

**«ՎՏԲ-ՀԱՅԱՍՏԱՆ ԲԱՆԿ» ՓԲԸ ԿՈՂՄԻՑ ԱՆՀԱՏ  
ՁԵՌՆԱՐԿԱՏԵՐԵՐԻՆ ՀԵՌԱՎԱՐ ԿԱՐԳՈՎ ՄԱՏՈՒՑՎՈՂ  
ԾԱՌԱՅՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐԻ**

**ՊԱՅՄԱՆՆԵՐ ԵՎ ԿԱՆՈՆՆԵՐ  
(ՀՐԱՊԱՐԱԿԱՅԻՆ ՕՖԵՐՏԱ)**

**«ՎՏԲ-Հայաստան Բանկ» ՓԲԸ**

**Հասցե ՀՀ, ք. Երևան, 0006, Մանանդյան 33/3,**

**հեռ. 87-87, (+374 8000) 87-87 (արտասահմանից զանգելու դեպքում)**

**Էլեկտրոնային հասցե՝ [headoffice@vtb.am](mailto:headoffice@vtb.am)**

**Բանկի պաշտոնական կայք՝ [www.vtb.am](http://www.vtb.am)**

**ՀԱՐԳԵԼԻ ՀԱՃԱԽՈՐԴ՝**

Սույն ««ՎՏԲ-Հայաստան Բանկ» ՓԲԸ կողմից անհատ ձեռնարկատերերին մատուցվող ծառայությունների պայմանները և կանոնները» (այսուհետ՝ Կանոններ) սահմանում են Բանկի կողմից անհատ ձեռնարկատեր հաճախորդներին (այսուհետ՝ Հաճախորդ) մատուցվող սույն Կանոններում ներառված ծառայությունների ընդհանուր պայմանները, այդ ծառայություններից օգտվելու կանոնները, Հաճախորդների և Բանկի իրավունքներն ու պարտականությունները, փոխադարձ ստանձնած պարտավորությունների խախտման համար նախատեսված պատասխանատվության միջոցները և Բանկի ու Հաճախորդի միջև առաջացած վեճերի լուծման տարբերակները:

Սույն Կանոնները հանդիսանում են Բանկի ներքին իրավական փաստաթուղթ, ինչը Բանկի հրապարակային առաջարկն (օֆերտա) է կնքելու պայմանագիր (այսուհետ՝ Պայմանագիր) Բանկի կողմից մատուցվող (սույն Կանոնների շրջանակում) և Հաճախորդի նախընտրած ծառայության մասով (այսուհետ՝ Ծառայություն):

Եթե սույն Կանոններով սահմանված դրույթները տարբերվում են Բանկի և Հաճախորդի միջև կնքված կոնկրետ Ծառայության/վարկային պայմանագրով նախատեսված պայմաններից, ապա կիրառվում են տվյալ պայմանագրի դրույթները:

**ԾԱՆՈՒՑՈՒՄ**

Բանկը տեղեկացնում է, որ ստորագրելով դիմումներում/պայմանագրերում առկա Համաձայնությունը, Հաճախորդը հաստատում է, որ տեղեկացված է սույն Ծանուցմանը և տալիս է համաձայնությունն առ այն, որ Բանկը մշակի Իր անձնական տվյալները, այն է՝ անուն, ազգանուն, հայրանուն, անձը հաստատող փաստաթղթի տվյալներ, սոցիալական քարտի/հանրային ծառայության համարանիշի կամ դրանք չունենալու մասին տեղեկանքի տվյալներ, հասցե, հեռախոսահամար և/կամ այլ տեղեկատվություն, որը հնարավորություն է

տալիս ուղղակի կամ անուղղակի կերպով նույնականացնել հաճախորդի ինքնությունը համաձայն «Անձնական տվյալների պաշտպանության մասին» ՀՀ օրենքի:

Հաճախորդի անձնական տվյալները մշակվելու են՝ Հաճախորդի և Բանկի միջև պայմանագրեր կնքելու, հետագայում Բանկի կողմից մատուցվող ծառայություններից օգտվելու, Բանկի կողմից անցկացվող ակցիաների/առաջարկների/այլ ծառայությունների վերաբերյալ տեղեկատվություն ստանալու նպատակով:

Անձնական տվյալների մշակման համաձայնությունը տրվում է «Անձնական տվյալների պաշտպանության մասին» ՀՀ օրենքի համաձայն Հաճախորդի անձնական տվյալների հետ այնպիսի գործողություններ կատարելու համար (հավաքագրում, ամրագրում, մուտքագրում, համակարգում, պահպանում, օգտագործում և այլն), որոնք անհրաժեշտ են սույն Ծանուցման մեջ նշված նպատակներին և ՀՀ օրենսդրությամբ Բանկի վրա դրված պարտականությունների կատարմանը հասնելու համար:

Անձնական տվյալների մշակման համաձայնությունը համարվում է Հաճախորդի կողմից տրված, և Բանկը ստանում է Հաճախորդի անձնական տվյալները մշակելու իրավունք՝ Հաճախորդի և Բանկի միջև կնքված պայմանագրերի գործողության ընթացքում այդ պայմանագրերով սահմանված գործողությունների կատարման նպատակով, ինչպես նաև Բանկային գաղտնիքի մասին ՀՀ օրենքի համաձայն Բանկի հետ համագործակցող/Բանկին ծառայություններ մատուցող/Բանկի համար աշխատանքներ կատարող կազմակերպություններին տրամադրելու նպատակով՝ պայմանով, որ դա անհրաժեշտ է տվյալ ծառայությունները մատուցելու կամ աշխատանքները կատարելու համար և/կամ բոլոր այն դեպքերում, երբ այդ տվյալների մշակման պահանջն ուղղակիորեն սահմանված է օրենքով:

