сети или физически, похитив его. Прежде чем выбросить бумажные документы с персональной информацией, порвите их на мелкие части или воспользуйтесь шредером. Для гарантированного удаления информации с электронных носителей необходимо использовать специальные программы, а в случаях, где это невозможно, рекомендуем физически уничтожить носитель.

Обращаем Ваше внимание!

Если Ваша персональная информация стала известна третьим лицам, Вам необходимо незамедлительно сообщить об этом в Информационный центр Банка или по телефону, указанным на оборотной стороне Вашей Карты.

20. Причины возникновения Технического перерасхода

В некоторых случаях при совершении Операций с помощью Карты у Вас может возникать задолженность перед Банком в виде Несанкционированного перерасхода (Технический перерасход), например по следующим причинам:

20.1. Снятие наличных по Карте

При снятии наличных через банкоматы может взиматься комиссия в соответствии с Тарифами Банка и/или тарифами другого банка, обслуживающего банкомат. В таком случае комиссия удерживается после фактического списания средств с Вашего Счета/Банковского Счета. Просьба учитывать данные возможные комиссии при использовании банкоматов, чтобы оставить на Счете/Банковском Счете достаточно средств для их списания, в противном случае по Вашему Счету/Банковскому Счету может образоваться задолженность.

20.2. Оплата годовой комиссии за обслуживание Карты

Годовая комиссия за обслуживание Карты взимается в соответствии с действующими условиями и Тарифами Вашей Карты.

21. Зарплатная Банковская Карта

Если Вы получили Банковскую Карту в рамках зарплатного проекта Вашего работодателя с Банком, во время Ва-

шей работы в компании Банковская Карта обслуживается в соответствии с Тарифами для компании-работодателя (уточнить Тарифы Вы можете в Вашей компании или в Банке). Помните, что после Вашего увольнения из компании и получения Банком соответствующего уведомления из компании дальнейшее обслуживание производится в соответствии с действующими стандартными Тарифами Банка по Банковским Картам, удерживается комиссия за годовое обслуживание Банковской Карты. В случае Вашего увольнения Банковская Карта не закрывается автоматически. Если Вы хотели бы отказаться от дальнейшего использования Банковской Карты, необходимо сдать ее в Банк. Помните, что если Вы сдаете Банковскую Карту в компанию, Карта продолжает действовать и может быть использована для совершения Операций по Счету, поэтому, чтобы избежать несанкционированного использования Вашей Банковской Карты, Вам необходимо предварительно обратиться в Банк по телефону для ее блокировки.

22. Банковская Карта в рамках кредитного договора

Если Вы получили Банковскую Карту при заключении с Банком кредитного договора, помните, что плата за обслуживание такой Банковской Карты взимается после полного погашения кредита (в том числе досрочного) в соответствии с Тарифами Банка. В том случае, если Вы хотели бы отказаться от дальнейшего использования такой Банковской Карты, необходимо сдать ее в Банк.

23. Оплата комиссии за «SMS-уведомления»⁸

Если Вы используете «SMS-уведомления» об Операциях по Вашей Карте, помните, что данная услуга является платной (исключения указаны в Тарифах Банка). В начале каждого месяца необходимо обеспечить на Вашем Счете сумму, достаточную для списания комиссии за услугу согласно Тарифам Банка. При списании комиссии Вам будет отправлено соответствующее СМС-сообщение. Комиссия за «SMS-уведомления» удерживается в начале каждого месяца за прошедший месяц в случае наличия Операций

по Банковской Карте и по Счету. Если Вы хотели бы отключить данную услугу, необходимо учесть сумму комиссии в следующем месяце после отказа от услуги и обеспечить необходимую сумму на Счете во избежание образования задолженности.

24. Условия обслуживания Кредитных Карт

24.1. Выписка по Кредитной Карте

Банк формирует и направляет Выписку по Кредитной Карте на электронный адрес, указанный в договоре. Выписка по Кредитной Карте содержит Минимальный платеж и срок его погашения, установленную Расчетную дату, информацию об Операциях по Счету/по Кредитной карте, а также иные сведения. Минимальный платеж должен быть обязательно внесен до указанного срока погашения.

Для подключения к услуге получения Выписок по электронной почте обратитесь в любое отделение Банка или по телефону Информационного центра.

24.2. Получение наличных средств

Получить наличные денежные средства в кассах и банкоматах Банка, а также в банкоматах других банков Вы можете в пределах лимита снятия наличных, который варьируется в зависимости от типа Кредитной Карты и указан в Тарифах Вашей Кредитной Карты. Снятие наличных денежных средств в кассе возможно при наличии Кредитной Карты и паспорта.

Обращаем Ваше внимание!

На Операции снятия наличных денежных средств не распространяется Льготный Период кредитования; Банк также взимает комиссию за снятие наличных денежных средств в соответствии с Тарифами, в том числе если это снятие собственных денежных средств сверх Кредитного Лимита.

Размеры лимитов снятия наличных и комиссии за снятие наличных установлены Тарифами Банка. При снятии наличных денежных средств необходимо учитывать комиссию за снятие, чтобы не был превышен установленный Кредитный Лимит.

⁸ Данной рекомендацией могут воспользоваться Клиенты Банка, открывшие счета в Подразделениях «А».

24.3. Превышение Кредитного Лимита

Если Вы превысили Ваш Кредитный Лимит (по Вашей Карте образовался Перерасход Кредитного Лимита, причины которого могут быть такие же, как и те, что указаны в пункте 20 настоящих Правил), Вам необходимо срочно погасить задолженность на сумму Перерасхода Кредитного Лимита. Обратите внимание Ваша Кредитная Карта может быть заблокирована до погашения задолженности. На Перерасход Кредитного Лимита Льготный Период не распространяется.

24.4. Срок действия Кредитной Карты

Если у Вас подключена услуга «SMS-уведомления», Вы получите СМС-уведомление с информацией о перевыпуске Кредитной Карты и отделении, в котором Вы можете получить перевыпущенную Кредитную Карту. Если у Вас не подключена услуга «SMS-уведомления», Вы можете уточнить информацию о перевыпуске Кредитной Карты по телефону Информационного центра **8 800 700 1717**. Перевыпущенная Кредитная Карта будет храниться в Подразделении Банка в течение двух месяцев с момента окончания срока действия ранее выпущенной Кредитной Карты.

24.5. Погашение задолженности по Кредитной Карте

Своевременное и регулярное погашение задолженности по Кредитной Карте и оплата всех дополнительных банковских услуг – важнейший аспект Ваших кредитных отношений с Банком. При ненадлежащем исполнении обязательств по погашению задолженности Банк может воспользоваться правами, предоставленными ему договором о предоставлении и обслуживании Кредитной Карты и действующим законодательством РФ. Все средства, поступающие на Счет Кредитной Карты, автоматически направляются Банком в счет погашения Вашей задолженности (при ее наличии). При отсутствии задолженности по Кредитной Карте средства, поступающие на Счет, к которому выпущена Кредитная Карта, увеличивают Доступный Баланс по Кредитной Карте.

Способы погашения задолженности по Кредитной Карте:

- ▶ путем пополнения Счета через банкомат Банка, оснащенный устройством приема наличных;
- ▶ путем перевода или конвертации денежных средств через Систему R-Connect;
- ▶ путем перевода денежных средств посредством Моментальных переводов между Картами;
- ▶ путем безналичного банковского перевода из другого банка;
- ▶ путем оформления постоянного поручения;
- ▶ путем внесения наличных денежных средств на Счет, к которому выпущена Кредитная Карта, указанный в Вашей Выписке по Кредитной Карте, через кассу Банка;
- ▶ путем внесения наличных денежных средств через кассу Банка, оборудованную электронным терминалом.

Обращаем Ваше внимание!

При погашении задолженности различными способами учитывайте сроки зачисления средств на Счет. С подробной информацией о сроках зачисления Вы можете ознакомиться в Подразделениях Банка, на сайте Банка www.raiffeisen.ru или по телефонам Информационного центра.

25. Условия использования Карты

Условиями использования Карт является строгое выполнение Вами всех требований настоящих Правил и Общих Условий.

