



**«Բիբլոս Բանկ Արմենիա» ՓԲԸ քարտերի
տրամադրման, օգտագործման և պահպանման
հիմնական կանոններ**

Հաստատված է
«Բիբլոս Բանկ
Արմենիա» ՓԲ
ընկերության
տնօրինության
26/06/2024թ
թիվ 24
որոշմամբ

Հիմնական հասկացություններ

Բանկ՝ «Բիբլոս Բանկ Արմենիա» ՓԲԸ:

Պայմանագիր՝ «Բանկային հաշվի բացման և վարման պայմաններ»:

Քարտ՝ Բանկի կողմից թողարկված միջազգային MasterCard և տեղական ArCa վճարահաշվարկային համակարգերի վճարային գործիք:

Թվային քարտ՝ Առանց ֆիզիկական կրիչի թողարկվող վիրտուալ քարտ, որը Քարտապանին հասանելի է մոբայլ բանկինգ համակարգում, և որի միջոցով հնարավոր է իրականացնել անկանխիկ քարտային գործարքներ:

Քարտապան՝ Բանկի հետ կնքված պայմանագրի հիման վրա քարտից օգտվելու իրավունք ունեցող անձ:

Քարտային հաշիվ՝ Պայմանագրի հիման վրա Քարտապանի անունով բացված և քարտին կցված բանկային հաշիվ:

Հավելյալ քարտ՝ Հիմնական Քարտապանի քարտային հաշվին և հիմնական քարտին կից տրամադրված քարտ, որը Հիմնական Քարտապանի դիմումի համաձայն թողարկվում է իր կամ երրորդ անձի անունով: Հավելյալ քարտից օգտվելու պայմանները սահմանվում են Բանկի և Հիմնական Քարտապանի կողմից:

PIN կոդ՝ անհատական նույնականացման համար, որը կիրառվում է քարտապանի կողմից քարտային վճարահաշվարկային համակարգերի կանոններով նախատեսված դեպքերում:

OTP (մեկանգամյա օգտագործման գաղտնաբառ)՝ Քարտապանի կողմից Բանկին նախապես տրամադրված հեռախոսահամարին SMS հաղորդագրությամբ ուղարկվող մեկանգամյա գաղտնաբառ, որն օգտագործվում է համապատասխան հնարավորությամբ հագեցած բանկոմատների միջոցով Քարտապանի կողմից քարտի PIN կոդ ստեղծելու և քարտն ակտիվացնելու համար:

CVV/CVC կոդ՝ քարտի դարձերեսին նշված եռանիշ կոդ, որը կիրառվում է ինտերնետային միջավայրում կատարված գործարքների ժամանակ Քարտապանին նույնականացնելու համար:

Գաղտնաբառ՝ Քարտապանի կողմից սահմանված և Քարտապանին նույնականացնող ծածկագիր, որը կիրառվում է Քարտապանի կողմից հեռախոսակապով՝ քարտի և քարտային հաշվի վերաբերյալ Բանկի միջոցով տեղեկատվության ստացման և որոշակի գործառնությունների իրականացման համար:

Բանկոմատ կամ ԱԳՄ (ավտոմատ գանձման մեքենա)՝ ինքնասպասարկման էլեկտրոնային ծրագրատեխնիկական սարք, որի միջոցով հնարավոր է իրականացնել կանխիկ և անկանխիկ գործառնություններ և ստանալ ֆինանսական տեղեկատվություն՝ օգտագործելով քարտը:

Առյուծի/սպասարկման կետ՝ առևտրի և/կամ ծառայությունների մատուցման կետ, որն ընդունում է քարտը որպես վճարային միջոց իր կողմից վաճառվող ապրանքների և/ կամ մատուցվող ծառայությունների դիմաց:

POS տերմինալ՝ Էլեկտրոնային սարք, որը նախատեսված է առևտրի/սպասարկման կետում քարտով անկանխիկ վճարում կատարելու կամ բանկի տարածքում քարտով կանխիկացման գործառնություն կատարելու համար:

Գործարք՝ քարտով և/կամ քարտային հաշվով կատարված դրամական միջոցների շարժ (կանխիկ և անկանխիկ), որն իրականացվում է սույն, ինչպես նաև MasterCard և ArCa վճարահաշվարկային համակարգերի կողմից սահմանված պայմանների և կանոնների համաձայն:

Հավաստագրում (ավտորիզացիա)՝ վճարային քարտով գործառնությունների կատարման համար Բանկի կողմից տրվող թույլատվություն:

Օնլայն գործարք՝ քարտով կատարված գործարք, որն իրական ժամանակում հավաստագրվում է Բանկի կողմից:

Օֆլայն գործարք՝ քարտով կատարված գործարք, որի կատարման համար չի պահանջվում Բանկի հավաստագրումը:

Գործարքի կատարման օր՝ քարտով գործարքի կատարման փաստացի օր:

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

Քաղվածք՝ քարտային հաշվով կատարված գործառնությունների վերաբերյալ Բանկի կողմից Քարտապանին տրամադրվող հաշվետվություն:

