

## Վճարային պլաստիկ քարտերի թողարկման, սպասարկման և անվտանգ օգտագործման կանոններ

### Քարտի տրամադրում և ակտիվացում

- Հաճախորդը կարող է վճարային պլաստիկ քարտ պատվիրել:
  - Բանկի մասնաճյուղերում,
  - Առցանց (Բանկի պաշտոնական կայքով, ԱրարատՄոբայլ հավելվածով):
- Քարտերը Երևան քաղաքի մասնաճյուղերում տրամադրվում են քարտի պատվիրման հայտը ներկայացնելուց հետո 3 աշխատանքային օրվա ընթացքում, իսկ մարզային մասնաճյուղերում՝ 5 աշխատանքային օրվա: Բանկի սակագներով սահմանված դեպքերում քարտը կարող է տրամադրվել ավելի կարճ ժամկետում:
- Հաճախորդը իր կողմից Բանկի մասնաճյուղում կամ առցանց պատվիրված քարտը ստանում է փակ ծրարով Բանկի տարածքում՝ ներկայացնելով անձը հաստատող փաստաթուղթ:
- Հաճախորդը պետք է ստուգի ծրարի փակ և անվնաս լինելը, քարտի առկայությունը ծրարում, համապատասխանությունը քարտի պատվիրման հայտին, ինչպես նաև քարտի վրա նշված տվյալների ճշտությունը և պետք է ստորագրի քարտի դարձերեսին:
- Վճարային պլաստիկ քարտերի SMS ծառայության միջոցով PIN-կոդի տրամադրման գործընթացը կատարվում է հետևյալ գործողությունների հաջորդականությամբ՝
  - հաճախորդը մուտք է անում քարտը բանկոմատ և սեղմում քարտի ակտիվացում կոճակը,
  - հաճախորդը Բանկին նախապես տրամադրած բջջային հեռախոսահամարին SMS հաղորդագրության միջոցով ստանում է ծածկագիր, որը մուտքագրում է բանկոմատի էկրանին հայտնված դաշտում (բացառապես PIN կոդ ստեղծելու նպատակով),
  - հաճախորդը բանկոմատի էկրանին հայտնված նոր դաշտում կրկնակի մուտքագրում է իր նախընտրած քառանիշ թվերը, որն էլ հանդիսանում է PIN-կոդը,
  - հաճախորդի կողմից կրկնակի մուտքագրված քառանիշ թվերը մուտքագրելուց հետո քարտը բանկոմատից ելքագրվում է, էկրանին հայտնվում է «Ձեր PIN-ը փոխված է» նախադասությունը:  
Հաճախորդի կողմից իրականացված քայլերի հաջորդականությունը կատարելուց հետո ստեղծված PIN կոդը հանդիսանում է պլաստիկ քարտի PIN կոդ:

### Քարտի սպասարկման ընդհանուր դրույթներ

- Քարտատեսակի սպասակումը իրականացվում է համաձայն տվյալ քարտատեսակի համար տեղեկատվական ամփոփագրով սահմանված սակագներով և պայմաններով (դրանք ներառում են բոլոր տիպի միջնորդավճարների վերաբերյալ տեղեկատվություն, այդ թվում՝ վճարային քարտի տրամադրման և (կամ) տարեկան սպասարկման

գումարները, վճարային քարտով գործառնությունների իրականացման համար գանձվող և կիրառվող սակագները/միջնորդավճարները կամ այլ վճարները): Քարտապանը վճարում է Բանկին քարտի սպասարկման հետ կապված Բանկի սակագներով սահմանված միջնորդավճարներ, եթե Բանկի և քարտապանի միջև այլ համաձայնություն չի կայացվել:

2. PIN կոդը պարտադիր է բանկոմատներից կանխիկ գումար ստանալու և էլեկտրոնային տերմինալներով 20,000 ՀՀ դրամը գերազանցող գործառնություններ կատարելու համար:
3. 3 անգամ սխալ PIN հավաքելու դեպքում բանկոմատն ավտոմատ կառգրավի ձեր քարտը: Բանկոմատի կողմից քարտն առգրավելու դեպքում անմիջապես դիմեք Բանկին կամ զանգահարեք Բանկի հեռախոսային կենտրոն՝ +37410 59 23 23 հեռախոսահամարներով: Բանկի բանկոմատներում քարտն առգրավելու դեպքում քարտը քարտապանին է տրամադրվում 3 աշխատանքային օրվա ընթացքում: ՀՀ տարածքում գործող այլ բանկերի բանկոմատներում քարտն առգրավելու դեպքում քարտը տրամադրվում է քարտապանին մինչև 1 (մեկ) ամիս ժամկետում՝ կախված բանկոմատի գտնվելու վայրից:
4. Բանկի կողմից թողարկված MasterCard/VISA համակարգի քարտերով USD, EUR, AMD, RUB և GBP արժույթներով գործարքներ կատարելիս գործարքի գումարը հաշվառելիս կիրառվում է Բանկի կողմից հաշվառման օրվա դրությամբ սահմանված փոխարժեքը, այլ արժույթներով գործարքները հաշվառվում են MasterCard/Visa համակարգի կողմից սահմանված կանոններով:
5. Քարտով կանխիկի ստացման օրական գործարքների առավելագույն գումարը և քանակը, իսկ անկանխիկ գործարքների դեպքում օրական գործարքների առավելագույն քանակը սահմանվում են Բանկի սակագներով: Սահմանված սահմանաչափերը գերազանցող քանակի կամ գումարի չափով գործարքների կատարումը թույլատրելու համար անհրաժեշտ է Բանկ ներկայացնել համապատասխան դիմում:
6. Բանկի սակագներով նախատեսված լինելու դեպքում քարտային հաշվի օրական դրական մնացորդի դիմաց հաշվարկվում են տոկոսներ, տարին ընդունելով 365 օր, իսկ նահանջ տարին՝ 366 օր և յուրաքանչյուր ամսվա վերջին աշխատանքային օրը հաշվարկված տոկոսագումարները մուտքագրվում են քարտային հաշվին:

### **Վճարային քարտով իրականացվելիք գործառնությունների տեսակները**

1. Վճարային քարտով իրականացվող գործարքների տեսակներն են՝
  - 1) Կանխիկի մուտքագրում/ելքագրում՝ Բանկի դրամարկղի կամ համապատասխան հնարավորությամբ սարքավորման միջոցով: ՀՀ բանկերի բանկոմատների միջոցով կանխիկի ելքագրման մեկ գործարքի գումարը չի կարող գերազանցել 500,000 (հինգ հարյուր հազար) ՀՀ դրամը,
  - 2) Փոխանցում՝ բանկերում, ինչպես նաև բանկերի կայքերի և հեռակառավարվող համակարգերի և ArCa առցանց վճարային համակարգի միջոցով կատարված գործարքներ,
  - 3) Անկանխիկ վճարումներ առևտրի/սպասարկման կետերում՝ ներառյալ ինտերնետ միջավայրում կատարված գործարքները:

2. Կատարված գործարքների գծով դրամական միջոցները քարտային հաշիվներից ելքագրվում են տվյալ քարտատեսակի համար նախատեսված վճարահաշվարկային համակարգի պայմաններով սահմանված ժամկետներում:
3. Քարտային հաշիվներին միջոցների մուտքագրման ժամկետները հետևյալն են՝
  - 1) նախորդ աշխատանքային օրվա 17:30–ից մինչև հաջորդ աշխատանքային օրվա 9:30–ը հաստատված մուտքերը ակտիվանում են տվյալ աշխատանքային օրը՝ մինչև 10:30–ը,
  - 2) տվյալ աշխատանքային օրվա ընթացքում 09:30–ից մինչև 13:30–ը հաստատված մուտքերը ակտիվանում են տվյալ աշխատանքային օրը՝ մինչև 14:00–ը,
  - 3) տվյալ աշխատանքային օրվա ընթացքում 13:30–ից մինչև 17:30–ը հաստատված մուտքերը ակտիվանում են տվյալ աշխատանքային օրը՝ մեկ ժամվա ընթացքում:

### Վիճելի գործարքներ

1. Քարտապանը կարող է բողոքարկել քաղվածքում արտացոլված գործառնությունները քաղվածքի տրամադրման օրվանից 30 օրվա ընթացքում, իսկ հաճախորդի կողմից 30 օրերի ընթացքում առարկությունը ներկայացնելու անհնարինությունը հավաստող փաստաթղթեր ներկայացնելու դեպքում՝ 55 օրվա ընթացքում: Նշված ժամկետներում քարտապանի կողմից առարկություններ չունենալու դեպքում քաղվածքը համարվում է քարտապանի հետ համաձայնեցված: Առարկությունների դեպքում քարտապանն անձը հաստատող փաստաթղթով ներկայանում է Բանկի գլխամասային գրասենյակ կամ ցանկացած մասնաճյուղ և լրացնում է գործարքի բողոքարկման մասին դիմում, որից հետո Բանկը կատարում է համապատասխան ուսումնասիրություններ և առարկությունների ստացման օրվանից ոչ ուշ, քան 60 օրվա ընթացքում ներկայացնում է հիմնավորված գրավոր պատասխան դրանք ընդունելու կամ մերժելու վերաբերյալ:
2. Բանկը պատասխանատվություն չի կրում քարտով համացանցում (ինտերնետ), POS տերմինալներով, բանկոմատներով և/կամ այլ տեխնիկական միջոցներով և/կամ այլ վիրտուալ միջավայրում քարտային զեղծարարության միջոցով կատարված գործարքների արդյունքում քարտապանի ունեցած կորուստների կամ կրած վնասների համար:
3. Բանկը պատասխանատվություն չի կրում քարտապանի կողմից քարտն այլ անձի հանձնելու, քարտն այլ անձի մոտ հայտնվելու, քարտն ու քարտի տվյալները (այդ թվում՝ քարտի համարը, քարտային հաշվի համարը, քարտի գաղտնաբառը, PIN կոդը, CVV կոդը) այլ անձանց հայտնի դառնալու հետևանքով քարտապանի ունեցած կորուստների կամ կրած վնասների համար:
4. Բանկը պատասխանատվություն չի կրում համացանցի, բանկոմատների, POS տերմինալների անսարքության, կապի կամ տեխնիկական այլ խնդիրների հետևանքով քարտապանի ունեցած կորուստների կամ կրած վնասների համար, բացառությամբ այն դեպքերի, երբ քարտապանի կողմից POS տերմինալների կամ բանկոմատների միջոցով գումար կանխիկացնելիս, քարտային հաշվից գումարը ելքաքրվում, սակայն փաստացի չի տրամադրվում քարտապանին:

### Քարտի բլոկավորում և ապաբլոկավորում

1. Բանկն իրավունք ունի կասեցնել քարտով գործարքների իրականացումը, եթե Բանկն ունի տեղեկատվություն կամ կասկածներ քարտով կատարված գործարք(ներ)ի հնարավոր զեղծարար լինելու վերաբերյալ:

2. Քարտապանը կարող է բլոկավորել քարտը հետևյալ եղանակներով՝
  - 1) մոտենալով Բանկի մասնաճյուղ կամ Գլխամասային գրասենյակ,
  - 2) հեռախոսագանգի միջոցով: Հաճախորդը զանգահարում է ԱրարատԲանկ ԲԲԸ (+37410-592323) կամ Արմենիան Քարդ ՓԲԸ (+37410-592222) հեռախոսային կենտրոններ,
  - 3) AraratMobile հավելվածի միջոցով: Հաճախորդը mobile հավելվածում հասանելի քարտերի ցանկից ընտրում և բլոկավորում է քարտը,
  - 4) USSD ծառայության միջոցով հաճախորդը բջջային հեռախոսով սեղմում է \*116# հրահանգը: Քարտը համարվում է բլոկավորված՝ քարտի բլոկավորման վերաբերյալ հաճախորդի բջջային հեռախոսահամարին ARCA USSD հասցեից քարտի բլոկավորման վերաբերյալ SMS հաղորդագրություն ստանալուց հետո:
3. Քարտի ապաբլոկավորումը կատարվում է մեկ աշխատանքային օրվա ընթացքում՝
  - 1) քարտապանի Գլխամասային գրասենյակ կամ մասնաճյուղ մոտենալուց, համապատասխան հայտ լրացնելուց և քարտի ապաբլոկավորման համար Բանկի կողմից ապաբլոկավորման համար սահմանված սակագինը վճարելուց հետո,
  - 2) քարտապանի կողմից Բանկին նախապես տրամադրած էլեկտրոնային հասցեից կամ հեռախոսահամարից քարտի ապաբլոկավորման վերաբերյալ ստացված խնդրանքի դեպքում: Ընդ որում Բանկն իրականացնում է քարտի ապաբլոկավորում՝ քարտապանի հաշիվներից գանձելով Բանկի կողմից ապաբլոկավորման համար սահմանված և գանձման պահին գործող սակագինը:

### **Քարտի վերաթողարկում**

1. Քարտի գործողության ժամկետի ավարտից հետո քարտը Բանկի կողմի վերաթողարկվում է քարտապանի դիմումի հիման վրա:
2. Հաճախորդը վերաթողարկման հայտը կարող է ուղարկել նաև ԱՐԱՐԱՏՄոբայլ բջջային հավելվածի միջոցով, իսկ վերաթողարկման համար նախատեսված տարեկան սպասարկման վարձը կգանձվի հաճախորդի հաշվից:
3. Բանկի հետ համագործակցող կազմակերպությունների աշխատակիցներին աշխատավարձային նախագծի շրջանակում տրամադրված քարտերը վերաթողարկվում են առանց քարտապանի կողմի ուղարկված դիմումի:
4. Վերաթողարկված քարտերը Երևան քաղաքի մասնաճյուղերում տրամադրվում են քարտապանի դիմումը ներկայացնելուց հետո 3 աշխատանքային օրվա ընթացքում, իսկ մարզային մասնաճյուղերում՝ 5 աշխատանքային օրվա:

### **Քարտի փակում**

1. Քարտային հաշվի փակումը իրականացվում է հաճախորդի համապատասխան դիմումի հիման վրա:
2. Վճարային քարտերը փակվում են հաճախորդի կողմից ներկայացված դիմումի հիման վրա՝ պարտադիր նշելով վճարային քարտերի փակման պատճառը և քարտը

Ֆիզիկապես վերադարձնելու/չվերադարձնելու փաստը կամ Բանկի կողմից՝ քարտի ժամկետը լրանալու և հաճախորդի կողմից վերաթողարկման դիմում չստանալու դեպքում: Կնքված դիմումը վերադարձվում է հաճախորդին:

3. Քարտը Բանկին չվերադարձնելու արդյունքում առաջացած վնասների և կորուստների համար Բանկը պատասխանատվություն չի կրում:
4. Քարտին առկա մնացորդը քարտի փակման ժամանակ տրամադրվում է քարտապանին, իսկ քարտի չնվազող մնացորդի գումարը հաճախորդին է տրամադրվում քարտը փակելու օրվանից 30 օրացուցային օր հետո՝ քարտի հետ կապված պարտավորություններ առկա չլինելու դեպքում:

### **Քարտով գործառնությունների անվտանգ իրականացման կանոններ**

1. Երբեք **ՄԻ՝ ՏՐԱՄԱԴՐԵՔ** Ձեր քարտը, PIN կոդը և քարտի վրա առկա վավերապայմանները (քարտի համար, ժամկետ, CVV2 կոդ) որևէ այլ անձին: Քարտը և ՊԻՆ կոդը անհրաժեշտ է պահպանել տարբեր տեղերում:
2. **ՄԻ՝ ՀՐԱՊԱՐԱԿԵՔ** Ձեր քարտի լուսանկարը սոցիալական ցանցերում:
3. Քարտը ստանալուց անմիջապես հետո **ՍՏՈՐԱԳՐԵՔ** քարտի դարձերեսի համապատասխան մասում:
4. Ինտերնետային գործարքների համար ցանկալի է ունենալ առանձին քարտ՝ սահմանափակ գումարով:
5. Քարտը ցանկացած կայքում գրանցելուց առաջ անհրաժեշտ է ուշադիր կարդալ կայքի կանոնները և վճարման պայմանները՝ հետագայում ամսական բաժանորդավճարներից խուսափելու նպատակով:
6. Խանութներում կամ ռեստորաններում քարտով վճարում իրականացնելիս պահանջեք, որպեսզի POS տերմինալը բերեն Ձեզ մոտ, հակառակ դեպքում Դուք մոտեցեք POS տերմինալին: **ՄԻ՝ ՎՍՏԱՀԵՔ** Ձեր քարտը մատուցողին: Գործարքի ընթացքում քարտը միշտ պահեք Ձեր տեսադաշտում:
7. Բանկումտից գումար հանելու ընթացքում **ՈՒՇԱԴԻՐ ԵՂԵՔ** քարտի և գումարի տրամադրման հերթականությանը: Որոշ բանկումատներ առաջինը տրամադրում են քարտը, որից հետո միայն՝ գումարը:
8. Բանկումտից գումար ստանալու ընթացքում ձախ ձեռքով ծածկեք ստեղնաշարը՝ անկախ մոտակայքում այլ անձանց գտնվելու փաստից: Դա կպաշտպանի Ձեր PIN կոդը ապօրինի նկարահանումներից:
9. Քարտային հաշվին կարող եք ակտիվացնել SMS ծառայությունը՝ քարտային հաշիվների ելքերը կառավարելու և անհրաժեշտության դեպքում քարտը արագ բլոկավորելու նպատակով: Քարտերի բլոկավորման համար նախատեսված շուրջօրյա հեռախոսահամարն է 59-23-23:
10. Գրանցեք Ձեր էլեկտրոնային փոստը ցանկացած մասնաճյուղում՝ ամսական քաղվածքները էլեկտրոնային եղանակով ստանալու նպատակով:
11. Գրանցեք վիրտուալ քարտ [www.arca.am](http://www.arca.am) կայքում և պարբերաբար հետևեք քարտի ընթացիկ շարժին և մնացորդին:

12. Քարտը կորցնելու դեպքում անմիջապես բլոկավորեք այն՝ 59-22-22, 59-23-23 հեռախոսահամարով:
13. Արտասահմանում քարտը կորցնելու դեպքում, բացի հեռախոսով քարտը բլոկավորելուց, հնարավոր է, անհրաժեշտություն ծագի քարտը տեղադրել նաև միջազգային բլոկավորման համակարգ՝ առանց հավաստագրման գործարքներից խուսափելու նպատակով: Հետևեք Ձեր հաշվի շարժին [www.arca.am](http://www.arca.am) կայքի միջոցով, Ձեր կողմից չկատարված գործարքի առկայության դեպքում անմիջապես զանգահարեք 59-22-22 հեռախոսահամարով :
14. Քարտի ժամկետի ավարտին քարտը պարտադիր վերադարձրեք Բանկի գլխամասային գրասենյակ կամ ցանկացած մասնաճյուղ: