

Պլաստիկ քարտերի տրամադրման և սպասարկման պայմանները

1. Քարտ ստանալու (քարտային հաշիվ բացելու) համար անհրաժեշտ փաստաթղթերը ներկայացնելուց հետո քարտի տրամադրման և ակտիվացման ժամկետն ու պայմանները

Քարտը տրամադրվում է առավելագույնը 3 բանկային օրվա ընթացքում՝ ք. Երևանում, իսկ ՀՀ մարզերում և ԼՂՀ-ում՝ առավելագույնը 7 բանկային օրվա ընթացքում: Քարտը ակտիվացվում է քարտապանին հանձնելուց անմիջապես հետո:

2. Վճարային քարտի և ՊԻՆ-կոդի և/կամ անձը նույնականացնող՝ քարտային համակարգի կանոններով նախատեսված այլ ծածկագրի օգտագործման և պահպանման կանոնները:

Քարտը ինչպես նաև ՊԻՆ-կոդը դրանք քարտապանի հաշվի բանալիներն են, որոնց պարունակությունը՝ ՊԻՆ-կոդ և CVV2 հասանելի են միայն քարտապանին, դրանց պահպանման և այլ մարդկանց հասանելի չդարձնելը բխում է քարտապանի շահերից, միևնույն ժամանակ քարտապանը կրում է ողջ պատասխանատվությունը եթե իր մեղքով տեղի է ունեցել նշված գաղտնի տեղեկատվության արտահոսք կամ վարկաբեկում: Քարտապանը նման փաստ հայտնաբերելու դեպքում պարտավոր է հնարավորինս սեղմ ժամկետում կապ հաստատել Բանկի հետ +37410-59-20-19 շուրջօրյա սպասարկման հեռախոսահամարներով և կասեցնել քարտի գործողությունը: Մինչև Բանկում քարտի կասեցումը քարտով կատարված բոլոր գործարքների պատասխանատվությունը կրում է անձամբ քարտապանը:

3. Քարտապանի կողմից քարտային գործառնությունների բողոքարկման ժամանակահատվածը, ինչպես նաև բողոքարկման և ճշգրտման ժամանակ կիրառվող ընթացակարգերը և քարտապանի կողմից դրանց կիրառման կարգը և միջոցները

Քարտապանի կողմից քաղվածքում առկա գործարքի կամ գործարքների հետ անհամաձայնության դեպքում քարտապանը պետք է այցելի բանկի ցանկացած մասնաճյուղ պարզաբանելու համար անճշտությունը: Քարտապանների բողոքարկումները պարզաբանվում, ընդունվում են վարույթ, համապատասխան գործառնություններով վարվում և հաճախորդի պատասխանը պատրաստվում է Բանկի Պլաստիկ քարտերի վարչության, պլաստիկ քարտերի բաժնի կողմից:

Քարտապանի բողոքարկման և հետզանձման դիմումները ընդունվում են միայն Գործառնական օրվա ընթացքում, բայց ոչ ուշ քան բողոքարկվող գումարի քաղվածքի ստացմանը հաջորդող 45-րդ օրը: Քարտապանի բողոքարկման կամ հետզանձման դիմումների պատասխանները տրվում են 30-ից 180 օրվա ընթացքում կախված բողոքարկման գործընթացին մասնակցող բանկերի տարածաշրջաններից և վճարային համակարգերից: Քարտապանի բողոքարկման կամ հետզանձման դիմումը կարող է և չընդունվել վարույթ ի սկզբանե թերի կամ կասկածելի տվյալների ներկայացման դեպքում: Քարտապանի բողոքարկումը կամ հետզանձումը վարույթ ընդունող աշխատակիցը քարտապանին ծանուցում է վարույթի իրականացման համար բանկի կողմից կատարվող ծախսերի փոխհատուցման և մջնորդավճարների սակագների մասին, Քարտապանի համաձայնության դեպքում կնքվում է համաձայնագիր ծախսերի փոխհատուցման վերաբերյալ:

Քարտապանի բողոքարկման վարույթը կասեցվում է.

- Հաճախորդի դիմումով՝ ցանկացած ժամանակ (վարույթի համար սահմանված վճարները գանձվում են ամբողջովին)
- Վճարային համակարգի կողմից բողոքարկման հիմնավորված մերժման դեպքում.
- Բողոքարկվող գումարի հետվերադարձի դեպքում.

4. Վճարային քարտի կորստի կամ գողության դեպքում կիրառվող ընթացակարգը և դրանց կիրառման կարգը և միջոցները

Վճարային քարտի կորստի կամ գողության դեպքում անհրաժեշտ է անմիջապես զանգահարել ՀԱՅԲԻՉՆԵՍԲԱՆԿ ՓԲԸ +37410-59-20-19 շուրջօրյա սպասարկման հեռախոսահամարներով և տեղեկացնել քարտի կորստի մասին: Չանգից անմիջապես հետո քարտը բլոկավորվում է:

Մինչև Բանկում քարտի կասեցումը քարտով կատարված բոլոր գործարքների պատասխանատվությունը կրում է անձամբ քարտապանը:

Քարտի կորստի մասին Բանկին բանավոր տեղեկացնելուց հետո անհրաժեշտ է ներկայանալ Բանկ և ներկայացնել գրավոր դիմում քարտի կորստի կամ գողության հանգամանքների մասին տեղեկատվությամբ:

Ցանկության դեպքում կտրամադրվի նոր քարտ, որի համար անհրաժեշտ է ներկայացնել գրավոր դիմում: Այս պարագայում քարտի տրամադրման համար կիրառվում է նույն ընթացակարգը ինչ նոր քարտի տրամադրման դեպքում:

Այս դեպքում փոխվում է քարտի համարը և PIN ծածկագիրը: