

«Ամերիաբանկ» ՓԲԸ վճարային քարտերի սպասարկման պայմաններ և օգտագործման կանոններ

Սահմանումներ

Բանկ՝ «Ամերիաբանկ» ՓԲԸ

Բանկի հիմնական պայմաններ՝ Բանկի կողմից ֆիզիկական անձանց բանկային ծառայությունների մատուցման հիմնական պայմաններ, Բանկի կողմից իրավաբանական անձանց (անհատ ձեռներեցներին) բանկային ծառայությունների մատուցման հիմնական պայմաններ:

Բանկի սակագներ՝ Բանկի սակագները ֆիզիկական անձ հաճախորդների համար, Բանկի սակագները իրավաբանական անձ հաճախորդների համար, Բանկի քարտերի սակագներ, Բանկի մաքսային քարտի սակագներ, Բանկի Բիզնես քարտերի սակագներ, Բանկի նվեր քարտերի տրամադրման և սպասարկման պայմաններ, ինչպես նաև Բանկի կողմից իրականացվող քարտային արշավների և համատեղ քարտային ծրագրերի համար Բանկի կողմից հաստատված սակագներ և պայմաններ:

Վճարային քարտ (այսուհետ՝ նաև քարտ)՝ Բանկի կողմից թողարկված՝ VISA, MasterCard միջազգային վճարահաշվարկային համակարգերի, Արմենիան Քարդ (այսուհետ՝ ArCa) վճարահաշվարկային համակարգի վճարային գործիք:

Քարտապան՝ 14 (տասնչորս) տարեկանից բարձր տարիքի ֆիզիկական անձ, ինչպես նաև իրավաբանական անձ կամ անհատ ձեռներեց, որն օգտագործում է Բանկի կողմից տրամադրված վճարային քարտ, կամ դիմել է Բանկ քարտ ստանալու նպատակով:

Հավելյալ քարտ՝ հիմնական քարտին կից տրամադրված քարտ, որը տրվում է Քարտապանի (Հիմնական քարտապան) դիմումի համաձայն Հիմնական քարտապանի կամ երրորդ անձի (Հավելյալ քարտապան) անունով, և նախատեսված է հիմնական քարտային հաշվին առկա միջոցներով գործարքներ կատարելու համար:

Քարտային հաշիվ՝ Քարտապանի անունով բացված և Բանկի հիմնական պայմանների և սույն Պայմանների համաձայն վարվող բանկային հաշիվ, որը կցվում է քարտին:

ArCa առցանց վճարային համակարգ՝ ArCa վճարահաշվարկային համակարգի կողմից տրամադրվող վիրտուալ քարտի ստեղծման, վարման և առցանց վճարումների համակարգ, որը հասանելի է www.arca.am ինտերնետային կայքի միջոցով:

Անհատական նույնականացման համար (այսուհետ՝ PIN-կոդ)՝ Բանկի կողմից Քարտապանին տրամադրված և վերջինիս նույնականացնող ծածկագիր, որը կիրառվում է Քարտապանի կողմից քարտային վճարահաշվարկային համակարգերի կանոններով նախատեսված դեպքերում քարտով գործարքներ կատարելիս:

Գաղտնաբառ՝ Քարտապանի անձը նույնականացնող ծածկագիր, որը գրանցվում է Բանկում՝ վերջինիս կողմից սահմանված կարգով և կիրառվում է Քարտապանի կողմից քարտի և քարտային հաշվի վերաբերյալ տեղեկատվության ստացման, ArCa առցանց վճարային համակարգում վիրտուալ քարտ ստեղծելու համար, ինչպես նաև Բանկի և ArCa վճարահաշվարկային համակարգի կողմից սահմանված այլ դեպքերում:

CVV/CVC կոդ՝ քարտի դարձերեսին նշված և Քարտապանին նույնականացնող կոդ, որը կիրառվում է Քարտապանի կողմից ինտերնետ միջավայրում գործարքներ կատարելիս:

Առևտրի/սպասարկման կետ՝ ապրանքների վաճառքի և (կամ) ծառայությունների մատուցման կետ, այդ թվում՝ ինտերնետ միջավայրում, որի կողմից վաճառվող ապրանքների և (կամ) մատուցվող ծառայությունների դիմաց հնարավոր է վճարել քարտի միջոցով:

Ավտոմատ գանձման մեքենա (այսուհետ՝ բանկոմատ կամ ԱԳՄ)՝ գրասենյակային կամ արտաքին օգտագործման համար նախատեսված՝ ֆինանսական գործառնությունների իրականացման ավտոմատ ինքնասպասարկող սարք:

POS տերմինալ՝ էլեկտրոնային սարք, որը նախատեսված է առևտրի/սպասարկման կետում անկանխիկ կամ բանկի տարածքում վճարային քարտով անկանխիկ և կանխիկացման գործառնություններ կատարելու համար:

Գործարք՝ Քարտապանի կողմից Բանկին տրված հանձնարարական քարտի ուղղակի կամ անուղղակի օգտագործմամբ գործառնություն կատարելու վերաբերյալ:

Հավաստագրում՝ քարտով գործարքի կատարման համար Բանկի կողմից տրվող թույլտվություն կամ հաստատում:

Գործարքի կատարման օր՝ քարտով գործարքը կատարելու փաստացի օր:

Գործարքի հաշվառման օր՝ քարտը սպասարկող վճարահաշվարկային համակարգի կողմից գործարքը Բանկի հաշվառմանը ներկայացնելու կամ Քարտապանի հանձնարարականը կատարելու հիմքով՝ Բանկի կողմից քարտային հաշվով գործարքը հաշվառելու օր:

Stop-ցուցակ՝ միջազգայնորեն գործող ցուցակ, որում ներառված քարտերի համար վճարահաշվարկային համակարգերի կանոններով նախատեսված է, որ գործարքները կատարվում են միայն հավաստագրման հիման վրա:

Վճարային սահմանաչափ՝ քարտով գործարքների կատարման համար սահմանված սահմանաչափ, որը կազմում է քարտային հաշվի մնացորդի և վարկային գծի, այդ թվում՝ օվերդրաֆտի հանրագումարը:

Գերաձախս՝ քարտի վճարային սահմանաչափից ավել օգտագործված՝ ներառյալ Բանկի սակագների համաձայն Բանկի կողմից գանձված գումար, որը համարվում է Քարտապանի պարտավորությունը Բանկի նկատմամբ:

Քարտային փաթեթ՝ Բանկի կողմից որոշակի տեսակի քարտերի հետ տրամադրվող լրացուցիչ ծառայություններ, որոնք սահմանվում են Բանկի սակագներով:

Լոյալության միավոր՝ ֆիզիկական անձանց համար նախատեսված լոյալության ծրագրի պայմանների համաձայն քարտի վրա կուտակվող միավոր, որը հնարավոր է օգտագործել Բանկի որոշակի ծառայություններից օգտվելու կամ սպասարկման վճարի 100%-անոց զեղչ ստանալու համար:

Քաղվածք՝ Բանկի կողմից Քարտապանին տրամադրվող հաշվետվություն, որն առնվազն ներառում է քարտային հաշվով (ներառյալ հիմնական և հավելյալ քարտերով) կատարված գործարքների, վճարումների, քարտ(եր)ի հետ կապված՝ Բանկի կողմից կատարված գանձումների և Բանկի նկատմամբ առաջացած պարտավորությունների, ինչպես նաև կուտակված լոյալության միավորների մասին տեղեկատվությունը:

Աշխատանքային օր՝ երկուշաբթիից մինչև ուրբաթ օրերը, բացառությամբ «ՀՀ տոների և հիշատակի օրերի մասին» ՀՀ օրենքի, ինչպես նաև ՀՀ օրենսդրության համաձայն ոչ աշխատանքային օր հայտարարված օրերի:

Գրավոր՝ Քարտապանի կողմից ստորագրված կամ Բանկի և Քարտապանի միջև համաձայնեցված՝ Քարտապանի ստորագրությանը հավասարեցված այլ եղանակով (ինտերնետ/մոբայլ բանկինգ, հեռախոս բանկ և այլն) հավաստագրված հանձնարարության կամ տեղեկատվության ներկայացման եղանակ:

ՀՀ՝ Հայաստանի Հանրապետություն:

ԼՂՀ՝ Լեռնային Ղարաբաղի Հանրապետություն:

1. Ընդհանուր դրույթներ

- 1.1. Բանկի վճարային քարտերի սպասարկման պայմանները և օգտագործման կանոնները (այսուհետ՝ Պայմաններ) սահմանում են Բանկի կողմից քարտի տրամադրման և սպասարկման հետ կապված Բանկի և Քարտապանի միջև փոխհարաբերությունների հիմնական պայմանները և քարտի օգտագործման կանոնները:
- 1.2. Պայմանները գործում են ի լրումն Բանկի հիմնական պայմանների:
- 1.3. Առանձին տեսակի քարտերի, Բանկի կողմից իրականացվող քարտային արշավների, համատեղ քարտային ծրագրերի համար Բանկի կողմից սահմանված առանձին պայմանները, սակագները և (կամ) պայմանագրերը գործում են ի լրումն սույն Պայմանների և դրանցում կարող են սահմանվել սույն Պայմաններից տարբեր պայմաններ և (կամ) սահմանափակումներ:
- 1.4. Սույն Պայմանները և Բանկի սակագները սահմանվում են Բանկի կողմից, հասանելի են Բանկի տարածքում, Բանկի ինտերնետային կայքում և կարող են միակողմանիորեն փոփոխվել Բանկի կողմից: Փոփոխությունների մասին Բանկը Քարտապանին ծանուցում է դրանց ուժի մեջ մտնելուց ոչ ուշ, քան 10 (տասը) օր առաջ՝ Բանկի ինտերնետային կայքում և Բանկի տարածքում տեղեկատվություն հրապարակելու միջոցով, ինչպես նաև Բանկի և Քարտապանի միջև նախապես համաձայնեցված լինելու դեպքում՝ այլ եղանակով: Եթե մինչև փոփոխությունների ուժի մեջ մտնելու համար նախատեսված ժամկետը Քարտապանը գրավոր չի տեղեկացնում Բանկին՝ Քարտապանի և Բանկի միջև կնքված պայմանագիրը լուծելու իր ցանկության մասին, այդ փոփոխությունները համարվում են ընդունված Քարտապանի կողմից:
- 1.5. Քարտով դրամական միջոցների, այդ թվում՝ վարկային միջոցների շարժը (մուտքագրումներ, ելքագրումներ), կանխիկ և անկանխիկ եղանակով օգտագործումը իրականացվում է համաձայն սույն Պայմանների և ArCa, VISA, MasterCard վճարահաշվարկային համակարգերի կողմից սահմանված պայմանների և կանոնների:
- 1.6. Քարտով, ինչպես նաև առկայության դեպքում՝ հավելյալ քարտ(եր)ով կատարվող գործարքների համար միջոցների շրջանառությունը ապահովվելու նպատակով Բանկը վարում է քարտային հաշիվ:

- 1.7. Քարտային հաշիվը բացվում է Հիմնական քարտապանի անունով:
- 1.8. Քարտային հաշիվը բացվում է ՀՀ դրամով, ԱՄՆ դոլարով կամ եվրոյով:
- 1.9. Քարտի տրամադրման համար Բանկում ՀՀ դրամով ընթացիկ հաշվի առկայությունը պարտադիր է:
- 1.10. Քարտը վավեր է մինչև քարտի վրա նշված՝ քարտի գործողության ժամկետի համապատասխան ամսվա վերջին օրը ներառյալ:
- 1.11. Քարտը Բանկի սեփականությունն է և Բանկի պահանջով պետք է վերադարձվի Բանկ:
- 1.12. Արգելվում է օգտագործել քարտը անօրինական նպատակներով:
- 1.13. Մույն Պայմաններում սահմանված կանոնների և պահանջների խախտումով՝ քարտով կատարված գործարքների, ինչպես նաև քարտի, PIN-կոդի, գաղտնաբառի, քարտի վրա նշված տեղեկատվության (քարտի համար, CVV/CVC կոդ, վավերության ժամկետ) օգտագործման, երրորդ անձանց տրամադրման կամ հայտնի դառնալու հետևանքով Քարտապանի կրած վնասների համար Բանկը որևէ պատասխանատվություն չի կրում:
- 1.14. Քարտային փաթեթի տրամադրման դեպքում Բանկն իրավասու է առանց Քարտապանին նախապես տեղեկացնելու քարտային փաթեթում ներառված ծառայությունները մատուցող կազմակերպություններին տրամադրել Քարտապանի անհատական տվյալները (անուն, ազգանուն/ անվանում, ծննդյան տարեթիվ, անձը հաստատող փաստաթղթի տվյալներ, հաղորդակցման տվյալներ):
- 1.15. Քարտի հետ կապված հարցերով կամ տեղեկատվության տրամադրման համար Քարտապանի կողմից հեռախոսակապի միջոցով Բանկի հետ կապ հաստատելու համար գործում է Բանկի՝ (+374-10) 56 11 11 շուրջօրյա հեռախոսահամարը:
- 1.16. Քարտի գործողության ժամկետի ավարտից հետո քարտը Բանկի կողմից վերաթողարկվում է Բանկում այդ պահին գործող սակագների և պայմանների համաձայն, բացառությամբ էթե քարտի գործողության ժամկետի ավարտից առնվազն 10 (տասը) օր առաջ Քարտապանը գրավոր տեղեկացրել է Բանկին քարտից հրաժարվելու մասին, քարտը բլոկավորված է, Քարտապանը ունի քարտի հետ կապված Բանկի նկատմամբ չմարված պարտավորություններ կամ Բանկը որոշում է կայացրել չվերաթողարկել քարտը:
- 1.17. PIN-կոդը մոռանալու դեպքում քարտը ենթակա է վերաթողարկման Քարտապանի գրավոր տեղեկացման հիման վրա՝ համաձայն Բանկի սակագների:

2. Քարտի տրամադրում

- 2.1. Քարտը և PIN-կոդը Քարտապանին տրամադրվում են առանձին՝ փակ ծրարներով:
- 2.2. Քարտը (համապատասխան դեպքերում նաև վերաթողարկված քարտը) և PIN-կոդը Քարտապանին տրամադրվում է Բանկի և Քարտապանի միջև նախապես համաձայնեցված եղանակով՝ Բանկի տարածքում կամ առաքման միջոցով, բացառությամբ մաքսային քարտի, որը տրամադրվում է միայն Բանկի տարածքում:
- 2.3. Քարտի և PIN-կոդի տրամադրման գործընթացը կազմակերպվում է քարտի պատվիրման հայտը Քարտապանի կողմից Բանկ ներկայացնելուց հետո 2 (երկու) աշխատանքային օրվա ընթացքում՝ Բանկի գլխամասային գրասենյակի կամ երևանյան որևէ մասնաճյուղի տարածքում տրամադրելու դեպքում, 7 (յոթ) աշխատանքային օրվա ընթացքում՝ Բանկի՝ ՀՀ-ում և ԼՂՀ-ում գտնվող այլ մասնաճյուղերի տարածքում տրամադրելու դեպքում: Բանկի սակագներով սահմանված դեպքերում քարտը կարող է տրամադրվել ավելի կարճ ժամկետում: Քարտը և PIN-կոդը առաքման եղանակով տրամադրելու դեպքում առաքման ժամկետը պայմանավորված է առաքման ծառայություններ մատուցող ընկերությունների պայմաններով:
- 2.4. Քարտը և PIN-կոդը ստանալուն պես Քարտապանը պետք է ստուգի ծրարի փակ և անվնաս լինելը, քարտի և PIN-կոդի առկայությունը ծրարում, համապատասխանությունը քարտի պատվիրման հայտին, ինչպես նաև քարտի վրա նշված տվյալների ճշտությունը: Անհամապատասխանությունների դեպքում Քարտապանը պետք է անմիջապես տեղեկացնի Բանկին:
- 2.5. Քարտի պատվիրման կամ քարտի վերաթողարկման օրվանից 60 (վաթսուն) օրվա ընթացքում քարտը Քարտապանի կողմից չստանալու դեպքում Բանկն իրավասու է փակել և ոչնչացնել քարտը:
- 2.6. Քարտը և PIN-կոդը առաքման եղանակով տրամադրելու դեպքում դրանք Քարտապանին ուղարկվում են առանձին՝ առաքման ծառայություններ մատուցող տարբեր ընկերությունների կամ առաքիչների միջոցով:
- 2.7. Քարտի և PIN-կոդի առաքման համար Բանկը սահմանում է ծախսերի փոխհատուցման պայմաններ համաձայն Բանկի սակագների:

- 2.8. Եթե Քարտապանի տրամադրած փոստային հասցեով առաքման արդյունքում քարտը և (կամ) PIN-կոդը հնարավոր չի եղել տրամադրել Քարտապանին, դրանք վերադարձվում են Բանկ և ցպահանջ պահվում են Բանկի տարածքում:
- 2.9. Քարտը և PIN-կոդը առաքման եղանակով ստանալուց հետո քարտն ակտիվացնելու համար Քարտապանը պետք է զանգահարի Բանկ:
- 2.10. Քարտն ակտիվացվում է քարտը և PIN-կոդը Քարտապանի կողմից ստանալուց հետո հետևյալ ժամկետներում և կարգով՝
 - 2.10.1. Բանկի տարածքում տրամադրելու դեպքում՝ 1 (մեկ) աշխատանքային օրվա ընթացքում,
 - 2.10.2. առաքման եղանակով տրամադրելու դեպքում՝ քարտը ակտիվացնելու համար Քարտապանի և Բանկի միջև կապ հաստատվելուց հետո 1 (մեկ) աշխատանքային օրվա ընթացքում՝ Բանկի կողմից Քարտապանին պատշաճ նույնականացման պարագայում:

3. Քարտի օգտագործման և անվտանգության կանոններ

- 3.1. Քարտը ստանալուն պես Քարտապանը պարտավոր է անմիջապես ստորագրել քարտի հակառակ կողմի վրա ստորագրության համար նախատեսված հատուկ դաշտում: Քարտի հակառակ կողմում ստորագրության բացակայությունը կամ դրա անհամապատասխանությունը օրինական հիմք է քարտի սպասարկումը մերժելու և քարտն առգրավելու համար:
- 3.2. Քարտը կարող է օգտագործվել բանկոմատներում, կանխիկացման և առևտրի/սպասարկման կետերում և այն սարքավորումների միջոցով, որոնց էկրանին կամ հարակից տարածքի մակերեսին առկա է քարտերի սպասարկման վերաբերյալ հետևյալ տեղեկատվությունը՝
 - 3.2.1. քարտով հնարավոր գործարքների վերաբերյալ, օրինակ՝ կանխիկի տրամադրում, կանխիկի մուտքագրում, կոմունալ վճարումներ և այլն,
 - 3.2.2. քարտի վրա առկա նշումներին համապատասխան տվյալ քարտը սպասարկող վճարահաշվարկային համակարգերով (ArCa, VISA, MasterCard և այլն) սպասարկելու հնարավորության վերաբերյալ:
- 3.3. Քարտի, PIN-կոդի և գաղտնաբառի օգտագործման հետ կապված ամբողջ ռիսկը կրում է Քարտապանը:
- 3.4. Քարտապանն իրավունք չունի փոխանցել քարտը, հայտնել PIN-կոդը, գաղտնաբառը այլ անձանց: Քարտապանը պարտավոր է ձեռնարկել միջոցներ, որպեսզի քարտը, PIN-կոդը, գաղտնաբառը, քարտի վրա նշված տեղեկատվությունը տեսանելի կամ այլ կերպ հասանելի չլինեն այլ անձանց:
- 3.5. Արգելվում է գրել PIN-կոդը քարտի վրա, ինչպես նաև քարտը և PIN-կոդը պահել միասին:
- 3.6. Քարտով գործարքների իրականացման ժամանակ Քարտապանը պետք է մուտքագրի PIN-կոդը, եթե գործարքի կատարման համար օգտագործվող սարքավորման միջոցով տվյալ տեսակի քարտով գործարքի իրականացման համար պահանջվում է PIN-կոդի մուտքագրում: Ինտերնետ միջավայրում (վիրտուալ առևտրի կետերում) քարտով գործարքների իրականացման ժամանակ PIN-կոդի մուտքագրում չի պահանջվում:
- 3.7. Արգելվում է ինտերնետ միջավայրում (վիրտուալ առևտրի կետերում) մուտքագրել (հայտնել) PIN-կոդը: PIN-կոդը հայտնելու դեպքում անհրաժեշտ է անմիջապես դադարեցնել գործարքը, տեղեկացնել Բանկին և բլոկավորել քարտը:
- 3.8. Քարտը օգտագործելիս PIN-կոդը անհրաժեշտ է հավաքել այնպես, որ տեսանելի չլինի այլ անձանց համար և չտեսագրվի որևէ տեսաձայնագրող սարքի միջոցով:
- 3.9. Քարտապանը պետք է առավել ուշադիր լինի այն գործարքների մասով, որոնք իրականացվում են ժամանցի և նմանատիպ այլ վայրերում: Խորհուրդ է տրվում քարտը չվստահել այլ անձանց և թույլ չտալ քարտի օգտագործումը Քարտապանի տեսադաշտից դուրս:
- 3.10. Չի կարելի օգտվել այն բանկոմատներից, կանխիկացման և առևտրի/սպասարկման կետերից և սարքավորումներից, որոնք հաճախորդի կարծիքով վստահելի չեն կամ կասկած են առաջացնում, ինչպես նաև եթե դրանց քարտ ընթերցող սարքին, ստեղնաշարին կամ կանխիկի տրամադրման պատուհանին միացված են լրացուցիչ սարքավորումներ, հաղորդալարեր, կաչուն ժապավեններ և այլ կասկածելի իրեր:
- 3.11. Ինտերնետ միջավայրում քարտով գործարք կատարելիս Քարտապանը պետք է նախապատվություն տա ապահով վճարում նախատեսող կայքերին (secure-payment website): Առցանց խաղատները, բուքմեյքերական գրասենյակները համարվում են առավել ռիսկային:

- 3.12. Գործարք կատարելիս PIN-կոդը հաջորդաբար 3 (երեք) անգամ սխալ հավաքելու դեպքում քարտը կարող է բլոկավորվել և/կամ առգրավվել: Քարտը կարող է առգրավվել նաև բանկոմատից դուրս գալուց հետո 20 (քսան) վայրկյանի ընթացքում քարտը չվերցնելու դեպքում, ինչպես նաև բանկոմատի տեխնիկական խնդիրների և քարտը վնասված լինելու պատճառով:
- 3.13. Եթե բանկոմատի միջոցով քարտով գործարք կատարելիս քարտը բանկոմատում առգրավվել է, և քարտի առգրավման պատճառի մասին որևէ հաղորդագրություն չի արտացոլվում էկրանին կամ անդորրագրի վրա, Քարտապանը պետք է անմիջապես զանգահարի Բանկ և համոզվի, որ քարտը բլոկավորվել է: Եթե քարտը չի բլոկավորվել, անհրաժեշտ է անհապաղ բլոկավորել այն:
- 3.14. Բանկոմատում առգրավված քարտը ստանալու համար անհրաժեշտ է դիմել Բանկ: Առգրավված քարտը վերադարձվում է Քարտապանին քարտի առգրավման օրվանից հաշված հետևյալ ժամկետներում՝
- 3.14.1. Եթե բանկոմատը գտնվում է Բանկի գլխամասային գրասենյակի կամ երևանյան որևէ մասնաճյուղի տարածքում՝ 2 (երկու) աշխատանքային օրվա ընթացքում,
 - 3.14.2. Եթե բանկոմատը գտնվում է ՀՀ և ԼՂՀ այն քաղաքում կամ վայրում, որտեղ Բանկն ունի մասնաճյուղ՝ 4 (չորս) աշխատանքային օրվա ընթացքում,
 - 3.14.3. Եթե բանկոմատը գտնվում է ՀՀ և ԼՂՀ այն քաղաքում կամ վայրում, որտեղ Բանկը չունի մասնաճյուղ՝ 10 (տասը) աշխատանքային օրվա ընթացքում,
 - 3.14.4. Եթե քարտը առգրավվել է ՀՀ այլ բանկերի բանկոմատներում, քարտը տրամադրվում է Քարտապանին Բանկի կողմից այն ստանալու օրը:
- 3.15. Բանկը պատասխանատվություն չի կրում բանկոմատի, կանխիկացման, առևտրի/սպասարկման կետի կամ սարքավորման կողմից քարտի սպասարկումը մերժելու կամ դրանց աշխատանքի խափանման հետևանքով Քարտապանին ուղղակի կամ անուղղակի հասցված վնասի համար, բացառությամբ այն դեպքերի, երբ այդ պատասխանատվությունն ուղղակի սահմանված է օրենքով, և երբ մասնավորապես միաժամանակ առկա են հետևյալ պայմանները.
- 3.15.1. առկա է Բանկի մեղքը,
 - 3.15.2. խափանումը/չսպասարկումը տեղի է ունեցել Բանկի աշխատանքային ժամերին,
 - 3.15.3. հաճախորդն այցելել է Բանկի գլխամասային գրասենյակ և/կամ որևէ մասնաճյուղ, սակայն վերջիններս չեն տրամադրել քարտում առկա գումարը կամ պահանջվող մասը կանխիկ եղանակով:
- Ընդ որում, Բանկի պատասխանատվությունը սահմանափակվում է բացառապես Քարտապանին պատճառված իրական (ուղղակի) վնասի չափով:
- 3.16. Քարտի ապօրինի օգտագործման կամ ապօրինի օգտագործման վտանգի մասին տեղեկություններ, կասկած ունենալու դեպքում Քարտապանը պարտավոր է այդ մասին անհապաղ տեղեկացնել Բանկին և բլոկավորել քարտը:
- 3.17. Քարտի անվտանգությունն ապահովելու նպատակով Քարտապանի ցանկությամբ՝ Բանկը Քարտապանին ուղարկում է քարտով կատարված գործարքների մասին SMS հաղորդագրություն Բանկում գործող սակագների համաձայն: Քարտով իրականացված գործարքների մասին SMS հաղորդագրության ծառայությունից օգտվելը զգալիորեն բարձրացնում է Քարտի ապօրինի օգտագործման կանխարգելման հնարավորությունները, քանի որ նման գործարքների մասին հաղորդագրություն ստանալով՝ Քարտապանը կարող է անհապաղ տեղեկացնել Բանկին և կանխել քարտի հետագա ապօրինի օգտագործումը:
- 3.18. Քարտապանը պարտավոր է SMS հաղորդագրության ծառայության համար Բանկ ներկայացված բջջային հեռախոսահամարի փոփոխության դեպքում անմիջապես տեղեկացնել Բանկին: Քարտապանի կողմից բջջային հեռախոսահամարի փոփոխության մասին Բանկին չտեղեկացնելու հետևանքով երրորդ անձանց տեղեկատվության հասանելի դառնալը չի համարվում բանկային գաղտնիք կազմող տեղեկատվության հրապարակում:
- 3.19. Քարտով կատարված գործարքի վերաբերյալ SMS հաղորդագրություն ստանալիս Քարտապանը պետք է ստուգի գործարքի գումարը և կարգավիճակը (կատարված, մերժված և այլն): Գործարքի հետ համաձայն չլինելու

դեպքում Քարտապանը պարտավոր է անհապաղ տեղեկացնել այդ մասին Բանկին՝ անհրաժեշտության դեպքում բլոկավորելով քարտը:

- 3.20. Ինտերնետ միջավայրում քարտի օգտագործման անվտանգությունը բարձրացնելու նպատակով «VBV/Secure code» նշում ունեցող կայքերում գործարքներ կատարելու համար Քարտապանը պետք է մուտքագրի Բանկի կողմից տրամադրվող մեկանգամյա գաղտնաբառը, որը Քարտապանը յուրաքանչյուր անգամ գործարք կատարելիս ստանում է Բանկին նախապես տրամադրված բջջային հեռախոսահամարին ուղարկվող SMS հաղորդագրության միջոցով: Տեխնիկական կամ Բանկի գործունեությամբ չպայմանավորված որևէ պատճառով SMS հաղորդագրություն չստանալու և դրա արդյունքում գործարքը խափանվելու դեպքում Բանկը որևէ պատասխանատվություն չի կրում:
- 3.21. Քարտի օգտագործման անվտանգությունը բարձրացնելու նպատակով՝ Բանկն իրավասու է միակողմանիորեն փոփոխել քարտով գործարքների կատարման և (կամ) հավաստման կարգը՝ գործարքի կատարման համար որպես պահանջ սահմանելով նույնականացնող ծածկագրերի (մեկանգամյա գաղտնաբառ և այլն) կիրառումը, որոնք կարող են Բանկի կողմից ուղարկվել Քարտապանի բջջային հեռախոսահամարին, էլեկտրոնային հասցեին և այլ միջոցներով՝ ներառյալ թոքթեն, բջջային հավելված և այլն:
- 3.22. Քարտի անվտանգությունն ապահովելու նպատակով Քարտապանը իր ցանկությանբ քարտի գործողության ընթացքում ցանկացած պահի կարող է սահմանել քարտով գործարքների սահմանափակումներ՝ ըստ գործարքի տեսակի և (կամ) ըստ գործարքի կատարման աշխարհագրության: Սահմանափակումը կիրառվում է միայն հավաստագրվող գործարքների համար և գործում է Քարտապանի սահմանած ժամանակահատվածում:
- 3.23. Բանկն իրավունք ունի իր հայեցողությամբ կասեցնել քարտի միջոցով տրամադրվող ծառայությունները, եթե հիմնավոր կասկածներ ունի քարտով կատարված գործարք(ներ)ի հավաստիության վերաբերյալ: Ծառայությունների կասեցումը Բանկի կողմից վերացվում է գործարք(ներ)ի հավաստիության վերաբերյալ անհրաժեշտ տեղեկատվությունը կամ բավարար պարզաբանումներ ստանալուց հետո:
- 3.24. Քարտի փակման դեպքում (վաղաժամկետ կամ քարտի գործողության ժամկետի ավարտից հետո) Քարտապանը պետք է քարտը վերադարձնի Բանկ: Եթե ինչ-որ պատճառով Քարտապանը չի կարող վերադարձնել քարտը, և այն գտնվում է իր մոտ, ապա Քարտապանը պետք է ոչնչացնի քարտը՝ կտրելով մասերի մագնիսական երիզի և չիպի երկայնքով: Բանկը պատասխանատվություն չի կրում քարտը չվերադարձնելու հետևանքով քարտով իրականացված գործարքների համար:

4. Քարտի կորուստ, գողություն, զեղծարարություն

- 4.1. Քարտի կորստի, գողության, զեղծարարության (կամ կասկածի) դեպքում Քարտապանը պարտավոր է անմիջապես այդ մասին տեղեկացնել Բանկին կամ ArCa պրոցեսինգային կենտրոնին՝ կապ հաստատելով հետևյալ ցանկացած եղանակով՝
 - 4.1.1. քարտի վրա նշված հեռախոսահամարով,
 - 4.1.2. Բանկի շուրջօրյա (+374 10) 56 11 11 հեռախոսահամարով,
 - 4.1.3. ArCa պրոցեսինգային կենտրոնի (+374 10) 59 22 22 հեռախոսահամարով,
 - 4.1.4. Բանկի cardsupport@ameriabank.am էլեկտրոնային փոստի հասցեով,
 - 4.1.5. Բանկի ինտերնետ-բանկ համակարգով՝ Բանկի աշխատանքային ժամերին,
 - 4.1.6. այցելելություն Բանկի գլխամասային գրասենյակ կամ ցանկացած մասնաճյուղ՝ Բանկի աշխատանքային ժամերին:
- 4.2. Քարտի կորստի, գողության, զեղծարարության (կամ կասկածի) մասին ստացված տեղեկատվության հիման վրա Բանկը բլոկավորում է քարտը:
- 4.3. Քարտի կորստի, գողության, զեղծարարության (կամ կասկածի) մասին Բանկին տեղեկացնելուց հետո Քարտապանը պարտավոր է ողջամիտ ժամկետում այդ մասին նաև գրավոր տեղեկացնել Բանկին: Պատշաճ տեղեկացման պահ է համարվում գրավոր տեղեկացումը:
- 4.4. Մինչև քարտի կորստի, գողության, զեղծարարության (կամ կասկածի) մասին Բանկին տեղեկացնելը քարտով կատարված գործարքների համար պատասխանատվությունը կրում է Քարտապանը:
- 4.5. Քարտի կորստի, գողության, զեղծարարության (կամ կասկածի) մասին Բանկին տեղեկացնելուց հետո քարտով իրականացված՝ հավաստագրում չպահանջող գործարքների, այդ թվում՝ ինտերնետ միջավայրում կատարված

գործարքների համար պատասխանատվությունը կրում է Քարտապանը: Առանց հավաստագրման կատարված գործարքների բողոքարկումը հնարավոր դարձնելու համար Քարտապանի համապատասխան դիմումի հիման վրա Բանկը տվյալ վճարահաշվարկային համակարգի կանոններով սահմանված ժամկետում քարտը ներառում է առաջիկա Stop-ցուցակում՝ համաձայն Բանկի սակագների:

- 4.6. Քարտապանը պարտավոր է հատուցել քարտի կորստի, գողության, զեղծարարության (կամ կասկածի) մասին Բանկին չտեղեկացնելու, ինչպես նաև մինչև Բանկին տեղեկացնելը երրորդ անձանց կողմից քարտի օգտագործման հետևանքով Բանկի կրած ծախսերը, կորուստները և վնասները:
- 4.7. Քարտի կորստի, գողության, զեղծարարության (կամ կասկածի) դեպքում խորհուրդ է տրվում վերաթողարկել քարտը: Եթե Քարտապանը ցանկանում է շարունակել օգտագործել նման քարտը, ապա պետք է Բանկ ներկայացնի քարտի ապարկված վորման դիմում: Այս դեպքում քարտի օգտագործման հետ կապված հնարավոր կորուստների և վնասների համար պատասխանատվությունը կրում է Քարտապանը:

5. Գործարքներ

- 5.1. Քարտով իրականացվում են հետևյալ տեսակի գործարքները, եթե առանձին տեսակի քարտերի համար Բանկի կողմից սահմանված պայմաններով, սակագներով և (կամ) պայմանագրերով սահմանափակումներ նախատեսված չեն՝
 - 5.1.1. կանխիկի մուտքագրում՝ քարտով կանխիկ մուտքի հնարավորություն ունեցող սարքավորման միջոցով, ինչպես նաև Բանկում,
 - 5.1.2. կանխիկի ելքագրում՝ քարտով կանխիկի ելքի հնարավորություն ունեցող բանկոմատի, POS տերմինալի միջոցով,
 - 5.1.3. փոխանցում՝ բանկոմատի միջոցով, բանկերում, ինչպես նաև բանկերի հեռակառավարվող համակարգերի և ArCa առցանց վճարային համակարգի միջոցով,
 - 5.1.4. անկանխիկ եղանակով վճարում ապրանքների և ծառայությունների դիմաց՝ առևտրի/սպասարկման կետերում՝ ներառյալ ինտերնետ միջավայրում:
- 5.2. Բանկի դրամարկղում քարտին կանխիկ մուտքագրված գումարը, ինչպես նաև Բանկի հաշվից քարտին փոխանցումը (բացառությամբ քարտային հաշվից փոխանցումների) քարտի վրա հասանելի է դառնում որպես կանոն մինչև 10 (տասը) բուլետի ընթացքում (ArCa պրոցեսինգային կենտրոնում տեխնիկական կամ ծրագրային խնդիրների բացակայության դեպքում):
- 5.3. Քարտից քարտ փոխանցումը (բանկոմատի կամ ArCa առցանց վճարային համակարգի միջոցով) քարտին հասանելի է դառնում որպես կանոն մինչև 5 (հինգ) բուլետի ընթացքում (ArCa պրոցեսինգային կենտրոնում տեխնիկական կամ ծրագրային խնդիրների բացակայության դեպքում):
- 5.4. Քարտապանի կողմից Բանկ ներկայացված վճարման հանձնարարականով փոխանցումը Բանկի կողմից կատարվում է Բանկի սակագներով սահմանված ժամկետներում:
- 5.5. Քարտային հաշվից և այլ բանկերից փոխանցումները քարտին հասանելի են դառնում որպես կանոն հետևյալ ժամկետներում՝
 - 5.5.1. մինչև տվյալ աշխատանքային օրվա ժամը 12:30, եթե ստացվել է Բանկում մինչև նույն աշխատանքային օրվա 11:00,
 - 5.5.2. մինչև տվյալ աշխատանքային օրվա ժամը 16:30, եթե ստացվել է Բանկում մինչև նույն աշխատանքային օրվա 15:00,
 - 5.5.3. մինչև տվյալ աշխատանքային օրվա ժամը 18:30, եթե ստացվել է Բանկում նույն աշխատանքային օրվա 15:00-17:00:
- 5.6. Բանկի կանխիկի մուտքագրման սարքավորման միջոցով Բանկի քարտով իրականացված կանխիկի մուտքագրման գործարքի գումարը քարտին ակտիվանում է անմիջապես, իսկ քարտային հաշվում հաշվառվում է որպես կանոն հաջորդ աշխատանքային օրը: Բանկի կանխիկի մուտքագրման սարքավորման միջոցով կանխիկի մուտքագրում կարող է կատարվել ArCa վճարահաշվարկային համակարգի թողարկած ցանկացած քարտի վրա՝ անկախ քարտի արժույթից:
- 5.7. Կանխիկի մուտքագրման սարքավորման հնարավորություններն ու սահմանափակումները՝ կապված մուտքագրվող գումարի արժույթի, թղթադրամի արժողության/տեսակի հետ և այլն, սահմանվում են տվյալ

սարքավորման սպասարկող կազմակերպության և (կամ) վճարահաշվարկային համակարգի կողմից, և նման տեղեկատվությունը որպես կանոն ներկայացված է այդ սարքավորման վրա:

- 5.8. Գործարքի գումարը քարտից էլքագրվում է անմիջապես, իսկ քարտային հաշվում հաշվառվում է որպես կանոն հետևյալ ժամկետներում՝
 - 5.8.1. ArCa համակարգում կատարված գործարքների դեպքում հաջորդ աշխատանքային օրը,
 - 5.8.2. ArCa համակարգից դուրս կատարված գործարքների դեպքում 2-3 աշխատանքային օր հետո:
- 5.9. Բանկը որևէ պատասխանատվություն չի կրում Քարտապանի կրած այն հնարավոր վնասների համար, որոնք կարող են առաջանալ գումարը Քարտապանի քարտին ժամանակային խզումով կամ ուշացումով հասանելի դառնալու կամ ուշացումով ակտիվանալու համար: Մասնավորապես՝ տեխնիկական խնդիրների պատճառով, ինչպես նաև յուրաքանչյուր ամսվա առաջին աշխատանքային օրը գործարքների գումարները կարող են քարտին հասանելի դառնալ սահմանված ժամկետներից ավելի ուշ:
- 5.10. Քարտով կանխիկի ստացման օրական գործարքների առավելագույն գումարը և քանակը սահմանվում են Բանկի սակագներով: Սահմանված սահմանաչափը գերազանցող չափով գումարի կանխիկացման համար անհրաժեշտ է Բանկ ներկայացնել համապատասխան դիմում:
- 5.11. ՀՀ բանկերի բանկոմատների միջոցով կանխիկի էլքագրման մեկ գործարքի գումարը չի կարող գերազանցել 500,000 (հինգ հարյուր հազար) ՀՀ դրամը:
- 5.12. Բանկն իրավունք ունի իր հայեցողությամբ կասեցնել քարտով գործարքների իրականացումը (քարտի բլոկավորում) հետևյալ դեպքերում՝
 - 5.12.1. եթե Բանկն ունի տեղեկատվություն կամ կասկածներ քարտով կատարված գործարք(ներ)ի հավաստիության կամ հնարավոր զեղծարարության վերաբերյալ,
 - 5.12.2. եթե Քարտապանն ունի Բանկի նկատմամբ չմարված պարտավորություններ,
 - 5.12.3. Բանկի հիմնական պայմաններով սահմանված այլ դեպքերում:
- 5.13. Բլոկավորված քարտը Բանկի կողմից ապաբլոկավորվում է Քարտապանի գրավոր հանձնարարականի հիման վրա այն ստանալուց հետո նույն աշխատանքային օրվա ընթացքում, եթե այլ բան նախատեսված չէ սույն Պայմաններում և Բանկի հիմնական պայմաններում: Բանկի նախաձեռնությամբ բլոկավորված քարտը Բանկի կողմից ապաբլոկավորվում է, երբ վերանում է քարտը բլոկավորելու հիմքը, այն վերանալուց հետո նույն աշխատանքային օրվա ընթացքում, եթե այլ բան նախատեսված չէ սույն Պայմաններում և Բանկի հիմնական պայմաններում:
- 5.14. Քարտի բլոկավորման դեպքում չի դադարում քարտի հետ կապված միջնորդավճարների հաշվարկը և գանձումը:
- 5.15. Ցանկացած գործարք, որը ճանաչվում է Քարտապանի քարտի միջոցով կատարված գործարք, հանդիսանում է Քարտապանի պարտավորությունը:
- 5.16. Քարտով կատարված գործարքը և այն չեղարկելու արդյունքում գումարի վերադարձման գործարքը տարբեր գործարքներ են, որոնք արտացոլվում են քաղվածքում:
- 5.17. Քարտով կատարված գործարքները հաստատող փաստաթղթերի՝ Բանկում առկա պատճենները Քարտապանը կարող է ստանալ Բանկից՝ Բանկի սակագների համաձայն:

6. Վճարներ և գանձումներ

- 6.1. Քարտապանը վճարում է Բանկին քարտի սպասարկման հետ կապված Բանկի սակագներով սահմանված միջնորդավճարներ, եթե Բանկի և Քարտապանի միջև այլ համաձայնություն չի կայացվել:
- 6.2. Քարտի սպասարկման միջնորդավճարի առաջին վճարումը Քարտապանը կատարում է քարտը պատվիրելիս, իսկ հաջորդ վճարումները՝ Բանկի սակագներով սահմանված պարբերականությամբ՝ կանխավճարային կարգով:
- 6.3. Քարտով գործարքների իրականացման, ինչպես նաև Բանկի կողմից քարտի սպասարկման հետ կապված վճարների գանձման արդյունքում քարտի վճարային սահմանաչափը գերազանցելու դեպքում քարտային հաշվին ձևավորվում է գերաձախս: Բանկի սակագներով սահմանված դեպքում և չափով Բանկը Քարտապանից գանձում է վճարային սահմանաչափը գերազանցելու տուժանք:

- 6.4. Բանկի սակագներով քարտի համար սահմանված միջնորդավճարները և քարտի սպասարկման հետ կապված այլ վճարները՝ ներառյալ քարտային հաշվին ձևավորված գերածախսը և տուժանքը, Բանկի կողմից գանձվում են անակցեպտ եղանակով՝ առանց Քարտապանի հանձնարարականի: Գանձումն առաջնահերթ կատարվում է քարտային հաշվից, իսկ քարտային հաշվին միջոցների բացակայության դեպքում՝ Քարտապանի՝ Բանկում ունեցած այլ հաշիվներից:
- 6.5. Չեղարկված գործարքի գումարը առևտրի/սպասարկման կետի կողմից վերադարձվելուց հետո Բանկը մուտքագրում է քարտային հաշվին՝ նվազեցնելով չեղարկման համար պահումները (առկայության դեպքում): Անկախ չեղարկված գործարքի գումարի վերադարձման հանգամանքից և ժամկետից՝ Քարտապանը պետք է Բանկին վճարի կատարված գործարքի արդյունքում Բանկի նկատմամբ ձևավորված պարտավորությունները:
- 6.6. Բանկը պատասխանատվություն չի կրում առևտրի/սպասարկման կետի կողմից մատուցված որևէ հավելյալ ծառայության դիմաց գանձված և Քարտապանի քարտային հաշվից էլքագրված հավելյալ վճարի համար: Քարտապանը պարտավոր է քաղվածքի ստացման օրվանից 30 (երեսուն) օրվա ընթացքում վճարել քարտի հետ կապված Բանկի նկատմամբ ձևավորված իր պարտավորությունները:

7. Արժույթի փոխարկում

- 7.1. Քարտով գործարքները հնարավոր է իրականացնել ինչպես քարտային հաշվի արժույթով, այնպես էլ քարտային հաշվի արժույթից տարբերվող արժույթով:
- 7.2. Քարտային հաշվի արժույթից տարբերվող արժույթով կատարված գործարքների հաշվառման համար գործարքի գումարը փոխարկվում է քարտային հաշվի արժույթի:
- 7.3. Արտարժույթային քարտերի դեպքում ՀՀ դրամով արտահայտված վճարների մուտքագրումը և գանձումը իրականացվում է ՀՀ Կենտրոնական բանկի կողմից հրապարակված արժույթային շուկայում ձևավորված միջին փոխարժեքով:
- 7.4. Գործարքի գումարը քարտային հաշվի արժույթի փոխարկելու արդյունքում փոխարժեքների տարբերությունից առաջացած վնասների համար Բանկը պատասխանատվություն չի կրում:
- 7.5. ArCa վճարահաշվարկային համակարգի միջոցով կատարված գործարքի, ինչպես նաև VISA և MasterCard վճարահաշվարկային համակարգերի միջոցով՝ ԱՄՆ դոլարով և եվրոյով կատարված գործարքի գումարը փոխարկվում է քարտային հաշվի արժույթի՝ գործարքի հաշվառման օրվա համար Բանկի կողմից սահմանված փոխարժեքով:
- 7.6. VISA և MasterCard վճարահաշվարկային համակարգերի միջոցով ԱՄՆ դոլարից և եվրոյից տարբերվող արժույթով կատարված գործարքի գումարը փոխարկվում է ԱՄՆ դոլարի՝ գործարքի հաշվառման օրվան նախորդող օրվա համար VISA և MasterCard վճարահաշվարկային համակարգերի կողմից սահմանված փոխարժեքով (ընդ որում՝ VISA-ի դեպքում գանձվում է նաև միջնորդավճար գործարքի գումարի 2 (երկու) տոկոսի չափով), այնուհետև գումարը փոխարկվում է քարտի արժույթի՝ գործարքի հաշվառման օրվան նախորդող օրվա համար Բանկի կողմից սահմանված փոխարժեքով:

8. Քաղվածքներ

- 8.1. Բանկը Քարտապանի հետ համաձայնեցված պարբերականությամբ և եղանակով Քարտապանին տրամադրում է քաղվածք մինչև հաշվետու ժամանակահատվածին հաջորդող ամսվա 15-ը: Քաղվածք կարող է չտրամադրվել, եթե հաշվետու ժամանակաշրջանում տվյալ հաշիվը չի դեբետագրվել կամ կրեդիտագրվել, ինչպես նաև եթե Քարտապանը չի ցանկանում ստանալ քաղվածք:
- 8.2. Քաղվածքը համարվում է Քարտապանի կողմից ընդունված, եթե քաղվածքի ամսաթվից 30 (երեսուն) օրվա ընթացքում Քարտապանը չի ներկայացնում առարկություններ քաղվածքի վերաբերյալ: Սահմանված ժամանակահատվածի ընթացքում Քարտապանի կողմից առարկություններ ներկայացվելու դեպքում Բանկը դրանք ստանալու օրվանից 90 (իննսուն) օրվա ընթացքում ներկայացնում է հիմնավոր պատասխան: Սահմանված ժամանակահատվածից հետո Քարտապանի կողմից ներկայացված առարկությունները Բանկը դիտարկում է ՀՀ օրենսդրությամբ, ArCa, VISA և MasterCard վճարահաշվարկային համակարգերի կողմից և Բանկի ներքին իրավական ակտերով սահմանված կարգով:

9. Բողոքարկում

- 9.1. Քարտով իրականացված գործարքների վերաբերյալ առարկություններ կամ անհամաձայնություն ունենալու դեպքում Քարտապանը կարող է Բանկի կողմից սահմանված ձևով Բանկ ներկայացնել գործարքի բողոքարկման հայտ ոչ ուշ, քան քաղվածքի ստացման ամսաթվից 30 (երեսուն) օրվա ընթացքում: Հայտի հետ անհրաժեշտ է ներկայացնել բողոքարկվող գործարքի հետ կապված փաստաթղթերը և Բանկի պահանջով՝ այլ տեղեկություններ կամ փաստաթղթեր:
- 9.2. Առևտրի/սպասարկման կետում կատարված գործարքի չեղարկումից հետո Քարտապանը կարող է Բանկ ներկայացնել բողոքարկման հայտ, եթե չեղարկված գործարքի գումարը առևտրի/սպասարկման կետի կողմից չի վերադարձվել տվյալ առևտրի/սպասարկման կետի կողմից սահմանված ժամկետում կամ հետևյալ ժամկետում՝
 - 9.2.1. ՀՀ տարածքում կատարված գործարքների համար՝ չեղարկման օրվանից 10 օր,
 - 9.2.2. ՀՀ տարածքից դուրս կատարված գործարքների համար՝ 30 օր:
- 9.3. Բանկը պատասխանատվություն չի կրում Քարտապանի կողմից քարտով կատարված գործարքների համար, սակայն պատրաստ է հնարավորության սահմաններում օժանդակել Քարտապանի կողմից ներկայացված խնդրի կարգավորմանը: Խնդիրը չկարգավորվելու դեպքում Քարտապանը չի ազատվում Բանկի նկատմամբ ունեցած իր պարտավորություններից:
- 9.4. Առևտրի/սպասարկման կետում իրականացված գործարքի բողոքարկումը չի հանդիսանում Բանկի նկատմամբ բողոքի կամ բողոք-պահանջի ներկայացում, և Բանկի դերակատարումը սահմանափակվում է համապատասխան խնդրի կարգավորմանը միջնորդությամբ և օժանդակությամբ:
- 9.5. Եթե բողոքարկման գործընթացի արդյունքում պարզվում է, որ գործարքը կատարվել է Քարտապանի կողմից կամ Քարտապանի կողմից քարտի օգտագործման կանոնների խախտման հետևանքով, Քարտապանից գանձվում է Բանկի սակագներով սահմանված վճար:
- 9.6. Բողոքարկման հայտի պատասխանը Բանկը Քարտապանին տրամադրում է հետևյալ ժամկետներում՝
 - 9.6.1. ArCa վճարահաշվարկային համակարգում կատարված գործարքների դեպքում՝ հայտի ստացման օրվանից 40 (քառասուն) օրվա ընթացքում,
 - 9.6.2. միջազգային վճարահաշվարկային համակարգերում կատարված գործարքների դեպքում՝ հայտի ստացման օրվանից 60 (վաթսուն) օրվա ընթացքում,
 - 9.6.3. Բանկի բանկոմատներով կատարված կանխիկ գումարի մուտքագրման կամ ելքագրման գործարքների բողոքարկման դեպքում (եթե բանկոմատը չի տրամադրել կանխիկ գումարը, սակայն այն նվազեցվել է քարտային հաշվից, կամ Քարտապանը մուտքագրել է կանխիկ գումար, սակայն քարտային մնացորդը չի ավելացել) հայտի ստացման օրվանից 10 (տասը) աշխատանքային օրվա ընթացքում:

10. Հավելյալ քարտ

- 10.1. Քարտապանը (Հիմնական քարտապան) կարող է իր քարտին (հիմնական քարտ) կից Բանկից ստանալ հավելյալ քարտ(եր) ինչպես իր համար, այնպես էլ երրորդ անձի համար:
- 10.2. Հավելյալ քարտը կարող է տարբեր լինել հիմնական քարտի տեսակից, սակայն պետք է քարտի դասով լինի հիմնական քարտին հավասար կամ ավելի ցածր դասի:
- 10.3. Վարկային քարտին կից տրամադրվում է բացառապես վարկային հավելյալ քարտ:
- 10.4. Հավելյալ քարտի համար առանձին գաղտնաբառ չի կիրառվում: Հավելյալ քարտով գաղտնաբառի կիրառմամբ նախատեսված գործողություններն իրականացվում են Հիմնական քարտապանի կողմից՝ հիմնական քարտի գաղտնաբառով:
- 10.5. Հավելյալ քարտը առաքման եղանակով տրամադրելու դեպքում սույն Պայմանների համաձայն քարտի ակտիվացման նպատակով պետք է կապ հաստատվի Բանկի և Հիմնական քարտապանի միջև քարտի և PIN-կոդի ստացումը հաստատելու համար:
- 10.6. Հավելյալ քարտով կատարվող գործարքները հաշվառվում և արտացոլվում են հիմնական քարտի քարտային հաշվում:
- 10.7. Հիմնական քարտով և հավելյալ քարտ(եր)ով կատարված գործարքների հանրագումարը չպետք է գերազանցի հիմնական քարտի համար սահմանված վճարային սահմանաչափը:

- 10.8. Հիմնական քարտապանը յուրաքանչյուր հավելյալ քարտի համար կարող է սահմանել առանձին ամսական վճարային սահմանաչափ:
- 10.9. Հիմնական և հավելյալ քարտերով իրականացված բոլոր գործարքների արդյունքում Բանկի նկատմամբ ձևավորված պարտավորությունները հանդիսանում են Հիմնական քարտապանի պարտավորությունները:
- 10.10. Հավելյալ քարտի գործողության ժամկետն ավարտվելու հիմքով հավելյալ քարտը Բանկի կողմից վերաթողարկվում է սույն Պայմաններով նախատեսված կարգով: Վերաթողարկված հավելյալ քարտը Բանկի կողմից կարող է տրամադրվել Հավելյալ քարտապանին՝ առանց Հիմնական քարտապանին նախապես տեղեկացնելու:
- 10.11. Հավելյալ քարտապան(ներ)ը պարտավորվում է(են) տեղեկացնել Բանկին Հիմնական քարտապանի մահվան, անգործունակության, անվճարունակության կամ սնանկության դեպքերում և չօգտագործել քարտը նման տեղեկատվություն ունենալու դեպքում:

11. Քարտի փակում

- 11.1. Բանկն իրավասու է սույն Պայմաններով և Բանկի կողմից հաստատված ներքին իրավական ակտերով սահմանված կարգով միակողմանիորեն դադարեցնել քարտի գործողությունը (փակել քարտը) և փակել քարտային հաշիվը հետևյալ դեպքերում՝
 - 11.1.1. եթե Քարտապանն ունի քարտի հետ կապված Բանկի նկատմամբ չմարված պարտավորություններ, որոնք արտացոլող քաղվածքը Քարտապանի կողմից ստանալու օրվանից անցել է 30 (երեսուն) օր և ավել,
 - 11.1.2. եթե Քարտապանն ունի Բանկի նկատմամբ այլ չմարված պարտավորություններ,
 - 11.1.3. ՀՀ օրենսդրությամբ և Բանկի հիմնական պայմաններով նախատեսված այլ դեպքերում:
- 11.2. Քարտը փակելիս այդ քարտի բոլոր հավելյալ քարտերը ևս փակվում են:
- 11.3. Քարտի փակման դեպքում Քարտապանը պետք է քարտը, ինչպես նաև քարտային փաթեթը (առկայության դեպքում) վերադարձնի Բանկ:
- 11.4. Բանկի նախաձեռնությամբ քարտը փակելու դեպքում Բանկը կարող է պահանջել Քարտապանից մարել քարտի հետ կապված Բանկի նկատմամբ բոլոր պարտավորությունները:
- 11.5. Քարտապանը կարող է միակողմանիորեն դադարեցնել քարտի գործողությունը և փակել քարտային հաշիվը՝ այդ մասին նախապես գրավոր ծանուցելով Բանկին և մարելով քարտի հետ կապված Բանկի նկատմամբ ունեցած պարտավորություններն ամբողջությամբ:
- 11.6. Հավելյալ քարտը կարող է փակվել ինչպես Հիմնական քարտապանի, այնպես էլ Հավելյալ քարտապանի կողմից:
- 11.7. Քարտի և (կամ) քարտային փաթեթի գործողությունը վաղաժամկետ դադարելու դեպքում գանձված սպասարկման վճարը չի վերադարձվում:
- 11.8. Քարտի փակումը չի դադարեցնում քարտի հետ կապված Քարտապանի՝ Բանկի նկատմամբ ձևավորված պարտավորությունները՝ ներառյալ հաշվարկված տոկոսները և տուժանքները:
- 11.9. Քարտապանը պարտավոր է մարել նաև քարտով կատարված այն գործարքների արդյունքում ձևավորված պարտավորությունները, որոնք կատարվել են նախքան քարտի փակումը, սակայն վճարման համար Բանկ են ներկայացվել քարտի փակումից հետո:
- 11.10. Քարտի փակումից հետո 3 (երեք) աշխատանքային օր հետո քարտով կատարված բոլոր գործարքների ձևակերպումից հետո քարտին դրական մնացորդի առկայության դեպքում Բանկը փոխանցում է մնացորդի գումարը Քարտապանի՝ Բանկում ունեցած այլ հաշվին ստորև նշված հերթականությամբ՝ ըստ հաշվի առկայության՝
 - 11.10.1. նույն արժույթով ընթացիկ հաշվին,
 - 11.10.2. նույն արժույթով այլ քարտային հաշվին,
 - 11.10.3. ՀՀ դրամով ընթացիկ հաշվին,
 - 11.10.4. ՀՀ դրամով այլ քարտային հաշվին,
 - 11.10.5. այլ արտարժույթային ընթացիկ հաշվին,
 - 11.10.6. այլ արտարժույթային քարտային հաշվին:

Իսկ եթե Քարտապանը Բանկում այլ հաշիվ չունի, ապա քարտային հաշվի հետագա սպասարկումն իրականացվում է՝ համաձայն Բանկի ընթացիկ հաշիվների սպասարկման համար սահմանված սակագների, և հաշիվը փակվում է, երբ հաշվի մնացորդը զրոյանում է: