

## ПРАВИЛА ОБСЛУЖИВАНИЯ ПЛАТЕЖНЫХ КАРТ ЗАО «АЙДИ БАНК»

Ответственное подразделение	Управление расчетно-кассовых и карточных операций Управление разработки продуктов Дирекции по розничному бизнесу Отдел разработки продуктов Дирекции по корпоративному бизнесу
Дата вступления в силу	01.12.2022
Распространение	Все подразделения ЗАО «АйДи Банк» Держатели карт ЗАО «АйДи Банк»
Прочие положения	С момента вступления в силу настоящих правил, признать утратившими силу Правила обслуживания платежных карт, утвержденные Приказом № 102-Л от 04.08.2022 года.
Сопутствующая документация	Процедура выпуска и обслуживания платежных карт Постановление № 102-Н Совета Центрального Банка Республики Армения об утверждении положения 4 «Минимальные условия проведения внутреннего контроля банков»,

## СОДЕРЖАНИЕ

ГЛАВА 1. ЦЕЛЬ.....	3
ГЛАВА 2. ОПРЕДЕЛЕНИЯ И АББРЕВИАТУРЫ.....	3
ГЛАВА 3. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ.....	5
ГЛАВА 4. ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ И АКТИВАЦИЯ КАРТЫ.....	7
ГЛАВА 5. ВИДЫ КАРТОЧНЫХ ОПЕРАЦИЙ.....	9
ГЛАВА 6. ОСУЩЕСТВЛЕНИЕ БЕСКОНТАКТНЫХ (CONTACTLESS) ОПЕРАЦИЙ ДЕРЖАТЕЛЕМ КАРТЫ.....	11
ГЛАВА 7. ДЕЙСТВИЯ ПРИ УТЕРЕ, КРАЖЕ ИЛИ МОШЕННИЧЕСКОМ ИСПОЛЬЗОВАНИИ КАРТЫ.....	11
ГЛАВА 8. ПЕРЕВЫПУСК КАРТЫ.....	12
ГЛАВА 9. ВЗИМАЕМЫЕ БАНКОМ КОМИССИИ.....	14
ГЛАВА 10. ПРАВИЛА БЕЗОПАСНОСТИ ОСУЩЕСТВЛЯЕМЫХ ПО КАРТЕ ОПЕРАЦИЙ.....	15
ГЛАВА 11. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ БАНКА И ДЕРЖАТЕЛЯ КАРТЫ.....	20
ГЛАВА 12. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ.....	24
ГЛАВА 13. КОНВЕРТАЦИЯ ВАЛЮТЫ ПРИ СОВЕРШЕНИИ КАРТОЧНЫХ ОПЕРАЦИЙ.....	25
ГЛАВА 14. УСЛОВИЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ВЫПИСОК ПО КАРТЕ.....	26
ГЛАВА 15. ОСПАРИВАНИЕ КАРТОЧНЫХ ОПЕРАЦИЙ.....	27
ГЛАВА 16. ЗАКРЫТИЕ КАРТЫ.....	28

## ГЛАВА 1. ЦЕЛЬ

1. Целью настоящего документа является установление основных условий, регулирующих взаимоотношения Банка и Держателя карты в процессе выпуска, предоставления и обслуживания платежных карт Банком, а также определение правил использования карты (далее Правила), в соответствии с внутренними правовыми актами Банка и правилами платежных систем (ArCa, Visa, MasterCard).

## ГЛАВА 2. ОПРЕДЕЛЕНИЯ И АББРЕВИАТУРЫ

2. 1. Используемые в настоящих правилах определения и аббревиатуры имеют следующее значение:

- 1) **Банк** - ЗАО «АйДи Банк»,
- 2) **РА/НКР** - Республика Армения/Арцахская (Нагорно-Карабахская) Республика
- 3) **Карта** - платежная карта, которая является собственностью Банка и предоставляется держателю карты для получения наличных средств с карточного счета, совершения безналичных переводов или платежей,
- 4) **Держатель карты (Основной держатель карты)** - Физическое или юридическое лицо, индивидуальный предприниматель, заключивший с Банком письменный договор выпуска и обслуживания Карты,
- 5) **Пользователь карты** - физическое лицо, от имени Держателя карты фактически владеющее и использующее Карту, предоставленную Держателю карты, который является юридическим лицом или индивидуальным предпринимателем,
- 6) **Карточный счет** - банковский счет, открытый на основании договора, заключенного между Держателем карты и Банком на имя Держателя карты, который используется для осуществления операций с использованием Карты или ее реквизитов,
- 7) **Прилагаемая карта** - карта, привязанная к основной Карте, которая выпускается на основании заявки Основного держателя карты на имя Основного держателя карты или третьего лица и предназначена для осуществления операций за счет денежных средств на карточном счете основной Карты,
- 8) **ПИН код** - код, предназначенный для идентификации Держателя карты при совершении операций по Карте в соответствии с правилами карточных платежных систем,
- 9) **Пароль** - код, предоставляемый Держателем карты Банку, который используется Держателем карты для получения информации о Карте и Карточном счете по телефону, для создания виртуальной карты в системе онлайн-платежей ArCa, а также в других случаях, установленных Банком и платежной системой ArCa.

- 10) **CVV/CVC код** - Трехзначный идентификационный код на обратной стороне карты, идентифицирующий Держателя карты и используемый для онлайн платежей,
- 11) **Договор** - Оферта предоставления и обслуживания карты, предъявленная Держателем карты, и акцепт Банка, а также договор предоставления и обслуживания Карты, заключенный между Банком и Держателем карты,
- 12) **Торгово/сервисный объект** – объект продажи товаров/или оказания услуг, в том числе предоставляющий услуги или занимающееся продажей в онлайн-среде, где можно совершать оплату Картой,
- 13) **АКМ (банкомат)** – автоматическая кассовая машина (автоматическое устройство для осуществления финансовых операций), посредством которой можно осуществлять наличные и безналичные операции с Картой;
- 14) **POS терминал** – электронное устройство, предназначенное для осуществления безналичного платежа в торгово-сервисном объекте или операций по обналичиванию с использованием платежной карты на территории банка,
- 15) **Операция** – операция с прямым или косвенным использованием Карты,
- 16) **Авторизация** – Разрешение или подтверждение, предоставляемое Банком на операцию с Картой;
- 17) **Дата совершения операции** – фактический день совершения операции по Карте,
- 18) **Дата учета операции** – фактический день учета Банком совершенной с использованием Карты операции по Карточному счету,
- 19) **Выписка** – отчет об операциях по Карточному счету, предоставляемый Банком Держателю карты;
- 20) **Дебиторская задолженность** - сумма, использованная сверх остатка (включая кредитные средства), имеющихся средств на Карточном счете, а также другое обязательство, возникшее по части Карточного счета, которое приводит к возникновению дебиторской задолженности по Карточному счету и подлежит погашению клиентом,
- 21) **Неубывающий остаток** – остаток на Карточном счете, определенный тарифами Банка, с использованием в пределах расходного лимита,
- 22) **Тарифы Банка (Информационный бюллетень)** – Условия и тарифы предоставления и обслуживания Карты, подтвержденные внутренними правовыми актами Банка для клиентов, являющихся физическими и юридическими лицами, индивидуальными предпринимателями,
- 23) **Виртуальная карта** – Карта, выпущенная без предоставления физической версии Карты, а именно – предоставляющая возможность осуществления безналичных переводов с Карточного счета, обналичивания средств в филиалах Банка и совершения других платежей. При этом, Виртуальные карты предоставляются физическим лицам,
- 24) **Зарплатный проект** – зарплатный проект, реализуемый с организацией, сотрудничающей с Банком.