При использовании Карты:

- ▶ Будьте внимательны к условиям хранения и использования Карты. Не подвергайте Карту механическим, температурным и электромагнитным воздействиям, а также избегайте попадания на нее влаги. Карту нельзя хранить рядом с мобильным телефоном, бытовой и офисной техникой.
- ▶ Телефон Банка указан на оборотной стороне Карты. Необходимо всегда иметь при себе контактные телефоны Банка и номер Карты на других носителях информации: в записной книжке, мобильном телефоне и/или других носителях информации, но не рядом с записью о ПИН-коде. Банк рекомендует по возможности запоминать ПИН-код.

- С целью предотвращения неправомерных действий по снятию всей суммы денежных средств со Счета целесообразно подключить услугу оповещения о проведенных Операциях «SMS-уведомления»/ «SMS-Банк». При поступлении СМС-уведомления об Операции, в которой Вы не принимали участия, следует незамедлительно перезвонить в Банк для блокировки Карты до выяснения обстоятельств произошедшего.
- При получении просьбы, в том числе со стороны сотрудника Банка или иной кредитной организации, сообщить персональные данные или информацию о Карте (в том числе ПИН), не сообщайте их. Перезвоните в Банк по телефону, указанному на обороте Вашей Карты, сообщите о данном факте и следуйте инструкциям сотрудника Банка, если таковые будут Вам предложены.
- Не отвечайте на электронные письма, СМС-сообщения или звонки, в которых от имени Банка или иной кредитной организации предлагается предоставить персональные данные или совершить какие-либо Операции с Картой под любым предлогом. Для проверки любой информации по Карте перезвоните в Банк по телефону, указанному на обороте Карты, и получите консультацию сотрудника Банка.
- В целях информационного взаимодействия с Банком используйте только реквизиты средств связи (мобильных и стационарных телефонов, факсов, интерактивных веб-сайтов/порталов, обычной и электронной почты и пр.), которые указаны в документах, полученных непосредственно в Банке.

При использовании Карты в банкомате:

- Осуществляйте Операции с использованием банкоматов, установленных в безопасных местах (например, в государственных учреждениях, подразделениях банков, крупных торговых комплексах, гостиницах, аэропортах и т. п.).
- Не используйте устройства, которые требуют ввода ПИН для доступа в помещение, где расположен банкомат.
- В случае если поблизости от банкомата находятся посторонние лица, выбирайте более подходящее время для использования банкомата или воспользуйтесь другим банкоматом.
- Перед использованием банкомата осмотрите его на предмет наличия дополнительных устройств, не соответствующих его конструкции и расположенных в месте набора ПИН-кода и в месте (прорезь), предназначенном для приема карт (например, наличие неровно установленной клавиатуры набора ПИН). В указанном случае воздержитесь от использования такого банкомата.
- В случае если клавиатура или место для приема карт банкомата оборудованы дополнительными устройствами, не соответствующими его конструкции, воздержитесь от использования Карты в данном банкомате и сообщите о своих подозрениях сотрудникам кредитной организации по телефону, указанному на банкомате.
- Не применяйте физическую силу, чтобы вставить Карту в банкомат. Если Карта не вставляется, воздержитесь от использования такого банкомата.
- Набирайте ПИН таким образом, чтобы люди, находящиеся в непосредственной близости, не смогли его увидеть. При наборе ПИН-кода прикрывайте клавиатуру рукой.
- В случае если банкомат работает некорректно (например, долгое время находится в режиме ожидания, самопроизвольно перезагружается), откажитесь от использования такого банкомата, отмените текущую операцию, нажав на клавиатуре кнопку «Отмена», и дождитесь возврата Карты.
- После получения наличных денежных средств в банкомате пересчитайте банкноты поштучно, убедитесь в том, что Ваша Карта была возвращена банкоматом, дождитесь выдачи квитанции при ее запросе, затем положите их в сумку (кошелек, карман) и только после этого отходите от банкомата.
- Сохраняйте распечатанные банкоматом квитанции для последующей сверки указанных в них сумм с Выпиской по Счету.
- Не прислушивайтесь к советам третьих лиц, а также не принимайте их помощь при проведении Операций с Картой в банкоматах.
- Если при проведении Операций с Картой в банкомате банкомат не возвращает Карту, позвоните в кредитную организацию по телефону, указанному на банкомате, и объясните обстоятельства произошедшего,

также обратитесь в Банк и далее следуйте инструкциям сотрудника Банка.

При использовании Карты в ТСП:

- Не используйте Карты в ТСП, не вызывающих доверия.
- Требуйте проведения Операций с Картой только в Вашем присутствии. Это необходимо в целях снижения риска неправомерного получения Ваших персональных данных, указанных на Карте.
- При использовании Карты для оплаты товаров и услуг кассир может потребовать от владельца Карты предоставить паспорт, подписать чек или ввести ПИН. Перед набором ПИН-кода убедитесь в том, что люди, находящиеся в непосредственной близости, не смогут его увидеть. Перед тем как подписать чек, в обязательном порядке проверьте сумму, указанную на чеке.
- В случае если при попытке оплаты Картой имела место «неуспешная» Операция, сохраните один экземпляр выданного терминалом чека для последующей проверки на отсутствие указанной Операции в Выписке по Счету.

При использовании Карты в сети Интернет:

- Не используйте ПИН при заказе товаров и услуг через сеть Интернет, а также по телефону/факсу.
- Не сообщайте персональные данные или информацию о Карте через сеть Интернет, например ПИН, пароли доступа к ресурсам Банка, срок действия Карты, Кредитные Лимиты, историю Операций, персональные данные.
- Пользуйтесь интернет-сайтами только известных и проверенных организаций торговли и услуг.
- Обязательно убедитесь в правильности адресов интернет-сайтов, к которым подключаетесь и на которых собираетесь совершить покупки, т. к. похожие адреса могут использоваться для осуществления неправомерных действий.
- Совершайте покупки только со своего компьютера в целях сохранения конфиденциальности персональных данных и информации о Карте. В случае если покупка совершается с использованием чужого компьютера, не сохраняйте на нем персональные данные и информацию о Карте, а после завершения всех Операций убедитесь, что персональные данные и информация

о Карте не сохранились (вновь загрузив в браузере веб-страницу продавца, на которой совершались покупки).

- Установите на свой компьютер антивирусное программное обеспечение и регулярно производите его обновление и обновление других используемых Вами программных продуктов (операционной системы и прикладных программ) – это может защитить Ваш компьютер от проникновения вредоносного программного обеспечения.

26. Дополнительная информация

При совершении валютных операций Вам необходимо руководствоваться требованиями действующего валютного законодательства РФ. При этом Вы несете ответственность за проведение операций, осуществленных с нарушением валютного законодательства.

По истечении срока действия Карта является недействительной. Рекомендуем своевременно обращаться в Банк для сдачи Карты с истекшим сроком действия и получения Карты, выпущенной на новый срок. Карта является собственностью Банка. По первому требованию Банка Карта должна быть немедленно возвращена в Банк. Вы несете ответственность за несоблюдение настоящих Правил, обязаны обеспечить их выполнение держателем Дополнительной Карты и несете полную ответственность за действия (бездействие) этого лица.

Мы убедительно просим Вас со всей серьезностью относиться к звонкам из Банка с просьбой перевыпустить Kartu по соображениям безопасности.

Настоящие Правила могут быть изменены Банком в одностороннем порядке с предварительным уведомлением Клиента в порядке, установленном заключенным с Клиентом договором, частью которого являются настоящие Правила.

27. 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:

Для Клиентов Подразделений «А»

+7 (495) 777 1717

8 800 700 1717

Для Клиентов Подразделений «Б»

+7 (495) 956 7795

8 800 700 8855 (бесплатная линия для звонков по России)

Для уточнения общих вопросов по Картам, операциям, выпискам, остаткам по Счету звоните в часы работы Банка по телефонам:

+7 (495) 721 9100

8 800 700 9100 (бесплатная линия для звонков по России)

Настоящие Правила утверждены 1 декабря 2013 года и вступают в действие с 1 января 2014 года.



Разница
в отношении