

ЗАО "Банк ВТБ (Армения)"
Основные условия использования услуги дистанционного обслуживания

Уважаемый клиент,

Благодарим Вас за пользование услугой дистанционного обслуживания ЗАО "Банк ВТБ (Армения)" (далее Банк). Просим подробно ознакомиться со всеми нижеуказанными условиями, которые регулируют договорные отношения между Вами и Банком, связанные с использованием услугой дистанционного обслуживания. Просим соблюдать настоящие условия (далее Условия) и все их изменения и дополнения. Платежи за пользование услугой дистанционного обслуживания устанавливаются тарифами, действующими в Банке (далее Тарифы), которые считаются неотделимой частью данных Условий.

В смысле Условий:

Слова "Клиент", "Вы", "Ваше" и "Вам" относятся к физическим лицам, пользующимися услугой дистанционного обслуживания ЗАО "Банк ВТБ (Армения)".

Услуга дистанционного обслуживания включает услуги Мобайл и Интернет банкинг.

Слова "Банк ВТБ (Армения)", "Банк", "Мы", "Наше" и "Нам" относятся к Закрытому акционерному обществу "Банк ВТБ (Армения)" (действует на основании лицензии на осуществление банковской деятельности 64, выд. 20.06.2006 г. ЦБ РА и свидетельства регистрации 0386 от 25.05.1994 г., адрес 0010, Республика Армения, г. Ереван, ул. Налбандяна, д. 46).

1. Услуга дистанционного обслуживания (далее Услуга) дает Вам возможность осуществлять следующие безналичные банковские сделки (далее Сделки):

- а) внутрибанковские и межбанковские местные переводы по счетам (отправка платежных поручений);
- б) обмен валюты безналичным способом;
- в) погашение кредитов;
- г) осуществление коммунальных и прочих платежей;
- д) пополнение вкладов;
- е) получение выписок и информации об остатке счетов и произведенных сделках;
- ж) представление заявок на открытие карты;
- з) представление кредитных заявок;
- и) отправка поручения на зачисление на действующие в Банке счета суммы перевода, полученного по системам быстрых денежных переводов;
- к) отправка сообщений Банку и т. д.

Порядок активации услуги

2. Для пользования услугой необходимо иметь действующий в Банке банковский или карточный счет, компьютер с надежной интернет-связью (с наличием интернет-браузера Internet Explorer 10.0 и выше, Google Chrome 50.0 и выше, Mozilla Firefox 46.0 и выше) и/или сотовые аппараты (смартфон или планшет, работающий операционными системами Android 4.1 и выше или IOS 8.0 и выше). При этом для пользования Услугой посредством сотовых аппаратов необходимо с магазина приложений, используемого Вами сотового аппарата (Play market/AppStore), загрузить приложение Мобайл банкинг ЗАО "Банк ВТБ (Армения)" согласно правилам использования, установленным данными Условиями и условиями обслуживания магазина-приложения.

3. Услуга предоставляется на основании представленного по установленной Банком форме заявления (далее Заявление). Подписание заявления свидетельствует о том, что Вы соглашаетесь и принимаете Условия и Тарифы и обязуетесь руководствоваться ими.

4. С целью обеспечения высокой надежности предоставления нашей Услуги для подтверждения сделок, осуществляемых в рамках входа в систему Услуги, предлагаем Вам вариант применения паролей одноразового использования. Пароли одноразового использования (далее Пароли) можете получить на Ваш сотовый номер, указанный в Заявлении. При этом если Вы имеете несколько сотовых номеров, зарегистрированных в Банке, то в дальнейшем Вы можете самостоятельно в системе Услуги в Ваших настройках пользователя указать тот сотовый номер, на который пожелаете получать Пароли.

5. После подтверждения Вашего Заявления Вы можете зарегистрироваться в системе Услуги и пользоваться Услугой. При этом в системе Интернет-банкинг и Мобайл-банкинг используются те же исходные данные (т. е. тот же логин и пароль), которые Вы устанавливаете сами.

Порядок регистрации

6. Для регистрации, а также для пользования Услугой в будущем необходимо:

6.1 По ссылке, предоставленной для Услуги Интернет-банкинг, с официального Интернет-сайта Банка www.vtb.am перейти на страницу системы Интернет-банкинг.

6.2 С магазина приложений (Play market/AppStore) в Ваш сотовый аппарат загрузить приложение Мобайл-банкинг, затем по своему усмотрению в системе Интернет-банкинг или Мобайл-банкинг начать процедуру регистрации.

7. На главном экране Услуги нажмите кнопку "Регистрация", после чего в открывающемся окне наберите:

7.1 Номер Вашего сотового телефона;

7.2 Пароль, полученный посредством SMS-сообщения, отправленного на указанный Вами номер сотового телефона;

7.3 Последние 4 знака, указанные на лицевой стороне Вашей платежной карты, действующей в Банке (в случае наличия карт больше одной - любой из них);

7.4 Срок действия карты;

7.5 Вашу дату рождения;

7.6 После чего, в случае верного ввода данных, самостоятельно создать логин и пароль;

7.7 В конце система потребует выбрать способ получения уведомлений о статусе сделок, осуществляющихся посредством Услуги (SMS, PUSH (в случае Мобайл-банкинга) и таким образом закончит процедуру регистрации.

8. При этом, в случае отсутствия действующей в Банке платежной карты, необходимо нажать отметку "Нет карты", после чего система потребует ввести номер договора, указанного в Заявлении и остальные данные в соответствии с п. 7.5-7.7 настоящего Договора.

9. В случае регистрации по Мобайл-банкингу в конце процедуры Система предложит Вам ввести цифровой код (четырёхзначный), а также Ваш отпечаток пальца с целью дальнейшего более легкого и защищенного входа в систему Мобайл-банкинг (чтобы избежать необходимости каждый раз вводить логин и пароль). Если не желаете пользоваться этой функцией, то отключите эту возможность на главном экране Приложения.

Безопасность предоставления услуги

10. Для обеспечения безопасной доступности системы и высокого уровня надежности сделок, представляющихся посредством последней, Банк использует логин и пароль пользователя, выбранного Вами самостоятельно, а также метод ввода одноразового пароля, отправленного SMS-сообщением. Банк не несет какой-либо ответственности за любое компьютерное оборудование, программное обеспечение, связанные с Услугой, которые были предоставлены иными лицами, не контролируемые Банком.

11. Не разрешается использовать системы Интернет-банкинг и Мобайл-банкинг на тех устройствах или тех операционных системах, которые были подвергнуты такому изменению, которое не обслуживается или не гарантируется создателем/производителем прибора или операционной системы.

12. Клиент осознает также, что передача данных через Интернет содержит риски умышленного искажения третьими лицами паролей или данных Клиента, представления поручений/запросов вследствие недопустимого входа в компьютерные

программы клиента со стороны третьих лиц, содержания поручений Клиента, а также полученной посредством Услуги информации, и он полностью осведомлен об этих рисках. Банк не несет ответственности за ущерб, причиненный Клиенту вследствие компьютерных вирусов, если эти вирусы стали причиной иных потерь/ущерба имущества, программ, файлов Клиента, или стали причиной прочего вреда, связанного с ними.

13. Ваш пароль не может стать доступным Банку. При этом периодическое изменение пароля в ходе пользования Услугой является необходимой мерой, направленной на обеспечение безопасности Ваших данных. Вы обязаны обеспечить надлежащую сохранность Вашего логина и пароля, имея целью препятствовать несанкционированному использованию этих данных третьими лицами и утечки информации. В случае выявления факта разглашения ваших данных третьим лицам или несанкционированного их использования (или даже в случае подозрений о возникновении подобных ситуаций), Вы обязаны незамедлительно самостоятельно изменить Ваш пароль непосредственно в системе в Ваших наладках пользователя. Вы не вправе предоставлять или сделать доступными для иных лиц Ваш логин и пароль. Рекомендуем незамедлительно изменить Ваш пароль, если имеются основания предполагать, что он стал известен третьим лицам.

14. Исходя из соображений безопасности, рекомендуем в качестве пароля выбрать сложные комбинации прописных и строчных букв, цифр и иных знаков, расположенных на разных строках клавиатуры. Не рекомендуется в качестве пароля использовать:

- простые комбинации букв и цифр (напр. Abc123, Qwert789);
- телефонные номера и паспортные данные;
- Ваши даты рождения и имена, и даты рождения и имена Ваших родных;
- Наименования марок окружающих Вас компьютеров, мониторов и иной техники (напр. Samsung 123, Mazeratti 789).

Просим быть внимательными при вводе логина и пароля (их комбинаций). В случае если Вы три раза подряд ввели неправильные комбинации, Ваш вход в систему временно (на 10 минут) будет заблокирован, после чего Вы можете вновь попытаться войти в систему, если вспомнили созданные Вами верный логин и пароль. В том случае, если Вы все же не вспомнили необходимые вышеуказанные данные, то для входа в систему от Вас потребуется пройти этап регистрации Услуги согласно процессу, указанному в пунктах 6-9 настоящего Договора.