	RL-0620-0005-06			ОБЩЕДОСТУПНЫЙ
ПРАВИЛА ОБСЛУЖИВАНИЯ ПЛАТЕЖНЫХ КАРТ	Дата вступления в силу 01/12/2022	Редакция 8	страниц а 5 / 28	

### ГЛАВА 3. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

3. Для заказа Карты клиент может обратиться в Банк, предъявив заявку или Заявку-анкету (Оферту) на предоставление и обслуживание Карты (далее Заявка) в приемлемой для Банка форме.
4. Держатель карты может изменить свои персональные данные, указанные в Заявке, а также лимиты Карты, что осуществляется посредством подачи заявки в приемлемой для Банка форме. После вступления в силу этих изменений, распоряжения, действующие до этого по тому же вопросу, считаются утратившими силу.
5. Правоотношения, не урегулированные настоящими Правилами, регулируются тарифами Банка, Договором, законодательством Республики Армения, а в случае нерегулирования законодательством Республики Армения - обычаями делового оборота.
6. Условия, Тарифы и/или Договоры, определенные Банком для отдельных видов карточных продуктов, совместных карт и других проектов, применяются в части, не противоречащей настоящим Правилам, и могут содержать положения и/или ограничения, отличные от настоящих Правил.
7. Все операции, совершаемые в ходе использования Карты, осуществляются в соответствии с положениями настоящих Правил, а также в соответствии с условиями и правилами, определенными платежными системами ArCa, Visa, MasterCard.
8. Наряду с предоставлением Карты Банк открывает и ведет Карточный счет на имя Держателя карты. При этом Карточный счет может быть открыт по любой валюте, предусмотренной в Информационном бюллетене данной Карты. Более того, операции по Карте могут осуществляться как в валюте Карточного счета, так и в другой валюте.
9. Права владельца счета на распоряжение Карточным счетом и содержащимися на нем денежными средствами могут быть ограничены по решению суда на основании заявления органов, обеспечивающих принудительное исполнение судебных актов, или налоговых органов.
10. Все комиссии взимаются в драмах РА. Комиссии по валютным картам взимаются по обменному курсу, установленному Банком в день совершения операции.
11. Взимание денежных средств со счета без распоряжения Держателя карты может быть осуществлено по решению суда на основании заявления налоговых органов, а также органов, обеспечивающих принудительное



исполнение судебных актов. Держатель карты может использовать Карту до последнего дня указанного на ней соответствующего месяца (включительно) срока действия Карты.

12. Карта является собственностью Банка и подлежит возврату по истечении срока ее действия или по требованию Банка, за исключением Виртуальных карт, в случае истечения срока действия которых доступ к Карточному счету прекращается, а Карточный счет закрывается.
13. Использование карты в незаконных целях запрещено.
14. Банк не несет ответственности за убытки, понесенные Держателем карты вследствие карточных операций, осуществленных с нарушением положений, содержащихся в настоящих Правилах, а также с использованием информации, указанной на Карте (номер Карты, код CVV/CVC, срок действия) вследствие предоставления или раскрытия указанной информации третьим лицам.
15. По всем вопросам или для получения информации, связанной с Картой, Держатели карты могут обращаться в Банк по телефонной линии (+374 10) 593333, (+374 12) 333333 и/или (+374 60) 273333, а также по круглосуточной телефонной линии обслуживания процессингового центра ArCa (+374 10) 592222. При этом, звонить в процессинговый центр ArCa следует только при необходимости блокировки Карты, если не удастся дозвониться в Банк. В остальных случаях необходимо обращаться в Банк
16. ПИН-код создается Держателем карты на территории РА или НКР путем вставления Карты в работающий банкомат Банка или банкомат любого другого банка с такой функцией, для чего в Банке должен быть правильно заполнен номер мобильного телефона клиента, а также должна быть активирована услуга получения коротких (SMS) сообщений. При наличии указанных условий, необходимо нажать кнопку «Активация карты» и получить одноразовый код на номер телефона, привязанный к карте. После ввода полученного кода Держателю карты необходимо создать ПИН-код, который необходимо ввести дважды. В случае виртуальных карт ПИН-код не предоставляется.
17. В отдельных случаях Банк может предоставить ПИН-код вместе с Картой. Банк может предоставить Держателю Карты закрытый конверт с ПИН-кодом вместе с Картой (Карта и ПИН-код предоставляются в отдельных конвертах). В этом случае Активация Карты осуществляется после получения Карты и ПИН-кода Держателем карты.

	RL-0620-0005-06			ОБЩЕДОСТУПНЫЙ
ПРАВИЛА ОБСЛУЖИВАНИЯ ПЛАТЕЖНЫХ КАРТ	Дата вступления в силу 01/12/2022	Редакция 8	страниц а 7 / 28	

18. Держатель карты может сменить ПИН-код по своему усмотрению через банкомат, имеющий соответствующую функцию, на территории РА или НКР. Для смены ПИН-кода необходимо ввести действующий, а затем новый ПИН-коды.
19. Если Держатель карты забыл ПИН-код, необходимо обратиться в Банк и подать заявку (по форме, утвержденной в Банке) и произвести соответствующий платеж в соответствии с тарифами Банка.
20. *Все положения настоящих Правил, независимо от того, что термин «Виртуальная карта» не используется одновременно с термином «Карта», также регулируют осуществление операций по Виртуальной карте при отсутствии специальных указаний о том, что они не применяются к Виртуальным картам.*
21. Наличие адреса электронной почты является обязательным условием для заказа Карты.

#### ГЛАВА 4. ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ И АКТИВАЦИЯ КАРТЫ

22. Держатель Карты получает заказанную им в филиале или онлайн-сервисе Банка Карту в запечатанном конверте на территории Банка или с доставкой по адресу, указанному Держателем карты, если правовыми актами Банка предусмотрена такая услуга для данного типа карты.
23. Карта выпускается и предоставляется Держателю карты в срок, установленный Информационным бюллетенем данной Карты. Виртуальная карта отображается в приложении Idram&IDBank и онлайн-системе IDBanking в течение 2-х рабочих дней после заказа. Для Карт, заказанных онлайн, внутренними правовыми актами и (или) информационными бюллетенями Банка могут быть установлены иные условия, действующие параллельно настоящим Правилам, и содержащие условия и/или ограничения, отличные от настоящих Правил.
24. Держатель карты должен проверить целостность конверта, наличие карты в конверте, соответствие карты заявке, а также правильность информации (в частности, имени и фамилии), указанной на карте. В случае Виртуальных карт, необходимо проверить правильность имени, фамилии и валюты, отображаемых в приложении Банка Idram&IDBank и онлайн-системе IDBanking. При наличии несоответствий Держатель карты обязан незамедлительно уведомить об этом Банк.



