

Правила и условия использования и обслуживания платежных карт ЗАО «Америабанк»

Основные понятия

Банк – ЗАО «Америабанк»

Основные условия – основные условия банковского обслуживания физических лиц, основные условия банковского обслуживания юридических лиц Банка

Тарифы Банка – тарифы Банка для физических лиц, тарифы Банка для корпоративных клиентов, тарифы платежных карт, тарифы таможенных карт, тарифы бизнес-карт Банка, условия выдачи и обслуживания подарочных карт Банка, а также тарифы и условия, утвержденные Банком в рамках проводимых карточных кампаний и совместных карточных проектов

Платежная карта (далее также «карта») – платежный инструмент международных платежных систем VISA, MasterCard или системы «Армениян Карт» (далее ArCa), выпущенный Банком. Банк также выпускает бесконтактные карты. Если на карте имеется символ бесконтактной оплаты (см. ниже¹), то карта позволяет осуществлять безналичные платежи в любой точке мира, где платежные терминалы принимают подобные платежи.

Держатель карты – физическое лицо старше 14 (Четырнадцать) лет, а также юридическое лицо или частный предприниматель, пользующийся платежной картой Банка или обратившийся в Банк, чтобы получить карту

Дополнительная карта – карта, привязанная к основной карте, которая выпускается на основании заявки Держателя карты (Основного держателя) на имя основного Держателя карты или третьего лица (Держателя дополнительной карты) и предусмотрена для осуществления операций за счет средств на карточном счете основной карты

Стикер – Visa Pay Sticker – бесконтактная карта Visa, привязанная к основной карте (Visa, Mastercard, ArCa, за исключением подарочных карт, таможенных карт ArCa и бизнес-карт). Стикер выпускается на основании заявки Держателя карты (Основного держателя) на имя основного Держателя карты или третьего лица (Держателя дополнительной карты) и предусмотрен для осуществления операций за счет средств на карточном счете основной карты.

Карточный счет – банковский счет, привязанный к карте, который открывается на имя Держателя карты и обслуживается в соответствии с Основными условиями Банка и настоящими Условиями

Система онлайн-платежей ArCa – система создания и ведения виртуальных карт, выпускаемых платежной системой ArCa, и осуществления онлайн-платежей, доступная посредством сайта www.arca.am

Персональный идентификационный номер (далее PIN-код) – код Держателя карты, используемый для идентификации последнего при осуществлении операций в случаях, предусмотренных правилами карточных платежных систем

Одноразовый пароль (далее ОТП) – одноразовый пароль, отправляемый в СМС-сообщении на номер мобильного телефона, представленный Держателем карты Банку в письменной форме, который используется Держателем карты для генерации PIN-кода и активации карты. PIN-код может быть установлен на банкомате любого банка, являющегося членом платежной системы, обслуживающей данную карту, если банкомат оснащен необходимым программно-аппаратным решением.

Пароль – код, генерируемый и предоставляемый клиенту в установленном Банком порядке для идентификации Держателя карты и используемый Держателем карты для получения информации о карте и карточном счете, создания виртуальной карты в системе онлайн-платежей ArCa, обращения в Банк по телефону в установленных Банком случаях по вопросам, связанным с обслуживанием Карты, а также в прочих случаях, определенных Банком и платежной системой ArCa

Код CVV/CVC – код на обратной стороне карты, идентифицирующий Держателя карты и используемый для онлайн-расчетов

Торгово-сервисное предприятие – торгово-сервисное предприятие, в том числе предоставляющие услуги или занимающееся торговлей онлайн, товары или услуги которого можно оплатить картой

Банкомат – внутриофисное или наружное устройство самообслуживания для осуществления финансовых операций



POS-терминал – электронное устройство, предусмотренное для осуществления безналичных платежей в торгово-сервисных предприятиях или операций по обналичиванию и безналичных платежей с использованием банковской карты на территории банка

Операция – поручение Держателя карты Банку на осуществление операции с прямым или косвенным использованием карты

Авторизация – предоставляемое Банком подтверждение или разрешение на совершение операции

Дата совершения операции – фактический день совершения операции

Дата учета операции – фактический день проводки операции по карточному счету на основании предъявления операции к учету платежной системой, обслуживающей карту, или осуществления поручения, представленного Держателем карты

Stop-лист – международный список карт, операции с использованием которых могут быть осуществлены исключительно на основании авторизации

Платежный лимит – лимит, установленный для осуществления операций по карте в размере совокупности доступного остатка на карточном счете и кредитной линии, в том числе овердрафта

Перерасход – сумма, использованная сверх платежного лимита, включая суммы комиссий, списанные Банком в соответствии с тарифами Банка, являющаяся обязательством Держателя карты к Банку

Карточный пакет – набор услуг, предусмотренных тарифами Банка и предоставляемых Банком в дополнение к некоторым картам

Баллы лояльности – баллы, накапливаемые на карте физического лица в соответствии с условиями программы лояльности, которые можно использовать, чтобы воспользоваться некоторыми услугами Банка или получить скидку в 100% на комиссию за обслуживание по некоторым продуктам

Выписка – отчет, предоставляемый Банком Держателю карты и содержащий информацию об операциях по карточному счету (включая основную и дополнительные карты и стикер)

В письменной форме, письменно – метод представления Держателем карты авторизованного подписанного поручения/информации или поручения, представленного в иной форме, заранее оговоренной между Держателем карты и Банком и эквивалентной подписи Держателя карты (интернет/мобильный/телефонный банкинг и пр.), **или иным способом электронной связи, приемлемым для Банка и обеспечивающим возможность идентификации**

РА – Республика Армения

Зарплатный проект – специальные тарифы и условия предоставления и обслуживания карт и прочих банковских услуг, предоставляемых сотрудникам работодателя, получающим зарплату через Банк

Замораживание – ограничение возможности распоряжения картой/карточным счетом или средствами на них

1. Общие положения

- 1.1. Правила и условия использования и обслуживания платежных карт Банка (далее «Условия») регулируют порядок взаимоотношений между Банком и Держателем карты в процессе выпуска и обслуживания карт Банком, определяя правила использования карты.
- 1.2. Банк предоставляет Карту клиенту на основании заявки-договора, заполненной в утвержденной Банком форме (далее «Заявка-договор»), которой клиент подтверждает принятие Условий.
- 1.3. Поручения Держателя карты на изменение условий, изначально указанных в Заявке-договоре, представляются в Банк в утвержденной Банком форме. Исключения составляют изменения, которые согласно Условиям не могут быть осуществлены в течение действия карты. После вступления данных поручений в силу все предыдущие поручения в связи с изменением условий Заявки-договора утрачивают силу. В контексте настоящих Условий все поручения, представляемые в связи с Заявкой-договором, и отмеченные условия включают все будущие изменения и дополнения.
- 1.4. Настоящие Условия действуют параллельно Основным условиям Банка, причем взаимоотношения, не регулируемые Условиями, регулируются Основными условиями, тарифами Банка, документами, содержащими договорные отношения между Банком и Держателем карты, и законодательством РА, а в случае, если взаимоотношения не регулируются законодательством РА – то обычаями деловой практики.

- 1.5. Условия, тарифы и/или договоры, определенные Банком для отдельных видов карт, карточных акций, совместных карточных проектов, действуют в дополнение к настоящим Условиям и могут содержать положения и/или ограничения, отличные от содержащихся в настоящих Условиях.
- 1.6. Банк может осуществлять страхование карт определенных видов. Процедура страхования, а также порядок и условия получения страхового возмещения определяются «Условиями страхования карт» Банка, действующими в дополнение к настоящим Условиям.
- 1.7. Движение денежных средств по карте, в том числе кредитных средств (зачисление, списание), использование наличных и безналичных средств регулируется Условиями и правилами платежных систем ArCa, VISA и MasterCard.
- 1.8. Для учета оборота по карте и дополнительным картам (при наличии) Банк ведет карточный счет.
- 1.9. Карточный счет открывается на имя основного Держателя карты.
- 1.10. Карточный счет может быть открыт в драмах РА, долларах США или евро.
- 1.11. **За исключением карт, предоставляемых в рамках зарплатных проектов**, для получения карты необходимо иметь в Банке текущий счет в драмах РА.
- 1.12. Карта действительна до последнего дня месяца, указанного на ней (включительно).
- 1.13. Карта является собственностью Банка и должна быть возвращена по первому требованию.
- 1.14. Использование карты в незаконных целях запрещено.
- 1.15. Банк не несет ответственность за убытки, понесенные Держателем карты вследствие карточных операций, осуществленных с нарушением правил и требований, содержащихся в Условиях, а также предоставления и использования информации о карточных операциях, ОТП, PIN-кода, пароля, информации, указанной на Карте (номер Карты, код CVV/CVC, срок действительности) третьими лицами, или раскрытия указанной информации третьим лицам.
- 1.16. В случае предоставления Держателю карты карточного пакета Банк имеет право без предварительного уведомления Держателя карты предоставить персональные данные последнего (имя, фамилия/наименование, дата рождения, данные удостоверения личности, контактные данные) компании, предоставляющей услуги, входящие в карточный пакет.
- 1.17. Держатель карты (за исключением держателей подарочных и бизнес-карт) является участником программы «Айо» (AYO) (далее «Программа»), в рамках которой держателям карты возвращается часть средств от суммы безналичного платежа, осуществленного в торгово-сервисных предприятиях, сотрудничающих в рамках Программы (кэшбэк). Программа осуществляется ООО «Бест Кард» в соответствии с «Правилами участия в программе AYO», размещенными на сайте ООО «Бест Кард» (www.ayocard.am). Согласно настоящим Условиям Держатель карты дает свое согласие на присоединение к «Правилам участия в программе AYO», которые являются публичной офертой. Принимая настоящие Условия, Держатель карты одновременно акцептует данную оферту.
- 1.18. По всем вопросам, связанным с Картой, Держатели карты могут обращаться по круглосуточной телефонной линии (+374-10) 56 11 11.
- 1.19. По истечении срока действия карты Банк перевыпускает карту в соответствии с тарифами и условиями, действующими в Банке на данный момент, за исключением случаев, когда за 10 (Десять) дней до истечения срока действия карты Держатель карты письменно уведомляет Банк о своем намерении отказаться от карты, или карта заблокирована, или Держатель карты имеет перед Банком задолженность, вытекающую из использования карты, или Банк принял решение не перевыпускать карту.
- 1.20. В течение срока действия карты Держатель карты может по своему усмотрению сменить PIN-код через банкомат, имеющий соответствующую функцию. Для смены PIN -кода необходимо ввести действующий и новый PIN-коды. При вводе PIN-кода следует соблюдать правила безопасности Банка, опубликованные на сайте Банка или иным образом представленные Держателю карты.
- 1.21. Если Держатель карты забыл PIN-код, он может представить в Банк инструкцию на соответствующей форме Банка и самостоятельно установить новый PIN, используя ОТП, или же повторно заказать карту в соответствии с тарифами Банка.
- 1.22. Для надлежащей идентификации Держателя карты как пользователя на сайте Банка может потребоваться ввод данных карт, выпущенных ЗАО «Америабанк», т.е. Держатель карты должен правильно заполнить требуемые данные карты и ввести одноразовый пароль, который будет отправлен на номер мобильного телефона, ранее предоставленный Держателем карты Банку. После завершения идентификации указанным образом Держатель карты получит

возможность заполнять кредитные заявки, представлять документы, указывать предпочитаемые условия кредита и получать кредиты.

2. Предоставление карты

- 2.1. Карта и PIN-код предоставляются Держателю карты в отдельных запечатанных конвертах, за исключением случаев установки PIN-кода с использованием OTP. В данном случае после получения карты Держатель карты самостоятельно устанавливает PIN-код в порядке, предусмотренном пунктом 2.4 Условий.
- 2.2. Карта и PIN-код предоставляются Держателю карты способом, заранее оговоренным между последним и Банком. **В случае перевыпуска карты PIN-код подлежит установке Держателем карты в соответствии с пунктом Еггг! Reference source not found. настоящих Условий.** В случае перевыпуска карт, карта и PIN-код **(в случае если невозможно установить PIN-код согласно пункту 2.4 по техническим причинам, или если Держатель карты заранее представил заявку не предоставления PIN-кода)** предоставляются Держателю карты способом, ранее согласованным между Банком и Держателем карты, если последний не представил Банку иное поручение, заполнив соответствующую форму, утвержденную Банком.
- 2.3. Процесс предоставления карты и PIN-кода (если последний не подлежит установке с использованием OTP) Держателю карты занимает 2 (Два) рабочих дня со дня подачи заявления Держателем карты в случае передачи карты на территории головного офиса или какого-либо из ереванских подразделений Банка, и 7 рабочих дней в случае передачи карты на территории за пределами Еревана. В случаях, предусмотренных тарифами Банка, карта может быть предоставлена ранее указанных сроков. В случае доставки карты курьерской или почтовой службой срок доставки зависит от условий компании, предоставляющей услуги доставки.
- 2.4. При установке PIN-кода Держателем карты в процессе выполнения инструкций банкомата по активации карты Держателю карты отправляется СМС-сообщение, содержащее OTP, на номер мобильного телефона, заранее предоставленный Банку в письменной форме. Держатель карты должен ввести полученный OTP в соответствующее поле на экране банкомата, после чего может установить PIN-код самостоятельно. Если Держатель карты указал использование OTP как предпочтительный способ получения PIN-кода, данный способ получения PIN-кода не может быть изменен.
- 2.5. Сразу по получении карты и PIN-кода (если последний не подлежит установке с использованием OTP) Держатель должен проверить целостность конверта, наличие карты и PIN-кода в конверте, соответствие карты заявке, а также правильность информации, указанной на карте. Если Держатель карты обнаружит какие-либо несоответствия, а также в случае невозможности успешной установки PIN-кода с использованием OTP, в том числе, если OTP не был получен в предусмотренные сроки, Держатель карты обязан незамедлительно уведомить об этом Банк. В случае если Держатель карты не получает карту в течение 60 (Шестьдесят) дней со дня заказа или перевыпуска карты, Банк имеет право закрыть карту и уничтожить ее.
- 2.6. В случае доставки карты и PIN-кода курьерской/почтовой службой карта и PIN-код отправляются через две разные компании, **если иное не оговорено между Банком и Держателем карты.**
- 2.7. Банк взимает возмещение расходов по доставке карты и PIN-кода в соответствии с тарифами Банка.
- 2.8. Если доставка карты и/или PIN-кода по указанному Держателем адресу оказалась невозможной, Карта и PIN-код возвращаются в Банк и хранятся до востребования.
- 2.9. В случае если карта и PIN-код были доставлены Держателю почтовой/курьерской службой, для активации карты необходимо позвонить в Банк. Банк имеет право закрыть Карту, если она не была активирована в течение 6 (Шесть) месяцев после доставки.
- 2.10. Карта активируется в течение следующих сроков:
 - 2.10.1. в случае передачи карты на территории Банка: в течение 1 (Один) рабочего дня по получении карты и PIN-кода Держателем карты
 - 2.10.2. в случае доставки карты почтовой/курьерской службой: в течение 1 (Один) рабочего дня после того, как Держатель карты связался с Банком для активации карты и был надлежащим образом идентифицирован Банком
 - 2.10.3. в случае установки PIN-кода с использованием OTP: после успешного завершения установки PIN-кода через банкомат Держателем карты

- 2.11. Срок действия карт определен **согласно тарифам Банка**. Срок действия дополнительных карт, выпущенных с привязкой к каждому отдельному виду карты, согласовывается со сроками данного вида карты **согласно тарифам Банка**.

3. Правила использования карты. Правила безопасности

- 3.1. Сразу по получении карты Держатель карты обязан поставить свою подпись на обратной стороне карты, в специально предусмотренном для этой цели поле. Отсутствие подписи или ее несоответствие подписи предъявителя карты является законным основанием для отказа в обслуживании карты или ее конфискации.
- 3.2. При установке нового PIN-кода Держателем карты предпочтительно установить по возможности сложный пароль. Рекомендуется избегать использования следующих друг за другом или повторяющихся цифр.
- 3.3. Карта может быть использована в банкоматах, пунктах выдачи наличных, торгово-сервисных предприятиях и прочих устройствах, на экранах которых или на прилегающей территории отображается следующая информация:
- 3.3.1. типы возможных операций (выдача наличных средств, зачисление средств, коммунальные платежи и пр.),
- 3.3.2. а также логотип платежной системы, обслуживающей данную карту (ArCa, VISA, MasterCard и пр.).
- 3.4. Все риски, связанные с использованием карты, OTP, PIN-кода и пароля, несет Держатель карты.
- 3.5. Запрещается передавать карту, OTP, PIN-код или пароль прочим лицам. Держатель карты обязан предпринять все меры предосторожности, чтобы карта, OTP, PIN-код, пароль и информация, указанная на карте, не были видны третьим лицам и не стали доступными им иным способом.
- 3.6. Нельзя записывать PIN-код или OTP на карте или хранить его вместе с картой.
- 3.7. При проведении карточных операций следует вводить PIN-код лишь в том случае, если для осуществления операции с данным видом карты посредством используемого устройства ввод PIN-кода является обязательным условием. При расчетах с использованием карты в интернет-магазинах ввод PIN-кода не требуется. При платежах с помощью бесконтактных карт и стикеров на сумму меньше 20 000 драмов РА или эквивалентную сумму в иной валюте вводить PIN-код не требуется, если в день осуществляется не больше 5 подобных сделок.
- 3.8. Указание (ввод) PIN-кода в интернет-среде (интернет-магазинах) запрещается. Если PIN-код был по ошибке раскрыт, необходимо срочно прекратить операцию и позвонить в Банк для блокировки карты.
- 3.9. При наборе PIN-кода следует удостовериться в том, что PIN-код не виден третьим лицам и скрыт от видеокамеры.
- 3.10. Следует проявлять особую осторожность при оплате картой в центрах досуга и аналогичных местах. Рекомендуется не доверять карту третьим лицам и не допускать ее использование вне поля зрения Держателя карты.
- 3.11. Нельзя пользоваться банкоматами, пунктами выдачи наличных, POS-терминалами и прочими устройствами, которые по мнению Держателя карты вызывают подозрения, или считывающее устройство которых, клавиатура или прорезь для купюр подключены к дополнительным устройствам, проводам, клейким лентам и пр.
- 3.12. При оформлении электронных платежей следует отдавать предпочтение сайтам безопасных электронных платежей (secure-payment website). Наибольший риск представляют интернет-казино и букмекерские сайты.
- 3.13. При вводе неверного PIN-кода три раза подряд карта может быть автоматически заблокирована и/или удержана банкоматом. Карта также может быть удержана банкоматом в случае, если не будет изъята из прорези в течение 20 (Двадцать) секунд после выдачи банкоматом, а также в случае технических неполадок банкомата или повреждения карты.
- 3.14. Если при осуществлении операций с картой банкомат не возвращает карту, и ни на экране, ни в квитанции не отображается сообщение о конфискации карты, необходимо незамедлительно позвонить в Банк и убедиться в том, что карта была заблокирована. В противном случае нужно срочно заблокировать карту.
- 3.15. Для того, чтобы получить карту, удержанную банкоматом, необходимо обратиться в Банк. Удержанная карта возвращается Держателю в следующие сроки со дня удержания:
- 3.15.1. 2 (Два) рабочих дня, если банкомат находится на территории головного офиса Банка или какого-либо из ереванских филиалов
- 3.15.2. 4 (Четыре) рабочих дня, если банкомат находится в городах, в которых имеется филиал Банка
- 3.15.3. 10 (Десять) рабочих дней, если банкомат находится на территории, где Банк не имеет филиалов

3.15.4. Если карта была удержана банкоматом других армянских банков, карта будет предоставлена Держателю в течение **4 (Четыре) рабочих дней с момента** ее получения от соответствующего банка.

В случае если Держатель карты не забирает карту в течение 30 (Тридцать) дней со дня ее удержания, Банк имеет право закрыть карту и уничтожить ее.

3.16. Банк не несет ответственность за прямые или косвенные убытки, которые Держатель карты может понести вследствие сбоя работы банкоматов или отказа в обслуживании карты в пунктах обналичивания и торгово-сервисных предприятиях, за исключением случаев, когда подобная ответственность предусмотрена законом, в частности, одновременно присутствуют следующие обстоятельства:

3.16.1. Имеется вина Банка

3.16.2. Сбой работы/отказ в обслуживании произошел в рабочие часы Банка

3.16.3. Клиент посетил головной офис и/или филиал Банка, однако ему было отказано в предоставлении наличных средств, имеющихся на карте, или их части

Причем, ответственность Банка ограничивается фактическим (прямым) ущербом, причиненным клиенту.

3.17. В случае незаконного использования карты или при угрозе возникновения подобной ситуации Держатель карты обязан незамедлительно уведомить об этом Банк и заблокировать карту.

3.18. По желанию Держателя карты Банк отправляет Держателю карты SMS-сообщения о сделках по карте для повышения безопасности карточных операций. За услугу SMS-оповещения взимается комиссия в соответствии с тарифами Банка. С согласия Основного держателя SMS-сообщение о сделках по карте может быть отправлено также держателю дополнительной карты. Использование услуги SMS-оповещения значительно повышает шансы предотвращения несанкционированного использования карты, так как получив короткое сообщение о подозрительной операции, Держатель карты может немедленно известить об этом Банк и предупредить дальнейшее незаконное использование карты.

3.19. В случае использования услуги SMS-оповещения, а также в случае доступа к другим видам услуг Банка (в том числе USSD) посредством мобильного телефона Держатель карты обязан незамедлительно известить Банк об изменении номера мобильного телефона, зарегистрированного в Банке. Если информация об операциях Держателя карты стала доступной третьим лицам вследствие неуведомления Банка об изменении номера мобильного телефона Держателем карты, подобное обстоятельство не будет рассматриваться как разглашение банковской тайны Банком. Банк не несет ответственности, если информация, хранящаяся в мобильном телефоне Держателя карты или получаемая с его использованием, становится известной кому-либо вследствие доступа к телефону третьими лицами.

3.20. Держатель карты может самостоятельно осуществить доступные настройки карты (используя средства самообслуживания или прочие каналы дистанционного банкинга (SMS, USSD, интернет/мобильный банкинг)), которые Банк и расчетно-платежная организация, обслуживающая данный вид карты, будут рассматривать как письменное поручение Держателя карты.

3.21. При получении SMS-сообщения о сделке необходимо обязательно проверить сумму и статус операции (выполнено, отклонено и пр.) В случае несогласия с операцией Держатель карты обязан незамедлительно уведомить об этом Банк, а при необходимости – заблокировать карту.

3.22. Для повышения безопасности онлайн-платежей при осуществлении расчетов на сайтах, содержащих пометку VBV/Secure code, Держатель карты обязан вводить одноразовый код, который при каждой сделке будет отправляться соответственно или по номеру Держателя карты, **зарегистрированному в Банке, или на адрес электронной почты или иным способом (включая токен, мобильное приложение и пр.), в зависимости от того, что применимо.** Банк не несет ответственность, если Держатель карты не получил **пароль** по техническим или прочим причинам, не имеющим отношения к деятельности Банка, приведшим к срыву операции.

3.23. Для повышения безопасности использования карты Банк имеет право в одностороннем порядке изменить порядок осуществления карточных операций и/или авторизации, установив в качестве обязательного требования для выполнения операции применение идентификационных кодов (одноразовых паролей и пр.), которые могут быть отправлены Банком по номеру, **зарегистрированному в Банке**, на электронную почту Держателя карты или иным способом (включая токен, мобильное приложение и пр.), **в зависимости от того, что применимо.**

3.24. С целью обеспечения безопасности карты в любое время в течение срока действия карты Держатель карты может установить для карточных операций ограничения по видам операций и/или их географическому охвату. Ограничения

могут применяться только в отношении авторизуемых операций. **В случае перевыпуска карты ранее установленные ограничения не распространяются на новую карту, и Держатель карты должен повторно установить их для перевыпущенной карты, заполнив соответствующую форму, утвержденную Банком.**

- 3.25. Из соображений безопасности Банк имеет право запретить или ограничить операции по картам в странах с высоким уровнем риска.
- 3.26. Банк имеет право по своему усмотрению приостановить обслуживание карточных операций при наличии веских подозрений в несанкционированном использовании карты. Банк возобновляет обслуживание карты после получения достаточных сведений или разъяснений о законности и подлинности операций.
- 3.27. В случае закрытия карты (досрочного или по истечении срока действия) Держатель карты обязан вернуть карту Банку. Если по каким-либо причинам Держатель карты не может вернуть карту, которую имеет при себе, необходимо уничтожить карту, разрезав на части поперек магнитной полосы и чипа. Банк не несет ответственность за карточные операции, осуществленные вследствие невозврата карты Банку.

4. Утеря, кража или мошенническое использование карты

- 4.1. В случае утери, кражи или мошеннического использования карты (или подобного подозрения) Держатель карты обязан незамедлительно уведомить об этом Банк или процессинговый центр ArCa одним из нижеперечисленных способов:
 - 4.1.1. позвонив по телефонному номеру, указанному на карте
 - 4.1.2. позвонив по круглосуточному номеру Банка + 374 10 56 11 11
 - 4.1.3. позвонив по номеру процессингового центра ArCa +374 10 59 22 22
 - 4.1.4. посредством электронной почты Банка на адрес cardsupport@ameriabank.am
 - 4.1.5. посетив любой из филиалов Банка в операционные часы Банка
- 4.2. Получив уведомление об утере, краже или мошенническом использовании карты (или наличии такого подозрения), Банк блокирует карту **в течение не более 15 минут с момента получения данной информации.**
- 4.3. Устное уведомление об утере, краже или мошенническом использовании карты (или наличии такого подозрения) должно быть подтверждено в письменной форме в разумные сроки. Банк считается уведомленным надлежащим образом с момента письменного уведомления.
- 4.4. До уведомления Банка об утере, краже или мошенническом использовании карты (или наличии такого подозрения) и **блокировки карты Банком в срок, указанный в пункте 4.2,** ответственность за операции, осуществленные с использованием карты, несет Держатель карты.
- 4.5. Ответственность за операции, не требующие авторизации (в том числе в интернет-магазинах) и осуществленные после уведомления Банка об утере, краже или мошенническом использовании карты (или наличии такого подозрения), несет Держатель карты. Для оспаривания сделок, совершенных без авторизации, Банк вносит карту в Stop-лист на основании соответствующей заявки Держателя карты в сроки, предусмотренные правилами данной платежной системы. За услугу взимается комиссия в соответствии с тарифами Банка.
- 4.6. Держатель карты обязан возместить Банку расходы, потери и убытки, понесенные Банком вследствие не уведомления об утере, краже или мошенническом использовании карты (или наличии такого подозрения), а также использования карты третьими лицами до уведомления Банка.
- 4.7. В случае утери, кражи или мошеннического использования карты (или наличии такого подозрения) рекомендуется заказать новую карту. Если Держатель карты желает продолжить использование подобной карты, следует представить в Банк заявление о разблокировке карты. В данном случае ответственность за возможные потери и убытки, вытекающие из использования карты, несет Держатель карты.

5. Карточные операции

- 5.1. Держатель карты может осуществлять следующие виды операций, если условиями, тарифами и/или договорами Банка для отдельных видов карт не предусмотрены определенные ограничения:
 - 5.1.1. зачисление наличных средств на карту посредством банкоматов с функцией приема наличных или на территории Банка
 - 5.1.2. снятие наличных средств посредством банкоматов с функцией выдачи наличных средств или POS-терминалов

- 5.1.3. перевод средств посредством банкоматов, банков, систем дистанционного банкинга и системы онлайн-платежей ArCa
- 5.1.4. оплата товаров и услуг в торгово-сервисных предприятиях безналичным способом (в том числе онлайн)
- 5.2. Наличные средства, зачисленные на карточный счет в кассе Банка, а также переводы на карту со счетов в Банке (за исключением карточных счетов) как правило активируются на карте в течение до 10 (Десять) минут (при условии отсутствия технических или программных неполадок в процессинговом центре ArCa). Как правило, на карточном счете средства активируются также в течение до 10 (Десять) минут.
- 5.3. Наличные средства, зачисленные на карточный счет посредством платежных терминалов, как правило активируются на карте в течение до 5 (Пять) минут (при условии отсутствия технических или программных неполадок в процессинговом центре ArCa).
- 5.4. Наличные средства, зачисленные на карточный счет посредством банкоматов, как правило активируются на карте в течение до 5 (Пять) минут (при условии отсутствия технических или программных неполадок в процессинговом центре ArCa), а на карточном счете – в течение следующего рабочего дня.
- 5.5. Переводы с карты на карту посредством банкоматов или системы онлайн-платежей ArCa как правило активируются на карте в течение до 5 (Пять) минут (при условии отсутствия технических или программных неполадок в процессинговом центре ArCa), а на карточном счете – в течение следующего рабочего дня.
- 5.6. Переводы на основании платежных поручений, представленных Держателем карты, выполняются в сроки, предусмотренные тарифами Банка.
- 5.7. Переводы с карточного счета и из других банков активируются на счете как правило в следующие сроки:
 - 5.7.1. до 12:30 текущего рабочего дня, если перевод был получен Банком до 11:00 того же рабочего дня
 - 5.7.2. до 16:30 текущего рабочего дня, если перевод был получен Банком до 15:00 того же рабочего дня
 - 5.7.3. до 18:30 текущего рабочего дня, если перевод был получен Банком в промежутке с 15:00 до 17:00 того же рабочего дня
- 5.8. В случае зачисления наличных средств на карту посредством банкоматов с функцией приема наличных, сумма операции активируется на карте **в течение 5 (Пять) минут**. Учет операции на счете как правило осуществляется на следующий рабочий день. С помощью банкоматов с функцией приема наличных можно пополнить счет любой карты, выпущенной платежной системой ArCa.
- 5.9. Возможности и ограничения банкоматов с функцией приема наличных, в частности валюта, номинал принимаемых банкнот и пр., определяются компанией, обслуживающей банкомат, и/или платежной системой. Как правило, подобные сведения размещаются на банкомате.
- 5.10. При снятии наличных средств из банкомата сумма операции сразу же вычитается со счета, а учет операции обычно проводится в следующие сроки:
 - 5.10.1. на следующий рабочий день в случае операций, совершенных в системе ArCa
 - 5.10.2. в течение 2-3 рабочих дней в случае операций, совершенных вне системы ArCa
- 5.11. Банк не несет ответственность за потери и убытки, которые может понести Держатель, если сумма станет доступной на карте/**карточном счете** со сбоем или запозданием **или будет учтена на карточном счете с запозданием**, в том числе, но не только, по следующим причинам: в случае технических неполадок или **сбоев и/или отсрочки, задержки или невыполнения необходимых действий третьими лицами, в том числе платежными и расчетными системами. Ввиду указанных обстоятельств возможно также**, что суммы транзакций, совершенных в первый рабочий день каждого месяца, будут активированы на карте позже предусмотренных сроков.
- 5.12. Максимальный суточный лимит снятия наличных средств и максимальное количество операций по обналичиванию картой определены тарифами Банка. Для снятия наличных средств сверх определенного лимита необходимо представить Банку соответствующее заявление, **в результате изучения которого Банк принимает решение об увеличении лимита снятия наличных средств или отклонении заявки.**
- 5.13. Максимальная сумма одной операции по снятию наличных средств из банкомата армянских банков составляет 500 000 (Пятьсот тысяч) драмов РА.
- 5.14. Банк имеет право по своему усмотрению приостановить осуществление операций с картой (заблокировать карту), а также **заморозить карточный счет или зачисленную сумму** в следующих случаях:

- 5.14.1. если **в результате проведенного мониторинга или из других источников** Банк имеет информацию или основания для подозрения о вероятности мошеннических операций с картой
- 5.14.2. если Держатель карты имеет задолженность перед Банком
- 5.14.3. **если у Банка есть информация или подозрения в том, что денежные средства были переведены или зачислены на карту или карточный счет Держателя карты в рамках серии транзакций, связанных с возможным мошенничеством, или в рамках отдельной подобной транзакции. В данном случае сумма, зачисленная на карту, может быть заморожена на срок до 120 дней.**
- 5.14.4. в прочих случаях, предусмотренных Основными условиями Банка
- 5.15. Банк осуществляет разблокировку заблокированной карты на основании письменного заявления Держателя карты в тот же рабочий день, когда было получено заявление, если иное не предусмотрено настоящими Условиями и Основными условиями Банка. Карта, заблокированная по инициативе Банка, будет разблокирована или **разморожена** в тот же рабочий день, когда будут устранены основания для ее блокировки или **замораживания (в том числе на основании информации, представленной Держателем карты)**, если иное не предусмотрено настоящими Условиями и Основными условиями Банка.
- 5.16. В случае блокировки карты расчет и взимание комиссий по обслуживанию карты не прекращаются.
- 5.17. Любая операция, идентифицированная как операция, осуществленная Держателем карты, является ответственностью Держателя карты.
- 5.18. Карточная операция и возврат денежных средств в результате аннулирования сделки являются отдельными операциями и отражаются в выписке со счета.
- 5.19. Держатель карты может получить копии документов, подтверждающих операции с картой, в соответствии с тарифами Банка.

6. Комиссии и платежи

- 6.1. За обслуживание карты взимаются комиссии, предусмотренные тарифами Банка, если иное не предусмотрено соглашением между Банком и Держателем карты.
- 6.2. Первая комиссия за обслуживание карты взимается при заказе карты, а все последующие – с периодичностью, предусмотренной тарифами Банка, в виде аванса.
- 6.3. Если клиент использует карту и пользуется другими услугами в рамках зарплатного проекта работодателя, утвержденного Банком, то к данной карте и другим банковским услугам применяются льготные условия и тарифы, установленные для данного зарплатного проекта, включая их дальнейшие изменения, осуществляемые в согласованном порядке и случаях.
- 6.4. Если Держатель карты больше не получает зарплату через Банк или увольняется по каким-либо причинам, Банк вправе полностью или частично прекратить применение **специальных** тарифов и условий к карте и другим банковским услугам, предоставляемым в рамках зарплатного проекта, и с этого момента применять действующие тарифы и условия карты и прочих банковских услуг, или прочие льготные или специальные тарифы, применяемые к картам, услугам или **Держателю карты** по усмотрению Банка.
- 6.5. Если совершение карточных операций и списание комиссий за обслуживание приводят к превышению платежного лимита, на карточном счете формируется перерасход. В подобных случаях Банк взимает пеню за перерасход в соответствии с тарифами Банка.
- 6.6. Плата за обслуживание карты и прочие комиссии, предусмотренные тарифами Банка, в том числе сумма перерасхода на карточном счете и пеня, суммы обязательств взимаются Банком в безакцептном порядке, без соответствующего платежного поручения со стороны Держателя карты. Первоначально сумма списывается с карточного счета, в случае отсутствия средств на карточном счете – **с текущих или сберегательных счетов Держателя карты в Банке (в том числе в другой валюте), а в случае отсутствия средств на указанных счетах – с прочих карточных счетов Держателя карты (в том числе в другой валюте).** При этом Держатель карты обязан обеспечить на своих банковских счетах **в Банке** наличие достаточной суммы для осуществления выплат. **Если валюта обязательства отличается от валюты дебетуемого счета, комиссии за выпуск, обслуживание, перевыпуск или предоставление карты, предусмотренные согласно Тарифам карт, взимаются с осуществлением конвертации по среднему обменному курсу ЦБ РФ, сформировавшемуся на валютном рынке для данной валюты. Все платежи, связанные с**

транзакциями по карте/карточному счету, конвертируются по курсу, действующему в Банке для данной валюты на данный момент.

- 6.7. После возврата суммы аннулированной операции торгово-сервисным предприятием Банк зачисляет полученную сумму на карточный счет, удержав сборы за аннулирование сделки (при наличии). Независимо от факта и сроков возврата платежа, Держатель карты обязан уплатить Банку всю задолженность перед Банком, сформировавшуюся в результате совершенной операции.
- 6.8. Банк не несет ответственность за комиссии торгово-сервисных предприятий, списанные с карточного счета Держателя карты за определенные услуги.

7. Конвертация валюты

- 7.1. Карточные операции можно осуществлять как в валюте карточного счета, так и в другой валюте.
- 7.2. Для учета операций, совершенных в валюте, отличной от валюты карточного счета, Банк конвертирует сумму сделки в валюту карточного счета.
- 7.3. **При осуществлении на территории Армении платежей в драмах РА с использованием валютных карт, сумма сделки конвертируется в валюту карты следующим образом:**

Валюта карты	Валюта сделки	Конвертация
Доллар США/Евро	Драм РА	В случае зачисления средств конвертация драмов РА в валюту карты осуществляется по среднему обменному курсу валюты карты , сформировавшемуся на валютном рынке на данный момент и опубликованному Центральным банком РА + 2%, а в день учета операции - по курсу продажи валюты карты , установленному Банком на банковский день, предшествующий дате учета операции.
Доллар США/Евро	Драм РА	В случае списания средств конвертация драмов РА в валюту карты осуществляется по среднему обменному курсу валюты карты , сформировавшемуся на валютном рынке на данный момент и опубликованному Центральным банком РА - 2%, а в день учета операции - по курсу покупки валюты карты , установленному Банком на банковский день, предшествующий дате учета операции.

- 7.4. Банк не несет ответственность за убытки, которые может понести Держатель карты в результате курсовой разницы при конвертации суммы сделки в валюту карточного счета.
- 7.5. В процессе осуществления международных операций с оплатой картами, выпущенными Банком, валюта сделки конвертируется в валюту карты следующим образом:

Валюта карты	Валюта сделки	Конвертация
Драм РА/Доллар США/Евро	Валюта карты	Если валюта сделки и валюта карты совпадают, конвертация не осуществляется.
Драм РА /Евро	Доллар США	Валюта сделки конвертируется в валюту карты по обменному курсу, установленному Банком на банковский день, предшествующий дате учета операции ² , причем, при исходящих операциях конвертация осуществляется по курсу продажи, а при входящих операциях – по курсу покупки.
Драм РА	Евро	Валюта сделки конвертируется в доллар США платежными системами VISA или MasterCard по обменному курсу VISA или MasterCard (в случае карт VISA конвертация в доллары США осуществляется по курсу: обменный курс платежной системы VISA + 2% для исходящих операций и обменный курс платежной системы VISA - 2% для входящих операций), после чего доллары США конвертируются в валюту карты по обменному курсу Банка на банковский день, предшествующий дате учета операции, причем, при исходящих операциях конвертация осуществляется по курсу продажи, а при входящих операциях – по курсу покупки.
Доллар США	Евро	Валюта сделки конвертируется в доллар США платежными системами VISA или MasterCard по обменному курсу VISA или MasterCard (в случае карт VISA конвертация в доллары США осуществляется по курсу: обменный курс

² Для всех указанных валют Банк устанавливает курсы купли и продажи.

		платежной системы VISA + 2% для исходящих операций и обменный курс платежной системы VISA - 2% для входящих операций)
Доллар США / Евро	Драм РА	Валюта сделки конвертируется в доллар США платежными системами VISA или MasterCard по обменному курсу VISA или MasterCard (в случае карт VISA конвертация в доллары США осуществляется по курсу: обменный курс платежной системы VISA + 2% для исходящих операций и обменный курс платежной системы VISA - 2% для входящих операций), после чего доллары США конвертируются в валюту карты по обменному курсу Банка на банковский день, предшествующий дате учета операции, причем, при исходящих операциях конвертация осуществляется по курсу продажи, а при входящих операциях – по курсу покупки.
Драм РА / Доллар США / Евро	Прочая валюта	Валюта сделки конвертируется в доллар США платежными системами VISA или MasterCard (в случае карт VISA конвертация в доллары США осуществляется по курсу: обменный курс платежной системы VISA + 2% для исходящих операций и обменный курс платежной системы VISA - 2% для входящих операций), после чего доллары США конвертируются в валюту карты по обменному курсу Банка на день, предшествующий дате учета операции, причем, при исходящих операциях конвертация осуществляется по курсу продажи, а при входящих операциях – по курсу покупки.

8. Выписки со счета

- 8.1. **Банк предоставляет Держателю карты выписку способом, предусмотренным законодательством РА и/или согласованным с Держателем карты, в сроки, предусмотренные законодательством РА.** Выписка может не быть предоставлена в случаях, определенных законодательством РА.
- 8.2. Отсутствие возражений по поводу выписки со стороны Держателя карты в течение 30 (Тридцать) дней после даты выписки считается согласием Держателя карты с информацией, содержащейся в выписке. В случае если в течение указанного периода Держатель карты оспаривает содержание выписки в письменной форме, Банк предоставляет обоснованный ответ в течение 90 (Девяносто) дней со дня получения протеста. Возражения, представленные Держателем карты после указанного периода, рассматриваются в порядке, предусмотренном законодательством РА, правилами систем ArCa, VISA и MasterCard и/или внутренними правовыми актами Банка.

9. Оспаривание операций

- 9.1. При несогласии с карточными операциями или наличии возражений Держатель карты может представить Банку соответствующее заявление в формате, определенном Банком, не позднее, чем в течение 30 (Тридцать) дней со дня получения выписки. Вместе с заявлением необходимо представить документы, связанные с оспариваемой операцией, а по требованию Банка – также другие сведения и документы.
- 9.2. После аннулирования операции в торгово-сервисном предприятии Держатель карты может представить Банку заявление о несогласии с операцией, если сумма аннулированной операции не была возвращена в сроки, определенные торгово-сервисным предприятием, или в следующие сроки:
- 9.2.1. 10 дней после аннулирования сделок, совершенных на территории Армении
- 9.2.2. 30 дней после аннулирования сделок, совершенных за пределами Армении
- 9.3. Банк не несет ответственность за сделки, совершенные Держателем карты с использованием карты, однако готов оказать содействие Держателю карты для разрешения проблемы в пределах своих возможностей. В случае, если проблема не была разрешена, Держатель карты не освобождается от своих обязательств перед Банком.
- 9.4. Оспаривание операции, совершенной в торгово-сервисном предприятии, не является жалобой против Банка или претензией-требованием к Банку, и участие Банка в разрешении проблемы ограничивается исключительно посредничеством и содействием.
- 9.5. Если в результате оспаривания карточной операции выясняется, что операция была совершена Держателем карты или является следствием нарушения правил использования карты Держателем, Банк взимает с Держателя карты комиссию, предусмотренную тарифами Банка.
- 9.6. Ответ на заявление о несогласии с операцией предоставляется Банком в следующие сроки:

- 9.6.1. в течение 40 (Сорок) дней со дня получения заявления в случае операций, совершенных в платежной системе ArCa, за исключением случая, предусмотренного пунктом 9.7.
 - 9.6.2. в течение 60 (Шестьдесят) дней со дня получения заявления в случае операций, совершенных в международных платежных системах
 - 9.6.3. в течение 10 (Десять) рабочих дней со дня получения заявления в случае оспаривания операций по зачислению или снятию наличных средств посредством банкоматов Банка (банкомат не выдал наличные средства, однако сумма была списана с карточного счета, или наличные средства были внесены на счет, однако остаток на карточном счете не увеличился)
- 9.7. В случае оспаривания платежей, осуществленных бесконтактным способом, Банк компенсирует сумму, списанную со счета Держателя карты, в течение 5 (Пять) дней после получения соответствующего заявления от Держателя карты.

10. Дополнительная карта

- 10.1. Держатель основной карты может обратиться в Банк для получения дополнительной карты, привязанной к основной карте, как на свое имя, так и на имя третьего лица.
- 10.2. Тип дополнительной карты может отличаться от типа основной карты, однако по своей категории дополнительная карта не может быть выше основной карты. Дополнительная карта может быть также выпущена в форме бесконтактного стикера.
- 10.3. В случае кредитных карт дополнительно предоставляются исключительно кредитные карты.
- 10.4. Для дополнительных карт отдельный пароль не требуется. Операции с дополнительной картой, требующие предоставление пароля, осуществляются Держателем основной карты с указанием пароля основной карты.
- 10.5. Для активации дополнительной карты, доставленной почтовой/курьерской службой, Держатель основной карты должен связаться с Банком и подтвердить получение карты и PIN-кода в порядке, предусмотренном настоящими Условиями.
- 10.6. Учет операций с дополнительной картой ведется по карточному счету основной карты.
- 10.7. Общая сумма сделок с основной и дополнительной картами не может превышать платежный лимит основной карты.
- 10.8. Держатель основной карты может установить месячный платежный лимит для каждой дополнительной карты.
- 10.9. Все обязательства, сформировавшиеся в результате использования основной и дополнительной карт, являются обязательствами Держателя основной карты.
- 10.10. По истечении срока действия дополнительной карты карта перевыпускается Банком в порядке, предусмотренном настоящими Условиями. Перевыпущенная карта может быть предоставлена Держателю дополнительной карты без уведомления Держателя основной карты.
- 10.11. Держатель дополнительной карты обязан уведомить Банк в случае смерти, нетрудоспособности, неплатежеспособности или банкротства Держателя основной карты и не использовать дополнительную карту, будучи осведомленным о подобных обстоятельствах.
- 10.12. Со стикером можно осуществлять операции с использованием технологии Visa Pay Wave в любой точке мира, где принимаются бесконтактные платежи, а также в пунктах обслуживания, где прием и обслуживание бесконтактных платежей и стикеров технически возможно. Стикеры не предусмотрены для онлайн платежей и не предназначены для прикрепления к внешней поверхности предметов (включая телефоны и т. д.), имеющих специальную защитную металлическую (радиоэкранированную) часть.

11. Закрытие карты

- 11.1. Банк имеет право прекратить действие карты (закрыть карту) и закрыть карточный счет в порядке, предусмотренном настоящими Условиями и утвержденными внутренними правовыми актами Банка, в следующих случаях:
 - 11.1.1. Держатель карты имеет задолженность перед Банком, вытекающую из использования карты, которая не была оплачена в течение 30 (Тридцать) и более дней со дня получения выписки, отражающей данную операцию
 - 11.1.2. Держатель карты имеет другие неоплаченные обязательства перед Банком
 - 11.1.3. в случае смерти или банкротства Держателя карты, на основании соответствующего обоснованного уведомления

- 11.1.4. в прочих случаях, предусмотренных Условиями, Основными условиями Банка и законодательством РА
- 11.2. При закрытии карты все дополнительные карты, привязанные к данной карте, закрываются.
- 11.3. В случае закрытия карты Держатель карты обязан вернуть карту и карточный пакет (при наличии) Банку.
- 11.4. В случае закрытия карты по инициативе Банка Банк может потребовать от Держателя карты погашения всех обязательств, вытекающих из использования карты.
- 11.5. Держатель карты может прекратить действие карты и закрыть карточный счет в одностороннем порядке, заранее письменно уведомив об этом Банк и погасив все обязательства, вытекающие из использования карты.
- 11.6. Дополнительная карта может быть закрыта как по инициативе Держателя дополнительной карты, так и Держателя основной карты.
- 11.7. В случае досрочного прекращения действия карты и/или карточного пакета уплаченные комиссии возврату не подлежат.
- 11.8. С закрытием карты обязательства Держателя карты перед Банком, в том числе начисленные проценты и пени, сформировавшиеся в результате использования карты, не прекращаются.
- 11.9. Держатель карты также обязан погасить задолженность по операциям, совершенным до закрытия карты, однако представленным Банку к оплате после закрытия.
- 11.10. При наличии положительного остатка на карточном счете после оформления всех карточных операций через 3 рабочих дня после закрытия карты Банк переводит остаток на счете на другие счета Держателя карты в Банке в следующем порядке (в зависимости от наличия указанного счета):
- 11.10.1. на текущий счет в валюте карты
 - 11.10.2. на другой карточный счет в валюте карты
 - 11.10.3. на текущий счет в драмах РА
 - 11.10.4. на другой карточный счет в драмах РА
 - 11.10.5. на другой валютный счет
 - 11.10.6. на другой карточный валютный счет
- Если у Держателя карты нет других счетов в Банке, карточный счет в дальнейшем обслуживается согласно тарифам Банка для текущих счетов и закрывается после обнуления остатка на счете.
-