

Более подробную информацию
вы можете узнать по телефону
Информационного центра
Райффайзенбанка

+7 (495) 721 91 00

Бесплатная линия для звонков по России:

8 800 700 91 00

raiffeisen.ru

Правила использования карт



**Райффайзен
БАНК**

Просто. Четко.
Компетентно

Оглавление

1.	Используемые термины	4
2.	Основные элементы Карты	4
3.	Персональный идентификационный номер (ПИН-код)	5
4.	Активация Карты	7
4.1.	Банковские карты (Дебетовые карты)	7
4.2.	Кредитные карты	7
5.	Карты с чипом	7
6.	Бесконтактные технологии проведения платежей	8
6.1.	Бесконтактная технология проведения платежей Mastercard® PayPass™/Visa payWave	8
6.2.	Бесконтактная технология с использованием мобильного приложения Apple Pay/Samsung Pay/Google Pay	8
7.	Авторизация операции по Карте	9
8.	Операции по Карте без проведения Авторизации	10
9.	Доступный баланс по Карте	10
10.	Оплата товаров или услуг в ТСП	11
11.	Операции в валюте, отличной от валюты Счета	13
12.	Как следить за расходами	14
13.	Выписка по Счету	14
14.	Действия при утрате/изъятии Карты	14
14.1.	Утрата Карты	14
14.2.	Изъятие Карты	15
15.	Оплата товаров и услуг Картой в сети Интернет	15
16.	Использование Карты в банкомате	16
17.	Информация для путешественников	18
18.	Меры безопасности при использовании Карты	18
19.	Мониторинг подозрительных операций по Карте	19
20.	Безопасное хранение персональной информации	19
21.	Причины возникновения Несанкционированного перерасхода	21
21.1.	Снятие наличных по Карте	21
21.2.	Оплата годовой комиссии	21
22.	Зарплатная Банковская карта	21
23.	Банковская карта в рамках Кредитного Договора	22
24.	Оплата комиссии за Сервис «Уведомления об операциях»	22
25.	Дополнительные условия обслуживания по Кредитным картам	22
25.1.	Выписка по Кредитной карте	22
25.2.	Льготные операции	23
25.3.	Получение наличных средств/Переводы между банковскими картами/Квази-кэш-операции	24
25.4.	Перерасход Кредитного лимита	24
25.5.	Перевыпуск Кредитной карты	24
25.6.	Способы погашения задолженности по Кредитной карте	25
25.7.	Программы лояльности по Кредитной карте	26
26.	Дополнительная информация	26
27.	Телефоны Информационного центра Банка	27

1. Используемые термины

В настоящих Правилах использования карт АО «Райффайзенбанк» (далее — Правила) употребляются термины, значения которых определены в «Общих условиях обслуживания счетов, вкладов и потребительских кредитов граждан АО «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 АО «Райффайзенбанк» (далее — Банк), предназначена для:

- оплаты товаров и услуг в безналичной форме во всех уполномоченных учреждениях и торгово-сервисных предприятиях (далее — ТСП), в том числе в сети Интернет, принимающих к оплате данный тип Карты;
- оплаты услуг через банкоматы Банка и Систему «Райффайзен-Онлайн»
- снятия наличных денежных средств в кредитных организациях и через сеть банкоматов, а также внесения наличных денежных средств на Счет, к которому выпущена Карта, через банкоматы Банка/банкоматы банков-партнеров с функцией «Cash-in» (с полным перечнем банков-партнеров можно ознакомиться в Подразделении Банка и на сайте Банка www.raiffeisen.ru)
- переводов между банковскими картами через банкоматы Банка, оснащенные технической возможностью осуществления переводов между картами, через Систему «Райффайзен-Онлайн»

Внимание!

Карты Visa Electron Express и Maestro Express не предназначены для платежей в сети Интернет и могут использоваться только в электронных устройствах или для проведения операций в Системе «Райффайзен-Онлайн».

Лицевая сторона Карты содержит:

- шестнадцатизначный номер Карты
- фамилию и имя держателя Карты (кроме Карт моментальной выдачи)

- месяц и год истечения срока действия Карты (до последнего дня месяца включительно)
- чип (если применимо)
- логотип платежной системы
- логотип бесконтактной технологии проведения платежей — Mastercard® PayPass™/Visa payWave, в случае если выданная вам Карта поддерживает бесконтактную технологию
- идентификационный номер Карты (применимо для Карт моментальной выдачи)

На оборотной стороне Карты находятся:

- магнитная полоса со служебной информацией
- специально отведенное для вашей подписи поле
- трехзначный проверочный код (Card Verification Value/ Code-CVV2/CVC2) на поле для подписи, запрашиваемый при проведении оплаты в сети Интернет как дополнительное средство проверки подлинности Карты
- телефон Банка

Внимание!

При получении Карты обязательно проставьте на ее обороте свою подпись!

3. Персональный идентификационный номер (ПИН-код)

ПИН-код — это код, присваиваемый Карте и используемый для идентификации клиента. ПИН-код создается Клиентом:

- в Системе «Райффайзен Телеинфо»
- через ПИН-пад, установленный в Подразделении Банка

В случаях, установленных Банком, ПИН-код может быть выдан Клиенту в запечатанном конверте в выбранном Клиентом Подразделении Банка или передан Клиенту уполномоченным представителем Банка при доставке Карты Клиенту (по мере технической реализации). Любой процесс создания ПИН-кода гарантирует, что ПИН-код может быть известен только Клиенту. Банк предоставляет Клиентам право смены ПИН-кода в банкоматах Банка, обладающих данной функцией, или посредством ПИН-падов, установленных в Подразделениях Банка. Использование Карты и присвоенного ей ПИН-кода признается аналогом собственноручной подписи Клиента.

Внимание!

Для создания, использования и хранения ПИН-кода рекомендуем соблюдать следующие правила:

- при создании/смене ПИН-кода не допускается использовать ПИН-коды, состоящие из четырех одинаковых цифр, например «0000», «1111», а также из цифр, идущих подряд, например: «1234», «3456»
- используйте известное только Вам правило формирования ПИН-кода
- меняйте свой ПИН-код не реже чем один раз в 30 дней; во избежание использования Карты другим лицом не храните в открытом доступе ПИН-коды и номера карт в памяти вашего компьютера, мобильного телефона, карманного компьютера. Храните ПИН-код отдельно от Карты, не пишите ПИН-код на Карте, не сообщайте ПИН-код другим лицам, никогда не вводите ПИН-код в сети Интернет
- при подозрении, что данные с Карты или ПИН-код могли быть доступны другим лицам или скопированы, немедленно заблокируйте карту. Помните, что ни работник Банка, ни сотрудник любой другой организации не имеют права требовать у вас сообщить ваш ПИН-код, в том числе при оплате товаров/услуг через Интернет
- 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
- набирайте ПИН-код таким образом, чтобы люди, находящиеся в непосредственной близости, не смогли его увидеть. При наборе ПИН-кода прикрывайте клавиатуру рукой
- если вы забыли свой ПИН-код, вам необходимо обратиться в Подразделение Банка с паспортом и Картой в целях назначения вашей Карте нового ПИН-кода через ПИН-пад, установленный в Подразделении Банка.

4. Активация Карты

Чтобы воспользоваться полученной Картой для совершения Операций по Карте, Карту необходимо активировать.

4.1. Банковские карты (дебетовые карты)

Для активации дебетовой карты, выпущенной впервые или перевыпущенной, необходимо создать ПИН-код или воспользоваться ПИН-кодом, выданным в конверте, и совершить первую Операцию по карте с использованием ПИН-кода.

4.2. Кредитные карты

Для активации Кредитной карты, выпущенной впервые или перевыпущенной и:

- выданной Клиенту после вынесения Банком положительного решения по кредитной заявке/о перевыпуске, необходимо создать ПИН-код. Карта активируется в автоматическом режиме при создании ПИН-кода к карте
- выданной Клиенту сразу в момент подачи Клиентом пакета документов с целью выпуска или перевыпуска Карты, необходимо совершить первую Операцию по Карте без назначения ПИН-кода

5. Карты с чипом

Чиповые Карты, выпускаемые Банком, являются комбинированными: они содержат и чип, и магнитную полосу. Проведение операций по Карте с чипом как для оплаты покупок в ТСП, так и для получения наличных в кредитных организациях и через сеть банкоматов возможно в том случае, если оборудование, в котором она используется, поддерживает чиповую технологию. При этом проведение операции осуществляется при условии обязательного ввода вами ПИН-кода на клавиатуре электронного терминала. Если терминал ТСП не настроен для обслуживания чиповых карт, то операция будет проведена по магнитной полосе Карты.

6. Бесконтактные технологии проведения платежей

6.1. Бесконтактная технология проведения платежей Mastercard® PayPass™/Visa payWave

Mastercard® PayPass™/Visa payWave — это технологии бесконтактных платежей Платежных Систем Mastercard® International/Visa International соответственно, которые позволяют вам быстро оплачивать свои ежедневные покупки в одно касание. Данной технологией можно воспользоваться в том случае, если ваша Карта и электронный терминал, установленный в ТСП, ее поддерживают. В этом случае достаточно прикоснуться Картой к бесконтактному считывающему устройству и дождаться сигнала об одобрении платежа со стороны Банка. Если сумма покупки превышает 1000 рублей или эквивалент этой суммы в другой валюте, вам предложат ввести ПИН-код или подписать чек.

6.2. Бесконтактная технология с использованием мобильного приложения Apple Pay/Samsung Pay/Google Pay

Совершение бесконтактных операций с использованием мобильного приложения Apple Pay/Samsung Pay/Google Pay возможно с помощью отдельных типов карт, информацию о которых вы можете получить в любом подразделении Банка или на сайте Банка в сети Интернет (www.raiffeisen.ru¹). Чтобы оплатить товары и услуги с помощью мобильного приложения Apple Pay/Samsung Pay/Google Pay, вы должны зарегистрировать в Apple Pay/Samsung Pay/Google Pay активную карту, выпущенную на ваше имя. При этом одна и та же карта может быть добавлена в Apple Pay/Samsung Pay/Google Pay на нескольких мобильных устройствах.

Ввести реквизиты карты в Apple Pay/Samsung Pay/Google Pay можно, заполнив форму регистрации или загрузив фото карты в Apple Pay/Samsung Pay/Google Pay на мобильном устройстве. В Apple Pay/Google Pay вы также можете активировать карту в мобильном приложении Райффайзенбанка (в этом случае данные карты будут прогружены в Apple Pay/Google Pay автоматически). После того как реквизиты карты введены в Apple Pay/Samsung Pay/Google Pay, Банк вправе

запросить подтверждение того, что карта принадлежит вам. Подтверждение осуществляется одним из следующих способов по выбору Клиента:

- путем обращения Клиента в Информационный центр Банка;
- посредством ввода Клиентом в Apple Pay/Samsung Pay/Google Pay одноразового SMS-пароля, полученного от банка.

Для осуществления бесконтактной операции с цифровой картой, установленной в качестве карты, используемой по умолчанию, в цифровом платежном сервисе Apple Pay/Samsung Pay Клиент подносит мобильное устройство к считывающему платежному устройству и подтверждает оплату путем ввода аутентификационных данных, в цифровом платежном сервисе Google Pay Клиенту необходимо вывести мобильное устройство из режима сна или разблокировать мобильное устройство путем ввода аутентификационных данных и поднести мобильное устройство к считывающему платежному устройству. При желании Клиента использовать для оплаты иную цифровую карту Клиенту необходимо войти в цифровой платежный сервис и выбрать иную цифровую карту путем нажатия на соответствующий ей виртуальный образ карты, после чего подтвердить оплату (в случае использования Apple Pay/Samsung Pay) путем ввода аутентификационных данных.

7. Авторизация операции по карте

Для успешного проведения операции по карте требуется ее авторизация со стороны Банка. Авторизация на проведение операции по карте выдается Банком по электронным каналам связи в виде буквенно-цифрового кода. Этот код должен быть распечатан на чеке. Выданная Банком авторизация на проведение операции по карте порождает обязательство Банка по исполнению представленных документов, предъявленных к вашему счету и составленных с использованием карты или ее реквизитов.

Внимание!

Операции по карте проходят в два этапа.

На первом этапе — на этапе авторизации — сумма операции резервируется на карте и становится недоступной для использования. На втором этапе — на этапе исполнения Банком полученных платежных документов — списывается Банком с вашего счета,

¹ Доступ к Apple Pay/Samsung Pay/Google Pay предоставляется с момента технической реализации.

к которому выпущена Карта. Временной интервал между датой резервирования суммы Операции по Карте и ее списанием со Счета может достигать, как правило, 10 календарных дней. Если Банк не получает подтверждающую информацию для списания средств со Счета от банка, обслуживающего ТСП, то по истечении 10 календарных дней ранее зарезервированная сумма становится снова доступной для совершения платежей с использованием Карты или ее реквизитов. 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. Банк не направляет SMS-сообщение в рамках Сервиса «Уведомления об операциях» в случае отмены Авторизации по Карте, а также при разблокировке суммы по истечении 10 календарных дней.

8. Операции по Карте без проведения Авторизации

В отдельных случаях, установленных Платежными Системами, Операции по Карте могут совершаться без проведения Авторизации, например при оплате проезда по платным дорогам, телефонных переговоров. В подобных случаях Авторизация по Карте и проверка доступного баланса по Карте для проведения операции не происходят. Безавторизационные операции не отменяют обязательство Банка по исполнению представленных документов, предъявленных к вашему Счету и составленных с использованием Карты или ее реквизитов. Через несколько дней после совершения такого рода операции в Банк поступают электронные данные из Платежной Системы, на основании которых сумма проведенной операции списывается с вашего Счета. 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.

Внимание!

При совершении безавторизационных операций банк не направляет SMS-сообщения и/или Push-уведомления (в том числе при подключении Сервиса «Уведомления об операциях»).

9. Доступный баланс по Карте

Вы можете узнать Доступный баланс по Карте:

- в Системе «Райффайзен-Онлайн»
- в банкоматах Банка, проведя бесплатную операцию «Запрос остатка»
- позвонив по бесплатному телефону Информационного центра Банка: 8 800 700 17 17

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. В целях снятия наличных или Переводов между банковскими картами Доступный баланс Карты ограничивается действующими по Карте расходными лимитами для таких операций. Контролируйте Доступный баланс по вашей Карте до совершения каждой операции.

10. Оплата товаров или услуг в ТСП

Оплатить товар или услугу Картой можно в ТСП, воспользовавшись терминалом для приема платежных карт. В некоторых случаях (неработоспособность терминалов или отсутствие терминалов в ТСП) оплата товара или услуги Картой может быть произведена с использованием механического устройства — импринтера.

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 вы должны подписать квитанцию, представляющую собой распечатку электронного терминала (чек) или оттиск Карты (слип), если он оформлен механическим способом, предварительно убедившись, что в этом документе правильно указаны все данные о совершаемой Операции по Карте (включая сумму).

Внимание!

Для оплаты товаров или услуг в ТСП рекомендуем соблюдать следующие правила:

- используйте Карты только в тех ТСП, которым доверяете
- в целях снижения риска непропорционального получения ваших персональных данных, указанных на Карте, требуйте проведения операций с Картой только в вашем присутствии. Не разрешайте сотрудникам ТСП уносить вашу Kartu в другое помещение, при проведении операции Карта должна быть в поле вашего зрения
- если вас просят подписать чек или слип, внимательно проверяйте документ об операции, прежде чем его подписать, обратите особое внимание на сумму, указанную в документе
- не подписывайте чек, если на нем не указана сумма
- 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
- при отказе подписывать чек или, если подписи на чеке и карте не совпадают, вам может быть отказано в проведении операции
- если для проведения операции требуется ввод ПИН-кода 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 в Системе «Райффайзен-Онлайн» с помощью Сервиса «Уведомления об операциях» 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
- в случае отмены операции необходимо получить чек отмены и убедиться, что чек продавца уничтожен
- при возврате покупки или отказе от услуг, ранее оплаченных в ТСП по вашей карте, должна быть проведена операция «возврат покупки» с обязательным оформлением чека (слипа), подписанного кассиром

торговосервисного предприятия. Обязательно сохраните чек (слип) о возврате покупки

- храните все чеки по совершенным вами операциям в течение одного года со дня совершения Операции по Карте и аккуратно сверяйте с выпиской по Счету, к которому была выпущена Карта

Вы несете полную ответственность за правильность указанной в чеке информации. Ваша подпись на чеке подтверждает факт совершения Операции по карте.

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), производится автоматическая конверсия суммы операции в валюту Счета. При этом курс на момент проведения операции по Карте может отличаться от курса на момент списания суммы операции по Счету. Из-за этого сумма списания может отличаться от суммы в момент ее Авторизации как в меньшую, так и в большую сторону. Учитывайте, пожалуйста, при проведении операций в валюте, отличной от валюты вашего Счета, возможную курсовую разницу, в том числе в целях избежания Несанкционированного перерасхода. Об этом также необходимо помнить при снятии наличных в валюте, отличной от валюты Счета, в банкоматах сторонних банков. Подробная информация о правилах конвертации изложена в «Общих условиях обслуживания счетов, вкладов и потребительских кредитов граждан АО «Райффайзенбанк».

Внимание!

Банк взимает комиссию за совершение операции за рубежом в валюте, отличной от валюты Счета, согласно Тарифам, действующим на момент проведения операции по Карте. Комиссия включается в сумму операции, списанной с вашего Счета.

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 «Райффайзен-Онлайн», а также в Подразделении Банка
- подключить Сервис «Уведомления об операциях»

- обратиться в Подразделение Банка
- позвонить в Информационный центр Банка по номеру: 8 800 700 17 17
- через Систему «Райффайзен Телеинфо»

Внимание!

С целью предотвращения не санкционированных вами операций целесообразно подключить Сервис «Уведомления об операциях». При поступлении SMS-сообщения или Push-уведомления об операции, в которой вы не принимали участия, следует незамедлительно перезвонить в Банк для блокировки Карты до выяснения обстоятельств произошедшего.

13. Выписка по Счету

Рекомендуем регулярно проверять выписку по Счету, в которой указываются операции за отчетный период (в т. ч. совершенные с использованием Основной и/или Дополнительной Карты или ее номера), для того чтобы убедиться, что с вашего Счета списаны средства согласно вашим распоряжениям. Немедленно сообщайте в Банк о любых несоответствиях. Получать выписки по Счету/Карте можно на адрес электронной почты, через Систему «Райффайзен-Онлайн», а также в Подразделении 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/реквизитах Карты стали известны посторонним лицам, если Карта была утеряна, украдена или изъята 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 и сообщить о подозрении в мошеннических операциях, об утере, хищении, изъятии Карты
- заблокировать Карту через Систему «Райффайзен-Онлайн»
- заполнить специальное заявление на блокировку банковской Карты на сайте Банка www.raiffeisen.ru
- обратиться (если возможно) в одно из Подразделений Банка для блокировки карты

При обнаружении Карты, заявленной ранее как утраченная, вы обязаны незамедлительно уведомить об этом Банк и ни в коем случае не использовать ее.

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 инструкции о дальнейших действиях.

15. Оплата товаров и услуг Картой в сети Интернет

Совершить оплату в сети Интернет можно любой Картой, выпущенной Банком, за исключением карт Visa Electron Express, Maestro Express, Visa Electron и Maestro.

Для проведения операции в сети Интернет, как правило, используются следующие реквизиты Карты: номер карты, срок действия, имя и фамилия держателя карты, указанные на карте, код безопасности CVV2/CVC2 — последние три цифры, указанные на полосе для подписи на оборотной стороне карты.

Внимание!

Ввод ПИН-кода для идентификации держателя Карты при совершении оплаты в сети Интернет Картой не допускается! При проведении операций с использованием реквизитов Карты в сети Интернет рекомендуем соблюдать следующие правила:

- пользуйтесь интернет-сайтами только известных и проверенных организаций торговли и услуг. 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
- сообщайте номер и другие реквизиты Карты только для проведения операции, которую вы считаете правомерной
- в целях обеспечения безопасного проведения операций с использованием реквизитов Карты в сети Интернет рекомендуем пользоваться сайтами торговых-сервисных предприятий, использующих технологию безопасного проведения операций по картам — 3-D Secure: Verified by Visa и Mastercard® SecureCode™.

Если интернет-магазин поддерживает технологию 3-D Secure, то на его сайте размещены логотипы Verified by Visa и Mastercard® SecureCode™. При оплате товаров или услуг на таких сайтах на номер телефона, который вы указали в анкетных данных в Банке, вам будет выслан одноразовый код подтверждения операции в виде SMS-сообщения. Вам необходимо ввести код подтверждения операции в соответствующее поле на сайте. Во избежание неправомерного использования вашей Карты вводите код, только если вы согласны с операцией, которую подтверждаете и реквизиты которой доставлены на ваш телефон в SMS-сообщении

- 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. 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 поможет защитить ваш компьютер от проникновения вредоносного программного обеспечения
- совершайте покупки только со своего компьютера в целях сохранения конфиденциальности персональных данных и информации о Карте. Не проводите операции в интернет-магазинах, используя компьютеры с общим доступом (интернет-кафе и т. д.)

16. Использование 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-кода 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-кода). 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.

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, убедитесь в том, что банкомат выдал запрашиваемую сумму, 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.

17. Информация для путешествующих

Перед поездкой проверьте Доступный баланс по Карте в банкомате Банка, в Информационном центре. Для того чтобы получить информацию о наличии банкомата Банка или партнеров Райффазенбанка в городе на территории Российской Федерации, в который вы направляетесь, обратитесь к списку банкоматов в Интернете на официальном сайте Банка www.raiffeisen.ru либо в Системе «Райффайзен-Онлайн». Информацию о банкоматах других банков можно получить на официальных сайтах Платежной Системы (www.Mastercard.com и www.visa.com), пройдя по ссылке «ATM Locator»².

Перед поездкой за границу России рекомендуем вам уведомить об этом Банк по телефонам 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.

18. Меры безопасности 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. 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. Запрещено фиксировать ПИН-код на пластике Карты. Не давайте номер вашей Карты как подтверждение вашего возраста для участия в лотерее при телемаркетинге. При покупке через каталог не сообщайте номер вашей Карты по почте на открытке, не запечатанной в конверт.

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.

19. Мониторинг подозрительных операций по Карте

Система мониторинга банка 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.

20. 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

² <http://www.Mastercard.com/global/atmlocations/#>
<http://www.visa.com/atmlocator/>

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. 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-код) не сообщайте их. Позвоните в Банк по телефону, указанному на обороте вашей Карты, сообщите о данном факте и следуйте инструкциям сотрудника Банка, если таковые будут вам предложены. 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 злоумышленникам, 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.

Внимание!

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

В оповещениях (электронная почта) 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.

21. Причины возникновения

Несанкционированного перерасхода

В некоторых случаях при совершении операций с помощью Карты у вас может возникнуть задолженность перед Банком в виде Несанкционированного перерасхода, например по следующим причинам:

21.1. 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 указанные 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.

21.2. Оплата годовой комиссии

Комиссия за годовое обслуживание Банковской карты/годовая комиссия за осуществление расчетов по Кредитной карте взимается в соответствии с действующими условиями и Тарифами вашей Карты.

22. Зарплатная Банковская карта

Если вы получили Банковскую карту в рамках зарплатного проекта вашего работодателя с Банком, во время вашей 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 по истечении двух месяцев после Вашего увольнения из компании и получения Банком соответствующего уведомления от компании обслуживание переводится на стандартные тарифы Банковских карт. 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 в обязательном порядке необходимо предварительно (до сдачи карты в компанию) обратиться в Банк по телефону для ее блокировки.

23. 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 обратиться в Подразделение Банка либо в Информационный центр.

24. Оплата комиссии за Сервис «Уведомления об операциях»

Если вы используете Сервис «Уведомления об операциях», 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. Комиссия за Сервис «Уведомления об операциях» удерживается в начале каждого месяца за прошедший месяц в случае, если в рамках данной услуги Банк направил держателю Карты больше одного SMS-сообщения и/или Push-уведомления по операциям по Карте или по Счету в течение месяца. 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.

25. Дополнительные условия обслуживания по Кредитным картам

25.1. Выписка по Кредитной карте

Банк ежемесячно формирует и направляет Выписку по Кредитной карте на электронный адрес, предоставленный Клиентом Банку (в случае передачи электронного адреса через Систему «Райффайзен-Онлайн» выписка по Кредитной карте направляется Банком всегда на

электронный адрес, указанный в Системе «Райффайзен-Онлайн»). Также вы можете узнать о размере задолженности по телефону в ИЦ или в Подразделении Банка. Выписка по Кредитной карте содержит размер Минимального платежа и сроки его внесения, информацию об Операциях по Счету/по Кредитной карте, а также иные сведения. Минимальный платеж должен быть обязательно внесен до указанного в Выписке по Кредитной карте срока.

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

25.2. Льготные операции

Льготная операция — это совершенная в Отчетном периоде операция по:

- оплате товаров и услуг безналичным способом
- внесению платы за участие в программах страхования
- оплате годовой или ежемесячной комиссии за осуществление расчетов по Кредитной карте
- оплате комиссии за Сервис «Уведомления об операциях», оплате комиссии Банка за предоставление Расширенной выписки по Кредитной карте

К Льготным операциям не относятся Квази-кэш-операции, операции Переводов между банковскими картами, снятие наличных денежных средств, комиссии, предусмотренные для таких операций, переводов и снятий, а также операции (или те их части), в результате которых образовался Перерасход кредитного лимита.

За пользование Кредитом для проведения Льготных операций в течение Льготного периода кредитования проценты не начисляются при условии полного погашения Задолженности на дату Выписки по Кредитной карте до окончания соответствующего Платежного периода. В случае непогашения (неполного погашения) Задолженности на дату Выписки по Кредитной карте до окончания Платежного периода Банк начисляет и взимает проценты начиная со дня, следующего за датой предоставления Кредита, до даты полного погашения задолженности включительно.

Если в Отчетном периоде не был внесен Минимальный платеж, то все Операции по Кредитной карте, совершенные в данном Отчетном периоде, не относятся к Льготным операциям.

25.3. Получение наличных средств/переводы между банковскими картами/квази-кэш-операции

Получить наличные денежные средства в кассах и банкоматах Банка, а также в банкоматах других банков, осуществить Перевод между банковскими картами (Моментальный перевод между Картами Банка или Перевод на карты других банков) вы можете в пределах Лимита снятия наличных, который указан в Тарифах вашей Кредитной карты. Снятие наличных денежных средств в кассе возможно при наличии Кредитной карты и паспорта.

Внимание!

Банк взимает комиссию за снятие наличных денежных средств/переводы между Банковскими картами/Квази-кэш-операции (в том числе если на Счете Кредитной карты есть ваши собственные средства, т. е. сверх Кредитного лимита) в соответствии с Тарифами. При снятии наличных денежных средств/переводах между Банковскими картами/Квази-кэш-операциях необходимо учитывать комиссию за снятие/перевод/квази-кэш-операцию во избежание образования Перерасхода Кредитного лимита.

25.4. Перерасход 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 21 настоящих Правил), вам необходимо срочно погасить задолженность на сумму Перерасхода Кредитного лимита. Обратите внимание на то, что ваша Кредитная карта может быть заблокирована до погашения задолженности.

25.5. Перевыпуск Кредитной карты

Если у вас подключен Сервис «Уведомления об операциях», вы получите SMS-сообщение с информацией о перевыпуске Кредитной карты на новый срок действия и адресе получения Кредитной карты. Если у вас не подключен Сервис «Уведомления об операциях», вы можете уточнить информацию о перевыпуске Кредитной Карты по телефону Информационного центра: 8 800 700 1717. При доставке перевыпущенной Кредитной карты в Подразделение Банка карта будет храниться в Подразделении доставки карты в течение двух месяцев с момента окончания срока действия ранее выпущенной Кредитной карты.

25.6. Способы погашения задолженности по Кредитной карте

Своевременное и регулярное погашение задолженности по Кредитной карте и оплата всех дополнительных банковских услуг — важнейший аспект ваших договорных отношений с Банком. При ненадлежащем исполнении обязательств по погашению задолженности Банк может воспользоваться правами, предоставленными ему Кредитным Договором 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. Исполнение обязательств по Кредитному Договору производится путем внесения денежных средств на Счет:

- моментальным переводом между Картами (через банкоматы Банка, оснащенные технической возможностью осуществления Моментальных переводов между картами, Систему «Райффайзен-Онлайн», через Систему «Телефонный Банк» (по мере технической реализации))
- внесением наличных денежных средств через кассу Подразделения Банка, через Cash-in-банкомат, через POS-терминал в Подразделении Банка
- через платежные терминалы QIWI
- безналичным переводом с использованием услуг иных кредитных и других организаций
- оформив Постоянное поручение в любом Подразделении Банка

Банк вправе предоставлять иные способы исполнения обязательств по Кредитному Договору. По мере внедрения и технической реализации данные способы указываются в Общих Условиях.

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.

25.7 Программы лояльности по Кредитной карте

Вы можете выбрать Кредитную карту с одной из следующих программ лояльности:

- #всёсразу — это Программа, позволяющая получить кэшбэк³ 5% на любые покупки по Кредитной карте #всёсразу или сертификаты от партнеров Программы на ваш выбор
- Travel Miles — это Программа, предназначенная для накопления миль и обмена их на бонусные билеты, использования миль для бронирования отеля, трансфера и заказа железнодорожных билетов по всей России
- Miles&More — это Программа, позволяющая накапливать мили и обменивать их на премиальные перелеты на рейсах авиакомпаний — участников Программы Miles&More, повысить класс обслуживания заказанного перелета, а также выбрать товары и услуги из каталога Miles&More;
- Наличная карта — это Программа, предназначенная для снятия наличных средств без комиссии в банкоматах, кассах, пунктах обмена валюты Райффайзенбанка и в банкоматах банков-партнеров.

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.

При перевыпуске Основной карты на прежний срок действия перевыпуск Дополнительной карты не требуется. Перевыпуск Дополнительной карты осуществляется аналогично Основной карте, за исключением проверки остаточного срока действия карты. Для дополнительной карты должно выполняться условие, что Основная карта продлена.

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.

При выпуске вами Дополнительной Банковской карты на имя Ребенка Лимит по такой карте изначально устанавливается в размере, определенном Тарифами. Если указанный размер не соответствует потребностям ребенка и величине средств, который вы готовы предоставить ему для свободного распоряжения, рекомендуем вам изменить Лимит по карте в порядке, установленном Общими Условиями.

В случае возникновения ситуаций, для разрешения которых Банку необходимо будет обратиться к ребенку, Банк оставляет за собой право для урегулирования вопросов обратиться непосредственно к вам.

Мы убедительно просим вас со всей серьезностью отнестись к звонкам из Банка с просьбой перевыпустить карту 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. Условием использования карт является строгое выполнение вами всех требований настоящих Правил, Общих условий и Индивидуальных условий (применимо к Кредитным Договорам, заключенным после 01.07.2014).

27. Телефоны Информационного центра Банка

В случае утраты карты или возникновения экстренных ситуаций при ее использовании, а также для предупреждения Банка о вашем выезде за границу России звоните круглосуточно по телефонам:

+7 495 777 17 17

8 800 700 17 17.

Для уточнения общих вопросов по картам, операциям, выпискам, остаткам по счету звоните в часы работы банка по телефонам:

+7 495 721 91 00

8 800 700 91 00 (бесплатная линия для звонков по России).

Настоящие Правила утверждены 08.10.2018 и вступили в действие с 22.10.2018.

³ Кэшбэк - возврат средств.