25. В случае если Держатель карты не получает Карту в течение 30 (тридцати) календарных дней со дня заказа Карты, Банк имеет право закрыть Карту, Карточный счет и уничтожить Карту, а Договор будет считаться расторгнутым.
26. Для активации Виртуальной карты необходимо нажать на кнопку АКТИВИРОВАТЬ КАРТУ в приложении Банка Idram&IDBank и в онлайн-системе IDBanking.
27. Если Карта заказана онлайн (онлайн, мобильный банкинг и т.д.), что позволяет Держателю карты активировать ее через данную систему, то активация Карты осуществляется исключительно Держателем карты через данную систему.
28. Срочно заказанные Карты выдаются Держателям Карт в филиале Вардананц Банка. В случае срочного заказа Карта доставляется Держателю карты в течение рабочего дня, следующего за днем подачи заявки.
29. Прилагаемая карта предоставляется по следующим условиям:
- 1) Держатель карты может получить Прилагаемую(ые) карту(ы), привязанные к основной Карте, как на свое имя, так и на имя третьего лица.
  - 2) Тип Прилагаемой карты может отличаться от типа основной Карты, однако по своей категории в платежной системе Прилагаемая карта должна быть либо равной, либо ниже основной Карты.
  - 3) Учет и отображение операций с Прилагаемой картой ведется по Карточному счету основной Карты.
  - 4) Держатель карты может подать письменную заявку в Банк, чтобы установить суточный лимит обналичивания средств с Прилагаемой карты, а также суточный лимит количества сделок и операций по обналичиванию по Прилагаемой карте.
  - 5) Все обязательства, сформировавшиеся перед Банком в результате использования основной и прилагаемых Карт, являются обязательствами Держателя карты.
  - 6) Для перевыпуска Прилагаемой карты согласие может дать как Держатель карты, так и держатель прилагаемой Карты до окончания срока действия карты.
  - 7) Держатель прилагаемой карты обязан уведомить Банк в случае смерти, нетрудоспособности, неплатежеспособности или банкротства Держателя карты и не использовать прилагаемую карту, будучи осведомленным о подобных обстоятельствах.
30. Держатель прилагаемой карты может совершать следующие действия:
- 1) Получить прикрепленную карту в банке.



- 2) Получать от Банка информацию о транзакциях, совершенных с прилагаемой картой, включая выписку.
- 3) Совершать транзакции с прилагаемой картой.
- 4) Представлять Банку следующие заявления по прилагаемой карте:
- а) заявление о закрытии.
- б) заявление о блокировке/разблокировке карты.
- в) заявление об обжаловании транзакции.
31. Финансовый риск, возникающий в результате действий, совершенных с прилагаемой картой, несет держатель как прикрепленной карты, так и основной карты.

## ГЛАВА 5. ВИДЫ КАРТОЧНЫХ ОПЕРАЦИЙ

32. Держатель Карты может осуществлять снятие и/или зачисление наличных денежных средств по своей Карте, безналичные платежи (включая переводы с Карты на карту) посредством устройств с подобными функциями (банкомат, POS-терминал и т.д.), в филиалах Банка, если условиями, тарифами и/или договорами Банка для данных видов карт не предусмотрены иные ограничения. Безналичные платежи также могут осуществляться через системы дистанционного банковского обслуживания, сайт и мобильное приложение платежной системы ArCa, в торговых-сервисных объектах, в том числе онлайн. Банкоматы также позволяют воспользоваться другими услугами, такими как смена ПИН-кода, просмотр выписки с пенсионного счета и т.д.
33. Наличные средства, зачисленные на Карту в филиалах Банка, а также переводы на Карту со счетов в Банке, переводы с карты на карту посредством банкоматов или вебсайта системы онлайн-платежей ArCa активируются на Карточном счете в течение до 5 (пять) минут (при условии отсутствия технических или программных неполадок).
34. Сумма операции, осуществленной по Карте, сразу же списывается или зачисляется на Карту, но учет операции отображается на Карточном счете, как правило, на следующий день в случае использования системы ArCa. В случае совершения операций вне системы ArCa, учет операций осуществляется в течение 3 рабочих дней (при условии отсутствия технических или программных неполадок в процессинговом центре ArCa, и/или платежных системах Visa и MasterCard).

35. Для целей пункта 31 настоящих Правил операциями, совершенными по Карте, являются также переводы с карты на карту (как при списании, так и зачислении средств). Перевод с Карты в целях погашения кредитного обязательства должен быть совершен не позднее рабочего дня, предшествующего дате погашения кредитного обязательства, в противном случае кредитное обязательство считается просроченным.
36. Банк не несет ответственности 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.
37. Максимальный суточный лимит суммы и количества операций по обналичиванию средств с Карты определены тарифами Банка. Для снятия наличных средств сверх определенного лимита необходимо представить Банку соответствующее заявление (если подобная возможность предусмотрена информационным бюллетенем для данного типа карты): В целях безопасности Банк вправе устанавливать лимиты на иные виды операций с денежными средствами, а также определить лимит максимальной суммы и количества операций путем размещения информации на сайте Банка.
38. Максимальная сумма одной операции по снятию наличных средств из банкомата армянских банков не должна превышать 500 000 (пятьсот тысяч) драмов РА
39. Банк вправе по своему усмотрению приостановить осуществление операций с Картой (заблокировать карту) если Банк имеет информацию или основания для подозрения о вероятности мошеннической(их) операции(ий) с Картой и/или если Держатель карты имеет задолженность перед Банком.
40. В случае блокировки Карты, ее возможно разблокировать при обращении Держателя карты в Банк. Банк осуществляет разблокировку Карты на основании заявления Держателя карты в тот же рабочий день, когда было получено заявление. Карта, заблокированная по инициативе Банка, будет разблокирована в тот же рабочий день, когда будут устранены основания для ее блокировки. Банк может не разблокировать карту при наличии обоснования отказа Банка в ее разблокировке.
41. В случае блокировки Карты расчет и взимание комиссий по обслуживанию карты не прекращаются.

	RL-0620-0005-06			ОБЩЕДОСТУПНЫЙ
ПРАВИЛА ОБСЛУЖИВАНИЯ ПЛАТЕЖНЫХ КАРТ	Дата вступления в силу 01/12/2022	Редакция 8	страниц а 11 /28	

42. Любая операция, осуществленная Держателем карты, является ответственностью Держателя карты.
43. При подаче заявления о закрытии Карты Держатель Карты обязуется погасить возникшее обязательство, включая дебиторскую задолженность, за исключением тех операций, которые имели место с физическим использованием Карты, после возврата Карты Держателем Карты в Банк.


## ГЛАВА 6. ОСУЩЕСТВЛЕНИЕ БЕСКОНТАКТНЫХ (CONTACTLESS) ОПЕРАЦИЙ ДЕРЖАТЕЛЕМ КАРТЫ

44. Некоторые Карты, выпущенные Банком, имеют функцию совершения бесконтактных операций.
45. При совершении бесконтактных операций нет необходимости в том, чтобы Держатель карты передавал ее сотруднику, принимающему платеж. В этом случае Держатель Карты сам подносит Карту к POS-терминалу.
46. При совершении платежей в сумме, не превышающей 20,000 драмов РА или эквивалент этой суммы в иностранной валюте ввод ПИН-кода может не потребоваться.

## ГЛАВА 7. ДЕЙСТВИЯ ПРИ УТЕРЕ, КРАЖЕ ИЛИ МОШЕННИЧЕСКОМ ИСПОЛЬЗОВАНИИ КАРТЫ

47. В случае утери, кражи или мошеннического использования (или наличия такого подозрения) карты Держатель карты обязан незамедлительно уведомить об этом Банк или процессинговый центр ArCa, позвонив по круглосуточному номеру Банка (+374 10) 593333, (+374 12) 333333 по круглосуточному номеру процессингового центра ArCa (+374 10) 592222, или посетив любой из филиалов Банка в операционные часы Банка.
48. На основании уведомления, полученного от Держателя карты в случаях, установленных пунктом 47 настоящих Правил, Банк блокирует Карту.
49. После блокировки карты Держатель карты обязан также письменно уведомить об этом Банк в разумные сроки (в том числе посредством направления электронного письма с зарегистрированного в Банке адреса на [card@idbank.am](mailto:card@idbank.am)). Банк считается уведомленным надлежащим образом с момента письменного уведомления и представления соответствующего заявления. Заявление можно подать через приложение Idram&IDBank и онлайн-систему IDBanking, при наличии такой возможности.



	RL-0620-0005-06			ОБЩЕДОСТУПНЫЙ
ПРАВИЛА ОБСЛУЖИВАНИЯ ПЛАТЕЖНЫХ КАРТ	Дата вступления в силу 01/12/2022	Редакция 8	страниц а 12 /28	

50. До надлежащего уведомления Банка ответственность за операции, осуществленные с использованием Карты, несет Держатель карты.
51. Ответственность за операции, не требующие авторизации (в том числе онлайн) и осуществленные после уведомления Банка несет Держатель карты. Для оспаривания сделок, совершенных без авторизации, Банк вносит карту в Stop-лист (действующий на международном уровне список банковских карт, с которыми, согласно правилам платежных систем, можно совершать операции только по авторизации) на основании соответствующей заявки Держателя карты в сроки, предусмотренные правилами данной платежной системы. За услугу взимается комиссия в соответствии с тарифами Банка.
52. 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, подлежат возмещению со стороны Держателя карты.
53. В случае если данные Карты стали доступными третьим лицам (или наличии такого подозрения), а также в случае утери или кражи карты рекомендуется перевыпустить Kartu. Если Держатель карты желает продолжить использование 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.
54. В случае если Держатель карты не совершал бесконтактных и не требующих ввода ПИН-кода операций на сумму до 20 000 драмов РА, такие операции оспариванию не подлежат (например, в случае утери или кражи Карты).

### ГЛАВА 8. ПЕРЕВЫПУСК КАРТЫ

55. Карты, срок действия которых истекает в текущем месяце, подлежат перевыпуску, если по состоянию на последний день предыдущего месяца имеет место хотя бы один из следующих случаев:
- 1) Карты, по которым Владелец Карты совершил одну или несколько транзакций в течение последних 3 месяцев (в случае карт Юридических лиц или Индивидуальных предпринимателей в течение 6 месяцев) и на момент перевыпуска не имеется дебиторской задолженности по плате за обслуживание Карты или другим сборам.
  - 2) Положительный баланс Карты больше или равен полному начислению регулярно выплачиваемой платы за обслуживание



Карты, но не менее 10 000 драмов РА. Если на Карте отсутствует плата за обслуживание, то Карты с балансом 10 000 драмов РА и более подлежат перевыпуску.

- 3) Кредитные карты, количество дней просрочки по основной сумме и/или процентам не превышает 90 дней,
- 4) Карты взаимосвязаны с другими продуктами и на момент перевыпуска доступны минимальные условия, установленные тарифами Банка для данного продукта.

56. При соблюдении любого из критериев, определенных пунктом 56 настоящих правил, перевыпуск Карт осуществляется в следующем порядке:

- 1) Карты, заказанные в рамках зарплатных проектов, подлежат перевыпуску на одинаковых условиях, если место работы не изменилось. В этом случае, когда вид карты, подлежащей перевыпуску в Банке, больше не выпускается, по решению Банка производится перевыпуск Карты путем ее замены на карту другого типа, действующую в Банке. При этом, в случае смены места работы, прекращения сотрудничества с данной организацией по зарплатному проекту, либо невозможности получения заработной платы по Карте, Карта перевыпускается в Банке на условиях, установленных Тарифами Банка на данный тип карты.
- 2) Карты, выпуск которых обусловлен наличием в Банке какого-либо пакета, продукта или услуги, подлежат перевыпуску при соблюдении соответствующих условий. В противном случае Карты подлежат перевыпуску на условиях, установленных тарифами Банка для данного типа карт.
- 3) Если вид Карты, подлежащей перевыпуску, не выпускается Банком, то Карта не подлежит автоматическому перевыпуску. В случае перевыпуска Держатель Карты звонит или обращается в Банк для заказа новой Карты или перевыпуска карты другого типа.
- 4) Прикрепленные карты не подлежат перевыпуску в порядке, определенном пунктом 55. В случае перевыпуска Основной держатель карты звонит или обращается в Банк для перевыпуска прикрепленной карты, до окончания срока действия Карты.

57. До истечения срока действия Карты Банк информирует по зарегистрированному в Банке номеру мобильного телефона или адресу электронной почты Держателя Карты об истечении срока действия Карты и осуществлении соответствующей операции.

58. В случае, если Держатель Карты не желает перевыпускать Карту, он информирует Банк о невыпуске Карты в срок, указанный в полученном уведомлении. В случае неполучения ответа Держателем Карты, Карта будет перевыпущена на условиях, соответствующих критериям, изложенным в настоящей главе.
59. Карты, не подлежащие перевыпуску по принципу пункта 55, при желании Держателя Карты перевыпустить Карту, при обращении в Банк в срок, указанный в уведомлении, возможно перевыпустить на установленных условиях по тарифам Банка на тот момент.
60. Уведомление, направленное Держателю Карты в соответствии с пунктом 57 настоящих правил, считается офертой, представленной Банком, а оплата, указанная Держателем Карты в информационной справке перевыпущенной Карты, и получение перевыпущенной Карты – акцептом. При этом, соглашаясь с данными правилами, Держатель карты дает свое безотзывное указание Банку при перевыпуске карты в соответствии с настоящими правилами списать с его счетов в неакцептированном порядке сумму, соответствующую тарифам, указанным в информационном бюллетене перевыпущенной карты.
61. В случае перевыпуска в связи с истечением срока действия карты, новый Договор не заключается. Положения настоящего Соглашения, а также критерии и принципы перевыпуска, описанные в настоящей главе, продолжают применяться к перевыпущенным Картам.

## ГЛАВА 9. ВЗИМАЕМЫЕ БАНКОМ КОМИССИИ

62. Комиссии за обслуживание карты, предусмотренные тарифами Банка, подлежат уплате со стороны Держателя карты. Комиссии, установленные Банком, публикуются в соответствующих информационных бюллетенях, доступных на сайте Банка.
63. Комиссия за обслуживание карты взимается с периодичностью, предусмотренной тарифами Банка, в виде аванса, если иное не предусмотрено внутренними правовыми актами Банка.
64. Если совершение карточных операций приводит к превышению доступного остатка на Карточном счете, по Карточному счету образуется дебиторская задолженность, которая подлежит первоочередному погашению. В случае образования дебиторской задолженности, Банк вправе взимать с

	RL-0620-0005-06			ОБЩЕДОСТУПНЫЙ
ПРАВИЛА ОБСЛУЖИВАНИЯ ПЛАТЕЖНЫХ КАРТ	Дата вступления в силу 01/12/2022	Редакция 8	страниц а 15 / 28	

Держателя карты пеню, если таковая предусмотрена тарифами Банка, опубликованными для данного типа карты, настоящими Правилами или Договором.

65. Банк вправе взимать суммы обязательств, образованных по Карте (комиссии, дебиторская задолженность и другие платежи) в безакцептном порядке, без дополнительного платежного поручения со стороны Держателя карты. Погашение обязательств осуществляется в первоочередном порядке с Карточного счета, а в случае отсутствия или недостаточности денежных средств на Карточном счете – с других счетов Держателя карты в Банке. При этом Держатель карты обязан обеспечить на банковском счету/счетах наличие достаточного количества денежных средств. Банк вправе в безакцептном порядке взимать с Карточного счета Держателя карты суммы прочих обязательств Держателя карты перед Банком.
66. После возврата суммы отмененной транзакции торгово-сервисным объектом, Банк зачисляет полученную сумму на Карточный счет, удержав сборы за отмененные транзакции (при наличии). Независимо от обстоятельств и сроков возврата платежа, Держатель карты обязан уплатить Банку задолженность перед Банком, сформировавшуюся в результате совершенной операции.
67. Банк не несет ответственности за дополнительные комиссии торгово-сервисных объектов, или комиссии другого банка, списанные с Карточного счета Держателя карты за какие-либо услуги/товары или за операции по обналичиванию в пункте выдачи наличных денег другого банка.
68. Порядок и условия погашения кредита и/или кредитной линии, предоставленной Держателю карты по Карте, расчет годовых номинальных и фактических процентных ставок, а также процентов, и сроки, порядок и условия погашения обязательств Держателя карты как заемщика определяются тарифами и условиями, утвержденными по данному виду кредита, а также заключенным кредитным договором.

## ГЛАВА 10. ПРАВИЛА БЕЗОПАСНОСТИ ОСУЩЕСТВЛЯЕМЫХ ПО КАРТЕ ОПЕРАЦИЙ

69. Держателю карты запрещается передавать Карту, ПИН-код или пароль третьим лицам. Держатель карты обязан принять меры предосторожности, чтобы Карта, ПИН-код, пароль и информация, указанная на карте, не были видны третьим лицам и не стали доступными им иным способом. Все риски,



	RL-0620-0005-06			ОБЩЕДОСТУПНЫЙ
ПРАВИЛА ОБСЛУЖИВАНИЯ ПЛАТЕЖНЫХ КАРТ	Дата вступления в силу 01/12/2022	Редакция 8	страниц а 16 /28	

связанные с использованием всех указанных данных, несет Держатель карты.

70. Держатель карты обязан поставить свою подпись на обратной стороне Карты, в специально предусмотренном для этой цели поле. Отсутствие или несоответствие подписи может стать основанием для отказа в обслуживании Карты или ее конфискации. Положения настоящего пункта не распространяются на Виртуальные карты.
71. Нельзя хранить ПИН-код вместе с Картой. В случае Виртуальных карт, запрещается записывать и вместе хранить номер карты и CVV-код.
72. При совершении операций в интернет-среде (интернет-магазинах) указание (ввод) ПИН-кода не требуется. В противном случае необходимо срочно прекратить операцию и уведомить Банк для блокировки карты.
73. В случае незаконного использования Карты или при угрозе возникновения подобной ситуации (или при наличии подозрений), Держатель карты обязан незамедлительно уведомить об этом Банк и заблокировать Карту.
74. При наборе ПИН-кода во время использования Карты следует удостовериться в том, что ПИН-код не виден третьим лицам и скрыт от любых видеозаписывающих устройств. Положения настоящего пункта не распространяются на Виртуальные карты.
75. Следует проявлять особую осторожность при оплате Картой в центрах досуга и аналогичных местах. Не рекомендуется доверять Карту третьим лицам и допускать ее использование вне поля зрения Держателя карты.
76. Необходимо следить за тем, чтобы Карту не считывало какое-либо другое устройство, кроме устройств, предназначенных для осуществления операции. Положения настоящего пункта не распространяются на Виртуальные карты.
77. Не рекомендуется пользоваться банкоматами, торгово-сервисными объектами 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 прочим подозрительным предметам.
78. При осуществлении операций в виртуальной среде следует отдавать предпочтение сайтам безопасных электронных платежей (secure payment websites).
79. При вводе неверного ПИН-кода во время совершения операции три раза подряд Карта может быть заблокирована и/или задержана банкоматом. Карта также может быть удержана банкоматом в случае, если не будет





изъята из прорези в течение 20 (двадцати) секунд после выдачи банкоматом, а также в случае технических неполадок банкомата или повреждения карты. Положения настоящего пункта не распространяются на Виртуальные карты.

80. Если при осуществлении операций с Картой банкомат удерживает 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. Положения настоящего пункта не распространяются на Виртуальные карты.
81. Для того чтобы получить Карту, удержанную банкоматом, необходимо обратиться в Банк. Удержанная карта возвращается Держателю через 3 (три) рабочих дня со дня удержания, если банкомат находится в Ереване или в городах или территориях РА, в которых имеется филиал Банка, и если Держатель карты хочет получить Карту в том же городе; в течение 5 (пять) рабочих дней, если банкомат находится в городе или территории РА, в которых имеется филиал Банка, однако Держатель карты хочет получить ее в одном из филиалов, действующих в Ереване; в течение 10 (десять) рабочих дней, если банкомат находится в городах или территориях РА и НКР, в которых Банк не имеет филиалов. Если Карта была удержана банкоматом других армянских банков, Карта будет предоставлена Держателю в день получения от соответствующего банка или в другой рабочий день, следующий за получением карты Банком. В случае неполучения конфискованной Карты в течение 30 дней она подлежит уничтожению. Положения настоящего пункта не распространяются на Виртуальные карты.
82. Банк не несет ответственности 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 объектах, за исключением случаев, когда подобная ответственность предусмотрена законом, а также, если одновременно имеется вина Банка, и Держатель карты посетил какой-либо филиал Банка, однако ему было отказано в предоставлении наличных средств, имеющих на Карте, или их необходимой части. При этом, ответственность Банка ограничивается фактическим (прямым) ущербом, причиненным Держателю карты.
83. По желанию Держателя карты Банк отправляет Держателю карты SMS-сообщения или использует предлагаемый Банком другой способ

уведомления об операциях по Карте. За услугу уведомления взимается комиссия в соответствии с тарифами Банка.

84. Для того чтобы воспользоваться услугой SMS-оповещения, Держатель карты заполняет в Банке заявку соответствующего образца. Держатель карты обязан незамедлительно известить Банк об изменении указанного в заявке номера мобильного телефона, предоставленного Банку для услуги SMS-оповещения. 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.
85. При получении SMS-сообщения об операции по Карте необходимо обязательно проверить сумму и статус операции (выполнено, отклонено и пр.) В случае несогласия с операцией после получения SMS-сообщения об операции Держатель карты может уведомить об этом Банк, а при необходимости – заблокировать карту.
86. Для повышения безопасности при использовании Карты в интернет-среде следует обращать внимание на пометки, подтвержденные платежными системами (пометка “Verified by Visa” – для платежной системы Visa, “MasterCard Secure Code” – для MasterCard, “ArCa SecurePay” – для ArCa). При осуществлении операций на сайтах, содержащих указанные пометки, Держатель карты обязан вводить одноразовый код, который при каждой операции будет отправляться в виде SMS-сообщения на мобильный телефон Держателя карты по номеру, зарегистрированному в Банке или в виде электронного письма на адрес электронной почты Держателя карты. Банк не несет ответственность, если Держатель карты не получил SMS-сообщение или электронное письмо по техническим или прочим причинам, не имеющим отношения к деятельности Банка, приведшим к срыву операции.
87. При вводе полученного кода необходимо обращать внимание на адрес страницы ввода. Запрещается вводить указанный код на странице, имеющей другой адрес.
88. При совершении покупок в интернет-магазинах рекомендуется производить платежи только на персональном компьютере или по телефону в целях соблюдения конфиденциальности данных Карты.
89. При совершении платежей в интернет-магазинах желательно использовать только те сайты, адрес которых начинается с «https» вместо «http».

90. Держатель карты обязан убедиться в том, что он зашел на сайт с правильным адресом, так как могут быть созданы поддельные сайты с похожими адресами. В случае использования незнакомого сайта необходимо заранее изучить мнения пользователей о сайте в интернете, убедиться в наличии на сайте правил предоставления товаров/услуг, доставки, возврата, а также контактной информации для обратной связи.
91. Для совершения покупок или других платежей в интернет-магазинах желательно иметь отдельную Карту.
92. 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 на мобильный телефон, электронную почту Держателя карты или иным способом.
93. Из соображений безопасности Банк имеет право запретить или ограничить операции по Карте в странах с высоким уровнем риска или отклонить любую операцию, которая, по мнению Банка, может считаться рискованной. В подобных случаях Держатель Карты должен связаться с Банком. В случае получения Держателем карты разрешения Банка на совершение рискованных операций на основании письменного заявления, представленного в Банк, или электронного заявления, направленного с электронной почты, зарегистрированной в Банке, Держатель Карты несет ответственность за все последующие аналогичные операции, совершенные по Карте.
94. 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 подлинности операции(ий).
95. В случае закрытия Карты (досрочного или по истечении срока действия) Держатель карты обязан вернуть карту Банку. Если Карта была закрыта Банком посредством телефонного звонка, онлайн-заявки/сообщения или любым другим возможным способом, указанным в настоящих Правилах и 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 ответственности за карточные операции, осуществленные вследствие невозврата карты Банку. Положения настоящего пункта не распространяются на Виртуальные карты.

96. Запрещается раскрывать идентификационные данные Карты (полный номер Карты, срок действия, CVV-код, код безопасности, указанный в пункте 77 настоящих Правил, ПИН-код) третьим лицам, в том числе сотрудникам Банка, по телефону, посредством сообщений по электронной почте или через письма, полученные в социальных сетях. В случае утечки такой информации за операции, совершенные с использованием Карты, несет ответственность Держатель карты.
97. Во избежание финансовых потерь, в случае получения перевода с других карт на Карту, не требуется предоставлять другие данные, кроме номера карты (CVV-код, срок действия, код безопасности 3D Secure и т.д.).
98. При совершении операций с использованием банкомата или в торговом-сервисном объекте необходимо ввести ПИН-код способом, невидимым для других лиц или установленных устройств, прикрывая вводимый ПИН-код рукой.
99. Запрещается применять физическую силу при установке Карты в банкомат. В случае возникновения такой проблемы необходимо предупредить банк, обслуживающий банкомат, и по возможности использовать другой банкомат.

## ГЛАВА 11. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ БАНКА И ДЕРЖАТЕЛЯ КАРТЫ

100. Держатель карты имеет право:
- 1) совершать наличные и безналичные операции по своей Карте в пределах платежного лимита Карты,
  - 2) Подавать в Банк заявки с целью изменения лимитов по Карте, перевыпуска Карты, оспаривания карточных операций, смены типа Карты, ее закрытия, а также с целью изменения данных и разблокировки Карты,
  - 3) Получать выписки по Карточному счету с периодичностью, установленной законодательством РА,
  - 4) Обращаться в Банк и получать SMS-сообщения об операциях по Карте,
  - 5) Предъявлять требования, вытекающие из договора предоставления и обслуживания Карты, Примирителю Финансовой системы, который решает споры, возникшие между Банком и Держателем карты в соответствии с законом РА "О Примирителе финансовой системы". При этом, решения

Примирителя Финансовой системы не могут быть оспорены Банком, если сумма имущественного требования не превышает 250,000 (двести пятьдесят тысяч) драмов РА, или эквивалентную ей сумму. Положения настоящего пункта распространяются только на физических лиц (включая индивидуальных предпринимателей) и юридических лиц, являющихся субъектами микропредпринимательства в соответствии с законодательством РА.

101. Держатель карты обязуется:

- 1) В случае утери, кражи Карты или раскрытия ее данных третьим лицам, незамедлительно сообщить в Банк способами, указанными в настоящих Правилах,
- 2) Производить платежи за обслуживание Карты и Карточного счета, определенные тарифами Банка для данного типа Карты,
- 3) Не использовать логотипы карт Visa/MasterCard/ArCa в других целях,
- 4) В случае смены места работы (увольнения, перехода на другую работу), в результате чего больше не будет начислений заработной платы, уведомить Банк, если Карта была предоставлена в рамках Зарплатного проекта,
- 5) Безоговорочно соблюдать условия безопасности операций по Карте, установленные настоящими Правилами.

102. Банк имеет право:

- 1) Отклонить осуществление операций по Карте, если требуемая сумма (включая подлежащие уплате комиссии) превышает платежный лимит Карты,
- 2) Без каких-либо объяснений отклонить любую заявку о предоставлении новой Карты и/или перевыпуске существующей Карты,
- 3) Закрыть Карты, полученные Держателем карты, но не активированные в течение 60 (шестьдесят) и более дней,
- 4) В одностороннем порядке менять тарифы предоставления и обслуживания Карт, настоящие Правила, а также размеры иных комиссий, связанных с обслуживанием Карты. Тарифы и другие необходимые платежи, предусмотренные настоящим пунктом, установлены в Информационных бюллетенях о тарифах предоставления и обслуживания Карт, опубликованных на официальном сайте Банка: [www.idbank.am](http://www.idbank.am). Изменения тарифов и других необходимых платежей, предусмотренных в настоящем пункте, а также настоящими Правилами, считаются вступившими в силу по истечении 15 дней после их размещения на официальном сайте Банка и уведомления Держателя карты указанным им способом - в случае изменения

годовой процентной доходности, а во всех остальных случаях - через 7 дней после размещения на официальном сайте Банка и уведомления Держателя карты указанным им способом (в случае если Клиент – физическое лицо или индивидуальный предприниматель), в случае юридических лиц – с даты их вступления в силу.

- 5) Досрочно отказаться от выполнения обязательств по договору в случаях, определенных законодательством, или при нарушении Держателем карты настоящих Правил и/или положений договора. Банк направляет специальное уведомление об этом Держателю карты за 10 дней до отказа от обязательств по договору.
- 6) Взимать со счетов Держателя карты, имеющих в Банке, неправильно зачисленные на счет Держателя карты суммы, предусмотренные договором платежа, штрафы и пени, а также суммы, подлежащие взысканию на основании решений, полученных от компетентных государственных органов.
- 7) Проверять зачисления денежных средств на Карту Держателя карты и в случае неперечисления зарплаты пересмотреть тарифы, если Карта была предоставлена в рамках Зарплатного проекта.
- 8) С согласия Держателя карты перевыпустить или заменить выпущенную в рамках Договора Карту на Карту другого типа.
- 9) Если договор предоставления и обслуживания Карты был заключен в рамках предлагаемых Банком пакетов и Держатель карты отказывается от использования данного пакета услуг, или какой-либо услуги, предоставляемой в рамках указанного пакета, Банк может в одностороннем порядке изменить условия обслуживания карты путем установления условий, опубликованных на официальном сайте Банка на данный момент и уведомив об этом Держателя карты.
- 10) Отклонить осуществление операций по счету, если:
  - а. В Банке имеются противоречивые данные о Держателе карты,
  - б. Соответствующие документы составлены с нарушением установленных требований,
  - в. Операция, осуществляемая по счету, противоречит действующему законодательству Республики Армения,
  - г. На счету нет денежных средств,
  - д. Надлежащим образом не раскрыты и/или по требованию Банка Держателем карты не предоставлены в соответствии с действующим законодательством Республики Армения сведения об источниках происхождения денежных средств, рассматриваемых в рамках

сомнительных сделок, или надлежащим образом не обоснована законность источника их происхождения,

е. У Банка появились сомнения относительно личности Держателя карты или законности операции,

ё. На банковский счет Держателя Карты наложены ограничения в соответствии с законодательством РА. В иных случаях, предусмотренных настоящими Правилами, договором или иными документами.

103. Банк обязуется:

- 1) Надлежащим образом обеспечивать обслуживание Карты в соответствии с правилами и договорами, подтвержденными местными и международными платежными системами,
- 2) Предоставлять выписку со счетов Держателю карты предпочтительным для него способом в соответствии с пунктом 103 настоящих Правил,
- 3) Начислять проценты на положительный остаток, имеющийся на Карточном счете Держателя карты в соответствии с тарифами по Карте, действующими в Банке,
- 4) Приостановить действие Карты при получении уведомления от Держателя карты и/или платежных систем об утере, краже, мошенническом использовании Карты.

104. Подписывая Договор, Держатель карты:

- 1) удостоверяет, что ознакомлен со статьями 295 "Приобретение, сбыт или содействие в сбыте имущества, полученного преступным путем", 296 "Отмывание денег" и 309 "Содействие террористической деятельности", 310 "Финансирование террористической деятельности" Уголовного кодекса РА, и все средства, которые будут переведены на счет(а), открытый на основании Соглашения, будут получены легально и не будут каким-либо образом связаны с отмыванием денег и финансированием терроризма. При необходимости Держатель Карты готов предоставить Банку информацию (подтверждающие документы) о любой транзакции.
- 2) Подтверждает и принимает, что в случае непредставления им в двухнедельный срок документов/сведений, предусмотренных Законом Республики Армения "О борьбе с отмыванием денег и финансированием терроризма", внутренними правовыми актами Банка или другими правовыми актами, относительно суммы, зачисленной на его счет путём перевода безналичных денежных

 IDBank	RL-0620-0005-06			ОБЩЕДОСТУПНЫЙ
ПРАВИЛА ОБСЛУЖИВАНИЯ ПЛАТЕЖНЫХ КАРТ	Дата вступления в силу 01/12/2022	Редакция 8	страниц а 24 /28	

средств, Банк вправе вернуть обратно указанную сумму без его согласия (в безакцептном порядке).

- 3) Клиент подтверждает, что ознакомился, принимает и обязуется соблюдать «Политику АйДи Банка по борьбе с отмыванием денег и финансированием терроризма» в течение всего периода деловых отношений с Банком (<https://idbank.am/information/consumer-rights/contentfooter/AML-CTF-control/>).

## ГЛАВА 12. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ

105. Банк несет ответственность за сохранение конфиденциальности всей информации, касающейся Держателя карты, Карты и операций с ее использованием в соответствии с положениями законодательства РА и Договора.
106. Банк не несет ответственности за возникшие вне его контроля спорные ситуации, связанные с неисправностью принадлежащего ему или другим банкам оборудования, или непринятием Карты пунктами обслуживания.
107. Держатель карты несет полную ответственность за неисполнение и/или ненадлежащее исполнение своих обязательств по договору.
108. Если Держатель Карты надлежащим образом уведомил Банк об утере/краже его Карты, то с этого момента Банк несет ответственность за любой ущерб, причиненный Держателю карты в результате онлайн-операций, авторизованных при использовании Карты незаконным путем, за исключением не требующих авторизации (off-line) операций.
109. Получив SMS-уведомление о совершении операции с Картой, Держатель карты должен немедленно обратиться в Банк для проверки подлинности операции и, при необходимости, перевыпуска Карты. В случае невыполнения указанных действий, Держатель карты несет ответственность за риск фальсификации/мошеннического использования Карты и вытекающие из него финансовые последствия.
110. В случае, если Держатель карты активировал услугу SMS-уведомления, но не получил уведомления об операциях, совершенных с использованием Карты, Банк несет ответственность за риск фальсификации/мошенничества по данным операциям, за исключением случаев, когда операция подтверждена Держателем карты или оспаривание операции со стороны последнего подлежит отклонению в соответствии с настоящими Правилами





и/или условиями местных и международных платежных систем. В этом случае финансовые последствия осуществленных операций несет Держатель карты.

111. Положения пунктов 107 и 108 настоящих Правил не применяются, если SMS-уведомление об операции не было своевременно отправлено или совсем не было отправлено Держателю карты вследствие сбоя связи или технических или иных проблем, возникших у оператора связи.
112. Держатель карты несет ответственность за операции, совершенные с Картой до уведомления Банка об утере, краже, мошенническом использовании (или при наличии подозрений) Карты, за исключением случаев, предусмотренных пунктом 108 настоящих Правил.

### ГЛАВА 13. КОНВЕРТАЦИЯ ВАЛЮТЫ ПРИ СОВЕРШЕНИИ КАРТОЧНЫХ ОПЕРАЦИЙ

113. Если валюта совершенной по Карте операции отличается от валюты Карточного счета, сумма операции конвертируется в валюту Карточного счета при оформлении совершенной операции.
114. Процесс конвертации валюты делится на два разных этапа:
115. Первый этап конвертации для операций, совершенных в рамках Процессингового центра ArCa, осуществляется в момент совершения операции, когда сумма операции конвертируется в валюту Карточного счета по среднему обменному курсу, сформировавшемуся на валютном рынке и опубликованному Центральным банком РА на момент совершения сделки соответственно путем уменьшения или увеличения процента, установленного решением правления процессингового центра Банка.
116. Для транзакций, осуществляемых вне процессингового центра АрКа, сумма транзакции конвертируется в доллары США на первом этапе по курсу, установленному платежными системами (в случае платежной системы Visa, за исключением транзакций, совершаемых в евро, в которых сумма обрабатывается в Евро), после чего доллары США или Евро конвертируются в валюту Карты по курсу, определенному в пункте 115 настоящих правил.
117. На втором этапе сумма транзакции, выполненной через платежную систему «АрКа», а также через международные платежные системы Visa и MasterCard, оформленная в долларах США (в случае платежной системы Visa

	RL-0620-0005-06			ОБЩЕДОСТУПНЫЙ
ПРАВИЛА ОБСЛУЖИВАНИЯ ПЛАТЕЖНЫХ КАРТ	Дата вступления в силу 01/12/2022	Редакция 8	страниц а 26 /28	


и в евро), конвертируется в валюту Карточного счета по карточному курсу, опубликованному Банком на день совершения операции.

118. Сумма операций, совершенных посредством систем VISA и MasterCard в валюте, отличной от доллара США, конвертируется в доллары США по обменному курсу платежных систем VISA и MasterCard в день, предшествующий дню учета операции (причем VISA взимает также комиссию в размере 2 (два) процентов от суммы операции). Затем полученная сумма конвертируется в валюту карты по обменному курсу Банка в день, предшествующий дню учета операции.
119. Исключением из пунктов 114 и 116 настоящих Правил являются те случаи, когда валюты операции и Карточного счета совпадают. В этом случае сумма, при учете по Карточному счету, соответствует сумме операции.
120. Банк не несет ответственности за убытки, возникшие в результате курсовой разницы при конвертации валюты, произведенной при учете суммы совершенных операций.

#### ГЛАВА 14. УСЛОВИЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ВЫПИСОК ПО КАРТЕ

121. Банк, как минимум, в тридцатидневной периодичности предоставляет Держателю карты Выписки с Карточного счета, в которых отражаются операции со всеми Картами, прикрепленными к Карточному счету в соответствии со способом и периодичностью, определенными законодательством РА и/или согласованными с Держателем карты, если не установлено иное.
122. Выписка по Карточному счету не включает в себя неучтенные пока Банком авторизованные или не авторизованные операции.
123. Возражения, представленные Держателем карты относительно содержания выписки, рассматриваются в порядке, предусмотренном законодательством РА, правилами платежных систем ArCa, VISA и MasterCard и/или внутренними правовыми актами Банка.
124. Банк и Держатель карты признают, что уведомления, направленные Держателю Карты по адресам регистрации/проживания, электронной почте, телефону, указанным в Договоре, считаются отправленными надлежащим образом, независимо от факта их получения.



	RL-0620-0005-06			<b>ОБЩЕДОСТУПНЫЙ</b>
ПРАВИЛА ОБСЛУЖИВАНИЯ ПЛАТЕЖНЫХ КАРТ	Дата вступления в силу 01/12/2022	Редакция 8	страниц а 27 /28	

125. Выписка считается утвержденной Держателем карты при отсутствии письменных возражений со стороны Держателя карты по операциям, указанным в выписке в течение 15 (пятнадцать) календарных дней после даты предоставления выписки.

## ГЛАВА 15. ОСПАРИВАНИЕ КАРТОЧНЫХ ОПЕРАЦИЙ

126. В случае каких-либо возражений по операциям, совершенным непосредственно с Картой, или с применением ее реквизитов, Держатель карты может заполнить форму оспаривания операции в Банке в установленном порядке, если исчерпаны все возможные способы решения вопроса непосредственно с торгово-сервисным объектом.

127. Заявление по оспариванию операции, совершенной по Карте, должно быть представлено не позднее, чем в течение 15 (пятнадцать) календарных дней со дня получения выписки. Вместе с заявлением необходимо представить документы, связанные с оспариваемой операцией, а по необходимости – также другие сведения и документы.

128. Оспаривание операции, совершенной в торгово-сервисном объекте, не является жалобой против Банка или жалобой-требованием к Банку, и участие Банка в разрешении проблемы ограничивается исключительно посредничеством и содействием.

129. 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, при ее наличии для данного типа карты.

130. Окончательная информация относительно заявления Держателя карты об оспаривании операции предоставляется в сроки, установленные платежными системами ArCa, Visa, MasterCard для рассмотрения заявлений по оспариванию, а в случае совершения операции посредством банкомата Банка или в торгово-сервисном объекте – в течение 10 (десять) рабочих дней со дня получения заявления.

131. Банк не несет ответственности за операции, 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.



	RL-0620-0005-06			ОБЩЕДОСТУПНЫЙ
ПРАВИЛА ОБСЛУЖИВАНИЯ ПЛАТЕЖНЫХ КАРТ	Дата вступления в силу 01/12/2022	Редакция 8	страниц а 28 /28	

132. Заявление по оспариванию операции может быть не принято или отклонено Банком, если невозможно оспорить данную операцию в силу закона или ограничений, применяемых платежными системами (например, международные санкции, ограничения и т.д.).

## ГЛАВА 16. ЗАКРЫТИЕ КАРТЫ

133. Банк имеет право в одностороннем порядке закрыть Карту и Карточный счет в порядке, предусмотренном настоящими Правилами и утвержденными внутренними правовыми актами Банка, включая процедуру установления критерий для признания клиента «нежелательным» и регулирования отношений с ними, если Держатель карты имеет задолженность перед Банком, вытекающую из использования Карты, и/или другие непогашенные обязательства перед Банком, а также в случае смерти или банкротства Держателя карты, на основании надлежащего/обоснованного уведомления.

134. При закрытии Карты все Прилагаемые карты, привязанные к данной Карте, закрываются и должны быть возвращены Банку.

135. В случае закрытия Карты по инициативе Банка, Банк может потребовать от Держателя карты погашения всех обязательств перед Банком, вытекающих из использования Карты.

136. Держатель карты может прекратить действие Карты и закрыть Карточный счет в одностороннем порядке, представив соответствующее заявление в Банк и погасив все обязательства, вытекающие из использования Карты. Заявление о закрытии Карты можно принять по телефону, а также иными приемлемыми для Банка способами.

137. В случае досрочного прекращения действия Карты уплаченные комиссии возврату не подлежат.

138. Закрытие Карты не отменяет обязательства Держателя карты перед Банком, в том числе начисленные проценты и пени, сформировавшиеся в результате использования Карты. Держатель карты также обязан погасить задолженность по операциям, совершенным до закрытия карты, однако представленным Банку к оплате после закрытия. При этом Держатель карты признает, что несет весь риск неполучения уведомлений, направленных Банком, и обязуется принять меры для надлежащего получения уведомлений, отправленных посредством предоставленных им Банку способов уведомления.