Հաճախորդի կողմից վերջինիս անձնական տվյալների մշակման մասին համաձայնության գրավոր հետ կանչման, կամ անձնական տվյալների ուղղում կամ ոչնչացում (եթե անձնական տվյալներն ամբողջական կամ ճշգրիտ չեն կամ հնացած են կամ ձեռք են բերվել անօրինական ճանապարհով կամ անհրաժեշտ չեն մշակելու նպատակներին հասնելու համար) կատարելու պահանջ ներկայացնելու դեպքում բանկը պարտավորվում է դադարեցնել Հաճախորդի անձնական տվյալների մշակման գործողությունները կամ ուղղել կամ ոչնչացնել Հաճախորդի անձնական տվյալները տասն աշխատանքային օրվա ընթացքում, եթե Հաճախորդի և Բանկի միջև առկա չեն չկատարված պարտավորություններ և բացակայում են գործող պայմանագրային հարաբերություններ, այլապես Հաճախորդի և Բանկի միջև պայմանագրային հարաբերությունները ենթակա են դադարեցման՝ դրանից բխող բոլոր բացասական հետևանքներով: Հաճախորդի անձնական տվյալների մշակման մասին համաձայնության հետ կանչման կամ Հաճախորդի անձնական տվյալների ոչնչացում պահանջելու դեպքում Հաճախորդի անձնական տվյալները դադարում են մշակվել Բանկի կողմից, սակայն դրանք պահպանվում են տեղեկատվական արխիվում և կարող են օգտագործվել միայն օրենսդրությամբ նախատեսված դեպքերում: Համաձայնության հետ կանչը հետադարձ ուժ չունի:

Անձնական տվյալների մշակման համաձայնությունը տրվում է պայմանագրերի գործողության ողջ ժամանակահատվածի համար, իսկ ՀՀ օրենսդրությամբ սահմանված դեպքերում՝ այդ դեպքերի համար սահմանված ժամանակահատվածի համար:

**ԸՆԴՀԱՆՈՒՐ ԴՐՈՒՅԹՆԵՐ**

Բանկային հաշիվը բացվում է ՀՀ դրամով և այլ արժույթներով՝ անորոշ ժամկետով:

Բանկային հաշվով կարող են իրականացվել հետևյալ գործառնությունները՝

- 1) ընթացիկ գործառնությունների իրականացում, այդ թվում՝ դրամական միջոցների փոխանցումներ, անկանխիկ արտարժույթի փոխարկային գործառնություններ:
- 2) ժամկետային ավանդների հետ կապված գործառնությունների իրականացում:
- 3) Բանկում գործող վարկերի տրամադրման, մարման հետ կապված այլ գործառնությունների իրականացում:
- 4) Բանկային հաշվից թույլատրվում է կատարել անսահմանափակ անգամ մուտքագրումներ և ելքագրումներ:

Բանկը Բանկային հաշվին դրամական միջոցների մուտքագրումն և ելքագրումն իրականացնում է 1 (մեկ) բանկային օրվա ընթացքում:

Բանկն իրականացնում է նաև հաշվի արժույթից տարբերվող այլ արժույթներով կատարվող գործառնություններ: Հաշվի արժույթից տարբերվող արժույթով հաշվին դրամական միջոցների մուտքի և ելքի դեպքում փոխարկման փոխարժեքը Բանկի կողմից սահմանվում է փոխարկման գործառնության իրականացման ամսաթվի դրությամբ գործող Բանկի արժութային փոխանակման գործառնությունների փոխարժեքով: Քարտով կատարված գործարքների դեպքում փոխարկում իրականացնելու անհրաժեշտության դեպքում փոխարկման փոխարժեքը Բանկի կողմից սահմանվում է Ավտոմատացված բանկային համակարգ գործարքի մուտքագրման պահին գործող Բանկի անկանխիկ փոխարկման փոխարժեքով, անկախ այն հանգամանքից, թե գործարքը քարտով երբ է իրականացվել:

Հաշվետիրոջ կողմից հաշվով գործառնություններ չկատարելու դեպքում հաշվի պահպանման ծախսերը՝ ելնելով գործարք չկատարելու վաղեմությունից Սակագներով սահմանված միջնորդավճարները կամ այլ ծառայության վճարները, առաջնահերթ անվիճելի անակցեպտ կարգով գանձվում են Հաճախորդի ՀՀ դրամով հաշվից/ներից, վերջինիս/ներիս վրա միջոցների բացակայության կամ անբավարարության դեպքում՝ Հաճախորդի արտարժույթային այլ հաշվից/ներից, որի արդյունքում արտարժույթի՝ ՀՀ դրամի փոխարկումն իրականացվում է փոխարկման պահին ՀՀ արժութային շուկայում ձևավորված միջին փոխարժեքով, որը հրապարակվում է ՀՀ ԿԲ կողմից պաշտոնական կայքում:

Բանկային հաշվի վրա հաշվեգրվող տարեկան տոկոսադրույքի փոփոխման վերաբերյալ Բանկը Հաճախորդին տեղեկացնում է, վերջինիս կողմից ընտրված տարբերակով՝ փոփոխման օրվանից առնվազն 15 (տասնհինգ) օր առաջ: Բանկի կողմից տեղեկությունը համարվում է Հաճախորդին տրամադրված, վերջինիս իր կողմից ընտրված ճանապարհով այն հասանելի դառնալու պահից:

Հաշվում դրամական միջոցների առկայության դեպքում, այդ միջոցները դուրս են գրվում Հաճախորդի հանձնարարությունները և դուրս գրման այլ փաստաթղթերը Բանկ մուտք լինելու հաջորդականությամբ (օրացուցային հաջորդականությամբ):

Այն դեպքում, երբ Հաճախորդի հաշիվներին առկա գումարները բավարար չեն վճարման հանձնարարականը/էլեկտրոնային վճարման հանձնարարականը կատարելու և դրա համար սահմանված վճարը գանձելու կամ արտարժույթի փոխանակման գործարքն իրականացնելու համար, հայտը վերադարձվում է Հաճախորդին առանց կատարման, ընդ որում Բանկը նման դեպքերում պատասխանատվություն չի կրում Հաճախորդի հանձնարարականը չկատարելու հետևանքով նրա կրած վնասների համար:

Հաշիվներից կատարվող փոխանցումների, ինչպես նաև հաշվից կատարվող կանխիկ գործարքի դեպքում միջնորդավճարներն առաջնահերթ գանձվում են գործարքի առարկա հանդիսացող հաշվից/ներից:

Բանկային հաշվի համար հաճախորդը կարող է ստանալ ամսական քաղվածք՝ հաճախորդի կողմից բանկային հաշվի բացման դիմումի մեջ նախապես ընտրված եղանակով: Քաղվածքում արտացոլված տվյալները համարվում են տվյալ հաշվով կատարված գործարքների մասին պատշաճ ծանուցում:

## **ՔԱՐՏԱՅԻՆ ՀԱՇԻՎ/ՔԱՐՏ**

Հաշվետիրոջ դիմումի համաձայն Բանկային հաշվին կից կարող են տրամադրվել դեբետային քարտեր:

Քարտը համարվում է Բանկի սեփականությունը և Հաշվետիրոջն է տրամադրվում օգտագործման իրավունքով: Քարտի գործողության ժամկետը սահմանվում է տվյալ պահին Բանկում գործող Սակագների համաձայն: Քարտերը տրամադրվում են Դիմումը լրացնելու պահից առավելագույնը 5 (հինգ) աշխատանքային օրվա ընթացքում: Քարտը ստանալու համար Քարտապանին պետք է անձամբ ներկայանալ Բանկ:

Քարտը ստանալուն պես Քարտապանը պետք է ստորագրի Քարտի դարձերեսին առկա ստորագրության համար նախատեսված դաշտում: Քարտային գործարքների անդորրագրերի վրա դրվող Քարտապանի ստորագրությունը պետք է համապատասխանի Քարտի դարձերեսին առկա ստորագրությանը: Ստորագրության անհամապատասխանությունը կարող է հիմք հանդիսանալ Քարտի սպասարկումը մերժելու համար:

Քարտի գործողության ժամկետի ավարտից հետո Քարտապանը պարտավոր է Քարտը վերադարձնել Բանկ, կամ ոչնչացնել Քարտը՝ մագնիսական երիզի երկայնքով կտրատելով մասերի:

Քարտապանը պարտավորվում է միջոցներ ձեռնարկել Քարտի անվտանգությունն ապահովելու և դրա անթույլատրելի օգտագործումը բացառելու նպատակով: Քարտի և գաղտնաբառի օգտագործման հետ կապված բոլոր տեսակի ռիսկերը կրում է Քարտապանը և Բանկը որևէ պատասխանատվություն չի կրում Քարտի կամ գաղտնաբառի օգտագործման հետևանքով Ձեր կրած վնասների համար, բացառությամբ այն դեպքերի, երբ վնասը պատճառվել է Բանկի մեղքով:

Քարտի անվտանգությունն ապահովելու և դրա անթույլատրելի օգտագործումը բացառելու նպատակով անհրաժեշտ է. Քարտը պահպանել ապահով վայրում, այնպես, որ այն հասանելի չդառնա այլ անձանց: Քարտը չպահել էլեկտրամագնիսական ճառագայթման աղբյուրների (բջջային հեռախոսների, հեռուստացույցների և այլ էլեկտրական տեխնիկայի) մոտ, ինչպես նաև այլ քարտերի հետ մեկտեղ; ծածկագիրը չտրամադրել երրորդ անձանց՝ ներառյալ Բանկի աշխատակիցներին; հիշել ծածկագիրը և չգրառել այն որևէ տեղ, առավել ևս՝ Քարտի դարձերեսին: Քարտի և ծածկագրի համատեղ պահպանումը խորհուրդ չի տրվում; չպատասխանել էլեկտրոնային կամ փոստային նամակների, ինչպես նաև այլ հաղորդագրությունների, որոնք պահանջում են հայտնել ծածկագիրը, Քարտի համարը կամ Քարտի դարձերեսին առկա եռանիշ թվերը (CVV2 կոդը); եթե ինտերնետի միջոցով գործարք կատարելիս պահանջվում է ծածկագրի մուտքագրում, անհապաղ հրաժարվեք գործարքից: Ծածկագիրն անհրաժեշտ է միայն բանկումատներում և կանխիկացման համար նախատեսված POS-տերմինալներում գործարքներ կատարելիս, ինչպես նաև, առևտրային կետերում ապրանքի/ծառայության դիմաց վճարելիս: Ինտերնետով գործարքներ կատարելիս օգտվել միայն վստահելի կայքերից; բանկումատներով գործարքներ իրականացնելիս նախընտրել ՎՏԲ-Հայաստան Բանկ-ի բանկումատները: Հետևել, որ ծածկագիրը մուտքագրելիս այն տեսանելի չլինի այլ անձանց: Անհապաղ դիմել Բանկ, եթե հիմքեր կան ենթադրելու, որ ծածկագիրը հայտնի է դարձել այլ անձանց; հետևել, որ POS-տերմինալներով անկանխիկ գործարքներ կատարելիս վճարումն իրականացվի Հաճախորդի ներկայությամբ և Քարտը դուրս չբերվի տեսադաշտից: Նախքան վճարման անդորրագիրը ստորագրելը՝ ստուգել դրա վրա նշված վճարման ենթակա գումարի ճշտությունը; օգտվել Քարտով կատարվող գործարքների վերաբերյալ SMS ծանուցում ներ ստանալու

Բանկի SMS banking ծառայությունից: Այն հնարավորություն է տալիս անմիջապես տեղեկանալ Քարտով կատարված գործարքների վերաբերյալ և ժամանակին միջոցներ ձեռնարկել անճշտություններն ուղղելու և Քարտի ապօրինի օգտագործումը կանխելու ուղղությամբ:

Քարտը բանկոմատի կողմից առգրավվելու դեպքում.

- եթե քարտը առգրավվել է Բանկի մասնաճյուղի տարածքում տեղադրված բանկոմատից աշխատանքային ժամերին՝ ապա անհրաժեշտ է անձը հաստատող փաստաթղթով մոտենալ տվյալ մասնաճյուղի պատասխանատու աշխատակցին և տեղում ստանալ քարտը, եթե չկա քարտը Բանկի կողմից չտրամադրելու որևէ պատճառ:

- եթե քարտը առգրավվել է Բանկի բանկոմատի կողմից մանրամասն տեղեկություններ ստանալու համար կարող եք զանգահարել 8787 հեռախոսահամարով:

- եթե քարտը առգրավվել է այլ բանկի բանկոմատից, ապա Կոնտակտային կենտրոնի աշխատակիցը կապ է հաստատում Ձեզ հետ, ճշտում կատարում Ձեզ հարմար մասնաճյուղի վերաբերյալ, որից հետո անձը հաստատող փաստաթղթով զանգը ստանալուց 5 աշխատանքային օր հետո անհրաժեշտ է մոտենալ Ձեր կողմից նշված մասնաճյուղ և ստանալ քարտը, իսկ հարցերի դեպքում զանգահարել տվյալ բանկոմատի վրա նշված հեռախոսահամարով:

- Քարտը բանկոմատի միջոցով առգրավվելու օրվանից 180 օրվա ընթացքում Հաճախորդի կողմից քարտը չստանալու դեպքում, Բանկն իրավունք ունի ոչնչացնել քարտը փակել հաշիվները, դրական մնացորդը փոխանցելով Բանկում առկա այլ հաշիվներին կամ Բանկի տարանցիկ հաշվին, որը ստանալու համար անհրաժեշտ է անձը հաստատող փաստաթղթով մոտենալ Բանկի ցանկացած մասնաճյուղ բացառությամբ քարտին տրամադրված վարկային գծի առկայության դեպքերի, որի պարագայում վարկային քարտն ու քարտային հաշիվները փակվում են միայն այն պարագայում, երբ տվյալ վարկային քարտին տրամադրված վարկային գծի մասով չկան պարտավորություններ /տվյալ դեպքում վարկային քարտին վարկային գծի տրամադրման պայմանգիրը համարում է լուծված/դադարած, իսկ վարկը ուղղվում է մարման/:

- Քարտի կորստի դեպքում Քարտապանը անմիջապես պետք է տեղյակ պահի Բանկին +(374 10) 56-07-08 հեռախոսահամարով կամ միասնական տեղեկատվական ծառայության 87-87 հեռախոսահամարով, տեղեկացման պահից 2 (երկու) օրվա ընթացքում Քարտապանը պետք է Բանկ ներկայացնի դիմում՝ Քարտի կորստի վերաբերյալ:

- Բանկի կողմից թողարկված քարտերի քարտապանների Բանկի բանկոմատների կողմից չստացված գումարի բողոքարկման դիմումները պետք է ներկայացվեն Հաճախորդի կողմից գումարը չստանալու փաստը բացահայտելուց առավելագույնը 1 տարվա ընթացքում, նշված ժամկետից հետո ներկայացված դիմումը Բանկի կողմից ուսումնասիրման ենթակա չէ:

- Բողոքը Բանկի Բողոքների Կենտրոնի կողմից ուսումնասիրվում, քննվում, պատասխան է պատրաստվում և ուղարկվում Բողոքի Բանկ մուտքագրվելուց ոչ ուշ, քան 10-րդ աշխատանքային օրը, իսկ Դիմումի դեպքում՝ ոչ ուշ քան 20-րդ աշխատանքային օրը, բացառությամբ միջազգային վճարային համակարգերի կողմից ուսումնասիրվող Բողոքները, որոնց պատասխանը տրամադրվում է մինչև 90 օր ժամկետում, իսկ արբիտրաժում քննվող գործերի դեպքում գործընթացը կարող է տևել մինչև 180 օր:

## **ՀԵՌԱՀԱՐ ՍՊԱՍԱՐԿՈՒՄ**

Բանկն առաջարկում է նաև հեռահաղորդակցման միջոցներով (էլեկտրոնային միջոցներով) հաշվում եղած դրամական միջոցների տնօրինման հնարավորություններ՝ 'Բանկ-հաճախորդ համակարգ' Ծառայությունները միայն "դիտելու" հնարավորությամբ ակտիվացնելու պարագայում տրամադրվում է անվճար հիմունքներով, "գործարք իրականացնելու" հնարավորությամբ

ակտիվացնելու դեպքում՝ ամսական վճարը կազմում է 5000 ՀՀ դրամ:

Համակարգում խափանումների կամ էլեկտրոնային փաստաթղթերում սխալների առկայության դեպքում Բանկը պարտավորվում է հասանելի կապի միջոցով տեղեկացնել հաճախորդին առաջացած խնդիրների մասին: Եթե հնարավոր չէ Համակարգն օգտագործել հաղորդագրություններ ուղարկելու համար, ապա Բանկն առաջացած խնդիրների մասին տեղեկացնում է հեռախոսով:

## **ԲԱՆԿԻ ԵՎ ՀԱՃԱԽՈՐԴԻ ՀԱՂՈՐԴԱԿՑՈՒՄԸ**

Հաճախորդն իրավունք ունի հաղորդակցվել ֆինանսական կազմակերպության հետ իր նախընտրած եղանակով՝ փոստային կապի միջոցով կամ էլեկտրոնային եղանակով: Էլեկտրոնային եղանակով տեղեկատվության ստացումը ամենահարմարավետն է: Այն հասանելի է 24/7 ռեժիմով, զերծ է թղթային տեղեկատվության կորստի ռիսկերից և ապահովում է գաղտնիություն:

Եթե Բանկի և հաճախորդի միջև հաղորդակցումն իրականացվում է փոստային կապի միջոցով, Բանկը պատասխանատվություն չի կրում փաստաթղթերի հանձնման ուշացման կամ բանկային գաղտնիք կազմող տեղեկությունների բացահայտման համար՝ փոստային ծառայությանը հանձնելու պահից:

## **ԲԱՆԿԻ ԻՐԱՎՈՒՆՔՆԵՐԸ**

Բանկը «Փողերի լվացման և ահաբեկչության ֆինանսավորման դեմ պայքարի մասին» ՀՀ օրենքով սահմանված հաճախորդի պատշաճ ուսումնասիրության նպատակով կարող է «Ճանաչիր քո հաճախորդին» («Know your customer») սկզբունքի հիման վրա պահանջել լրացուցիչ փաստաթղթեր կամ այլ տեղեկություններ, ինչպես նաև բանավոր հաղորդակցման ընթացքում լրացուցիչ հարցեր տալ (նման պահանջի առկայության դեպքում):

Բանկը կարող է իրականացնել լրացուցիչ տեղեկատվության հավաքագրում ֆինանսական կազմակերպությունների կողմից կնքված պայմանագրերի, համաձայնագրերի, համագործակցությունների, կամ անդամակցությունների վերաբերյալ, որոնք ուղղակի ազդեցություն կարող են ունենալ հաճախորդի վրա (օրինակ՝ «Օտարերկրյա հաշիվների հարկային համապատասխանության ակտի (Foreign Account Tax Compliance Act (FATCA)) հիման վրա ԱՄՆ-ի հետ կնքած համաձայնագրի համաձայն ֆինանսական կազմակերպությունը Ձեր՝ ԱՄՆ հարկատու հանդիսանալու հանգամանքը պարզելու համար»):

Բանկն իրավունք ունի փակել Հաճախորդի հաշիվն առանց նախնական ծանուցման, եթե Հաճախորդի հաշվով 12 (տասներկու) հաջորդական ամիսների ընթացքում չեն իրականացվել գործառնություններ, հաշվի մնացորդը գրոյական է, և եթե առկա է հաշվի սպասարկման պարտք, որը հաջորդող 12 (տասներկու) ամիսների ընթացքում չի կարող գանձվել հաշվին/ներին մնացորդի բացակայության պատճառով:

Բանկի տեսակետից բանկային հաշվով արտասովոր կամ կասկածելի գործառնություններ կատարելու դեպքում Մենք իրավունք ունենք Ձեզանից պահանջել տվյալ գործառնությունները հիմնավորող փաստաթղթեր (հաշիվ-ապրանքագիր, պայմանագիր և այլն):

## **ՀԱՃԱԽՈՐԴԻ ԻՐԱՎՈՒՆՔՆԵՐԸ**

Հաճախորդն իրավունք ունի ցանկացած ժամանակ խզել հաշվի սպասարկման պայմանագիրը, եթե այդ հաշիվը կապված չէ Հաճախորդի՝ Բանկի առջև ունեցած պարտավորությունների հետ: Ստանալով հաճախորդի հանձնարարականը հաշվի նախատեսվող փակման ամսաթվի դրությամբ՝ Բանկը հաշվի դրամական միջոցները, դրամական միջոցների հաստատված մնացորդի վրա հաշվեգրված տոկոսները պարտավորվում է վճարել հաճախորդին (տոկոսագումարներ վճարելու Բանկի պարտավորության դեպքում): Բանկի նկատմամբ Հաճախորդի պարտքի առկայության դեպքում Հաճախորդի պարտքի մարման համար օգտագործվում է Հաճախորդի բանկային հաշվին առկա միջոցները: Եթե բանկային հաշվին առկա միջոցները բավարար չեն Հաճախորդի պարտքի կարգավորման համար, բանկի իրավասու աշխատակիցը Հաճախորդին հայտնում է վերջինիս պարտքի մարման նպատակով նրա հաշվին գումարի մուտքագրման անհրաժեշտության մասին: Հաշվի սպասարկման պայմանագրի դադարեցումից հետո Հաճախորդի անունով ստացված դրամական միջոցները վերադարձվում են ուղարկողին:

## ՎԵՃԵՐԻ ԼՈՒԾՄԱՆ ԿԱՐԳԸ

Պայմանագրի գործողության ընթացքում կողմերի միջև ծագած վեճերը և տարաձայնությունները լուծվում են բանակցությունների միջոցով: Բանակցությունների միջոցով համաձայնության չգալու դեպքում վեճը լուծվում է ՀՀ օրենսդրությամբ սահմանված կարգով:

Հաշիվը և դրանում եղած դրամական միջոցները տնօրինելու հաշվետիրոջ իրավունքները կարող են սահմանափակվել դատարանի վճռով դատական ակտերի հարկադիր կատարումն ապահովող մարմինների կամ հարկային մարմինների կողմից ներկայացված հայտի հիման վրա:

Առանց հաշվետիրոջ կարգադրության հաշվից դրամական միջոցների բռնագանձումը կարող է իրականացվել դատարանի վճռով դատական ակտերի հարկադիր կատարումն ապահովող մարմինների և հարկային մարմինների կողմից ներկայացված հայտի հիման վրա:

***Սույն օֆերտան կազմված է հայերեն և ռուսերեն լեզուներով: Սույն օֆերտայի հայերեն և ռուսերեն տարբերակների միջև առաջացած տարրընթերցումների դեպքում հիմք է ընդունվում հայերեն տարբերակը:***

## ПРАВИЛА И УСЛОВИЯ

### УСЛУГ ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫХ ИНДИВИДУАЛЬНЫМ ПРЕДПРИНИМАТЕЛЯМ ДИСТАНЦИОННО В ЗАО “БАНК ВТБ (АРМЕНИЯ)”

### (ПУБЛИЧНАЯ ОФЕРТА)

ЗАО “БАНК ВТБ (АРМЕНИЯ)”

Адрес: РА, г. Ереван, 0006, ул. Манандяна 33/3

Тел.: 87-87, (+374 8000) 87-87 (для звонков из-за рубежа)

Эл. адрес: [headoffice@vtb.am](mailto:headoffice@vtb.am)

Официальный сайт Банка: [www.vtb.am](http://www.vtb.am)

## **УВАЖАЕМЫЙ КЛИЕНТ,**

Настоящие “Условия и правила услуг, предоставляемых индивидуальным предпринимателям ЗАО “Банк ВТБ (Армения)”” (далее-Правила) определяют общие условия включенных в настоящие Правила услуг, предоставляемых Банком клиентам-индивидуальным предпринимателям (далее-Клиент), правила пользования этими услугами, права и обязанности клиентов и Банка, меры ответственности, предусмотренные за нарушение взаимных обязательств, а также варианты разрешения споров, возникших между Банком и Клиентом:

Настоящие Правила являются внутренним правовым документом Банка, который представляет собой публичное предложение (оферту) Банка на заключение договора (далее-Договор), предоставляемого Банком (в рамках настоящих Правил), и услуги удаленного открытия счета ИП Клиента (далее-Услуга).

Если положения, установленные настоящими Правилами, отличаются от условий, предусмотренных конкретным договором обслуживания/кредита, заключенным между Банком и Клиентом, то применяются положения данного договора:

## **УВЕДОМЛЕНИЕ**

Банк информирует, что подписывая данную Оферту, Клиент подтверждает, что проинформирован о настоящем Уведомлении, и дает согласие на обработку Банком его персональных данных, а именно: имя, фамилию, отчество, данные удостоверяющего личность документа, данные социальной карты/номерного знака общественных услуг или справки об их отсутствии, адрес, номер телефона и/или другую информацию, которая дает возможность прямо или косвенно идентифицировать личность клиента согласно закону РА “О защите персональных данных”. Клиент информирован и дает согласие на обработку своих персональных данных с целью заключения договоров между Клиентом и Банком, последующего пользования услугами, предоставляемыми Банком, получения информации о проводимых Банком акциях/предложениях/других услугах. Согласие на обработку персональных данных дается в соответствии с Законом РА “О защите персональных данных” для совершения таких действий с персональными данными клиента (сбор, бронирование, ввод, систематизация, хранение, использование и т.д.), которые необходимы для достижения целей, указанных в настоящем Уведомлении, и выполнения обязательств, возложенных на Банк законодательством РА.

Согласие на обработку персональных данных считается выданным Клиентом, и Банк получает право на обработку персональных данных Клиента с целью выполнения действий по заключенным между Клиентом и Банком договорам, в течение срока их действия, а также с целью предоставления организациям, сотрудничающим с Банком/оказывающим Банку услуги/исполняющим для Банка работы, в соответствии с 2 законом РА “О банковской тайне”, при

условии, что это необходимо для оказания данных услуг или исполнения работ и/или во всех случаях, когда требование обработки этих данных прямо предусмотрено законом.

В случае письменного отзыва Клиентом согласия на обработку персональных данных, либо предъявления требования об исправлении или уничтожении персональных данных (если персональные данные не являются полными или точными, устарели или получены незаконным путем или не необходимы для достижения целей обработки), Банк обязуется прекратить обработку персональных данных Клиента либо исправить или уничтожить персональные данные Клиента в течение десяти рабочих дней, если между Клиентом и Банком нет неисполненных обязательств и отсутствуют действующие договорные отношения, в противном случае договорные отношения между Клиентом и Банком подлежат прекращению со всеми вытекающими из этого негативными последствиями. В случае отзыва согласия на обработку персональных данных Клиента или запроса на уничтожение персональных данных Клиента, его персональные данные перестают обрабатываться Банком, однако остаются на хранении в информационном архиве и могут быть использованы только в случаях, предусмотренных законодательством. Отзыв согласия обратной силы не имеет.

Согласие на обработку персональных данных дается на весь период действия договоров, а в случаях, установленных законодательством РА - на период, установленный для этих случаев.

## **ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

Банковский счет открывается в драмах РА и в иных валютах на неопределенный срок.

По банковскому счету могут осуществляться следующие операции:

- 1)выполнение текущих операций, в том числе переводы денежных средств, операции по обмену безналичной иностранной валюты;
- 2)выполнение операций со срочными вкладами;
- 3)выполнение операций, связанных с предоставлением и погашением кредитов, действующих в Банке;
- 4)разрешается делать неограниченное количество пополнений и снятий с банковского счета.

Начисление денежных средств на счет и их снятие со счета производятся Банком в течение одного банковского дня.

Банк выполняет также операции в валюте, отличающейся от валюты счета. В случае поступления и снятия денежных средств со счета в валюте, отличающейся от валюты счета, обменный курс устанавливается Банком согласно курсу операций обмена валют Банка на дату осуществления операции по обмену. При сделках, осуществленных по Карте при необходимости конвертации, обменный курс устанавливается со стороны Банка по безналичному обменному курсу на момент импортирования сделки в Систему Банка, несмотря на время осуществления сделки по карте.

При неосуществлении операций по счету владельцем счета, расходы на содержание счета, исходя из давности невыполнения сделок - комиссионные выплаты или выплаты за прочие услуги, установленные Тарифами, безоговорочно безакцептным способом изымаются в первую очередь с драмового счета(-ов) Клиента, а в случае отсутствия или недостаточности денежных средств на драмовом счете(-ах), с прочих валютных счетов Клиента. Конвертация в драмы РА осуществляется

по среднему курсу, сформированному на данный момент на валютном рынке РА по данной валюте, который публикуется на официальном сайте ЦБ РА.

Банк извещает Клиента об изменении годовой процентной ставки, начисляемой на банковский счет, выбранным Клиентом способом, по крайней мере за 15 (пятнадцать) дней до изменения. Информация, предоставленная Банком, считается предоставленной Клиенту с момента, когда она становится доступной ему выбранным им способом.

При наличии денежных средств на счете они снимаются на основании очередности поступления в Банк (календарная очередность) распоряжений Клиента и других документов снятия средств.

В случае, если денежные средства на банковском счете Клиента недостаточны для выполнения платежного поручения / электронного платежного поручения и взимания установленной для этого платы, или выполнения сделки по обмену валют, заявка возвращается Клиенту без выполнения, причем, в таких случаях Банк не несет ответственности за убытки, понесенные Клиентом вследствие невыполнения его поручения.

Переводы, выполняемые со счетов, а также комиссионные за наличные сделки по счетам, первоочередно взимаются со счета(-ов), являющегося(-щихся) предметом сделки.

Клиент может получить месячную выписку с банковского счета заранее выбранным в заявлении об открытии счета способом. Данные, отраженные в выписке, считаются должным уведомлением о сделках, совершенных по данному счету. Выписка из счета предоставляется клиенту выбранным Вами способом за подписью сотрудника Банка и со штампом.

## **КАРТОЧНЫЙ СЧЕТ/КАРТА**

На основании заявления счетодержателя, вместе с банковским счетом может быть выдана дебетовая Карта.

Карта является собственностью Банка и выдается картодержателю на правах пользования. Срок действия Карты определяется согласно Тарифам, действующим на данный момент в Банке. Карта предоставляется в течение не более чем 5 рабочих дней после заполнения заявления. Для получения Карты, картодержатель должен лично явиться в Банк.

Сразу по получении карты, картодержатель должен подписать на обратной стороне Карты в поле, предназначенном для подписи. Подпись картодержателя на квитанциях сделок по Карте должна соответствовать подписи на обратной стороне Карты. Несоответствие подписи может служить основанием для отказа от обслуживания Карты.

По истечении срока действия Карты картодержатель обязан вернуть ее Банку или уничтожить, разрезав Kartu на части вдоль магнитной полосы.

Картодержатель обязуется предпринять меры для обеспечения безопасности Карты и исключения ее недопустимого использования. Картодержатель несет все риски, связанные с использованием Карты и кода, и Банк не несет никакой ответственности за убытки, понесенные в результате использования Карты и кода, за исключением тех случаев, когда убытки были причинены по вине Банка.

С целью обеспечения безопасности Карты и исключения ее несанкционированного использования необходимо: хранить Kartu в безопасном месте, чтобы она не была доступна другим лицам. Не хранить Kartu рядом с источниками электромагнитного излучения (мобильными телефонами, телевизорами и другими электроприборами), а также вместе с другими картами; не

сообщать код третьим лицам, включая сотрудников Банка; запомнить код и не записывать его где-либо, особенно на обратной стороне Карты. Совместное хранение Карты и кода не рекомендуется; не отвечать на электронные или почтовые письма, а также на другие сообщения, в которых требуется указать код, номер Карты или трехзначные числа на обратной стороне Карты (код CVV2); если при совершении транзакции через Интернет требуется ввод кода, немедленно откажитесь от транзакции. Код необходим только при совершении транзакций в банкоматах и POS-терминалах, предназначенных для снятия наличных, а также при оплате товаров/услуг в торговых точках. При совершении транзакций через Интернет пользуйтесь только надежными веб-сайтами; при осуществлении операций через банкоматы, преимущественно пользоваться банкоматами Банка ВТБ (Армения). Следить, чтобы при вводе кода он не был виден другим лицам. Немедленно обратиться в Банк, если есть основания полагать, что код стал известен другим лицам; следить, чтобы при совершении безналичных транзакций через POS-терминалы оплата производилась в присутствии Клиента и Карта не находилась вне поля зрения. Перед подписанием платежной квитанции проверять правильность указанной на ней суммы к оплате; пользоваться услугой SMS banking Банка для получения SMS-уведомлений о совершаемых транзакциях по Карте. Это дает возможность мгновенно получать информацию о совершаемых транзакциях по Карте и своевременно принимать меры для исправления неточностей и предотвращения незаконного использования Карты. Банк при заключении договора с потребителем предоставляет последнему минимальные условия пользования Картой.

В случае изъятия Карты банкоматом:

- если карта была изъята банкоматом, расположенным на территории филиала Банка, в рабочее время, необходимо обратиться к ответственному сотруднику данного филиала с удостоверяющим личность документом, и получить карту на месте, если нет причин, по которым Банк не выдаст карту;
- если карта была изъята банкоматом Банка, вы можете позвонить по номеру 8787 для получения подробной информации;
- если карта была изъята банкоматом, расположенным за пределами филиалов Банка, или в нерабочее время, сотрудник Контактного центра связывается с Вами, уточняет удобный для Вас филиал, после чего через 5 рабочих дней после получения звонка с удостоверяющим личность документом необходимо подойти в отмеченный Вами филиал и получить Карту, если нет какой-либо причины не предоставления Карты со стороны Банка;
- В случае неполучения карты Клиентом в течение 180 дней со дня изъятия карты банкоматом, Банк имеет право уничтожить карту, закрыть счета, переведя положительный остаток на другие счета в Банке или на транзитный счет Банка, для получения которого необходимо обратиться в любой филиал Банка с удостоверяющим личность документом, за исключением случаев наличия предоставленной Кредитной линии на карте, в случае чего кредитная карта и карточные счета закрываются только в том случае, если по Кредитной линии по данной кредитной карте обязательств не имеется (в данном случае договор на предоставление Кредитной линии по кредитной карте считается расторгнутым/прекращенным, и кредит направляется на погашение/.
- При утрате карты Картодержатель незамедлительно должен уведомить Банк позвонив по номеру +(374 10) 56-07-08 или по номеру Единой информационной службы 87-87, в течение последующих 2 (два) дней после уведомления картодержатель обязан предоставить заявление в Банк об утрате карты.
- Заявления картодержателей выпущенных Банком карт на обжалование неполученной суммы в банкоматах Банка должны быть поданы в течение максимум 1 года с момента выявления Клиентом факта неполучения суммы, заявление, поданное после указанного срока, рассмотрению

Банком не подлежит.

- Жалоба изучается, рассматривается со стороны Претензионного центра, подготавливается ответ и отправляется не позднее 10-го рабочего дня после поступления Жалобы в Банк, а в случае Заявления - не позднее 20-го рабочего дня, за исключением Жалоб, рассматриваемых международными платежными системами, на которые ответ предоставляется в течение 90 дней, а в случае дел, рассматриваемых в арбитраже - процесс может занять до 180 дней.

## **ДИСТАНЦИОННОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ**

Банком предлагается также возможность распоряжения денежными средствами, имеющимся на счете посредством средств коммуникации (электронных средств): "Банк клиент". При активации услуги с возможностью "просмотра" услуга предоставляется бесплатно. При активации с возможностью "совершения операций" ежемесячная плата составляет 5000 драм РА.

В случае сбоя Системы или наличия ошибок в электронных документах, Банк обязуется уведомить клиента о возникших проблемах через Систему. Если Систему невозможно будет использовать для отправления информационных сообщений, Банк уведомит Вас о возникших проблемах по телефону.

## **КОММУНИКАЦИЯ МЕЖДУ БАНКОМ И КЛИЕНТОМ**

Клиент вправе поддерживать связь с Банком, выбрав предпочтительный способ из предложенных Банком вариантов. Наиболее удобным способом получения информации является электронный. В этом случае он доступен в режиме 24/7, лишена рисков потери бумажной информации и обеспечивает высокий уровень конфиденциальности.

Если коммуникация между Банком и клиентом осуществляется посредством почтовой связи, Банк не несет ответственности за задержку доставки документов и разглашение информации, составляющей банковскую тайну с момента передачи почтовой службе.

## **ПРАВА БАНКА**

Банк на основании закона "О борьбе с отмыванием денег и финансированием терроризма" и по принципу "Знай своего клиента" («Know your customer») может потребовать дополнительные документы и информацию, а также задавать дополнительные вопросы во время устного контакта (при наличии соответствующего запроса).

Банк может осуществить сбор дополнительной информации о заверенных договорах, соглашениях, сотрудничествах и сообществах с финансовыми организациями, которые могут иметь прямое влияние на клиента (напр.: на основании "Закона о соответствии иностранных счетов требованиям налогового законодательства" для выявления счетов налогоплательщиков США (Foreign Account Tax Compliance Act (FATCA))).

Банк вправе закрыть счет Клиента без предварительного извещения, если в течение 12 (двенадцати) месяцев подряд по счетам не осуществлялось транзакций, остаток счета нулевой, и, если имеется долг за обслуживание счета, который в течение последующих 12 (двенадцати) месяцев не погашается из-за отсутствия средств на счету/ счетах.

В случае совершения необычных или сомнительных с точки зрения Банка операций по банковскому счету, мы вправе потребовать от Вас документы, обосновывающие данную операцию (счет-фактура, договор и т.д.).

## **ПРАВА КЛИЕНТА**

Клиент вправе в любое время расторгнуть договор по обслуживанию счета, если не имеет обязательств в Банке, за которыми закреплен данный банковский счет Клиента. Получив поручение о закрытии счета от клиента на предполагаемую дату Банк обязуется выплатить денежные средства счетов и начисленные на утвержденные остатки проценты (при наличии выплаты процентов). При наличии обязательств перед Банком используются денежные средства на счетах клиента для выполнения задолженностей клиента. Если на счетах клиента недостаточно денежных средств для выполнения задолженностей уполномоченный сотрудник сообщает клиенту о необходимости пополнения счета. Денежные средства, полученные на имя клиента после прекращения обслуживания договора счета, отправляются обратно отправителю.

## **ПОРЯДОК РЕШЕНИЯ СПОРОВ**

Споры и разногласия, возникшие в течение действия Договора, решаются посредством переговоров. В случае недостижения согласия посредством переговоров, споры решаются в соответствии с порядком, установленным законодательством РА.

Счет и права владельца счета по использованию денежных средств на счете могут быть ограничены по решению суда на основании заявки, представленной органами принудительного исполнения судебных актов или налоговыми органами.

Взыскание денежных средств со счета без распоряжения владельца счета может быть осуществлено по решению суда на основании заявки, представленной органами принудительного исполнения судебных актов или налоговыми органами.

***Настоящая оферта составлена на армянском и на русском языках. При наличии разночтений между армянским и русским версиями настоящей оферты за основу принимается армянская версия.***