

Информационный справочник по услуге «Телефонный банкинг» для физических лиц

В силе с 20.05.2020
Условия, указанные в настоящем документе,
могут быть изменены.
Для более подробной информации обращайтесь по номеру
(374 10) 56 11 11
или по адресу office@ameriabank.am
www.ameriabank.am

Банк контролируется Центральным банком Армении.

1. Услуга телефонного банкинга – это система дистанционного обслуживания ЗАО «Америабанк» (далее «Банк»), предоставляемая посредством телефона.
2. Чтобы воспользоваться услугой необходимо посетить Банк и подписать заявку-договор на услугу телефонного банкинга, после чего в течение 1 (Один) рабочего дня на номер мобильного телефона, указанный клиентом будет отправлено сообщение, содержащее пароль услуги «Америя Телефонный Банкинг».
3. Услугой телефонного банкинга можно воспользоваться только при наличии по меньшей мере одного текущего счета в драмах РА. При этом, для открытия счета и активации услуги клиент представляет в банк Сведения и документы, необходимые для открытия счета, вклада, получения платежной карты или аренды сейфовой ячейки в ЗАО «Америабанк».¹ С целью комплексного изучения клиентов, определенных законом РА «О борьбе с отмыванием денег и финансированием терроризма», Банк может потребовать представления дополнительных документов и прочих сведений, руководствуясь принципом «Знай своего клиента» («Know your customer»), а также задать дополнительные вопросы во время устной коммуникации. В случае, если надлежащая идентификация клиента или обслуживание счетов невозможны, доступ к услуге, предоставляемой Банком, может быть ограничен. В соответствии с соглашением, заключенным с США, Банк может осуществить сбор дополнительной информации для выяснения, являетесь ли вы налогоплательщиком США, на основании закона США «О налогообложении иностранных счетов» (Foreign Account Tax Compliance Act (FATCA)).
4. Банк предоставляет следующие услуги на основании заявления/поручения, представленного клиентом посредством услуги телефонного банкинга:
 - 4.1. получение голосовой информации об имеющихся счетах, банковских услугах, договорах, заключенных между сторонами, и доступных услугах,
 - 4.2. согласование объема и обменного курса сделки с целью совершения валютной конвертации,
 - 4.3. безналичная конвертация валюты,
 - 4.4. перевод, причем, платежное поручение должно быть представлено с соблюдением реквизитов, предусмотренных законом, а международное поручение выполняется на основании реквизитов, представленных клиентом в Банк в электронной форме,
 - 4.5. коммунальные платежи,
 - 4.6. открытие дополнительного счета,

¹ Сведения и документы, необходимые для открытия счета, вклада, получения платежной карты или аренды сейфовой ячейки в ЗАО «Америабанк» (далее «Банк») https://ameriabank.am/userfiles/file/Account_openning_required_documents_2.pdf

- 4.7. заказ и перевыпуск платежной карты,
- 4.8. оформление и пополнение вклада,
- 4.9. закрытие отдельного счета (не применимо в случае, если клиент имеет только один счет в Банке),
- 4.10. закрытие карты,
- 4.11. закрытие вклада,
- 4.12. частичное досрочное погашение кредита,
- 4.13. текущее обслуживание счета клиента в Банке и карты, в том числе, замораживание и размораживание счета, блокировка и разблокировка карты, оспаривание сделки, изменение лимитов и ограничений по сделкам, активация/деактивация услуги VBV, а также прочие действия, связанные с обслуживанием Клиента,
- 4.14. аннулирование/отзыв поручений, данных Банку,
- 4.15. изменение поручений, данных Банку с использованием услуги телефонного банкинга,
- 4.16. поручение на изменение данных клиента, зарегистрированных в Банке (за исключением номера телефона),
- 4.17. принятие согласия клиента на отправку Банком запроса о финансово-кредитных обязательствах клиента в ЗАО «АКРА Кредит Репортинг», Кредитный регистр ЦБ РА и другие организации, предоставляющие аналогичные услуги, причем клиент должен представить свое согласие и в электронной форме с адреса электронной почты, предоставленного клиентом Банку или посредством систем Интернет/Мобайл банкинга. Письменное согласие клиента, предоставленное в электронной форме с соблюдением требований настоящего пункта, имеет равную юридическую силу с аналогичным документом, подписанным вручную.

Для предоставления услуг, предусмотренных настоящим пунктом, Банк может потребовать, чтобы клиент представил Банку документы, связанные с услугой, в электронной форме.

5. Клиент несет ответственность за выполнение заявки (поручения), представленной с использованием пароля услуги телефонного банкинга, и за все убытки и ущерб, причиненные третьим лицам в связи с этим.
6. На основании письменного заявления клиента по желанию последнего пароль для услуги телефонного банкинга может быть изменен и отправлен клиенту в виде нового сообщения на номер, указанный клиентом. Помимо этого, пароль может быть восстановлен по телефону или иным способом в соответствии с порядком идентификации, установленным Банком. Пароль считается конфиденциальной информацией для любых третьих лиц, в том числе членов семьи и сотрудников Банка.
7. Клиент не имеет права предоставлять или раскрывать пароль третьим лицам и обязан незамедлительно уведомить Банк в случае раскрытия пароля любым третьим лицам и/или его утери. Банк не несет ответственности за ущерб и убытки, понесенные клиентом в результате предоставления клиенту услуг посредством телефонной связи, вне зависимости от того, был ли Банк осведомлен о возможности подобных убытков и потерь.
8. Чтобы воспользоваться банковскими услугами посредством услуги телефонного банкинга клиент должен позвонить по номеру Банка (+374 10) 56 11 11.
9. Услуга телефонного банкинга доступна также через приложение «Занги».
 - 9.1. Чтобы воспользоваться услугой, необходимо скачать приложение «Занги» и активировать услугу, позвонив в Контактный центр Банка, отправив сообщение на официальную страницу Банка в Фейсбуке или посредством услуги Live Chat на сайте www.ameriabank.am.
 - 9.2. Выполнив все необходимые шаги для активации, можно звонить в Америкабанк посредством приложения «Занги» на короткий номер 4521 и следовать инструкциям автоответчика.

10. Банк вправе связаться с клиентом по какому-либо из зарегистрированных в Банке номеров в процессе обслуживания в рамках услуги телефонного банкинга для дополнительного подтверждения сделки или потребовать от клиента осуществить звонок с номера, зарегистрированного в Банке.
11. Банк блокирует услугу телефонного банкинга или снимает блокировку, примененную ранее, на основании письменной заявки, представленной клиентом в Банк.
12. В случае согласования сделки по конвертации валюты по телефону клиент обязан совершить сделку в тот же рабочий день, когда были согласованы объем сделки и обменный курс. Банк имеет право в одностороннем порядке отказаться от выполнения сделки по конвертации валюты на предварительно согласованных условиях, если Клиент не совершил сделку в тот же рабочий день или нарушил какое-либо из согласованных условий (объем и обменный курс) сделки.
13. Банк имеет право взыскать со счетов клиента неустойку в размере 2 (Два) процентов от объема конверсионной сделки, если Клиент отказался от выполнения сделки в тот же рабочий день или нарушил какое-либо из условий (объем и обменный курс) сделки, согласованных по телефону. Сумма, подлежащая уплате, взимается с тех счетов клиента, по которым сформировалась задолженность, а при отсутствии достаточных средств на данных счетах – с прочих счетов клиента в Банке, причем конвертация валюты осуществляется по действующему курсу Банка на данный момент.
14. Платежные поручения, данные клиентом Банку по телефону, не подписываются. Подтверждение поручения, данное клиентом по телефону в рамках услуги телефонного банкинга, считается надлежащим подтверждением. Основание для осуществления сделки указывается в выписках со счета.
15. Услуга телефонного банкинга позволяет осуществлять следующие сделки в рамках нижеуказанных лимитов.

N	Тип сделки	Лимит сделки (в драмах РА или эквивалент в другой валюте)
1	Получение голосовой информации о счетах по телефону	Не применимо
2	Согласование (определение) объема и обменного курса сделки по телефону с целью совершения валютной конвертации,	Не применимо
3	Внутрибанковские переводы с одного счета клиента на другой	До 10 000 000
4	Внутрибанковские переводы на счета других клиентов	До 10 000 000
5	Безналичный обмен валюты,	До 10 000 000
6	Переводы в банки Армении, если клиент в прошлом уже осуществлял такой же перевод	До 5 000 000
7	Переводы в банки Армении, если перевод осуществляется клиентом впервые	До 3 000 000
8	Международные переводы	Не более 2 000 000 в день
9	Коммунальные платежи	До 1 000 000

16. Сделки в рамках услуги телефонного банкинга могут осуществляться:
 - ✓ С понедельника по пятницу: с 09:00 до 20:00 по ереванскому времени, включительно
 - ✓ По субботам: с 10:00 до 16:00 по ереванскому времени, включительно

Валюта платежных поручений, представляемых посредством услуги телефонного банкинга	Исполнение платежных поручений, представляемых посредством услуги телефонного банкинга ²			
	Прием	Перевод	Прием	Перевод
Драм РА	До 14:00	В тот же банковский день	После 14:00	На следующий банковский день
Долл. США	До 17:00	В тот же банковский день	После 17:00	На следующий банковский день
В прочей валюте	До 16:00	В тот же банковский день	После 16:00	На следующий банковский день

С полной информацией об условиях услуги телефонного банкинга ЗАО «Америабанк» можно ознакомиться по следующим ссылкам:

- Основные условия банковского обслуживания физических лиц https://ameriabank.am/userfiles/file/Terms_and_Conditions_PP_arm_29_09_2017_rus.pdf
- Стандартные тарифы ЗАО «Америабанк» для физических лиц https://ameriabank.am/userfiles/file/Individual_Standard_Tariff_rus.pdf
- Справочник об открытии и обслуживании банковских счетов для физических лиц https://ameriabank.am/userfiles/file/Account_leaflet_rus.pdf

² Платежные поручения, представляемые посредством услуги телефонного банкинга, выполняются по стандартным тарифам ЗАО «Америабанк» для физических лиц.