

Информационный справочник по платежным картам

Срок действия и вид карты устанавливаются в соответствии со следующей таблицей:

MasterCard Business/ Visa Business (AMD, USD, EUR)	Таможенная карта ArCa
4 года	2 года
Чип/лента	Лента
Дебетовая-кредитная	Дебетовая-кредитная

Срок действия дополнительных карт, выпущенных с привязкой к каждому отдельному виду карты, согласовывается со сроками данного вида карты.

Цель карты: оплата представительских, командировочных и прочих расходов юридических лиц

Тарифы и условия выпуска и использования карты

MasterCard Business/VISA Business			
Валюта карточного счета	Драм РА	Доллар США	Евро
1. Заявка должна быть подана не позднее 14:00 банковского дня. Услуга действительна исключительно при заказе карты в ереванских отделениях банка.	3 000 драмов РА	3 000 драмов РА	3 000 драмов РА
2. Дневной лимит снятия наличных средств	3 000 000 драмов РА	10 000 долларов США	10 000 евро
3. Максимальное количество операций по снятию наличных средств	10	10	10
4. Снятие наличных средств			
а) в банкоматах Амераибанка	0.1%	0.1 %	0.1 %
б) в кассах филиалов Амераибанка, в том числе через POS-терминалы	0,2%, минимум 1 000 драмов РА,	0,4%, минимум 1 000 драмов РА,	0,4%, минимум 1 000 драмов РА,
в) в других банкоматах и пунктах выдачи наличных, кроме банкоматов ЗАО «Эйч-Эс-Би-Си Банк Армения»	1.5%	1.5%	1.5%
г) в банкоматах ЗАО «Эйч-Эс-Би-Си Банк Армения»	0.1%	0.1%	0.1%
5. Безналичные операции	Бесплатно	Бесплатно	Бесплатно
6. Обслуживание карты	1 500 драмов РА ежемесячно/ 15 000 драмов РА в год	1 500 драмов РА ежемесячно/ 15 000 драмов РА в год	1 500 драмов РА ежемесячно 15 000 драмов РА в год

При снятии более 3 миллионов драмов РА с карточного счета в драмах РА комиссия не взимается.

1. Запрещается передавать карту, OTP, PIN-код или пароль прочим лицам, записывать PIN-код или OTP на карте или хранить его вместе с картой. 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.

- 1.1 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.
- 1.2 При наборе PIN-кода следует удостовериться в том, что PIN-код не виден третьим лицам и скрыт от видеокамеры.
- 1.3 Процесс предоставления новых и повторно выпущенных карт 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 предоставления карты на территории головного офиса или какого-либо из ереванских подразделений Банка, и 7 рабочих дней в случае предоставления карты на территории за пределами Еревана. В случае доставки карты курьерской или почтовой службой срок доставки зависит от условий компании, предоставляющей услуги доставки.
- 1.4 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.
- 1.5 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.
- 1.6 Все риски, связанные с использованием карты, OTP-кода, PIN-кода и пароля, несет Держатель карты.
- 1.7 Нельзя записывать PIN-код или OTP-код на карте или хранить его вместе с картой.
- 1.8 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 использованием бесконтактных карт и стикеров на сумму меньше 10 000 драмов РА или эквивалентную сумму в иной валюте вводить PIN-код не требуется, если в день осуществляется не более 5 подобных сделок.
- 1.9 При наборе PIN-кода следует удостовериться в том, что PIN-код не виден третьим лицам и скрыт от видеокамеры.
- 1.10 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.
- 1.11 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.
- 1.12 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 в виде SMS-сообщения на мобильный телефон Держателя карты по номеру, зарегистрированному в Банке. Банк не несет ответственность, если Держатель карты не получил SMS-сообщение по техническим или прочим причинам, не имеющим отношения к деятельности Банка, приведшим к срыву операции.
- 1.13 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 кодовых слов (одноразовых паролей и пр.), которые могут быть отправлены Банком на мобильный

телефон, электронную почту Держателя карты или иным способом (включая онлайн банкинг, мобильное приложение и пр.).

- 1.14 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 и действительны в течение периода, установленного Держателем карты.
- 1.15 Из соображений безопасности Банк имеет право запретить или ограничить операции по картам в странах с высоким уровнем риска.
- 1.16 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. 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.
- 1.17 При получении SMS-сообщения о сделке обязательно проверьте сумму и статус сделки (выполнено, отклонено и пр.) В случае несогласия с операцией Держатель карты обязан незамедлительно уведомить об этом Банк, а при необходимости – заблокировать карту.
- 1.18 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.
- 1.19 Банк не несет ответственность за убытки, понесенные Держателем карты вследствие карточных операций, осуществленных с нарушением правил и требований, содержащихся в настоящем справочнике, а также предоставления и использования информации о карточных операциях, OTP, PIN-кода, пароля, информации, указанной на Карте (номер Карты, код CVV/CVC, срок действительности) третьими лицами, или раскрытия указанной информации третьим лицам.
- 1.20 При вводе неверного PIN-кода три раза подряд карта может быть автоматически заблокирована и/или удержана банкоматом.
- 1.21 Банк имеет право по своему усмотрению приостановить осуществление операций с картой (заблокировать карту) в следующих случаях:
 - а) если Банк имеет информацию или основания для подозрения о вероятности мошеннических операций с картой
 - б) если Держатель карты имеет задолженность перед Банком
 - в) в прочих случаях, предусмотренных Основными условиями Банка
- 1.22 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.
- 1.23 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.

- 1.24 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 в тот же рабочий день, когда будут устранены основания для ее блокировки, если иное не предусмотрено настоящими Условиями и Основными условиями Банка.
- 1.25 Держатель карты может самостоятельно осуществить доступные настройки карты (используя средства самообслуживания или прочие каналы дистанционного банкинга (SMS, USSD, интернет/мобильный бандинг)), которые Банк и расчетно-платежная организация, обслуживающая данный вид карты, будут рассматривать как письменное поручение Держателя карты.
- 1.26 Если решение по запросу на возврат платежа положительное (сумма подлежит возврату), Контактное лицо уведомляет клиента о возврате суммы сделки в течение 1 (Один) рабочего дня, и процесс завершается.
- 1.27 Если на момент получения заявки на возврат платежа взаимозачет суммы не был произведен, то в течение соответствующего срока проверяется также статус сделки. Контактное лицо сообщает клиенту о статусе сделки и дальнейшем процессе, и если сделка не была осуществлена (взаимозачет суммы не был произведен в течение соответствующего срока), процесс завершается. Если решение по запросу на возврат платежа отрицательное, и выяснилось, что сделка была осуществлена клиентом или является результатом небрежности последнего, то Операционная служба в течение 1 (Один) рабочего дня удерживает плату, предусмотренную тарифами Банка, со счета клиента.
- 1.28 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.
- 1.29 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:
- а) 10 дней после аннулирования сделок, совершенных на территории Армении
 - б) 30 дней после аннулирования сделок, совершенных за пределами Армении
- 1.30 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.
- 1.31 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.
- 1.32 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.
- 1.33 Ответ на заявление о несогласии с операцией предоставляется Банком в следующие сроки:
- а) в течение 40 (Сорок) дней со дня получения заявления в случае операций, совершенных в платежной системе ArCa
 - б) в течение 60 (Шестьдесят) дней со дня получения заявления в случае операций, совершенных в международных платежных системах
 - в) 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)

- 1.34 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:
- а) Имеется вина Банка
 - б) Сбой работы/отказ в обслуживании произошел в рабочие часы Банка
 - в) Клиент посетил головной офис и/или филиал Банка, однако ему было отказано в предоставлении наличных средств, имеющихся на карте, или их части
- 1.35 При этом, ответственность Банка ограничивается фактическим (прямым) ущербом, причиненным клиенту.
- 1.36 Банк не несет ответственность за потери и убытки, которые может понести Держатель карты вследствие активации средств на карте с перебоем или запозданием. В частности, в случае технических сбоев, а также в первый рабочий день каждого месяца активация средств на счете может потребовать больше времени.
- 1.37 В случае утери/кражи карты, в том числе удержания карты банкоматом банка-эмитента или другого банка, сотрудник Контактного центра сообщает клиенту по телефону об удержанной карте, ее местонахождении и уточняет у клиента предпочитаемое место получения карты. Удержанная карта подлежит возврату в течение 3 рабочих дней после передачи изъятой карты обслуживающим подразделениям (3 попытки связаться с клиентом). Для того, чтобы получить карту, удержанную банкоматом, необходимо обратиться в Банк. Удержанная карта возвращается Держателю в следующие сроки со дня удержания:
- а) 2 (Два) рабочих дня, если банкомат находится на территории головного офиса Банка или какого-либо из ереванских филиалов
 - б) 4 (Четыре) рабочих дня, если банкомат находится в городах, в которых имеется филиал Банка
 - в) 10 (Десять) рабочих дней, если банкомат находится в городах РА, в которых Банк не имеет филиалов
 - г) Если карта была удержана банкоматом других армянских банков, карта будет предоставлена Держателю в день получения от соответствующего банка.
- 1.38 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.
- 1.39 При оформлении электронных платежей следует отдавать предпочтение сайтам безопасных электронных платежей (secure-payment website). Наибольший риск представляют интернет-казино и букмекерские сайты. Все риски, связанные с использованием карты, OTP-кода, PIN-кода и пароля, несет Держатель карты. Из соображений безопасности Банк имеет право запретить или ограничить операции по картам в странах с высоким уровнем риска. Контактное лицо сообщает клиенту о рисках, связанных с разблокировкой и использованием карты, которая была заблокирована по причине утери, кражи или мошеннического использования и советует клиенту перевыпустить карту.
- В случае утери, кражи или мошеннического использования карты Держатель карты обязан незамедлительно уведомить об этом Банк или процессинговый центр ArCa одним из нижеперечисленных способов:
- а) позвонив по телефонному номеру, указанному на карте
 - б) позвонив по круглосуточному номеру Банка + 374 10 56 11 11
 - в) позвонив по номеру процессингового центра ArCa +374 10 59 22 22

- г) посредством электронной почты Банка на адрес cardsupport@ameriabank.am
- д) посредством системы «Интернет-Банк» в рабочие часы Банка
- е) посетив головной офис или любой из филиалов Банка в операционные часы Банка

1.40 Сразу после получения заявки на заказ карты, заверенной клиентом, контактное лицо предоставляет клиенту Правила и условия использования и обслуживания платежных карт. Если клиент желает получить их в электронной форме (в том числе по дистанционным каналам связи, позволяющим идентифицировать клиента), то Правила и условия использования и обслуживания платежных карт отправляются клиенту по указанным каналам или на адрес электронной почты клиента, зарегистрированный в Банке.

- 1.41 В случае закрытия карты Держатель карты обязан вернуть карту и карточный пакет (при наличии) Банку.
- 1.42 В случае закрытия карты по инициативе Банка Банк может потребовать от Держателя карты погашения всех обязательств, вытекающих из использования карты.
- 1.43 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.
- 1.44 Дополнительная карта может быть закрыта как по инициативе Держателя дополнительной карты, так и Держателя основной карты.
- 1.45 В случае досрочного прекращения действия карты и/или карточного пакета плата за обслуживание возврата не подлежит.
- 1.46 С закрытием карты обязательства Держателя карты перед Банком, в том числе начисленные проценты и пени, сформировавшиеся в результате использования карты, не прекращаются.
- 1.47 Держатель карты также обязан погасить задолженность по операциям, совершенным до закрытия карты, однако представленным Банку к оплате после закрытия.
- 1.48 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):
 - а) на текущий счет в валюте карты
 - б) на другой карточный счет в валюте карты
 - в) на текущий счет в драмах РА
 - г) на другой карточный счет в драмах РА
 - д) на другой валютный счет
 - е) на другой 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.

- 1.49 При отсутствии обязательств к Банку и/или Республике Армения, карта закрывается максимум в течение следующего дня после подачи заявки на закрытие карты. При этом, при наличии средств на карте на момент закрытия Вы можете перевести данные средства на другой банковский счет или снять их со счета в течение максимум 7 дней.

С момента предъявления заявки и ее обработки Банком обслуживание платежной карты, в том числе удержание комиссии за обслуживание или прочих текущих комиссий прекращается, однако закрытие платежной карты не освобождает клиента от выполнения обязательств, принятых до закрытия платежной карты.

1.50 Срок действия и валюты карт

MasterCard Business/ Visa Business (AMD, USD, EUR)	Таможенная карта ArCa
4 года	2 года

1.51 Для пользования банковскими услугами открытие счета в драмах РА обязательно. Таможенная карта предназначена для организаций-импортеров и таможенных брокеров для обеспечения процесса выплаты таможенных пошлин и налогов без лишних хлопот при отсутствии достаточных наличных средств. Цель карты: оплата представительских, командировочных и прочих расходов юридических лиц

1.52

Предоставление выписок, информационных материалов и копий документов	
Предоставление выписки со счета, копии выписки или других документов, хранящихся в электронной форме и имеющих давность до одного года	Бесплатно
Предоставление выписки со счета или копии выписки давностью более 1 года, а также предоставление других документов, хранящихся в электронной форме	5 000 драмов РА, включая НДС, за каждую годовую выписку по каждому счету

1.53 СПОСОБЫ ПОЛУЧЕНИЯ ИНФОРМАЦИИ

- посредством системы «Интернет-Банк»
- лично на территории Банка
- по электронной почте (отправка на указанный адрес электронной почты)
- посредством курьера (отправка на указанный адрес)

Сведения и документы, необходимые для открытия счета, вклада, получения платежной карты или аренды сейфовой ячейки в ЗАО «Америабанк» (далее «Банк»)

Account opening required documents

Посредством дистанционных каналов связи Банка (Интернет-Банк/Мобайл Банкинг), а также на момент подписания заявки-договора на заказ карты - посредством услуги Телефонного Банкинга (система дистанционного обслуживания посредством телефонной связи) на основной номер телефона клиента, зарегистрированного в Банке, отправляется пароль из 8 знаков, с помощью которого клиент может осуществлять следующее:

- а) текущее обслуживание счета
- б) блокировка/разблокировка карты
- в) оспаривание сделок
- г) изменение лимитов и ограничений на сделки
- д) заказ и перевыпуск платежной карты
- е) закрытие карты

С целью комплексного изучения клиентов, определенных законом РА «О борьбе с отмыванием денег и финансированием терроризма», Банк может потребовать представления дополнительных документов и прочих сведений, руководствуясь принципом «Знай своего клиента» («Know your customer»), а также задать дополнительные вопросы во время устной коммуникации (при наличии подобного требования).

Договоры, соглашения, заключенные Банком, сотрудничество или членство в определенных организациях могут оказать прямое воздействие на потребителей (например, в соответствии с соглашением, заключенным с США на основании закона США «О налогообложении иностранных счетов» (Foreign Account Tax Compliance Act (FATCA), Банк может осуществить сбор дополнительной информации для выяснения, являетесь ли вы налогоплательщиком США).

Только Служба обслуживания корпоративных клиентов Департамента корпоративного и инвестиционного банкинга уполномочена открывать счета для организаций, учрежденных в иностранных государствах (в том числе юридических лиц, объединений без статуса юридического лица, международных организаций).