Վճարային սահմանաչափ՝ քարտով գործառնությունների իրականացման համար սահմանված սահմանաչափ:

1. Քարտի տրամադրման պայմաններ

- 1.1. Քարտը հանդիսանում է Բանկի սեփականությունը և կարող է ցանկացած պահի հետ կանչվել կամ կասեցվել (ներառյալ քարտով կատարված գործարքները) վերջինիս կողմից:
- 1.2. Քարտային սակագները («Բանկային Ծառայությունների Սակագները») և պայմանները նախապես ներկայացվում են Քարտապանին:
- 1.3. Սույն պայմանները կարգավորում են նաև Թվային քարտերի տրամադրման, օգտագործման և պահպանման հիմնական կանոններ, այնքանով, որքանով կիրառելի են Թվային քարտերի նկատմամբ: Թվային քարտը պարունակում է բոլոր տվյալները, ինչ ֆիզիկական կրիչով քարտը, այն է՝ քարտի համար, Քարտապանի անուն, CVV/CVC կոդ, վավերության ժամկետ: Թվային քարտի համար չի կիրառվում PIN կոդ:
- 1.4. Քարտային հաշվի դրական մնացորդի վրա տոկոսներ չեն հաշվարկվում, բացառությամբ այն դեպքերի, երբ Բանկն իր հայեցողությամբ որոշում է կայացնում տոկոսներ վճարելու վերաբերյալ:
- 1.5. Քարտը թողարկվում է Քարտապանի կամ նրա կողմից լիազորված ներկայացուցչի գրավոր դիմումի համաձայն:
- 1.6. Քարտապանի քարտին կից բացվում է քարտային հաշիվ, որով արտացոլվում են քարտով իրականացված գործարքների ելքագրումները և մուտքագրումները: Քարտը և քարտային հաշիվը բացվում են հետևյալ արժույթներով՝ ՀՀ դրամ, ԱՄՆ դոլար կամ եվրո:
- 1.7. Քարտը և PIN կոդը (բացառությամբ OTP-ի միջոցով PIN կոդի ձևավորման տարբերակի) քարտապանին տրամադրվում են Բանկի մասնաճյուղում, հաճախորդին նույնականացնելուց հետո, առանձին փակ ծրարներով՝ քարտի պատվիրման/վերաթողարկման դիմումը ներկայացնելուց հետո 3 (երեք) աշխատանքային օրվա ընթացքում:
- 1.8. Քարտի և PIN կոդի ծրարները ստանալուց անմիջապես հետո Քարտապանը պետք է ստուգի դրանց պարունակությունը (քարտի և PIN կոդի առկայությունը), համապատասխանությունը քարտի պատվիրման/վերաթողարկման դիմումում նշված տվյալներին (քարտի տեսակ, անվանում և այլն) և անհամապատասխանության դեպքում անմիջապես տեղեկացնի Բանկի աշխատակցին:
- 1.9. Բանկն ակտիվացնում է քարտը՝ քարտը և PIN կոդը Քարտապանի կողմից ստանալուց հետո 1 (մեկ) աշխատանքային օրվա ընթացքում: OTP-ի կիրառմամբ PIN կոդի ձևավորման դեպքում Քարտապանն ակտիվացնում է քարտը համապատասխան հնարավորությամբ բանկոմատի միջոցով՝ մուտքագրելով հեռախոսահամարին SMS հաղորդագրությամբ ուղարկված մեկանգամյա OTP-ն և հետևելով բանկոմատի էկրանին պատկերված հրահանգներին: Հնարավոր ռիսկերը նվազեցնելու նպատակով խորհուրդ չի տրվում նոր PIN կոդ ընտրելիս սահմանել իրար հաջորդող, կրկնվող (օրինակ՝ 1234, 0000) կամ նմանատիպ արժեքներ: Քարտապանը պետք է

անմիջապես տեղեկացնի Բանկի աշխատակցին OTP-ի միջոցով PIN կոդի սահմանման և քարտի ակտիվացման անհնարինության մասին:

- 1.10. Քարտը տրամադրվում է 3 (երեք) տարով, եթե այլ բան համաձայնեցված չէ Բանկի և Քարտապանի միջև: Քարտի վավերականության ժամկետը դաջված է քարտի վրա: Քարտը վավեր է մինչև քարտի վրա նշված՝ քարտի գործառնության ժամկետի համապատասխան ամսվա վերջին օրը ներառյալ:
- 1.11. Քարտի վավերականության ժամկետի վերջին ամսվա ընթացքում Բանկը կապ է հաստատում Քարտապանի հետ՝ քարտի վերաթողարկման վերաբերյալ ցուցում ստանալու նպատակով: Այն դեպքում, երբ չի հաջողվում կապ հաստատել Քարտապանի հետ, սակայն վերջին 6 (վեց) ամսվա ընթացքում Քարտապանը քարտով կատարել է գործարքներ, կամ քարտային հաշվի մնացորդը 10.000 (տասը հազար) ՀՀ դրամ (կամ համարժեքն արտարժույթով) և ավելին է, Բանկը վերաթողարկում է քարտը: Մնացած դեպքերում քարտի վերաթողարկումը կատարվում է Քարտապանի գրավոր դիմումի համաձայն, եթե.
 - 1.11.1. քարտի տվյալները հայտնի են դարձել այլ անձանց,
 - 1.11.2. քարտը վնասվել է,
 - 1.11.3. Քարտապանը կորցրել կամ մոռացել է PIN կոդը,
 - 1.11.4. Քարտապանը կորցրել է քարտը, ինչպես նաև այլ դեպքերում՝ Բանկի համաձայնությամբ:
- 1.12. Քարտը Բանկի կողմից կարող է չվերաթողարկվել, եթե այն չի համապատասխանում Բանկի ներքին ընթացակարգերով սահմանված պայմաններին՝ բլոկավորված է, քարտային հաշվի նկատմամբ առկա է սահմանափակում/արգելանք, Քարտապանը ունի քարտի հետ կապված չմարված կամ որևէ այլ հիմքով ծագած ժամկետանց պարտավորություններ Բանկի նկատմամբ, ինչպես նաև օրենքով նախատեսված այլ դեպքերում:

2. Քարտի օգտագործման կանոններ

- 2.1. Քարտապանը պարտավոր է հետևել քարտի անվտանգ օտագործման կանոններին և չօգտագործել քարտը անօրինական նպատակներով:
- 2.2. Քարտապանը քարտը ստանալուն պես պետք է ստորագրի քարտի դարձերեսին ստորագրության համար նախատեսված համապատասխան դաշտում: Ստորագրության բացակայությունը կամ դրա անհամապատասխանությունը հիմք է հանդիսանում քարտի սպասարկումը մերժելու և քարտն առգրավելու համար:
- 2.3. Քարտի, OTP-ի, PIN կոդի և քարտի վավերապայմանների (քարտի համար, ժամկետ, CVV կոդ, գաղտնաբառ) գաղտնիության ապահովման և պահպանման պատասխանատվությունը, ինչպես նաև դրանց հետ կապված բոլոր ռիսկերը կրում է Քարտապանը:
- 2.4. Չի թույլատրվում միասին պահել քարտն ու PIN կոդը, գրել PIN կոդը քարտի վրա: Ինչպես նաև չի թույլատրվում պահել քարտի տվյալները՝ մասնավորապես քարտի համարը, PIN կոդը, ժամկետը և CVV կոդը համակարգչում կամ հեռախոսում:

- 2.5. Քարտապանը պետք է անմիջապես բլոկավորի քարտը և տեղեկացնի Բանկին, եթե քարտի տվյալները հայտնի են դարձել այլ անձանց՝ քարտապանի մեղքով կամ այլ պատճառով:
- 2.6. Քարտի PIN կոդը կիրառվում է բանկոմատներով և POS տերմինալներով գործառնություններ իրականացնելու ժամանակ, եթե համապատասխան սարքավորման միջոցով գործարքներ իրականացնելու համար պահանջվում է PIN կոդի պարտադիր մուտքագրում: Պետք է այնպես մուտքագրել OTP կամ PIN կոդը, որ այն տեսանելի չլինի այլ անձանց և չտեսագրվի որևէ այլ սարքի միջոցով:
- 2.7. Ինտերնետ միջավայրում քարտով գործառնություններ կատարելու համար PIN կոդի մուտքագրում չի պահանջվում: Ավելին, արգելվում է ինտերնետային միջավայրում քարտով գործարք կատարելու ժամանակ PIN կոդի մուտքագրումը:
- 2.8. PIN կոդն 3 (երեք) անգամ անընդմեջ սխալ մուտքագրելու արդյունքում քարտը բլոկավորվում է և/կամ առգրավվում (բանկոմատով գործարք կատարելու դեպքում):
- 2.9. Քարտապանը կարող է փոխել PIN կոդը համապատասխան հնարավորությամբ բանկոմատի միջոցով՝ մուտքագրելով գործող PIN կոդը և հետևելով բանկոմատի Էկրանին պատկերված հրահանգներին: Հնարավոր ռիսկերը նվազեցնելու նպատակով խորհուրդ չի տրվում նոր PIN կոդ ընտրելիս սահմանել իրար հաջորդող, կրկնվող (օրինակ՝ 1234, 0000) կամ նմանատիպ արժեքներ:
- 2.10. Քարտապանին չի թույլատրվում բանկոմատից օգտվելու ընթացքում դիմել այլ անձանց կողմից առաջարկվող օգնությանը, եթե անձը սպասարկող մասնաճյուղի աշխատակից չի հանդիսանում:
- 2.11. Քարտապանը պետք է պահանջի, որ առևտրի/սպասարկման կետում POS տերմինալի միջոցով վճարումներն իրականացվեն Քարտապանի ներկայությամբ: Քարտով առևտրի/սպասարկման կետում վճարում կամ Բանկում քարտով կանխիկացման գործարք կատարելու դեպքում Քարտապանը պարտավոր է ստորագրել անդորագրի վրա՝ նախապես ստուգելով կտրոնում նշված գումարի համապատասխանությունն իր կողմից կատարված գործարքի գումարին: Ստորագրությունը կարող է չպահանջվել, եթե գործարքը կատարվում է PIN կոդի մուտքագրման միջոցով: Պետք է պահպանել գործարքի կտրոնը՝ Բանկի կողմից տրամադրվող ամսական քաղվածքի հետ համեմատելու համար:
- 2.12. Չի թույլատրվում օգտվել այն POS տերմինալներից և բանկոմատներից, որոնց քարտ ընթերցող սարքի, ստեղնաշարի կամ այլ մասերին միացված են լրացուցիչ սարքավորումներ, կաչուն ժապավեններ և այլն:
- 2.13. Քարտապանին չի թույլատրվում պատասխանել Բանկի անունից կամ այլ հասցեատերերից Էլեկտրոնային փոստի միջոցով ստացված այն նամակներին, որոնցում պահանջվում է Քարտին վավերապայմանների վերաբերյալ որևէ տեղեկատվություն:
- 2.14. Ինտերնետային միջավայրում գործարքներ կատարելուց առաջ Քարտապանը պետք է ուսումնասիրի կայքի վերաբերյալ առկա տեղեկատվությունը (կայքից գնումների կատարման, ապրանքների առաքման և վերադարձման պայմանների, գործարքի չեղարկման, կայքում կոնտակտային տվյալների առկայության վերաբերյալ և այլն) հավաստիանալու համար, որ կայքը կեղծ չէ:
- 2.15. Քարտապանի կողմից չվավերացված գործարքներն ի հայտ գալու հնարավորությունը նվազագույնի հասցնելու համար Քարտապանը, ինտերնետային միջավայրում գործարքներ

