



Райффайзен БАНК

Разница в отношении

ПРАВИЛА ИСПОЛЬЗОВАНИЯ КАРТ ЗАО «Райффайзенбанк»¹

1. Основные элементы банковской карты

Полученная Вами банковская карта (далее Карта), выпущенная ЗАО «Райффайзенбанк» (далее Банк), предназначена для использования при оплате товаров и услуг в безналичной форме во всех уполномоченных учреждениях и предприятиях торговли и сервиса (торговых точках), принимающих к оплате данный тип Карты. Карты Visa Electron, Maestro, Visa Electron Экспресс, Maestro Экспресс могут использоваться только в электронных устройствах; Карта Maestro принимается торговыми точками при условии обязательного ввода Клиентом ПИН-кода на клавиатуре электронного терминала. Также Карта может использоваться для получения наличных средств в банковских учреждениях и через сеть банкоматов.

Лицевая сторона Карты содержит:

- 16-значный номер Карты,
- фамилию и имя Клиента – держателя Карты (кроме карт Visa Electron Экспресс и Maestro Экспресс),
- дату истечения действия Карты (до последнего дня месяца включительно).

На оборотной стороне Карты находятся:

- магнитная полоса со служебной информацией,
- специально отведенное поле для подписи Клиента. **Внимание!** При получении Карты обязательно проставьте на ее обороте свою подпись,
- трехзначное проверочное число (Card Verification Value/Code) на поле для подписи, которое может быть запрошено у Клиента как дополнительное средство идентификации в сети Интернет (распространяется на все Карты, кроме Visa Electron/Maestro и Visa Electron Экспресс и Maestro Экспресс),
- адрес и телефон ЗАО «Райффайзенбанк».

¹ Неопределенные в настоящих Правилах термины используются в значении, данном в Общих условиях.

2. Персональный идентификационный номер (ПИН-код)

Персональный идентификационный номер (ПИН-код) – код, присваиваемый Банком Карте и используемый для идентификации Клиента. ПИН-код выдается Клиенту в запечатанном конверте в выбранном Клиентом Подразделении Банка либо передается Клиенту уполномоченным представителем Банка при доставке Клиенту¹. Процесс создания и распечатки ПИН-кода гарантирует, что ПИН-код может узнать только лицо, вскрывшее конверт. Клиентам 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, например, «1234», «3456»). 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 собственноручной подписи Клиента. Если ПИН-код набран неправильно три раза подряд, то при четвертой неудачной попытке ввести ПИН-код Карта будет заблокирована и изъята. Если Вы забыли свой ПИН-код, Вы должны обратиться в Банк.

3. 3-D Secure пароль

3-D Secure пароль (Verified by Visa или MasterCard SecureCode) – код, присваиваемый Клиентом Карте и используемый для идентификации Клиента. Процесс создания 3-D Secure пароля гарантирует, что он известен только Клиенту. При совершении покупок в Интернете (с использованием Verified by Visa или MasterCard SecureCode) введение 3-D Secure пароля признается аналогом собственноручной подписи Клиента. 3-D Secure пароль может присваиваться и использоваться в случаях, когда это технически возможно.

4. 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. В случаях, определенных правилами Платежных Систем, при использовании Карты для получения наличных денежных средств в банковских учреждениях и оплаты товаров

¹ Доставка Клиенту является услугой ограниченного доступа и о возможности ее предоставления необходимо уточнить в Подразделениях Банка.

и услуг в торговых точках, осуществляется авторизация, т.е. получение разрешения на совершение Операции по Карте в Банке или в Платежной Системе на сумму Операции снятия наличных или сумму покупки. В результате авторизации запрошенная сумма автоматически блокируется на Карте Клиента и становится недоступной для дальнейшего использования.

Авторизация может быть аннулирована, только если сделка, для которой она запрашивалась, не состоялась (и этому имеется письменное подтверждение) или была совершена на другую сумму (для которой запрашивается отдельная авторизация). Некоторые торговые точки (гостиницы, пункты проката автомобилей) имеют право запрашивать авторизацию до оказания услуг в качестве гарантии платежеспособности Клиента. При этом сумма выданной авторизации блокируется на Карте, как и при проведении оплаты.

5. Доступный баланс по Карте

Клиент может использовать Карту в пределах доступного баланса по Карте, который равен сумме денежных средств, доступной в определенный момент времени для совершения Операции по Карте, определяемой с учетом установленных Договором условий обслуживания Счета, к которому выпущена Карта, за вычетом сумм ранее совершенных Операций по Карте, заблокированных на Счете. Если доступный баланс по Карте превышает лимит расходов, установленный Платежной Системой для Карты соответствующего типа, доступный баланс по Карте равен лимиту расходов, установленному Платежной Системой для Карты соответствующего типа. Доступный баланс по Карте для целей снятия наличных денежных средств не может превышать предельную сумму денежных средств, доступную держателю Карты в течение определенного периода времени при получении наличных средств. Клиент может узнать доступный баланс по его Карте в банкоматах Банка, проведя бесплатную операцию «Запрос остатка» или позвонив в Банк. Клиент обязан 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 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 предприятий торговли (услуг), а также за ошибки, произошедшие в результате действий/бездействия третьих лиц.

6. Квитанция

В случаях, определенных правилами Платежных Систем, при оплате товаров и услуг или получении наличных денежных средств в пунктах их выдачи Клиент должен подписать квитанцию, представляющую собой оттиск Карты (слип) или распечатку электронного терминала (чек), предварительно убедившись, что в этом документе правильно указаны все данные о совершаемой Операции (включая сумму).

Клиент несет полную ответственность за правильность указанной в квитанции информации. Подпись Клиента на квитанции подтверждает факт совершения Операции. В случае отмены Операции необходимо получить чек отмены и убедиться, что чек продавца уничтожен. Квитанцию следует хранить в течение одного года со дня совершения Операции с Картой и аккуратно сверять с выпиской по Счету. При обнаружении ошибочных списаний или зачислений следует немедленно информировать Банк. Сотрудник Банка или торговой точки, принимающий к оплате Карту, должен убедиться, что подписи на Карте и платежном чеке совпадают. При отказе подписывать квитанцию Вам может быть отказано в проведении Операции. Продавец (кассир) вправе потребовать документ, удостоверяющий личность Клиента. В случае отсутствия документа, удостоверяющего личность, Вам может быть отказано в проведении Операции по Карте.

7. Как следить за расходами

Вы можете получать информацию по Вашей Карте следующими способами:

- получить выписку по Счету/Карте,
- подключить услугу «SMS-уведомления Raiffeisen MOBILE» или «SMS-Банк»¹,
- оформить доступ к системе Raiffeisen CONNECT или «Электронный Офис»,
- обратиться в отделение Банка,
- позвонить в Информационный центр Банка.

¹ В зависимости от типа отделения или филиала, в котором открыта Карта.

8. SMS-уведомления. Интернет-банк.

Выписка по Счету

SMS-уведомления

Сервис «SMS-уведомления Raiffeisen MOBILE» позволит Вам оперативно контролировать состояние Счета в любом месте, где доступна мобильная связь. Подключившись к услуге, Вы сможете получать информацию о последних Операциях (в том числе и неуспешных) по Вашей Карте в форме SMS-сообщений сразу после их совершения, что обеспечит дополнительную безопасность Ваших средств. Вы также сможете скачать на свой мобильный телефон приложение «Мобильный банк», которое позволит в любое время гораздо удобнее запросить баланс, заблокировать Карту или уточнить курс валют.

Интернет-банк

Где бы Вы ни находились, Raiffeisen CONNECT¹ делает Ваш доступ к личным Счетам более комфортным и быстрым, чем когда-либо прежде. Вы можете не только получать информацию о Счетах, но и:

- делать переводы по льготным тарифам,
- конвертировать валюту по более выгодным курсам, чем в отделениях и банкоматах,
- оплачивать услуги мгновенно и без комиссий,
- открывать депозиты, а также многое другое.

Безопасность использования нашей системы интернет-банка проверена временем и постоянно совершенствуется с учетом динамично изменяющейся интернет-среды. Помимо надежных средств шифрования, Вы получаете инструменты полного контроля Операции по Счетам и событиям в Raiffeisen CONNECT (регистрация заявки на проведение активной Операции или изменение персональных данных) при помощи SMS и E-mail-оповещений.

Выписка по Счету

Ежемесячно Банк формирует выписку по Счету/Карте, в которой указываются Операции за отчетный период. В случае несогласия с размером списанных со Счета (или зачисленных на Счет) средств Вы можете опротестовать спорные Операции по Карте/Счету до 20 числа месяца, следующего за месяцем списания (зачисления) спорных сумм. Отсутствие письменных возражений Клиента до указанного срока означает согласие с Операциями по Карте/Счету и суммами, списанными со Счета (зачисленными на Счет). Информацию о способах получения выписки можно узнать у сотрудника Банка.

¹ Для Клиентов, открывших Карту в отделениях и филиалах «Б», доступна система «Электронный Офис». Полную информацию о перечне отделений и филиалов «Б», а также список сервисов «Электронного Офиса» можно получить в отделениях и филиалах Банка www.raiffeisen.eu

9. Утрата Карты. Изъятие Карты

Утрата Карты

Если Ваша Карта утеряна или украдена, Вам следует немедленно сообщить об этом в Банк по круглосуточному телефону Службы поддержки держателей карт Банка или заполнить специальное «Заявление на блокировку банковской карты» на сайте Банка www.raiffeisen.ru. Если это невозможно, Вы можете позвонить в соответствующую Платежную Систему: Visa International по телефону +1 410 581 3836 или в MasterCard International по телефону +1 314 542 7111. Сообщая об утере/краже Карты, в Платежной Системе необходимо назвать номер Карты, для этого при получении Карты запишите ее номер и храните его отдельно от 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 отделениях и филиалах «А») держатели дополнительных Карт могут продолжать их использование до момента перевыпуска основной Карты, после чего они становятся недействительными и также подлежат перевыпуску.

Изъятие Карты

В случае изъятия Карты в торговой точке, банковском учреждении или банкомате 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.

10. Покупки в Интернете

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

Внимание! Перед покупкой внимательно ознакомьтесь с условиями возврата, возмещения и доставки. Ознакомьтесь с правилами защиты передачи информации. Символ замка, ключа, слова Secure Sockets Layer (SSL) или Secure Web Site свидетельствуют о том, что только Вы и Ваш магазин смогут увидеть детали платежа.

Внимание! Никогда не посылайте номер Вашей Карты по E-mail. Эта информация не защищена от прочтения посторонними лицами. Распечатывайте и сохраняйте копии подтверждений Ваших заказов через Интернет, включая условия доставки заказа.

11. Информация для путешественников

Перед поездкой проверьте доступный баланс в банкомате Банка или в Службе поддержки держателей карт Банка. 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 платежных систем www.mastercard.com и www.visa.com, пройдя по ссылке ATM-Locator.¹

12. Меры безопасности при использовании Карты

Храните в секрете ПИН-код, 3-D Secure пароль и номер Карты. Не передавайте Карту или ее номер третьему лицу (за исключением предприятий торговли (услуг)). Использование Карты третьим лицом рассматривается Банком как грубое нарушение настоящих Правил и может повлечь за собой расторжение Договора по инициативе Банка. Никогда не пишите Ваш ПИН-код на Карте. Не храните ПИН-код вместе с Картой. Если Вы предпочитаете записывать Ваш ПИН-код, никогда не указывайте, что это ПИН-код (например: Пантелеев Иван Николаевич, телефон 721 2121, добавочный 8756). Сотрудники Банка, полиции (милиции), торговой точки не имеют права спрашивать Вас о ПИН-коде. 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 Вашей Карты только надежным партнерам. При покупке через каталог не сообщайте номер Вашей Карты по почте на открытке, не запечатанной в конверт.

Рекомендуем ознакомиться с «Памяткой по безопасности использования карт», которая размещена на сайте Банка www.raiffeisen.ru.

13. Другие полезные советы

Не подвергайте Карту тепловому, электромагнитному или механическому воздействию. Если в результате повреждения Карты стало невозможно использовать для проведения Операций, немедленно обратитесь в Банк для перевыпуска Карты.

Запишите номер Вашей Карты, а также телефонные номера Банка и всегда имейте эту информацию при себе. Обращайтесь с Вашей Картой так же, как и с наличными денежными средствами: не оставляйте Вашу Карту в автомобиле или в гостиничном номере. Не забудьте забрать Карту после совершения Операции. Убедитесь, что возвращенная Карта принадлежит Вам. Внимательно проверяйте правильность указанной в квитанции (слеппе, чеке) суммы Операции, даты совершения Операции, типа Операции. Обращайте внимание на месторасположение банкоматов. Избегайте использования банкоматов в плохо освещенных и пустынных местах. Используйте банкоматы ЗАО «Райффайзенбанк» или банков, которым Вы доверяете.

14. Дополнительная информация

При совершении валютных Операций Клиенту необходимо руководствоваться требованиями действующего валютного законодательства РФ. При этом ответственность за проведение Операций, осуществленных с нарушением валютного законодательства, возлагается на Клиента. 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. Клиент несет ответственность за соблюдение настоящих Правил, обязан обеспечить их выполнение держателем дополнительной Карты и несет полную ответственность за действия (бездействия) этого лица.

Настоящие Правила могут быть изменены Банком в одностороннем порядке с предварительным уведомлением Клиента в порядке, установленном «Договором банковского счета с условием предоставления банковских карт платежных систем Visa и MasterCard (для физических лиц)» или «Общими условиями обслуживания счетов, вкладов и потребительских кредитов граждан ЗАО «Райффайзенбанк» (если указанные «Общие условия» являются неотъемлемой частью Договора, на основании которого Банком осуществляется выпуск Карты).

¹ Банк не несет ответственности за актуальность/достоверность адресов банкоматов других банков.

15. Информационный центр Банка

По всем вопросам об использовании банковских карт обращайтесь, пожалуйста, в ЗАО «Райффайзенбанк».

В случае утраты Карты или возникновения экстренных ситуаций при ее использовании звоните круглосуточно по телефонам:

Москва (495) 777 1717
(495) 956 7795

**Бесплатная линия для звонков
из других городов России** 8 800 700 1717
8 800 700 8855

Общие вопросы, операции по счету, выписки по счету, остатки по счету – звоните круглосуточно по тел.:

Москва (495) 721 9100

**Бесплатная линия для звонков
из других городов России** 8 800 700 9100