

**ПАМЯТКА**  
**Держателя пластиковой карты ООО «Русский Национальный Банк»**

Памятка Держателя пластиковой карты ООО «Русский Национальный Банк» носит исключительно информативный и рекомендательный характер.

### 1. Общие положения

ООО «Русский Национальный Банк» (далее по тексту – Банк) осуществляет выпуск и обслуживание пластиковых карт в сотрудничестве с АКБ «РОССИЙСКИЙ КАПИТАЛ» (ПАО) (далее по тексту – Банк РОССИЙСКИЙ КАПИТАЛ).

Банк РОССИЙСКИЙ КАПИТАЛ оказывает помощь в обслуживании и консультировании держателей пластиковых карт Банка посредством круглосуточной службы (далее по тексту – Служба поддержки держателей пластиковых карт):

**Служба поддержки держателей пластиковых карт – телефон +7-495-775-77-35**

Пластиковая карта является собственностью Банка и предоставляется Вам во временное пользование. Срок действия пластиковой карты указан на лицевой стороне пластиковой карты. Обращаем Ваше внимание на то, что по истечении срока действия пластиковая карта недействительна. Рекомендуется своевременно обращаться в Банк для сдачи пластиковой карты с истекшим сроком действия и получения пластиковой карты, выпущенной на новый срок действия.

Держателем пластиковой карты является лицо, имя которого указано на лицевой стороне пластиковой карты и образец подписи которого имеется на ее оборотной стороне пластиковой карты на панели для подписи, получившее от Банка право на пользование пластиковой картой.

При получении пластиковой карты обязательно поставьте свою подпись на ее оборотной стороне на панели для подписи.

Пластиковая карта не подлежит передаче другому лицу и должна быть сдана в Банк по окончании срока действия пластиковой карты или по требованию Банка.

Пластиковая карта предназначена для проведения операций в торгово-сервисных предприятиях, в банковских учреждениях и устройствах самообслуживания (банкоматы, информационно-платежные киоски), на которых размещены эмблемы соответствующих платежных систем.

Информация об тарифы на услуги Банка по пластиковым картам размещены на сайте Банка [www.rnbk.ru](http://www.rnbk.ru).

### 2. Персональный идентификационный номер (ПИН-код)

Вместе с картой Вы получаете запечатанный конверт с персональным идентификационным номером (ПИН-кодом), который необходим при проведении операций в устройствах самообслуживания, в банковских учреждениях с использованием электронных терминалов, а также может быть использован при оплате товаров и услуг в торгово-сервисных предприятиях.

Во избежание использования Вашей пластиковой карты другим лицом храните ПИН-код отдельно от пластиковой карты, не пишите ПИН-код на пластиковой карте, не сообщайте ПИН-код другим лицам, не вводите ПИН-код при работе в сети Интернет. При проведении операции с вводом ПИН-кода прикрывайте клавиатуру свободной рукой. В случае возникновения подозрений о том, что данные с пластиковой карты или ПИН-код могли быть доступны другим лицам или скопированы, немедленно заблокируйте пластиковую карту, либо смените ПИН-код с помощью услуги смены ПИН-кода в банкомате или информационно-платежном киоске **Банка РОССИЙСКИЙ КАПИТАЛ**.

Также рекомендуется произвести смену ПИН-кода после использования Вашей пластиковой карты за пределами РФ или в регионах РФ, отличных от вашего постоянного места жительства.

ПИН-код не может быть затребован ни Банком, ни любой другой организацией, в том числе при оплате

товаров/услуг через Интернет и иные информационные сети.

Если Вы забыли Ваш ПИН-код, обратитесь в подразделение по работе с держателями пластиковых карт Банка для перевыпуска пластиковой карты с новым ПИН-кодом.

Дополнительно Банком предоставляется услуга смены ПИН-кода. Держатель пластиковой карты может впоследствии по факту получения пластиковой карты и конверта с ПИН-кодом воспользоваться услугой смены ПИН-кода с использованием банкоматов и информационно-платежных киосков **Банка РОССИЙСКИЙ КАПИТАЛ**, на которых реализована данная услуга. Операция по смене ПИН-кода выполняется Держателем пластиковой карты согласно инструкции на экране банкомата или информационно-платежного киоска, при этом количество операций по смене ПИН-кода Банком не ограничивается. Комиссия за использование услуги смены ПИН-кода взимается в соответствии с Тарифами Банка.

### 3. Меры предотвращения повреждения пластиковой карты

Не оставляйте пластиковую карту вблизи электроприборов (холодильников, телевизоров, радиоприемников и т.д.), чтобы исключить воздействие на нее электромагнитных полей. Не храните пластиковую карту в портмоне или сумке с магнитной застежкой. Не кладите пластиковую карту на металлическую поверхность, не сгибайте и не царапайте ее.

Если в результате повреждения пластиковую карту стало невозможно использовать при проведении операций, обратитесь в подразделение по работе с держателями пластиковых карт Банка для ее сдачи и получения новой пластиковой карты.

### 4. Меры безопасности и защиты от мошенничества

Храните свою пластиковую карту в недоступном для окружающих месте.

Не передавайте пластиковую карту другому лицу, за исключением продавца (кассира).

Рекомендуется хранить пластиковую карту отдельно от наличных денег и документов, особенно в поездках.

Во избежание мошенничества с использованием Вашей пластиковой карты требуйте проведения операций с ней только в Вашем присутствии, не позволяйте уносить пластиковую карту из поля Вашего зрения.

Работники Банка могут обратиться к Вам посредством телефонной связи в следующих случаях:

- для подтверждения подлинности операций, проведенных по выданной Вам пластиковой карте;
- для уведомления о блокировании выданной Вам пластиковой карты в случае совершения по ней мошеннических операций.

#### Работник Банка при этом **ОБЯЗАТЕЛЬНО ДОЛЖЕН:**

- представиться первым и обязательно указать ФИО, должность, название Банка, а также точно указать Ваши ФИО;
- сообщить причину телефонного звонка.

#### Внимание!!! Работник банка посредством телефонной связи **НИКОГДА:**

- не предложит держателю пластиковой карты совершить операции в банкоматах для подтверждения подлинности операции, либо «возврата» денежных средств по мошеннической операции;
- не станет предлагать активировать дополнительные сервисы;
- не попросит указать реквизиты вашей пластиковой карты (номер, срок действия карты и т.д.).

В случае блокирования пластиковой карты работник Банка должен проинформировать о необходимости прекращения использования пластиковой карты, указать срок повторного предоставления пластиковой карты и уточнить удобное для Вас время и место получения новой пластиковой карты. Любые другие действия и предложения, в том числе совершения операций, недопустимы.

При подозрении на возможное мошенническое использование пластиковой карты (или реквизитов пластиковой карты) посторонними лицами необходимо срочно сообщить об этом в *Службу поддержки*

*держателей пластиковых карт – по телефону +7-495-775-77-35* и заблокировать пластиковую карту.

В целях исключения возможности компрометации информации, нанесенной на пластиковую карту, и ПИН-кода к ней при проведении операций в устройствах самообслуживания обращаем Ваше внимание на следующее: устройства доступа по пластиковым картам в специальные закрытые помещения, где устанавливаются устройства самообслуживания, не должны требовать ввода ПИН-кода. Если Вы обнаружите устройство, требующее ввода ПИН-кода, не пользуйтесь им. Если Вы уже пытались воспользоваться подобным устройством, рекомендуем Вам срочно обратиться в *Службу поддержки держателей пластиковых карт – по телефону +7-495-775-77-35* и заблокировать пластиковую карту независимо от того, получили ли Вы доступ к устройству самообслуживания или нет. Мы будем Вам признательны, если Вы сообщите адрес, по которому установлено устройство самообслуживания с устройством доступа в помещение, требующим ввода ПИН-кода, в *Службу поддержки держателей пластиковых карт – по телефону +7-495-775-77-35*.

Перед началом проведения операции в устройстве самообслуживания осмотрите его лицевую часть, в частности, поверхность над ПИН-клавиатурой и устройство для приема пластиковой карты в устройстве самообслуживания. В названных местах не должно находиться прикрепленных посторонних предметов. На потолке помещения, где непосредственно установлено устройство самообслуживания, не должно присутствовать камер видеонаблюдения (предметов их напоминающих), направленных на клавиатуру устройства самообслуживания. В случае обнаружения подозрительных устройств просим Вас незамедлительно сообщить об этом в *Службу поддержки держателей пластиковых карт – по телефону +7-495-775-77-35*.

Операцию с использованием пластиковой карты для получения наличных в банкомате в данном случае не проводить.

При приеме и возврате пластиковой карты устройством самообслуживания не толкайте и не выдергивайте пластиковую карту до окончания ее прерывистого движения в картоприемнике. Неравномерное движение пластиковой карты не является сбоем и необходимо для защиты Вашей пластиковой карты от незаконного копирования записанной на ней информации.

При поступлении на Ваш мобильный телефон уведомления об операции несанкционированной Вами необходимо срочно заблокировать пластиковую карту незамедлительно позвонив в *Службу поддержки держателей пластиковых карт – по телефону +7-495-775-77-35*, сдать пластиковую карту в Банк и перевыпустить её с новым номером.

## **5. Пополнение счета пластиковой карты**

Пополнение счета пластиковой карты может осуществляться путем внесения наличных денежных средств или безналичным путем.

Пополнение счета пластиковой карты наличными проводится:

- в любом подразделении Банка при проведении операции «взноса наличных» работником Банка через электронный терминал с использованием пластиковой карты с вводом ПИН-кода и предъявлением документа, удостоверяющего личность клиента, либо по реквизитам без использования пластиковой карты;  
- через банкомат *Банка РОССИЙСКИЙ КАПИТАЛ* с модулем приема наличных путем проведения операции «взноса наличных» с использованием пластиковой карты, вводом ПИН-кода.

Пополнение счета пластиковой карты безналичным путем проводится:

- переводом с других счетов в подразделении Банка по месту ведения счета пластиковой карты или из других подразделений Банка / других кредитных организаций. При оформлении перевода из других подразделений Банка/ других кредитных организаций необходимо указать реквизиты подразделения Банка, выдавшего пластиковую карту, номер Вашего счета;

- путем проведения операции «перевода с карты на карту» через устройство самообслуживания с использованием «пластиковой карты отправителя» (со счета которой осуществляется перевод денежных средств), с вводом ПИН-кода.

## **6. Индивидуальные лимиты по пластиковой карте**

Владельцу счета пластиковой карты предоставлена возможность осуществлять контроль расходования средств путем установления индивидуальных лимитов расходования денежных средств по пластиковой карте.

Лимиты используются при обработке Банком запросов на проведение операций по пластиковой карте

(запросов авторизации). Установление лимитов и их отмена осуществляются на основании письменного заявления, представленного Клиентом в головном отделении банка в отдел по работе с держателями пластиковых карт Банка.

## **7. Правила работы с устройствами самообслуживания**

### **7.1. Снятие наличных денежных средств**

Прежде чем провести по пластиковой карте операцию выдачи наличных денежных средств через банкомат, убедитесь в наличии на банкомате эмблемы платежной системы, соответствующей Вашей пластиковой карте, а также информации о банке, обслуживающем банкомат (название, адрес, телефон). Инструкции по проведению операции через банкомат (в т.ч. информация о валюте операции) будут последовательно появляться на экране банкомата.

Не допускайте ошибок при вводе Вашего ПИН-кода. После трех последовательных попыток ввода неправильного ПИН-кода все операции с вводом ПИН-кода по пластиковой карте будут невозможны. По завершении операции не забудьте получить деньги, пластиковую карту и квитанцию (чек) банкомата (они могут возвращаться в любом порядке). В противном случае предъявленные деньги и пластиковая карта по истечении 20-40 секунд будут задержаны банкоматом.

### **7.2. Внесение наличных денежных средств в банкоматах *Банка РОССИЙСКИЙ КАПИТАЛ***

При проведении операции внесения наличных через устройство самообслуживания необходимо пересчитать сумму вносимых денежных средств, расправить банкноты, не допуская загнутых краев. Следует помнить, что пачка банкнот, вставляемых в модуль приема наличных одновременно по количеству не должна превышать количество купюр, указанных на банкомате. Не допускается использование мятых, порванных и ветхих банкнот. Не допускается вставлять в модуль приема наличных монеты и другие посторонние предметы. При проведении операции приема наличных следуйте инструкциям, появляющимся на экране устройства самообслуживания. По завершении операции обязательно дождитесь чека и возврата пластиковой карты.

## **8. Оплата товаров и услуг**

### **8.1. Общие правила.**

Кассир торгово-сервисного предприятия может потребовать предъявления документа, удостоверяющего Вашу личность. В случае отсутствия документа Вам может быть отказано в проведении операции по пластиковой карте.

В случае если операция проводится с использованием электронного терминала, кассир может предложить Вам ввести ПИН-код на выносной клавиатуре электронного терминала. При отказе ввести ПИН-код или неверном вводе ПИН-кода в операции может быть отказано. Несогласие подписать чек (слип) электронного терминала также может привести к отказу в проведении операции.

После совершения операции кассир должен выдать Вам торговый чек или торговый слип. Не подписывайте чек (слип), в котором не проставлены (или не соответствуют действительности) сумма, валюта, дата операции, тип операции, название торгово-сервисного предприятия. Дополнительно в чеке (слипе) может содержаться сумма проводимой операции в валюте, отличной от местной, с указанием курса пересчета, который будет использоваться при списании средств со счета пластиковой карты.

В случае Вашего отказа от покупки сразу же после завершения операции, требуйте отмены операции и убедитесь в том, что торгово-сервисным предприятием уничтожен ранее оформленный чек (слип).

При возврате покупки или отказе от услуг, ранее полученных в торгово-сервисном предприятии по Вашей пластиковой карте, должна быть проведена операция «возврат покупки» с обязательным оформлением чека (слипа) (на котором указано «возврат покупки»), подписанного кассиром торгово-сервисного предприятия. Непремено сохраните кредитовый чек (слип). Если сумма операции не поступит на Ваш счет в течение 15 (пятнадцати) дней, обратитесь в головное подразделение по работе с держателями пластиковых карт Банка для оформления заявления о несогласии с транзакцией.

Сохраняйте все чеки (слипы) в течение 6 (шести) месяцев. Не выбрасывайте слипы и чеки, на которых отображен полный номер пластиковой карты.

В случае любого неправомерного с Вашей точки зрения отказа в проведении операции по пластиковой карте рекомендуем Вам незамедлительно связываться с *Службу поддержки держателей пластиковых карт – по телефону +7-495-775-77-35.*

## 8.2. Особенности проведения операций в гостинице.

Предварительно узнайте условия бронирования и отмены бронирования гостиницы (если возможно, получите указанные условия по факсу или электронной почте). Получите код бронирования, если он предусмотрен условиями. Если код бронирования не предусмотрен, запишите фамилию сотрудника гостиницы, который проводил бронирование. В случае отказа от забронированного номера в гостинице необходимо сообщить в гостиницу об отмене бронирования и получить код отмены бронирования (если код отмены бронирования не предусмотрен, запишите фамилию сотрудника гостиницы, который проводил операцию отмены). Необходимо сохранять всю документацию по бронированию / отказу от бронирования гостиницы.

Пользуясь услугами, предоставляемыми в гостинице, уточните стоимость телефонных переговоров из гостиничного номера (включая налоги и сборы на телефонные переговоры из номера), услуг сети Интернет и просмотра телевизионных фильмов на заказ.

При выезде из гостиницы:

- уточните, все ли услуги, предоставленные Вам (включая пользование мини-баром), включены в счет;
- убедитесь в правильности составления счета; сохраняйте счет и документы, подтверждающие его оплату, в течение 6 (шести) месяцев с даты проведения операций и при получении отчета по счету пластиковой карты проверьте правильности списания сумм проведенных операций.

Если по условиям бронирования гостиницы предусмотрено списание оплаты за проживание до размещения в гостинице, при досрочном выезде из гостиницы Вам необходимо получить документ о сроках проживания, стоимости проживания, а также обязательство гостиницы вернуть разницу между суммой, списанной при бронировании гостиницы, и фактической стоимостью проживания.

## 8.3. Особенности проведения операций при аренде автомобиля.

Пользуйтесь услугами крупных компаний по аренде автомобилей. Не рекомендуется пользоваться услугами компаний, которые требуют подписания платежных документов в качестве «страховых депозитов» до предоставления автомобиля. Помните, что подписав документ на «страховой депозит», Вы разрешаете списать со счета пластиковой карты указанную в документе сумму, независимо от наступления страхового случая.

Внимательно ознакомьтесь с условиями аренды автомобиля. Уточните, что входит в стоимость аренды, какие платы будут списаны дополнительно (возможно списание стоимости страховок, оплаты горячего, стоимости переезда автомобиля, в случае его возврата в пункт, не предусмотренный договором, сборы аэропорта, НДС, плата за дополнительное оборудование, плата за второго водителя, дорожные сборы, сборы за регистрацию автомобиля, штрафы и т.д.).

Имейте в виду, что оплата аренды взимается за целые сутки, если автомобиль возвращен после времени возврата автомобиля, указанного в договоре.

Необходимо возвращать автомобиль в пункт, указанный в договоре, и информировать компанию о возврате.

Рекомендуется покупать страховку от аварии и угона. При покупке страховки от аварии, необходимо уточнить сумму, в размере которой ответственность за аварию несет держатель пластиковой карты.

В случае аварии Вам необходимо вызвать полицию и оформить соответствующие документы. Помните, если документы не оформлены, страховка не действует.

Если автомобиль возвращен досрочно, необходимо в договоре указать дату возврата и получить от компании документ, подтверждающий обязательство компании вернуть разницу в стоимости аренды на счет пластиковой карты. Сохраняйте документы, связанные с арендой автомобиля, до получения отчета по счету пластиковой карты и проверки правильности списания.

Обратите внимание на то, что из гостиницы или компании по аренде автомобилей могут поступать дополнительные операции в течение 90 календарных дней с даты проведения Вами расчетов по

предоставленным услугам. Данные операции являются оплатой дополнительных услуг, предоставленных, но не оплаченных Вами при возврате автомобиля (например: штрафы, платы за стоянку и проезд по платным дорогам/мостам).

## 8.4. Особенности проведения операций с использованием реквизитов пластиковой карты (Интернет, заказ по факсу/телефону).

Для совершения покупок в сети Интернет рекомендуем использовать веб-сайты, которые применяют специальные программные средства для защиты информации о пластиковой карте. Безопасные веб-сайты отмечены значком в виде закрытого замочка.

Используйте компьютер с установленным и работоспособным антивирусным программным обеспечением. Используйте сети доступа к сети Интернет, предоставляемые вашим мобильным оператором или домашним каналом доступа к сети Интернет.

Никогда не сообщайте данные о Вашей пластиковой карте, если Вам позвонили и даже назвали представителем известной фирмы, банка, гостиницы и пр. Такой звонок может стать причиной проведения несанкционированных операций по счету Вашей пластиковой карты. Предъявляйте пластиковую карту, сообщайте номер и другие реквизиты пластиковой карты только для проведения операции, которую Вы считаете правомерной. Если Вы получили через сеть Интернет электронное сообщение от банка или иной компании с предложением предоставить Ваши персональные данные и реквизиты Вашей пластиковой карты для того, чтобы зарегистрироваться для предоставления услуг или обновления Ваших персональных данных, постарайтесь выяснить правомерность таких предложений. Возможно мошенничество с использованием Ваших персональных данных и реквизитов пластиковой карты для проведения несанкционированных операций. Во избежание компрометации пластиковой карты, CVV2/CVC2 ни при каких обстоятельствах не сообщайте указанные данные другим лицам, в том числе сотрудникам банков.

## 9. Контроль операций по пластиковой карте

Вы имеете возможность контролировать свои операции посредством получения Он-лайн выписки по счету. Он-лайн выписка по счету может быть получена при личном обращении в Банк с документом, удостоверяющим личность.

Также в качестве дополнительной услуги Банк предоставляет клиенту услугу информирование об операциях посредством отправки SMS-сообщений на номер мобильного телефона. Услуга предоставляется клиенту согласно тарифам Банка, размещенным на интернет-сайте Банка по адресу: [www.rnbnk.ru](http://www.rnbnk.ru)

В случае Вашего несогласия с какой-либо операцией, указанной в Он-лайн выписке, чеке, Вы имеете право подать письменное Заявление о несогласии с операцией установленного Банком образца.

При подозрении на мошенническое использование пластиковой карты Вам необходимо как можно скорее заблокировать пластиковую карту.

## 9. Утрата пластиковой карты

В случае утраты пластиковой карты (потери, кражи, изъятия) или если информация о ПИН-коде или реквизитах пластиковой карты (номере, сроке действия, CVV2/CVC2) стала доступна третьим лицам, срочно свяжитесь со *Службой поддержки держателей пластиковых карт – по телефону +7-495-775-77-35* и заблокируйте пластиковую карту.

## 10. Изъятие пластиковой карты

**10.1.** В случае изъятия пластиковой карты в торгово-сервисном предприятии или пункте выдачи наличных денежных средств, требуйте расписку об изъятии с указанием даты, времени и причины изъятия, убедитесь, что изъятая у Вас пластиковая карта разрезана в Вашем присутствии. Сообщите об изъятии пластиковой карты в *Службу поддержки держателей пластиковых карт – по телефону +7-495-775-77-35.*

**10.2.** Если Ваша пластиковая карта задержана устройством самообслуживания, Вам необходимо срочно заблокировать пластиковую карту. Не позже следующего рабочего дня необходимо обратиться по телефону или адресу, указанному на устройстве самообслуживания, в банк, которому принадлежит устройство самообслуживания, для получения Вашей пластиковой карты, которая может быть возвращена Вам при предъявлении документа, удостоверяющего личность.