Условия предоставления услуги

15. После ввода Вашего логина и пароля в системе Услуги, все поручения, обмениваемые между Вами и Банком электронным способом, выписки, справки, договоры, а также прочие документы и сведения считаются имеющими полноценную юридическую силу и приравниваются к экземплярам на бумажном носителе, удостоверенным в надлежащем порядке Вашей подписью и печатью, и печатью/штампом Банка.

16. Информация, указанная в поручениях сделок, полученных электронным способом от третьих лиц, Банк посредством системы передает так же, как она была отправлена Банку - без несения ответственности за ее содержание.

17. Для осуществления любой сделки по системе от Вас потребуется подтверждение посредством ввода пароля.

18. В смысле предоставления услуг, "Банковским днем" считаются те календарные дни, когда на территории Республики Армения действующие банки открыты для банковских операций. Время осуществления сделок – Ереванское время.

19. В рамках Услуги сделки осуществляются следующим образом:

19.1 с понедельника по пятницу на дату данного банковского дня Банком фактически осуществляются:

19.1.1 переводы, выполненные до 19.00 (кроме межбанковских местных переводов, в случае которых до окончания дня осуществляются те сделки, которые были выполнены до 16.00), погашения кредитов, пополнения вклада;

19.1.2 коммунальные платежи, произведенные до 17.30.

19.2 В субботу на дату данного банковского дня фактически осуществляются:

19.2.1 переводы, выполненные до 19.00 (кроме межбанковских местных переводов, которые будут выполнены на следующий банковский день), погашения кредитов, пополнения вклада.

19.2.2 коммунальные платежи, произведенные до 17.30.

20. Сделки, осуществляемые после указанного в пунктах 19.1 и 19.2 данного Договора часа, выполняются Банком в течение следующего банковского дня.

21. Вышеуказанное условие не действует в случае открытия карт и кредитных заявок. В этом случае заявки рассматриваются и подтверждаются Банком (или в них отказывается) в течение не более 5 (пяти) банковских дней.

22. При этом сделки, осуществленные в часы, указанные в пунктах 19.1 и 19.2 настоящего Договора, подтверждаются автоматически, кроме внутрибанковских переводов между счетами разных клиентов Банка, межбанковских местных переводов, которые подтверждаются по следующему принципу:

i. сделки, не превышающие 5 млн. драм РА (10.000 долларов США, 9.000 Евро, 600.000 российских рублей) будут подтверждены автоматически;

ii. сделки, превышающие 5 млн. драм РА (10.000 долларов США, 9.000 Евро, 600.000 российских рублей) будут подтверждены ответственным сотрудником Банка до окончания данного банковского дня (18:00 часов) после получения Вашего устного подтверждения.

Ход выполнения ваших сделок Вы можете контролировать непосредственно в системе, в списке сделок, где отражается статус сделки. При этом операции, осуществляемые с валютной конвертацией, могут быть отклонены Банком, если в момент осуществления фактической операции в Банке изменился курс валюты, указанный в операции

23. На основании заявки об открытии карты, заполненной с помощью системы, в случае необходимости с Вами свяжется сотрудник Телефонного центра Банка с целью уточнения некоторых дополнительных данных, после чего Мы откроем для Вас карту, которую Вы сможете получить, посетив один раз предпочтительный для Вас филиал Банка.

24. На основании кредитной заявки, заполненной с помощью системы, с Вами свяжется сотрудник Телефонного центра Банка для направления в филиал с целью консультации относительно кредита и фактического оформления кредитной заявки.

25. Вы обязаны пользоваться Услугой добросовестно, не связывать Интернет-сайты, предусмотренные для предоставления Услуги с иными сайтами, а также не размножать компьютерные программы, обеспечивающие предоставление Услуги на Интернет-сайте или не разглашать их секретные составляющие. Рекомендуем подробно ознакомиться с Приложением 2, являющимся неотделимой частью настоящего Договора, где описаны правила безопасности пользования Услугой.

26. Вы гарантируете и подтверждаете, что все операции по Вашим счетам не связаны с отмыванием денег, финансированием терроризма или какой-либо незаконной деятельностью. Вы обязаны представить Банку любой документ относительно сделок, выполненных посредством Услуги, который потребуется в ходе осуществления проверок компетентным органом Банка, Центральным банком РА или иными компетентными органами.

27. Мы можем записать телефонные разговоры между Вами и Банком и прочие сообщения. Эти записи являются основанием во время регулирования возможных разногласий.

Ваша ответственность и ответственность Банка

28. Банк последовательно предпринимает надлежащие меры, обеспечивающие бесперебойное и безопасное предоставление Услуги. Однако они не гарантируют такой уровень конфиденциальности и безопасности, присущей услугам, предоставляемым клиентам в помещении Банка. Вы принимаете, что Банк не несет ответственности за ущерб любого типа, причиненный Вам вследствие задержек при выполнении сделок посредством Интернета, разглашение сведений, содержащих банковскую тайну и иные подобные обстоятельства (в том числе упущенную выгоду), кроме тех случаев, когда ущерб является прямым следствием умысла сотрудников Банка или их грубой халатности.

29. Мы и Вы освобождаемся от ответственности, установленной за нарушение наших обязательств, если нарушение является результатом воздействия перебоев связи, прекращения электроснабжения, актов государственных органов, гражданских волнений, землетрясения, наводнений и иных чрезвычайных и непредвиденных обстоятельств.

Прекращение предоставления услуги

30. Данные Условия действуют на неопределенный срок. Вы вправе в любое время отказаться от Услуги, письменно уведомив нас об этом лично заполнив заявление о прекращении услуги в любом филиале Банка. В течение 1 (одного) рабочего дня после получения Вашего письменного заявления мы прекратим предоставление Вам Услуги, погасив с Ваших банковских счетов Ваши обязательства перед Банком.

31. Мы прекратим предоставление Вам Услуги, если расторгнут договор обслуживания банковского счета/платежной карты, заключенный между Вами и Банком или по какому-либо основанию прекращено обслуживание Ваших банковских/карточных счетов.

32. Мы вправе в одностороннем порядке прекратить предоставление Услуги без предварительного уведомления, в случае возникновения минимум одного из следующих случаев;

а) Вы нарушили Условия или Тарифы предоставления Услуги, а также иные Ваши обязательства перед Банком; б) если имеются основания предположить, что Услуга используется с какой-либо незаконной целью или произошло несанкционированное разглашение логина и пароля клиента; в) если 12 месяцев подряд по Вашим счетам посредством Услуги какой-либо сделки не было осуществлено; г) в случае закрытия Ваших банковских/карточных счетов, обслуживающихся в Банке.

Регулирование споров и разногласий

33. Разногласия, возникшие между Вами и Нами в связи с Услугой, подлежат разрешению посредством переговоров. Мы и Вы обязуемся подробно рассмотреть основания каждого разногласия и предложить взаимовыгодное решение. В случае если согласие не будет достигнуто, спор подлежит разрешению согласно праву Республики Армения.

34. Вы вправе свои имущественные права к Банку представить омбудсмену финансовой системы РА, если размер Вашего требования не превышает 10 (десять) миллионов драм РА или сумму, эквивалентную в валюте. До обращения к омбудсмену финансовой системы Вы обязаны Ваше требование письменно представить Генеральному директору - Председателю Директората ЗАО "Банк ВТБ (Армения)", указав, допущенное Банком нарушение и представив обоснования факта нарушения. В течение 10 (десяти) рабочих дней после получения Вашего требования Мы рассмотрим Ваше требование и представим окончательный ответ. В случае если Вы не согласны с нашим ответом, Вы вправе обратиться к омбудсмену финансовой системы. Сообщаем, что Банк заключил соглашение об отказе от права оспаривания решения омбудсмена финансовой системы по требованиям, общий размер которых не превышает 250.000 (двести пятьдесят тысяч) драм РА или сумму, эквивалентную в валюте, и сумма сделки не превышает 500.000 (пятьсот тысяч) драм РА или сумму, эквивалентную в валюте.

Прочие условия

35. Вы обязаны известить Банк об изменении Вашего телефонного номера, электронной почты, адреса и иных средств связи, а также Ваших данных. Все сообщения, письма, требования, иски и прочие документы, отправленные Вам по адресам, указанным Вами в заявлении о предоставлении Услуги, будут считаться переданными Вам Банком надлежащим образом, пока Вы не известите Банк об изменении Ваших данных, и пока Банку не предоставлено достаточное время для приема этих изменений в качестве основания.

36. Мы вправе изменить данные Условия и Тарифы, уведомив Вас электронным способом минимум за 15 (пятнадцать) дней до вступления в силу предусматриваемых изменений. Если после вступления в силу изменений Вы продолжите пользоваться Услугой, мы посчитаем, что Вы приняли изменения.

37. Договор открытия и ведения банковских счетов, заключенный между Банком и Вами, Тарифы и ставки Банка, правила предоставления и использования карт считаются неотделимой частью настоящего Договора.

Приложение 2

Правила безопасности использования системы Интернет/Мобайл-банкинг

С целью исключения несанкционированного входа третьих лиц в систему Интернет/Мобайл-банкинг рекомендуем руководствоваться простыми правилами пользования системой, указанными ниже:

➤ Никогда, ни при каких обстоятельствах, третьим лицам, в том числе членам Вашей семьи и сотрудникам Банка, не сообщайте Ваш логин и пароль пользователя системой. В случае требования предоставления информации о ваших персональных данных в системе (в том числе PIN кода карты) (также и сотрудником Банка) позвоните в Банк и сообщите об этом факте.

➤ Не отправляйте Ваш пароль посредством SMS-сообщения, почты или электронной почты. Помните, что Банк, ни при каких обстоятельствах не вправе требовать от Вас конфиденциальные сведения. Не следуйте по ссылкам, указанным в письмах (включая ссылки сайта Банка), так как они могут привести Вас на дублированные сайты.

➤ Не записывайте Ваш пароль входа в Систему непосредственно в Ваш компьютер, а также в сотовый телефон. Посредством сотовой связи Вам отправляются пароли только одноразового пользования.

➤ При вводе пароля обратите внимание на рабочий режим клавиатуры компьютера, так как после третьего неверного ввода пароля Ваш вход в систему будет заблокирован.

➤ Исходя из соображений безопасности, рекомендуем в качестве пароля выбрать: сложные комбинации прописных и строчных букв, цифр и иных знаков, расположенных на разных строках клавиатуры. Не рекомендуется в качестве пароля использовать

- простые комбинации букв и цифр (напр. Abc123, Qwert789);
- телефонные номера и паспортные данные;
- Ваши даты рождения и имена, и даты рождения и имена Ваших родных;
- Наименование марок окружающих Вас компьютеров, мониторов и иной техники (напр. Samsung 123, Mazeratti 789).

➤ Пароль входа в систему меняйте не реже одного раза в течение квартала. Помните, что в случае выявления пароля входа, имеется риск осуществления несанкционированных действий с суммами Ваших банковских счетов.

➤ Для обмена информацией с Банком рекомендуется использовать только те средства связи (сотовые и фиксированные телефоны, факс, интерактивные сайты, почтовые и электронные адреса и т. д.), которые указаны непосредственно в документах, полученных от Банка или иных официальных информационных источниках.

➤ В случае наличия платежных карт рекомендуем активировать услугу "SMS-banking" Банка с целью получения извещений о сделках, осуществляемых картой (по тарифам Банка).

➤ В случае подозрения о любой попытке установить Ваш пароль немедленно измените его в Системе.

➤ Не рекомендуется применять систему в общественной среде, в интернет-кафе, публичных доступных сетях, с компьютеров близких.

➤ Рекомендуется использовать только лицензионные программные обеспечения и периодически обновлять их.

➤ Установите на Ваш компьютер антивирусные программы и периодически обновляйте их.

➤ Для осуществления соответствующих наладок в Вашем компьютере/сотовом телефоне (с которых осуществляется работа по системе Интернет-банкинг), для установки антивирусных программ, рекомендуем обращаться к специалистам с соответствующей квалификацией, используя только лицензионные программные обеспечения.

Необходимо учесть, что многочисленные случаи расшифровки ключей безопасности и паролей осуществляются:

➤ теми лицами, которые имеют доступ к вашим компьютерам/сотовому телефону, на которых осуществляется работа в системе (необходимо максимальное внимание и контроль);

➤ вследствие хищения паролей и данных пользователей посредством срыва работы компьютеров хакерами через интернет-сети;

➤ Банк, в свою очередь немедленно осознает необходимость осуществления мер безопасности и предпринимает все средства для обеспечения безопасности Вашей работы в системе.

Считаем необходимым напомнить, что Банк не несет ответственность за Ваши возможные финансовые потери, которые возникли в результате действий, осуществленных в системе от Вашего имени (с применением в системе Вашего логина и пароля).

В случае возникновения дополнительных вопросов о системе просим позвонить в единую справочную службу Банка по номеру +(3748000) 8787.