կատարելիս, պետք է նախապատվություն տա MasterCard SecureCode, ArCa Security Pay անվտանգության համակարգերին միացած կայքերին (3D Secure ծառայություն): Նշված անվտանգության համակարգերի և հեռահաղորդակցման օպերատորի միջոցով՝ Քարտապանի կողմից նախապես տրամադրված հեռախոսահամարին ուղարկված SMS հաղորդագրությամբ, Քարտապանը ստանում է մեկանգամյա գաղտնաբառ, որն անհրաժեշտ է գործարքը հաստատելու և ավարտին հասցնելու համար: Ընդ որում՝ հեռահաղորդակցման օպերատորի մոտ ծագած տեխնիկական խնդիրների կամ Բանկի գործունեությամբ չպայմանավորված որևէ այլ պատճառով ուղարկված SMS հաղորդագրություն չստանալու և դրա արդյունքում գործարքի խափանման դեպքում Բանկը որևէ պատասխանատվություն չի կրում:

- 2.16. Քարտապանի ցանկությամբ Բանկն ակտիվացնում է SMS և/կամ USSD ծառայությունները՝ քարտով կատարված գործարքների վերաբերյալ տեղեկատվություն ստանալու և քարտն անմիջապես բլոկավորելու (USSD ծառայություն) համար: SMS հաղորդագրություն ստանալիս Քարտապանը պետք է ստուգի գործարքի գումարը և կարգավիճակը (հաստատված, մերժված), համեմատի կատարված գործարքի հետ, անհամաձայնության դեպքում անմիջապես տեղեկացնի Բանկին և բլոկավորի քարտը: Քարտապանը Բանկում գրանցված հեռախոսահամարի փոփոխության դեպքում պետք է տեղեկացնի Բանկին: Հեռախոսահամարի փոփոխության վերաբերյալ Բանկին չզգուշացնելու արդյունքում քարտով կատարված գործարքի տեղեկատվության այլ անձանց հասանելի դառնալը չի համարվում բանկային գաղտնիքի հրապարակում, և նմանատիպ դեպքերի համար Բանկը պատասխանատվություն չի կրում:
- 2.17. Քարտով կատարված գործարքների վերաբերյալ ընթացիկ տեղեկատվությունը Քարտապանին հասանելի է նաև Բանկի՝ օնլայն բանկինգ ծառայության միջոցով:
- 2.18. Քարտով կատարված ցանկացած կասկածելի գործարք նկատելու դեպքում Քարտապանը պետք է անհապաղ դիմի Բանկ և բլոկավորի քարտը:
- 2.19. Քարտային հաշվի վերաբերյալ քաղվածք ստանալուն պես քարտապանը պարտավոր է ստուգել և համեմատել քաղվածքում արտացոլված գործարքները հաշվետու ժամանակահատվածում կատարված գործարքների անդորագրերի հետ՝ անհամապատասխանության դեպքում դիմելով Բանկ և անհրաժեշտության դեպքում բլոկավորելով քարտը:
- 2.20. Սույն կանոններով սահմանված պայմանների խախտման արդյունքում առաջացած ռիսկերի, ինչպես նաև ուղղակի կամ անուղղակի հասցված վնասների համար Բանկը Քարտապանի նկատմամբ պատասխանատվություն չի կրում:
- 2.21. Անվտանգության նկատառումներից ելնելով՝ Բանկն իրավունք ունի իր հայեցողությամբ, առանց քարտապանին նախապես ծանուցելու, արգելել կամ սահմանափակել քարտով գործարքների կատարումը և/կամ բլոկավորել քարտը: Կասկածելի գործարքների վերաբերյալ Բանկը կարող է լրացուցիչ տեղեկատվություններ և փաստաթղթեր պահանջել Քարտապանից՝ նախքան գործարքի հավաստագրումը:
- 2.22. Անվտանգության նկատառումներից ելնելով քարտապանը կարող է որոշակի ժամանակահատվածի համար սահմանափակել քարտով կատարվող գործարքներն ըստ գումարի մեծության, գործարքի տեսակի և այլ չափորոշիչների:

3. Քարտի կորստի (գողության, զեղծարարության, առգրավման,) դեպքում ձեռնարկվող քայլերն ու բլոկավորման 7 ապաբլոկավորման կանոնները

- 3.1. Քարտի կորստի (գողության) և զեղծարարության կասկածի դեպքում քարտապանը պարտավոր է անմիջապես բլոկավորել քարտը, այնուհետև գրավոր դիմել Բանկ՝ քարտը վերաթողարկելու կամ փակելու համար:
- 3.2. Քարտապանը կարող է բլոկավորել քարտը՝
 - Byblos Mobile հավելվածի միջոցով,
 - USSD ծառայության միջոցով,
 - աշխատանքայն օրերին ժամը 9:00 – 18:00 դիմելով Բանկի մասնաճյուղ կամ գանգահարելով Բանկ (+37460) 616100 հեռախոսահամարով:
- 3.3. Բանկը բլոկավորում է քարտն ահազանգ ստանալուց և/կամ կասկածելի գործարք հայտնաբերելուց հետո 5-ից 15 (հինգից տասնհինգ) րոպեների ընթացքում: Մինչև քարտի կորստի (գողության), զեղծարարության մասին Բանկին տեղեկացնելը քարտով կատարված գործարքների համար պատասխանատվությունը կրում է Քարտապանը:
- 3.4. Բանկը կարող է բլոկավորել քարտը, եթե.
 - 3.4.1. Քարտապանը նման խնդրանքով դիմել է Բանկ,
 - 3.4.2. Բանկը քարտով կատարված կասկածելի/զեղծարար գործարքներ է հայտնաբերել,
 - 3.4.3. Քարտապանը Բանկի նկատմամբ ունի չմարած պարտավորություններ:
- 3.5. Բանկն ապաբլոկավորում է քարտը 1 (մեկ) աշխատանքային օրվա ընթացքում, եթե՝
 - 3.5.1. Առկա է Քարտապանի գրավոր դիմումը և գանձվել է ապաբլոկավորման համար Բանկի սակագներով սահմանված միջնորդավճարը,
 - 3.5.2. Բանկը քարտով կատարված կասկածելի գործարքների վերաբերյալ ստացել է հաստատում Քարտապանի կողմից դրանց ոչ զեղծարար լինելու վերաբերյալ,
 - 3.5.3. Քարտապանը մարել է Բանկի նկատմամբ ունեցած իր պարտավորությունները:
- 3.6. Քարտապանի կողմից չվավերացված օֆլայն գործարքները կասեցնելու նպատակով՝ Քարտապանի դիմումի համաձայն Բանկը MasterCard վճարահաշվարկային համակարգի կանոններով սահմանված ժամկետում քարտը գրանցում է MasterCard միջազգային բլոկավորման համակարգում:

- 3.7. Բանկը, Քարտապանի գրավոր դիմումի համաձայն, կարող է ապաբլոկավորել զեղծարարության կասկածով բլոկավորված քարտը, որից հետո, սակայն, քարտի օգտագործման արդյունքում առաջացած հնարավոր վնասների համար Բանկը պատասխանատվություն չի կրում:
- 3.8. Քարտով կատարված գործարքի ժամանակ ի հայտ եկած խնդիրների (բլոկավորման, չսպասարկման, բանկոմատի կողմից թղթադրամը «կուլ տալու» կամ քարտի առգրավման) կամ այլ միջադեպերի դեպքում Քարտապանը պետք է տեղեկացնի խորի վերաբերյալ՝ դիմելով Բանկի մասնաճյուղ կամ զանգահարելով 3.2. կետում նշված հեռախոսահամարներով:
- 3.8.1. Բանկոմատի կողմից քարտի առգրավման դեպքում Բանկը ճշտում է արդյոք քարտը բանկոմատում է մնացել և առաջարկում բլոկավորել այն: Քարտը կարող է առգրավվել 3 (երեք) անընդմեջ սխալ PIN կոդ հավաքելու դեպքում, ինչպես նաև բանկոմատի կողմից քարտը վերադարձնելուց հետո 20-30 (քսանից երեսուն) վարկյանների ընթացքում քարտը չվերցնելու կամ բանկոմատի տեխնիկական խնդիրների պատճառով: Առգրավված քարտը ստանալու համար Քարտապանը դիմում է Բանկ՝ ներկայացնելով անձը հաստատող փաստաթուղթ: Բանկի բանկոմատների կողմից առգրավված քարտը Քարտապանին է տրամադրվում առգրավման օրվան հաջորդող 3 (երեք) աշխատանքային օրվա ընթացքում, իսկ ՀՀ տարածքում գործող այլ բանկերի բանկոմատների կողմից քարտն առգրավվելու դեպքում՝ Բանկին տեղեկացնելուց հետո առավելագույնը 1 (մեկ) ամսվա ընթացքում:
- 3.8.2. Թղթադրամի չտրամադրման դեպքում Քարտապանը գրավոր դիմում է ներկայացնում Բանկ, որից հետո Բանկը սկսում է 6-րդ կետում նկարագրված գործարքի բողոքարկման գործընթացը:

4. Քարտով կատարվող գործարքներն ու միջնորդավճարները

- 4.1. Քարտով կարող են իրականացվել հետևյալ գործարքները՝
- 4.1.1. Կանխիկի մուտքագրում/ելքագրում՝ Բանկի դրամարկղի, ներբանկային կամ միջբանկային փոխանցման միջոցով, որ հասանելի է դառնում քարտին գործարքի հաստատմանը հաջորդող 5 (հինգ) րոպեների ընթացքում: Բանկի կողմից սահմանված դեպքերում (օվերդրաֆտի առկայություն, բլոկավորված քարտ և այլն) գործարքը հասանելի է դառնում քարտին ըստ ստորև նշված ժամանակացույցի.

| | |
|------------------------|-------------------------------------|
| Հաշվին հաստատվելու ժամ | Քարտին հասանելի դառնալու ժամ |
| Մինչև 11:30 | Նույն աշխատանքային օրը, մինչև 13:30 |
| 11:30 - 14:30 | Նույն աշխատանքային օրը, մինչև 16:30 |

| | |
|---------------|--------------------------------------|
| 14:30 - 17:30 | Նույն աշխատանքային օրը, մինչև 18:30 |
| 17:30-ից հետո | Մինչև հաջորդ աշխատանքային օրվա 13:30 |

- 4.1.2. ԱԳՄ-ով կանխիկի մուտքագրում, որն անմիջապես հասանելի է լինում Քարտապանին և արտացոլվում է քարտային հաշվին հաջորդ աշխատանքային օրը:
- 4.1.3. Վճարահաշվարկային համակարգերի կողմից նախատեսված այլ տարբերակներով մուտքագրումներ (Էլեկտրոնային դրամապանակ և այլն), որոնք քարտին ակտիվանում են անմիջապես կամ վճարահաշվարկային համակարգերի կողմից տվյալ գործարքի համար նախատեսված ժամանակահատվածում:
- 4.1.4. Կանխիկի ելքագրում ԱԳՄ-ի կամ Բանկի կանխիկ տրամադրող POS տերմինալի միջոցով: Գործարքները քարտին արտացոլվում են անմիջապես և հաշվառվում են քարտային հաշվին հաջորդ աշխատանքային օրը (ArCa վճարահաշվարկային համակարգի դեպքում) կամ 3-5 (երեքից հինգ) աշխատանքային օրվա ընթացքում (միջազգային վճարահաշվարկային համակարգերի դեպքում): ArCa վճարահաշվարկային համակարգի ԱԳՄ-ներով Քարտապանի կատարած մեկ գործարքը, անկախ քարտի վճարային սահմանաչափից, չի կարող գերազանցել 500,000 (հինգ հարյուր հազար) ՀՀ դրամը:
- 4.1.5. Անկանխիկ վճարումներ առևտրի/սպասարկման կետերում՝ ներառյալ ինտերնետ միջավայրում կատարված գործարքները: Գործարքները քարտին արտացոլվում են անմիջապես և հաշվառվում են քարտային հաշվին հաջորդ աշխատանքային օրը (ArCa վճարային համակարգի դեպքում) կամ 3-5 (երեքից հինգ) աշխատանքային օրվա ընթացքում (միջազգային վճարահաշվարկային համակարգերի դեպքում): Միջազգային վճարահաշվարկային համակարգի կողմից սահմանված դեպքերում սույն կետում նկարագրված գործարքները կարող են քարտային հաշվին արտացոլվել մինչև 30 (երեսուն) օր ժամանակահատվածում՝ կախված գործարքի տեսակից:
- 4.2. 4.1. կետում թվարկված գործարքների՝ Քարտապանին հասանելի դառնալու ժամանակահատվածներում հնարավոր են շեղումներ՝ վճարահաշվարկային համակարգերում կամ ArCa պրոցեսինգային կենտրոնում կապի խափանման, տեխնիկական կամ այլ խնդիրների պատճառով, ինչի արդյունքում առաջացած ռիսկերի կամ Քարտապանի կրած վնասների համար Բանկը որևէ պատասխանատվություն չի կրում:
- 4.3. Քարտով կարող են կատարվել ինչպես օնլայն (Բանկի կողմից հավաստագրում պահանջող), այնպես էլ օֆլայն (առանց հավաստագրման) գործարքներ:
- 4.4. Բանկը պատասխանատվություն չի կրում առևտրի/սպասարկման կետի կողմից մատուցված ծառայության դիմաց գանձված գումարների/միջնորդավճարների համար:
- 4.5. Քարտապանը քարտով կարող է գործարքներ կատարել «Բանկային Ծառայությունների Սակագներում» ներկայացված վճարային սահմանաչափի սահմաններում:

5. Քարտային հաշվի արժույթից տարբերվող արժույթով կատարված գործարքների հաշվանցման ۶ արժույթի փոխարկման կանոններ

- 5.1. Քարտով կատարված գործարքները քարտային հաշվին հաշվառվում են քարտային հաշվի արժույթով: Քարտային հաշվի արժույթից տարբերվող արժույթով կատարված գործարքները հաշվառելիս գործարքի գումարը փոխարկվում է քարտային հաշվի արժույթի Բանկի կողմից սահմանված փոխարժեքով:
- 5.2. Քարտային հաշվի արժույթից տարբերվող արժույթով կատարված գործարքները հաստատելու պահին գործարքի հավաստագրման և փաստացի հաշվեգրման ժամանակ կիրառվող փոխարժեքները կարող են տարբերվել:
- 5.3. ArCa վճարահաշվարկային համակարգում Բանկի թողարկած արտարժույթային քարտով՝ քարտի արժույթից տարբերվող արժույթով կատարված գործարքների հավաստագրումն իրականացվում է ՀՀ Կենտրոնական բանկի հրապարակած միջին շուկայական փոխարժեքով: Քարտային հաշվին գործարքների հաշվառման ժամանակ կիրառվում է հաշվառման օրվան նախորդող աշխատանքային օրվա դրույթամբ Բանկի կողմից սահմանված փոխարժեքը:
- 5.4. ՀՀ դրամ կամ եվրո արժույթով քարտերով MasterCard վճարահաշվարկային համակարգի միջոցով ԱՄՆ դոլար արժույթով կատարված գործարքների հավաստագրման ժամանակ գործում է MasterCard վճարահաշվարկային համակարգի կողմից սահմանված փոխարժեքը, այնուհետև, քարտային հաշվին գործարքների հաշվառման ժամանակ, կիրառվում է հաշվառման օրվան նախորդող աշխատանքային օրվա դրույթամբ Բանկի կողմից սահմանված փոխարժեքը:
- 5.5. MasterCard վճարահաշվարկային համակարգի միջոցով ԱՄՆ դոլար արժույթից տարբերվող արժույթով կատարված գործարքները փոխարկվում են ԱՄՆ դոլարի՝ MasterCard վճարահաշվարկային համակարգի կողմից սահմանված փոխարժեքով, այնուհետև գումարը փոխարկվում է քարտի արժույթի՝ գործարքի հաշվառման օրվան նախորդող աշխատանքային օրվա դրույթամբ Բանկի կողմից սահմանված փոխարժեքով: Բացառություն են կազմում՝
 - եվրո արժույթով քարտերով եվրո գործարքները, որոնց ժամանակ փոխարկում ԱՄՆ դոլարի չի կատարվում,
 - ԱՄՆ դոլար արժույթով քարտով եվրո արժույթով կատարված գործարքները, որոնց դեպքում փոխարկումը կատարվում է MasterCard վճարահաշվարկային համակարգի փոխարժեքով:
- 5.6. Արտարժույթային քարտերի համար Բանկի սակագներով սահմանված միջնորդավճարները գանձվում են Բանկի կողմից սահմանված փոխարժեքով:
- 5.7. Քարտով կատարված գործարքների արժույթների փոխարկման արդյունքում առաջացած՝ Քարտապանի հնարավոր վնասների համար Բանկը պատասխանատվություն չի կրում:

6. Գործարքների բողոքարկման կարգը և կանոնները

- 6.1. Քարտապանի կողմից՝ քարտով կատարված գործարքների վերաբերյալ անհամաձայնությունների առկայության դեպքում Քարտապանը կարող է ներկայացնել այդ գործարքների պարզաբանման կամ բողոքարկման դիմում՝ կցելով իր բողոքը հիմնավորող փաստաթուղթերը: Դիմումը ստանալուց հետո, Բանկը Քարտապանին տրամադրում է դիմումն ընդունելու մասին գրավոր հավաստում, այնուհետև, անհրաժեշտության դեպքում, սկսում բողոքարկման գործընթացը:
- 6.2. Քարտապանն իրավունք ունի բողոքարկման դիմում ներկայացնել քաղվածքը ստանալու օրվանից 15 (տասնհինգ) օրացույցային օրվա ընթացքում: Բանկը պարտավոր է Քարտապանի դիմումն ընդունել նաև, եթե Քարտապանի կողմից չվավերացված գործարքները բողոքարկվում են Քարտապանի կողմից քաղվածքը ստանալու պահից 55 (հիսունհինգ) օրացույցային օրվա ընթացքում, և Քարտապանը դիմումին կից ներկայացնում է սույն կետով սահմանված ժամկետում դիմում – պահանջը ներկայացնելու անհնարինությունը հավաստող փաստաթղթեր:
- 6.3. Քարտը միջազգային բլոկավորման համակարգում գրանցված լինելու ժամանակահատվածում քարտով կատարված օֆլայն գործարքները ենթակա են բողոքարկման 6.2 կետում նշված ժամկետներում:
- 6.4. Քարտապանի կողմից դիմում ներկայացնելուց հետո առավելագույնն 90 (ինսուսն) օրացույցային օրվա ընթացքում Բանկը՝
 - 6.4.1. Հատուցում է Քարտապանի հաշվից ելքագրված միջոցները,
 - 6.4.2. Կարող է մերժել Քարտապանի կողմից ներկայացված գումարի վերադարձման պահանջը, եթե.
 - Քարտապանի կողմից խախտվել են դիմումի ներկայացման ժամկետները,
 - բողոքարկման գործընթացի արդյունքում պարզվել է, որ գործարքը կատարվել է Քարտապանի կողմից,
 - գործարքը կատարվել է քարտով գործառնությունների իրականացման կանոնների և/կամ Պայմանագրով սահմանված դրույթների խախտմամբ,
 - Բանկը հիմնավոր փաստեր ունի բողոքարկվող գործարքը Քարտապանի կողմից զեղծարար նպատակներով կատարելու վերաբերյալ:
- 6.5. Քարտային գործարքների բողոքարկումն իրականացվում են վերը թվարկված դրույթների, ինչպես նաև MasterCard և ArCa վճարահաշվարկային համակարգերի կանոնների և ընթացակարգերի համաձայն:
- 6.6. Քարտապանը պարտավոր է բողոքարկվող գործարքի վերաբերյալ Բանկին տրամադրել ամբողջական և հավաստի տեղեկատվություն: Եթե պարզվում է, որ բողոքարկվող գործարքը կատարվել է քարտապանի կողմից կամ քարտի օգտագործման կանոնների խախտմամբ, Բանկը զանձում է քարտային սակագներով («Բանկային Ծառայությունների Սակագներով») սահմանված գործարքի ոչ ճիշտ վիճարկման վճար:

7. Քարտի փակում

- 7.1 Բանկը կարող է միակողմանիորեն փակել քարտը (ներառյալ քարտային հաշիվը) և ոչնչացնել այն PIN կոդի հետ միասին՝ Բանկում առկա լինելու դեպքում, եթե.
 - 7.1.1 Քարտապանը Քարտի պատվիրման/վերաթողարկման դիմումին հաջորդող 14 (տասնչորս) օրվա ընթացքում չի ստացել քարտը և PIN կոդը,
 - 7.1.2. Բանկը ծանուցում է ստացել Քարտապանի մահվան վերաբերյալ,
 - 7.1.3. Քարտապանը Բանկի նկատմամբ ունի չմարած պարտավորություններ,
 - 7.1.4. ՀՀ օրենսդրությամբ նախատեսված այլ դեպքերում:
- 7.2. Քարտապանը քարտի փակման դիմում ներկայացնելուց պարտավոր է մարել քարտի գծով Բանկի հանդեպ ունեցած բոլոր պարտավորությունները և վերադարձնել քարտը Բանկ: Ընդ որում՝ հիմնական քարտի փակումը ենթադրում է նաև հավելյալ քարտերի փակում:
- 7.3. Փակված քարտերը ենթակա են ոչնչացման Բանկի կամ Քարտապանի կողմից (եթե չեն վերադարձվել Բանկ): Քարտը համարվում է ոչնչացված, եթե քարտի վրա նշված տվյալներն ընթեռնելի չեն, իսկ մագնիսական ժապավենի և/կամ չիպի վրա առկա են մեկից ավել ֆիզիկական վնասվածքներ: Քարտապանը պարտավոր է քարտի փակման դիմում ներկայացնելուց 5 (հինգ) օրվա ընթացքում քարտը վերադարձնել Բանկ կամ գրավոր հավաստել քարտի ոչնչացումը: Քարտապանը պատասխանատվություն է կրում քարտը չվերադարձնելու/չոչնչացնելու հետևանքով քարտով իրականացված գործարքների համար:
- 7.4. Քարտի փակումից հետո Քարտապանը շարունակում է պատասխանատվություն և պարտավորություն կրել այն գործարքների և մատուցված ծառայությունների համար, որոնք կատարվել են նախքան քարտի փակումը:
- 7.5. Քարտի փակումից հետո այդ քարտով, նախքան փակումը կատարված գործարքների հաշվառման արդյունքում քարտին դրական մնացորդի առկայության դեպքում Բանկը մնացորդը փոխանցում է Քարտապանի՝ Բանկում ունեցած այլ հաշիվներին: