«ՎՏԲ-Հայաստան Բանկ» ՓԲԸ
Հեռահար սպասարկման ծառայության օգտագործման հիմնական պայմաններ

Հարգելի՛ հաճախորդ,

Շնորհակալություն ենք հայտնում «ՎՏԲ-Հայաստան Բանկ» ՓԲԸ (այսուհետ՝ Բանկ) Հեռահար սպասարկման ծառայությունից օգտվելու համար: Խնդրում ենք հանգամանորեն ծանոթանալ ստորև նշված բոլոր պայմաններին, որոնք կարգավորում են Հեռահար սպասարկման ծառայությունից օգտվելու հետ կապված Ձեր և Բանկի պայմանագրային հարաբերությունները: Խնդրում ենք պահպանել սույն պայմանները (այսուհետ՝ Պայմաններ) և դրանց բոլոր փոփոխություններն ու լրացումները: Հեռահար սպասարկման ծառայության դիմաց գանձվող վճարները սահմանվում են Բանկում գործող սակագներով (այսուհետ՝ Սակագներ), որոնք համարվում են սույն Պայմանների անբաժանելի մասը:

Պայմանների իմաստով.

«Հաճախորդ», «Դուք», «Ձեր» և «Ձեզ» բառերը վերաբերում են «ՎՏԲ-Հայաստան Բանկ» ՓԲԸ Հեռահար սպասարկման ծառայությունից օգտվող ֆիզիկական անձանց:

Հեռահար սպասարկման ծառայությունը ներառում է Մոբայլ և Ինտերնետ բանկինգ ծառայությունները:

«ՎՏԲ-Հայաստան Բանկ», «Բանկ», «Մենք», «Մեր» և «Մեզ» բառերը վերաբերում են «ՎՏԲ-Հայաստան Բանկ» փակ բաժնետիրական ընկերությանը (գործում է ՀՀ ԿԲ բանկային գործունեության լիցենզիա թիվ 64 առ 20.06.2006թ. և Բանկի գրանցման վկայական թիվ 0386 առ 25.05.1994թ. փաստաթղթերի հիման վրա, հասցեն՝ 0010, Հայաստանի Հանրապետություն, ք. Երևան, Նալբանդյան փող. շ. 46):

1. Հեռահար սպասարկման ծառայությունը (այսուհետ՝ Ծառայություն) Ձեզ հնարավորություն է ընձեռնում իրականացնել հետևյալ անկանխիկ բանկային գործարքները (այսուհետ՝ Գործարքներ).

ա) ներբանկային և միջբանկային տեղական փոխանցումներ հաշիվներով (վճարման հանձնարարականների ուղարկում),

բ) արտարժույթի փոխանակում անկանխիկ եղանակով,

գ) վարկերի մարում,

դ) կոմունալ և այլ վճարների իրականացում,

ե) ավանդների համալրում,

զ) հաշիվների մնացորդի և կատարված գործարքների վերաբերյալ քաղվածքների և տեղեկատվության ստացում,

է) քարտի բացման հայտերի ներկայացում,

ը) վարկային հայտերի ներկայացում,

թ) Արագ դրամական փոխանցումների համակարգերով ստացված փոխանցման գումարը Բանկում գործող հաշիվներին հաշվեգրման հանձնարարականի ուղարկում

ժ) Բանկին հաղորդագրությունների ուղարկում և այլն:

Ծառայության ակտիվացման կարգը

2. Ծառայությունից օգտվելու համար անհրաժեշտ է ունենալ Բանկում գործող բանկային կամ քարտային հաշիվ, հուսալի ինտերնետային կապով հագեցած համակարգիչ (Internet Explorer 10.0 և բարձր, Google Chrome 50.0 և բարձր, Mozilla Firefox 46.0 և բարձր զննարկչի (Internet browser) առկայությամբ) և/կամ բջջային սարքեր (Android 4.1 և բարձր կամ iOS 8.0 և բարձր օպերացիոն համակարգերով աշխատող սմարթֆոն կամ պլանշետ): Ընդ որում, բջջային սարքերի միջոցով Ծառայությունից օգտվելու համար անհրաժեշտ է Ձեր կողմից օգտագործվող բջջային սարքի վրա հավելվածների հարթակից (Play market/AppStore) ներբեռնել «ՎՏԲ-Հայաստան Բանկ» ՓԲԸ Մոբայլ բանկինգի հավելվածը՝ համաձայն սույն Պայմանների և հավելվածների հարթակի կողմից սպասարկման պայմաններում սահմանված օգտագործման կանոնների:

3. Ծառայությունը տրամադրվում է Բանկի կողմից սահմանված ձևով ներկայացված դիմումի (այսուհետ՝ Դիմում) հիման վրա: Դիմումի ստորագրումը վկայում է, որ Դուք համաձայն եք և ընդունել եք Պայմաններն ու Սակագները և պարտավորվում եք ղեկավարվել դրանցով:

4. Մեր Ծառայության մատուցման բարձր հուսալիության ապահովման նպատակով Ձեզ առաջարկում ենք Ծառայության համակարգի մուտքի և Ծառայության շրջանակներում իրականացվող գործարքների հաստատման մեկանգամյա օգտագործման գաղտնաբառերի կիրառման տարբերակ: Մեկանգամյա օգտագործման գաղտնաբառեր /այսուհետ՝ Գաղտնաբառեր/ կարող եք ստանալ Դիմումում նշված Ձեր բջջային հեռախոսահամարին: Ընդ որում, եթե Դուք ունեք Բանկում գրանցված մի քանի բջջային հեռախոսահամար, ապա հետագայում ինքնուրույն կարող եք Ծառայության համակարգում Ձեր օգտագործողի կարգաբերումներում նշել այն բջջային հեռախոսահամարը, որին կցանկանաք ստանալ Գաղտնաբառերը:

5. Ձեր Դիմումի հաստատումից հետո Դուք կարող եք գրանցվել Ծառայության համակարգում և օգտվել Ծառայությունից: Ընդ որում և Ինտերնետ բանկինգ համակարգում, և Մոբայլ բանկինգ համակարգում օգտագործվում են միևնույն մուտքային տվյալները (այսինքն նույն մուտքանունն ու գաղտնաբառը), որը Դուք ինքնուրույն եք որոշում:

Ծառայությանը գրանցվելու կարգը

6. Ծառայության գրանցման, ինչպես նաև հետագայում Ծառայությունից օգտվելու համար անհրաժեշտ է.

6.1 Բանկի պաշտոնական ինտերնետային կայքի՝ www.vtb.am, Ինտերնետ բանկինգ ծառայությանը հատկացված հատվածում տեղադրված հղումով անցնել Ինտերնետ բանկինգ համակարգի էջը

6.2 Հավելվածների հարթակից (Play market/AppStore) Ձեր բջջային սարք ներբեռնել Մոբայլ բանկինգի հավելվածը, այնուհետև ըստ Ձեր հայեցողության, Ինտերնետ բանկինգ կամ Մոբայլ բանկինգ համակարգում սկսել գրանցման գործընթացը:

7. Ծառայության գլխավոր էկրանին սեղմել «Գրանցում» կոճակը, որից հետո բացվող պատուհանում մուտքագրել.

7.1 Ձեր բջջային հեռախոսահամարը,

7.2 մուտքագրված բջջային հեռախոսահամարին SMS-հաղորդագրության միջոցով ստացված Գաղտնաբառը,

7.3 Բանկում գործող Ձեր վճարային քարտի (մեկից ավել քարտերի դեպքում ցանկացածի) դիմերեսին նշված վերջին 4 նիշերը,

7.4 Քարտի գործողության ժամկետը

7.5 Ձեր ծննդյան ամսաթիվը

7.6 որից, հետո ճիշտ մուտքագրված տվյալների դեպքում ինքնուրույն ստեղծել մուտքանուն (Login) և գաղտնաբառ

7.7 վերջում համակարգը կպահանջի ընտրել Ծառայության միջոցով իրականացվող Գործարքների կարգավիճակի վերաբերյալ ծանուցումների եղանակ (SMS, Push (Մոբայլ բանկինգի դեպքում), Email) և այդպիսով ավարտել գրանցման գործընթացը:

8. Ընդ որում, Բանկում գործող վճարային քարտի բացակայության դեպքում անհրաժեշտ է սեղմել «Քարտ չկա» նշումը, որից հետո համակարգը կպահանջի մուտքագրել Դիմումում նշված պայմանագրի համարը և մնացած տվյալները սույն Պայմանների 7.5-7.7 կետերին համապատասխան:

9. Մոբայլ բանկինգով գրանցվելու դեպքում գործընթացի ավարտին Համակարգը Ձեզ կառաջարկի մուտքագրել թվային կոդ (քառանիշ), ինչպես նաև Ձեր մատնահետքը՝ Մոբայլ բանկինգ համակարգ հետագայում առավել հեշտ և պաշտպանված եղանակով մուտք գործելու նպատակով (որպեսզի խուսափեք յուրաքանչյուր անգամ մուտքանվան և գաղտնաբառի մուտքագրման անհրաժեշտությունից): Եթե չեք ցանկանում օգտվել տվյալ գործառույթից, ապա անջատեք հնարավորությունը Հավելվածի գլխավոր էկրանին:

Ծառայության մատուցման անվտանգությունը

10. Համակարգի անվտանգ հասանելիության և վերջինիս միջոցով տրամադրվող Գործարքների հուսալիության բարձր մակարդակի ապահովման համար Բանկն օգտագործում է Ձեր կողմից ինքնուրույնաբար ընտրված օգտագործողի անվանման և գաղտնաբառի, ինչպես նաև SMS-հաղորդագրության միջոցով ուղարկված մեկանգամյա գաղտնաբառի մուտքագրման մեթոդ: Բանկը որևէ պատասխանատվություն չի կրում Ծառայությանն առնչվող ցանկացած

համակարգչային սարքավորման, ծրագրային ապահովման կիրառման համար, որոնք տրամադրվել են Բանկի կողմից չվերահսկվող այլ անձանց կողմից:

11. Չի թույլատրվում Ինտերնետ բանկինգ և Մոբայլ բանկինգ համակարգերն օգտագործել այնպիսի սարքերի կամ օպերացիոն համակարգերի վրա, որոնք ենթարկվել են այնպիսի փոփոխության, որը չի սպասարկվում կամ չի երաշխավորվում սարքի կամ օպերացիոն համակարգի ստեղծողի/արտադրողի կողմից:

12. Հաճախորդը գիտակցում է նաև, որ ինտերնետով տվյալների փոխանցումը պարունակում է երրորդ անձանց կողմից Հաճախորդի ծածկագրերի կամ տվյալների կանխամտածված աղավաղման, երրորդ անձանց կողմից Հաճախորդի համակարգչային ծրագրերի չթույլատրված մուտքի հետևանքով հանձնարարականների/հարցումների ներկայացման, Հաճախորդի կողմից ներկայացված հանձնարարականների բովանդակության աղավաղման, ինչպես նաև Ծառայության միջոցով ստացված տեղեկատվության աղավաղման ռիսկեր և նա ամբողջությամբ տեղյակ է այդ ռիսկերի մասին: Բանկը պատասխանատվություն չի կրում համակարգչային վիրուսների հետևանքով Հաճախորդի հնարավոր կորուստների համար, եթե այդ վիրուսները Հաճախորդի գույքի, ծրագրերի, ֆայլերի կորստի/վնասի, կամ դրանց հետ կապված այլ վնասների պատճառ են հանդիսացել:

13. Բանկը չի կարող տեղեկանալ Ձեր կողմից ընտրված գաղտնաբառին: Ընդ որում, գաղտնաբառի պարբերաբար փոփոխումը Ծառայությունից օգտվելու ընթացքում Ձեր տվյալների անվտանգության ապահովմանն ուղղված անհրաժեշտ միջոցառում է: Դուք պարտավոր եք ապահովել Ձեր օգտագործողի անվանման ու գաղտնաբառի պատշաճ պահպանությունը՝ երրորդ անձանց կողմից այդ տվյալների չթույլատրված օգտագործումը կամ դրանց արտահոսքը կանխելու նպատակով: Ձեր տվյալները երրորդ անձանց հասանելի դառնալու կամ դրանց ապօրինի օգտագործման փաստի հայտնաբերման դեպքում /կամ նույնիսկ նման իրավիճակների ի հայտ գալու վերաբերյալ կասկածի դեպքում/, Դուք պարտավոր եք անհապաղ փոխել Ձեր գաղտնաբառը՝ ինքնուրույն անմիջապես համակարգում՝ Ձեր օգտագործողի կարգաբերումներում: Դուք իրավունք չունեք այլ անձանց տրամադրել կամ մատչելի դարձնել Ձեր օգտագործողի անվանումն ու գաղտնաբառը: Խորհուրդ ենք տալիս անհապաղ փոխել Ձեր գաղտնաբառը, եթե հիմքեր կան ենթադրելու, որ այն հայտնի է դարձել երրորդ անձանց:

14. Անվտանգության նկատառումներից ելնելով՝ խորհուրդ ենք տալիս որպես գաղտնաբառ ընտրել մեծատառերի և ստեղնաշարի տարբեր տողերում ընդգրկված տառերի, թվերի և այլ նշանների բարդ համադրություններ: Խորհուրդ չի տրվում որպես գաղտնաբառ օգտագործել.

- ✓ տառերի և թվերի պարզ համադրություններ (օրինակ, Abc123, Qwert789)
- ✓ հեռախոսահամարներ և անձնագրային տվյալներ
- ✓ Ձեր և Ձեր հարազատների ծննդյան տարեթվեր և անուններ
- ✓ Ձեզ շրջապատող համակարգիչների, մոնիտորների և այլ տեխնիկայի մակնիշների անվանումներ (օրինակ, Samsung123, Mazeratti789).

Խնդրում ենք ուշադիր լինել օգտագործողի անվանումն ու գաղտնաբառը (դրա համադրությունները) մուտքագրելիս: Երեք անգամ դրանց անընդմեջ սխալ

մուտքագրման դեպքում Ձեր մուտքը դեպի համակարգ ժամանակավորապես (10 րոպե) կարգելափակվի, որից հետո Դուք կարող եք կրկին փորձել մուտք գործել համակարգ, եթե վերհիշել եք Ձեր կողմից ստեղծված ճիշտ մուտքանունն ու գաղտնաբառը: Այն դեպքում եթե Դուք այնուամենայնիվ չեք վերհիշել վերոնշյալ անհրաժեշտ տվյալները, ապա համակարգ մուտք գործելու համար Ձեզանից կպահանջվի անցնել Ծառայության գրանցման փուլը սույն Պայմանների 6-9 կետերում նշված գործընթացի համաձայն:

Ծառայության մատուցման պայմանները

15. Ծառայության համակարգում Ձեր մուտքանունն ու գաղտնաբառը մուտքագրելուց հետո էլեկտրոնային եղանակով Ձեր և Բանկի միջև փոխանակվող բոլոր հանձնարարականները, քաղվածքները, տեղեկանքները, պայմանագրերը, ինչպես նաև այլ փաստաթղթերն ու տեղեկությունները համարվում են լիարժեք իրավաբանական ուժ ունեցող և հավասարեցվում Ձեր և Բանկի ստորագրություններով և կնիքով/դրոշմակնիքով պատշաճ ձևով վավերացված թղթային օրինակներին:

16. Համակարգի միջոցով Բանկը երրորդ անձանցից էլեկտրոնային եղանակով ստացված գործարքների հանձնարարականներում նշված տեղեկատվությունը փոխանցում է Ձեզ ճիշտ այնպես, ինչպես որ դա ուղարկվել է Բանկին՝ առանց դրա բովանդակության վերաբերյալ պատասխանատվություն կրելու:

17. Համակարգի միջոցով ցանկացած Գործարք իրականացնելու համար Ձեզանից կպահանջվի հաստատում՝ Գաղտնաբառի մուտքագրման միջոցով:

18. Ծառայությունների մատուցման իմաստով «Բանկային օր» են համարվում այն օրացուցային օրերը, երբ Հայաստանի Հանրապետության տարածքում գործող բանկերը բաց են բանկային գործառնությունների համար: Գործարքների իրականացման ժամանակը Երևանի ժամանակն է:

19. Ծառայության շրջանակներում Գործարքներն իրականացվում են հետևյալ կերպ.

19.1 ***երկուշաբթիից ուրբաթ տվյալ բանկային օրվա ամսաթվով Բանկի կողմից փաստացի իրականացվում են***

19.1.1 մինչև 19:00-ն կատարված փոխանցումները (բացառությամբ միջբանկային տեղական փոխանցումների, որոնց դեպքում մինչև տվյալ օրվա ավարտն իրականացվում են այն գործարքները, որոնք կատարվել են մինչև 16:00-ն), վարկի մարումները, ավանդի համալրումները

19.1.2 մինչև 17:30 կատարված կոմունալ վճարումները

19.2 ***շաբաթ օրը տվյալ բանկային օրվա ամսաթվով Բանկի կողմից փաստացի իրականացվում են***

19.2.1 մինչև 18:00-ն կատարված փոխանցումները (բացառությամբ միջբանկային տեղական փոխանցումների, որոնք կատարվելու են հաջորդ բանկային օրը), վարկի մարումները, ավանդի համալրումները

19.2.2 մինչև 17:30 կատարված կոմունալ վճարումները:

20. Սույն Պայմանների 19.1 և 19.2 կետերում նշված ժամերից հետո իրականացված Գործարքները կատարվում են Բանկի կողմից հաջորդ բանկային օրվա ընթացքում:

21. Վերոնշյալ պայմանը չի գործում քարտերի բացման և վարկային հայտերի դեպքում: Այս դեպքում հայտերը դիտարկվում և հաստատվում կամ մերժվում են Բանկի կողմից մինչև 5 /հինգ/ բանկային օրվա ընթացքում:

22. Ընդ որում սույն Պայմանների 19.1 և 19.2 կետերում նշված ժամերին իրականացված Գործարքները հաստատվում են ավտոմատ, բացառությամբ Բանկի տարբեր հաճախորդների հաշիվների միջև ներբանկային փոխանցումների, միջբանկային տեղական փոխանցումների, որոնք հաստատվում են հետևյալ սկզբունքով.

i. 5 մլն ՀՀ դրամը (10.000 ԱՄՆ դոլար, 9.000 Եվրո, 600.000 ՌԴ ռուբլի) չգերազանցող գործարքները կհաստատվեն ավտոմատ

ii. 5 մլն ՀՀ դրամը (10.000 ԱՄՆ դոլար, 9.000 Եվրո, 600.000 ՌԴ ռուբլի) գերազանցող գործարքները կհաստատվեն Բանկի պատասխանատու աշխատակցի կողմից՝ մինչև տվյալ բանկային օրվա ավարտը (18:00-ն)՝ Ձեր կողմից բանավոր եղանակով գործարքի հավաստագրումը ստանալուց հետո:

Ձեր գործարքների կատարման ընթացքը կարող եք վերահսկել անմիջապես համակարգում՝ գործարքների ցանկում, որտեղ արտացոլվում է գործարքի կարգավիճակը: Ընդ որում արտարժույթի փոխանակմամբ իրականացվող գործարքները կարող են մերժվել Բանկի կողմից, եթե գործարքի փաստացի կատարման պահին Բանկում փոխվել է գործարքում նշված փոխարժեքը:

23. Համակարգի միջոցով լրացված քարտի բացման հայտի հիման վրա Ձեզ հետ կապ կհաստատի Բանկի Հեռախոսային կենտրոնի աշխատակիցը՝ անհրաժեշտության դեպքում որոշակի լրացուցիչ տվյալներ ճշտելու նպատակով, որից հետո Մենք կբացենք Ձեզ համար քարտ, որը Դուք կարող եք ստանալ Ձեր կողմից նախընտրելի մասնաճյուղում՝ մեկ այցի միջոցով:

24. Համակարգի միջոցով լրացված վարկային հայտի հիման վրա Ձեզ հետ կապ կհաստատի Բանկի Հեռախոսային կենտրոնի աշխատակիցը վարկի գծով խորհրդատվություն մատուցելու և վարկային հայտի փաստացի ձևակերպման նպատակով մասնաճյուղ ուղղորդելու համար:

25. Դուք պարտավոր եք Ծառայությունից օգտվել բարեխղճորեն, Ծառայության մատուցման համար նախատեսված ինտերնետային կայքերը չկապակցել այլ կայքերի, ինչպես նաև ձեռնպահ մնալ ինտերնետային կայքում Ծառայության մատուցումն ապահովող համակարգչային ծրագրերը բազմացնելուց կամ դրանց գաղտնի մասերը չարտոնված կարգով բացահայտելուց: Խորհուրդ ենք տալիս հանգամանորեն ծանոթանալ սույն Պայմանների անբաժանելի մասը հանդիսացող Հավելված 2-ին, որտեղ նկարագրված են Ծառայությունից օգտվելու անվտանգության կանոնները:

26. Դուք երաշխավորում և հավաստիացնում եք, որ Ձեր բոլոր հաշիվներով իրականացվող գործառնությունները կապված չեն փողերի լվացման, ահաբեկչության ֆինանսավորման կամ որևէ այլ անօրինական գործունեության հետ: Դուք պարտավոր եք Բանկին ներկայացնել Ծառայության միջոցով կատարված գործարքների վերաբերյալ ցանկացած փաստաթուղթ, որը կարող է պահանջվել

Բանկի իրավասու մարմնի, ՀՀ կենտրոնական բանկի կամ իրավասու այլ մարմինների կողմից ստուգումների իրականացման ընթացքում:

27. Մենք կարող ենք ձայնագրել Ձեր և Բանկի միջև հեռախոսային զրույցներն ու այլ հաղորդագրությունները: Այդ ձայնագրությունները հիմք են հնարավոր տարաձայնությունների կարգավորման ժամանակ:

Ձեր և Բանկի պատասխանատվությունը

28. Բանկը հետևողականորեն ձեռնարկում է Ծառայության անխափան և անվտանգ մատուցումն ապահովող պատշաճ միջոցներ: Այդուհանդերձ, դրանք չեն երաշխավորում գաղտնիության և անվտանգության այնպիսի մակարդակ, որը հատուկ է Բանկի տարածքում հաճախորդներին մատուցվող ծառայություններին: Դուք ընդունում եք, որ Բանկը պատասխանատվություն չի կրում ինտերնետի միջոցով գործարքներ կատարելիս տեղի ունեցող ուշացումների, հանձնարարականների չկատարման, բանկային գաղտնիք պարունակող տեղեկությունների բացահայտման և նման այլ հանգամանքների հետևանքով Ձեր բոլոր տեսակի վնասների (ներառյալ՝ բաց թողնված օգուտների) համար, բացառությամբ այն դեպքերի, երբ վնասն ուղղակիորեն հետևանք է Բանկի աշխատակիցների դիտավորության կամ կոպիտ անզգուշության:

29. Մենք և Դուք կազատվենք միմյանց առջև ստանձնած պարտավորությունների խախտման համար սահմանված պատասխանատվությունից, եթե խախտումն արդյունք է կապի ընդհատումների, էլեկտրամատակարարման դադարեցման, պետական մարմինների ակտերի, քաղաքացիական հուզումների, երկրաշարժի, հեղեղումների և տվյալ պայմաններում արտակարգ և անկանխատեսելի այլ հանգամանքների ազդեցության:

Ծառայության մատուցման դադարեցումը

30. Սույն Պայմանները գործում են անորոշ ժամկետով: Դուք իրավունք ունեք ցանկացած ժամանակ հրաժարվել Ծառայությունից՝ այդ մասին Մեզ գրավոր ծանուցելով՝ Բանկի ցանկացած մասնաճյուղում անձամբ լրացնելով Ծառայության դադարեցման դիմումը: Ձեր գրավոր դիմումը ստանալուց 1 /մեկ/ աշխատանքային օրվա ընթացքում Մենք կդադարեցնենք Ձեզ Ծառայության մատուցումը՝ Ձեր բանկային հաշիվներից մարելով Բանկի առջև Ձեր պարտավորությունները:

31. Մենք կդադարեցնենք Ծառայության մատուցումը Ձեզ, եթե լուծվել է Ձեր և Բանկի միջև կնքված բանկային հաշվի/վճարային քարտի սպասարկման պայմանագիրը կամ որևէ հիմքով դադարեցվել է Ձեր բանկային/քարտային հաշիվների սպասարկումը:

32. Մենք իրավունք ունենք միակողմանիորեն դադարեցնել Ծառայության մատուցումը առանց Ձեզ նախապես ծանուցելու հետևյալ դեպքերից առնվազն որևէ մեկի ի հայտ գալու պարագայում. ա/ եթե Դուք թույլ եք տվել Ծառայության մատուցման Պայմանների և Սակագների, ինչպես նաև Բանկի նկատմամբ ստանձնած այլ պարտավորությունների խախտում, բ/ եթե հիմքեր կան ենթադրելու, որ

Ծառայությունն օգտագործվում է որևէ անօրինական նպատակով, կամ տեղի է ունեցել հաճախորդի օգտագործողի անվանման և գաղտնաբառի չարտոնված բացահայտում, գ/ եթե 12 (տասներկու) ամիս անընդմեջ Ձեր հաշիվներով Ծառայության միջոցով որևէ գործարք չի իրականացվում, դ/ Ձեր՝ Բանկում առկա բանկային/քարտային հաշիվների փակվելու դեպքում:

Վեճերի և տարաձայնությունների կարգավորումը

33. Ծառայության կապակցությամբ Մեր և Ձեր ցանկացած տարաձայնություն ենթակա է լուծման բարեկամաբար՝ բանակցությունների միջոցով: Մենք և Դուք պարտավորվում ենք մանրամասն ուսումնասիրել յուրաքանչյուր տարաձայնության հիմքերն ու առաջարկել փոխադարձաբար ձեռնտու լուծում: Համաձայնության չգալու դեպքում վեճը ենթակա է լուծման Հայաստանի Հանրապետության իրավունքի համաձայն:

34. Դուք իրավունք ունեք Բանկի հանդեպ Ձեր գույքային պահանջները ներկայացնել ՀՀ ֆինանսական համակարգի հաշտարարին, եթե Ձեր պահանջի չափը չի գերազանցում 10 /տասը/ միլիոն ՀՀ դրամը կամ համարժեք արտարժույթը: Նախքան ֆինանսական համակարգի հաշտարարին դիմելը Դուք պարտավոր եք Ձեր պահանջը գրավոր ներկայացնել «ՎՏԲ-Հայաստան Բանկ» ՓԲԸ Գլխավոր Տնօրեն-Տնօրինության Նախագահին՝ նշելով, թե որն է Բանկի խախտումը և ներկայացնելով խախտման փաստի հիմնավորումները: Ձեր պահանջը ստանալուց հետո տասն /10/ աշխատանքային օրվա ընթացքում Մենք կքննենք Ձեր պահանջը և կներկայացնենք վերջնական պատասխան: Մեր պատասխանի հետ համաձայն չլինելու դեպքում Դուք իրավունք ունեք դիմելու ֆինանսական համակարգի հաշտարարին: Տեղեկացնում ենք, որ Բանկը կնքել է ֆինանսական համակարգի հաշտարարի որոշումները վիճարկելու իրավունքից հրաժարվելու համաձայնագիր այն պահանջներով, որոնց ընդհանուր չափը չի գերազանցում 250,000 (երկու հարյուր հիսուն հազար) ՀՀ դրամը կամ համարժեք արտարժույթը և գործարքի գումարը չի գերազանցում 500,000 (հինգ հարյուր հազար) ՀՀ դրամը կամ համարժեք արտարժույթը:

Այլ պայմաններ

35. Դուք պարտավոր եք Բանկին ծանուցել Ձեր հեռախոսի, էլեկտրոնային փոստի, հասցեի և կապի այլ միջոցների, ինչպես նաև Ձեր այլ տվյալների փոփոխությունների մասին: Ձեզ ուղղված բոլոր հաղորդագրությունները, գրությունները, պահանջները, հայցերն ու այլ փաստաթղթեր ուղարկելով Ծառայության տրամադրման Դիմումում Ձեր կողմից նշված հասցեներով՝ Բանկը կհամարվի այդ փաստաթղթերը պատշաճ կերպով Ձեզ հանձնած, քանի դեռ Դուք Բանկին չեք ծանուցել Ձեր տվյալների փոփոխությունների մասին, և Բանկին բավարար ժամանակ չի ընձեռնվել տվյալ փոփոխությունները հիմք ընդունելու համար:

36. Մենք իրավունք ունենք փոփոխել սույն Պայմաններն ու Սակագները՝ Ձեզ էլեկտրոնային եղանակով տեղեկացնելով նախատեսվող փոփոխությունները գործողության մեջ մտնելուց առնվազն 15 (տասնհինգ) օր առաջ: Եթե

փոփոխություններն ուժի մեջ մտնելուց հետո Դուք կշարունակեք օգտվել Ծառայությունից, Մենք կհամարենք, որ Դուք ընդունել եք փոփոխությունները:

37. Բանկի և Ձեր միջև կնքված բանկային հաշիվների բացման և վարման պայմանագիրը, Բանկի Սակագները և դրույքները, Քարտերի տրամադրման և օգտագործման կանոնները համարվում են սույն Պայմանների անբաժանելի մասը:

Հավելված 2

Ինտերնետ/Մոբայլ բանկինգ համակարգի օգտագործման անվտանգության կանոններ

Ինտերնետ/Մոբայլ բանկինգ համակարգում (այսուհետ՝ Համակարգում) երրորդ անձանց չարտոնագրված մուտքերը բացառելու նպատակով խորհուրդ ենք տալիս առաջնորդվել համակարգի օգտագործման ստորև նշված անվտանգության պարզ կանոններով:

- Երբեք, որևէ պարագայում երրորդ անձանց, այդ թվում՝ Ձեր ընտանիքի անդամներին և Բանկի աշխատակիցներին չհայտնեք Ձեր՝ Համակարգի օգտագործողի մուտքանունը և գաղտնաբառը: Համակարգում Ձեր անհատական տվյալների (այդ թվում նաև քարտի PIN կոդի) վերաբերյալ տեղեկատվության տրամադրման պահանջի դեպքում (նաև Բանկի աշխատակցի կողմից) զանգահարեք Բանկ և տեղեկացրեք այդ փաստի մասին:

- Մի ուղարկեք Ձեր գաղտնաբառը SMS-հաղորդագրության, փոստի կամ էլեկտրոնային փոստի միջոցով: Հիշեք, որ Բանկը ոչ մի պարագայում իրավունք չունի պահանջել Ձեզանից գաղտնի տեղեկություններ: Մի հետևեք նամակներում նշված հղումներին (ներառյալ Բանկի կայքի հղումները), քանի որ նրանք կարող են դուրս բերել դեպի կրկնակի կայքեր:

- Մի գրառեք Համակարգ մուտք գործելու գաղտնաբառն անմիջապես Ձեր համակարգչի, ինչպես նաև բջջային հեռախոսի մեջ: Բջջային հեռախոսակապի միջոցով Ձեզ ուղարկվում են միայն մեկանգամյա օգտագործման գաղտնաբառեր:

- Գաղտնաբառը մուտքագրելիս ուշադրություն դարձրեք համակարգչի ստեղնաշարի աշխատանքային ռեժիմին, քանի որ գաղտնաբառի 3 անգամյա սխալ մուտքագրման դեպքում Ձեր մուտքը համակարգ կարգելափակվի:

- Անվտանգության նկատառումներից ելնելով՝ խորհուրդ ենք տալիս որպես գաղտնաբառ ընտրել մեծատառերի և ստեղնաշարի տարբեր տողերում ընդգրկված տառերի, թվերի և այլ նշանների բարդ համադրություններ: Խորհուրդ չի տրվում որպես գաղտնաբառ օգտագործել.
  - ✓ տառերի և թվերի պարզ համադրություններ (օրինակ, Abc123, Qwert789)
  - ✓ հեռախոսահամարներ և անձնագրային տվյալներ
  - ✓ Ձեր և Ձեր հարազատների ծննդյան տարեթվեր և անուններ
  - ✓ Ձեզ շրջապատող համակարգիչների, մոնիտորների և այլ տեխնիկայի մակնիշների անվանումներ (օրինակ, Samsung123, Mazeratti789):

- Համակարգի մուտքի գաղտնաբառը փոխեք ոչ ուշ, քան եռամսյակը մեկ անգամ: Հիշեք, որ մուտքի գաղտնաբառի բացահայտման դեպքում առկա է երրորդ անձանց կողմից Ձեր բանկային հաշիվներին առկա գումարների չարտոնագրված գործողությունների իրականացման ռիսկ:

- Բանկի հետ տեղեկատվության փոխանակման համար խորհուրդ է տրվում օգտագործել միայն այն կապի միջոցները (բջջային և ֆիքսված հեռախոսներ, ֆաքս, ինտերակտիվ կայքեր, փոստային և էլեկտրոնային հասցեներ և այլն), որոնք

նշվում են անմիջապես Բանկից ստացված փաստաթղթերում կամ այլ պաշտոնական տեղեկատվական աղբյուրներում:

- Վճարային քարտերի առկայության դեպքում խորհուրդ ենք տալիս ակտիվացնել Բանկի «SMS-banking» ծառայությունը՝ քարտով իրականացվող գործարքների վերաբերյալ ծանուցում ստանալու նպատակով (Բանկի սակագներով):

- Ձեր գաղտնաբառը պարզելու ցանկացած փորձի մասին կասկածի դեպքում անմիջապես փոխեք այն Համակարգում:

- Խորհուրդ չի տրվում կիրառել Համակարգը հասարակական միջավայրում՝ ինտերնետ սրճարաններում, հասարակայնորեն մատչելի ցանցերում, մտերիմների համակարգիչներից:

- Խորհուրդ է տրվում օգտագործել միայն արտոնագրված ծրագրային ապահովումներ և պարբերաբար թարմացնել դրանք:

- Տեղադրեք Ձեր Համակարգչի վրա հակավիրուսային ծրագրեր և պարբերաբար թարմացրեք դրանք:

- Ձեր Համակարգչում/բջջային սարքերում համապատասխան կարգաբերումների իրականացման, հակավիրուսային ծրագրերի տեղադրման համար (որից կատարվում է Ինտերնետ բանկինգ համակարգով աշխատանքը) խորհուրդ ենք տալիս դիմել համապատասխան որակավորում ունեցող մասնագետների՝ օգտագործելով միայն արտոնագրված ծրագրային ապահովումներ:

Անհրաժեշտ է նկատի ունենալ, որ անվտանգության բանալիների և գաղտնաբառերի գաղտնազերծման բազմաթիվ դեպքեր իրականացվում են.

- Այն անձանց կողմից, ովքեր ունեն մատչելիություն Ձեր Համակարգչին/բջջային սարքերին, որից կատարվում է Համակարգով աշխատանքը (անհրաժեշտ է առավելագույն ուշադրություն և վերահսկողություն):
- Հակերների կողմից ինտերնետ ցանցի միջոցով համակարգիչների խափանման հետևանքով օգտատերերի գաղտնաբառերի և տվյալների հափշտակման հետևանքով:

- Բանկն, իր հերթին, ամբողջապես գիտակցում է անվտանգության միջոցառումների իրականացման անհրաժեշտությունը և ձեռնարկում առավելագույնը Համակարգով Ձեր աշխատանքի անվտանգության ապահովման համար:

Հարկ ենք համարում հիշեցնել, որ Բանկը չի կրում պատասխանատվություն Ձեր հնարավոր ֆինանսական կորուստների համար, որոնք առաջացել են Ձեր անունից /Համակարգում Ձեր մուտքանվան և գաղտնաբառի կիրառմամբ/ համակարգում իրականացված գործողությունների արդյունքում:

Համակարգի վերաբերյալ լրացուցիչ հարցերի դեպքում խնդրում ենք զանգահարել Բանկի միասնական տեղեկատու + (3748000) 8787 հեռախոսահամարով: