Հաստատված է

<<ՀԱՅԷԿՈՆՈՄԲԱՆԿ>> ԲԲԸ Վարչության

15.10.2018թ. թիվ 193-Ա/01 որոշումով

Հավելված 1

<<ՀԱՅԷԿՈՆՈՄԲԱՆԿ>> ԲԲԸ ԲԱՆԿԱՅԻՆ ԾԱՌԱՅՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐԻ ՄԱՏՈՒՑՄԱՆ ԸՆԴՀԱՆՈՒՐ ՊԱՅՄԱՆՆԵՐ

ԲՈՎԱՆԴԱԿՈՒԹՅՈՒՆ

1. Ընդհանուր դրույթներ.
2. Բանկային և այլ հաշիվներ.
3. Վճարային քարտեր.
4. Ավանդներ.
5. Վարկային գծեր.
6. Էլեկտրոնային գործառնություններ
7. Այլ բանկային ծառայություններ
8. Եզրափակիչ դրույթներ

1. ԸՆԴՀԱՆՈՒՐ ԴՐՈՒՅԹՆԵՐ

1.1. Սույնով սահմանվում են <<ՀԱՅԷԿՈՆՈՄԲԱՆԿ>> ԲԲԸ (այսուհետ՝ Բանկ) հաճախորդներին Բանկի կողմից առաջարկվող բանկային ծառայությունների մատուցման կարգը, ձևերը, պահանջները, սկզբունքները, հաճախորդների իրավունքները և պարտավորությունները, պատասխանատվությունը ու ընդհանուր այլ պայմանները (այսուհետ՝ Ընդհանուր պայմաններ կամ Պայմաններ):

1.2. Պայմաններում սահմանվող հասկացությունների իմաստը.

- **Բանկ**՝ <<ՀԱՅԷԿՈՆՈՄԲԱՆԿ>> ԲԲԸ
- **Հաճախորդ՝** Իրավաբանական կամ ֆիզիկական անձ, ով պատրաստվում է օգտվել կամ օգտվում է Բանկի կողմից առաջարկվող բանկային ծառայություններից:
- **Պայմանագիր**՝ Բանկի կողմից առաջարկվող բանկային ծառայությունների մատուցման վերաբերյալ պայմանագիր:
- **Հաշիվ**՝ Բանկում Հաճախորդի կողմից բացվող/բացված բանկային և այլ հաշիվներ:
- **Քարտ՝** Բանկի կողմից Հաճախորդի համար թողարկվող տեղական և/կամ միջազգային վճարային համակարգի վճարային քարտ:
- **Սակագներ՝** Բանկի կողմից առաջարկվող բանկային ծառայությունների դիմաց վճարների տեսակները, չափերը, վճարման կարգն ու ժամկետները:
- **Նույնականացում՝** Բանկի կողմից Հաճախորդի ինքնության ստուգման և հաստատման պարտադիր գործընթաց: Հաճախորդի նույնականացումը Բանկի հետ առերես շփմամբ գործարքների կատարման դեպքում իրականացվում է Հաճախորդի կողմից ներկայացվող անձը հաստատող փաստաթղթի հիման վրա: Հաճախորդի նույնականացումը Բանկի հետ ոչ առերես շփմամբ իրականացվող գործարքների (էլեկտրոնային գործառնությունների միջոցով) դեպքում՝ կատարվում է Հաճախորդի նույնականացման տվյալի կիրառումով:
- **Հաճախորդի նույնականացման տվյալ՝** էլեկտրոնային միջավայրում կամ Բանկի հետ ոչ առերես շփմամբ կիրառելու համար նախատեսվող Հաճախորդին նույնականացնող տվյալ՝ PIN կոդ (գաղտնի ծածկագիր), քարտի CVV կոդ, նշանաբառ, գաղտնաբառ և/կամ այլ միջոց, որի կիրառումով Հաճախորդը համարվում է նույնականացված:
- **Դիմում՝** Բանկի կողմից առաջարկվող համապատասխան բանկային ծառայությունից օգտվելու համար Բանկի սահմանած ձևով Հաճախորդի կողմից Բանկին ներկայացվող դիմում-հայտ:
- **Գործարք/Գործառնություն՝** Հաշվին դրամական միջոցների մուտքագրման, Հաշվից դրամական միջոցների կանխիկ տրամադրման, Հաշվից անկանխիկ փոխանցումների կատարման և հաշվով կատարվող այլ գործառնություններ:
- **Վճարային սահմանաչափ**՝ Հաշվին Հաճախորդի դրական մնացորդի, ինչպես նաև Հաշվին բացված վարկային գծի հանրագումարից վճարային գործարք կատարելու համար թույլատրվող սահմանաչափ:
- **Կանխիկացման սահմանաչափ**՝ օրական կտրվածքով Հաշվից կանխիկի ստացման գործարքների կատարման թույլատրվող սահմանաչափ (գործարքների առավելագույն հանրագումար և/կամ քանակ):
- **Գործարքի կատարման օր**՝ Գործարքի փաստացի կատարման օր:
- **Գործարքի հաշվառման օր**՝ Գործարքի փաստացի կատարման վերաբերյալ տեղեկատվության Բանկում ստացման օրը:

1.3. Բանկի կողմից Պայմաններով առաջարկվող բանկային ծառայություններից օգտվելու համար Հաճախորդը պարտավոր է Բանկի հետ կնքել Պայմանագիր, ներկայացնել Բանկին ՀՀ օրենսդրությամբ, այդ թվում ՀՀ Կենտրոնական բանկի նորմատիվ իրավական ակտերով, Բանկի ներքին իրավական ակտերով հաճախորդի ճանաչման, նույնականացման և համապատասխան բանկային ծառայությունների մատուցման նպատակով Բանկի կողմից պահանջվող արժանահավատ և ճիշտ փաստաթղթեր, տեղեկություններ, հայտարարություններ և համաձայնություններ, այսուհետ՝ Փաստաթղթեր, ներկայացնել Դիմում համապատասխան բանկային ծառայությունից օգտվելու համար և կատարել Սակագներով սահմանված վճարները:

1.4. Բանկի կողմից առաջարկվող բանկային ծառայություններից օգտվելով հաճախորդը համաձայնվում է՝

- Բանկին ներկայացնել Փաստաթղթերը, որոնք ամբողջությամբ չապահովվելու դեպքում՝ Բանկն իրավասու է մերժել հաճախորդին առաջարկվող բանկային ծառայությունների մատուցումը:
- սպասարկվել Պայմանագրով, Պայմաններով և Սակագներով սահմանված կանոններով ու ապահովել դրանց պահանջների ամբողջությամբ կատարումը և պահպանումը, այդ թվում Սակագներով սահմանված վճարների պատշաճ, ժամանակին և ամբողջությամբ կատարումը:

- Հաճախորդի հաշվի դրամական միջոցներից կամ Բանկում պահվող այլ ակտիվներից Բանկը անակցեպտ կարգով (առանց Հաճախորդի լրացուցիչ հանձնարարականի) գանձի կամ իրավունք ունենա գանձել Սակագներով սահմանված վճարները, հաշվանցի Բանկի նկատմամբ Հաճախորդի ունեցած դրամական պարտավորությունները (վարկեր,վարկային գծեր, երաշխիքներ և/կամ այլ հիմքերից բխող՝ դրանց վճարումների ժամկետում, վճարումների ժամկետը խախտվելուց կամ խախտվելուց առաջ եթե հաճախորդը թույլ է տվել պարտավորության խախտում մինչ այդ), ինչպես նաև Հաճախորդի առաջացած Հաճախորդի դեբիտորական կամ այլ պարտավորությունները: Ընդ որում գումարների գանձման հերթականությունը Բանկը կարող է որոշել ինքուրույն, եթե Բանկի և հաճախորդի գրավոր համաձայնությամբ այլ հերթականություն չի սահմանվել:
- գործառնությունների կատարարման հետ կապված արժույթների փոխարկման անհրաժեշտության դեպքում Բանկը փոխարկումը կատարի համապատասխան արժույթի ձեռք բերման համար տվյալ օրվա դրությամբ Բանկի սահմանած փոխարժեքով, եթե ՀՀ օրենսդրությամբ այլ կարգ չի սահմանվել:

1.5. Բանկի կողմից առաջարկվող բանկային ծառայությունների տեսակների նկարագրությունը տրվում է համապատասխան ծառայության մասին տեղեկատվական ամփոփագրերով, որոնք հրապարակվում են և հանդիսանում են Պայմանների անբաժանելի մասերը:

1.6. Պայմանները և Սակագները հանդիսանում են Պայմանագրի անբաժանելի մասերը, ընդհանուր են հաճախորդների համար և հրապարակվում են Բանկի ինտերնետային կայքում (http://www.aeb.am): Ընդհանուր պայմանները և Սակագները հաստատվում են Բանկի Վարչության որոշումով և վերջինս իրավասու է միակողմանի փոփոխել ու լրացնել դրանք, որոնք ուժի մեջ են մտնում հրապակվելուց 15 օր հետո, եթե ուժի մեջ մտնելու այլ ժամկետ չի սահմանվում փոփոխություններով:

1.7. Հաճախորդի կողմից Բանկին ներկայացված համաձայնություններում, կամ այլ փաստաթղթերում նշած իր ծանուցման որևէ եղանակով Բանկի կողմից կատարված ծանուցումը համարվում է Հաճախորդին պատշաճ հանձնված՝ փոստի հասցեով ծանուցում ուղարկվելու դեպքում ուղարկվելու օրվան հաջորդող 7-րդ օրվանից, իսկ մյուս այլ եղանակների դեպքում՝ ուղարկվելու օրվան հաջորդող օրվանից, իսկ եթե հաճախորդը Բանկին գրավոր տեղեկացրել է համապատասխան եղանակի փոփոխության մասին, ապա այդ փոփոխված եղանակին համապատասխան կատարված ծանուցումն է համարվում նույն ժամկետներում Հաճախորդին պատշաճ հանձնված:

2. ԲԱՆԿԱՅԻՆ ԵՎ ԱՅԼ ՀԱՇԻՎՆԵՐ

2.1. Հաշիվը բացվում է Հաճախորդի կողմից Պայմանների ընդհանուր դրույթների 1.3-րդ կետով սահմանված պահանջները կատարելու դեպքում:

2.2. Հաճախորդի կողմից Բանկում կարող են բացվել ժամանակավոր, հիմնական, առարկայազուրկ մետաղական, խնայողական, համատեղ, էսքրոու, կառուցապատողի, հատուկ և Բանկի կողմից առաջարկվող այլ հաշիվներ:

2.3. Հաշիվները կարող են բացվել Բանկի կողմից առաջարկվող համապատասխան արժույթներով:

2.4. Հաշվի բացման/փակման վերաբերյալ ՀՀ օրենսդրությամբ սահմանված դեպքերում Բանկը տեղեկատվություն է տրամադրում հարկային մարմնին:

2.5. Հաշվի բացման վերաբերյալ բանկը ծանուցում է Հաճախորդին վերջինիս նախընտրած ծանուցման եղանակով:

2.6. Հաշվով կարող են իրականացվել հետևյալ գործարքները

- հաշվին դրամական միջոցների կանխիկ/անկանխիկ մուտքագրումներ
- հաշվի դրական մնացորդի սահմաններում դրամական միջոցների կանխիկ տրամադրումներ
- հաշվի դրական մնացորդի սահմաններում դրամական միջոցների անկանխիկ փոխանցումներ
- Հաճախորդի տարբեր հաշիվների միջև դրամական միջոցների փոխանցումներ
- համապատասխան հաշվի տեղեկատվական ամփոփագրերով սահմանված այլ գործառնություններ

2.7. Հաշիվը սպասարկվում է Պայմանագրով, Պայմաններով և Սակագներով սահմանվող պահանջներին համապատասխան:

2.8. Հաշվից դրամական միջոցների դուրս գրումը կատարվում է Հաճախորդի կարգադրության/հանձնարարականի/ հիման վրա, Բանկի կողմից վերջինիս նույնականացնելուց հետո և Հաշվում բավարար դրամական միջոցների/դրական մնացորդի/ ու Սակագներով սահմանված վճարների գանձման հնարավորության սահմաններում, ինչպես նաև Օրենքով կամ Պայմանագրով նախատեսված դեպքերում:

2.9. Բանկը կարող է մերժել Հաճախորդի հանձնարարականի կատարումը, եթե՝

- Բանկին տրվող հանձնարարականի վավերապայմանները, գաղտնաբառերը սխալ են, թերի են, և/կամ Բանկը հնարավորություն չի ունենում նույնականացնել Հաճախորդին (նրա ներկայացուցչին):
- Հանձնարարականում նշված գործարքները կատարելու և/կամ Սակագներով սահմանված Բանկի ծառայությունների վճարները գանձելու համար բավարար միջոցները առկա չեն Հաշվին:
- ծագում են դրանց կատարումը խոչընդոտող անհաղթահարելի ուժի հանգամանքներ:

2.10. Հաճախորդն իրավունք ունի կարգադրել բանկին իր հաշվից դրամական միջոցներ դուրս գրել երրորդ անձանց պահանջով՝ կապված այդ անձանց հանդեպ հաճախորդի պարտավորությունների կատարման հետ: Բանկն ընդունում է այդ կարգադրությունները, պայմանով, որ դրանցում գրավոր նշվեն անհրաժեշտ տվյալներ, որոնք հնարավորություն են ընձեռում համապատասխան պահանջը ներկայացնելիս նույնացնել նման պահանջի իրավունք ունեցող անձին:

2.11. Հաճախորդի ներկայացուցչի լիազորությունները հավաստվում են օրենքով սահմանված կարգով Հաճախորդի կողմից տրվող լիազորագրով, ֆիզիկական անձ հաճախորդի դեպքում՝ պարտադիր նոտարական (վերջինիս հավասարեցվաց անձանց) վավերացումով կամ Բանկում համապատասխան պաշտոնատար անձանց հաստատումով հաճախորդի կողմից տրամադրված լիազորագրով:

2.12. Հաշվում եղած ցպահանջ դրամական միջոցների դիմաց հաշվարկվում և վճարվում են Հաճախորդին տոկոսներ Սակագներով սահմանված չափով:

2.13. Հաշվի դրամական միջոցների նկատմամբ ՀՀ օրենսդրութամբ սահմանված դեպքերում և կարգով կարող են կիրառվել սահմանափակումներ դատական, հարկադիր կատարման և հարկային մարմինների որոշումների հիման վրա:

2.14. Հաշվում եղած դրամական միջոցները կարող են տնօրինվել էլեկտրոնային միջոցներով և այլ փաստաթղթերով՝ դրանցում օգտագործելով հաճախորդի նույնականացման տվյալը, ինչը հավաստում է, որ կարգադրությունն արել է Հաճախորդը կամ վերջինիս կողմից լիազորված անձը:

2.15. ՀՀ օրենսդրությամբ սահմանված դեպքերում, ձևով և պարբերականությամբ Հաճախորդն իրավունք ունի անվճար ստանալ հաշվի քաղվածքներ և ՀՀ օրենսդրությամբ սահմանված պարտադիր տրամադրման ենթակա այլ տեղեկություններ, իսկ ՀՀ օրենսդրությամբ չսահմանված այլ դեպքերում հաշվի քաղվածքները և Հաշվով կատարվող գործառնությունների վերաբերյալ տեղեկությունները հաճախորդը կարող է ստանալ Սակագներով սահմանված վճարները կատարելով:

2.16. Հաշվի սպասարկման հետ կապված և հաշվով կատարվող գործառնությունների դիմաց Սակագներով սահմանված վճարները ենթակա են կատարման Սակագներով սահմանված ժամկետներում, իսկ դրանով ժամկետներ չսահմանվելու դեպքում Բանկի հայեցողությամբ որոշված ժամկետներում:

2.17. Բանկը հաճախորդի հաշվին մուտք եղած դրամական միջոցները մուտքագրում է ոչ ուշ, քան համապատասխան վճարային փաստաթուղթը բանկ մուտք լինելու հաջորդ բանկային օրը:

2.18. Հաշվից դրամական միջոցներ տալու կամ փոխանցելու հաճախորդի կարգադրությունները Բանկը կատարում է ուշ, քան համապատասխան վճարային փաստաթուղթը բանկ մուտք լինելու հաջորդ օրը, եթե այլ ժամկետներ նախատեսված չեն օրենքով, դրան համապատասխան սահմանված բանկային կանոններով կամ Պայմաններով:

2.19. Անակցեպտ կարգով Հաճախրդի դրամական պարտավորույունների կատարման նպատակով հաշվանց կատարելու մասին Բանկը տեղեկացնում է հաշվանցի մասին՝ հաշվանց կատարելու օրվանից 30 բանկային օրավա ընթացքում, եթե տեղեկացման ավելի կարճ ժամկետներ չեն սահմանվել օրենքով:

2.20. Բանկը երաշխավորում է հաշվով գործառնությունների ու հաճախորդի մասին տեղեկությունների գաղտնիությունը:

2.21. Բանկային գաղտնիք կազմող տեղեկությունները Բանկի կողմից կարող են տրամադրվել հաճախորդներին կամ նրանց ներկայացուցիչներին: Պետական մարմիններին և դրանց պաշտոնատար անձանց նման տեղեկություններ կարող են տրամադրվել բացառապես օրենքով նախատեսված դեպքերում և կարգով, ինչպես նաև Հաճախորդի գրավոր համաձայնությամբ:

2.22. Բանկում հատուկ բանկային հաշիվները բացվում և սպասարկվում են ՀՀ օրենսդրությամբ և Բանկի ներքին իրավական ակտերով սահմանված պահանջներին համապատասխան: Այդ հաշիվների վրա Պայմաններով և Սակագներով սովորական հաշիվների համար սահմանված կանոնները տարածվում են այնքանով, որքանով չեն հակասի ՀՀ օրենսդրությամբ և Բանկի ներքին իրավական ակտերով հատուկ բանկային հաշիվների համար սահմանված պահանջներին:

2.23. Հաշիվը փակվում է հաճախորդի դիմումով ցանկացած ժամանակ:

2.24. Հաշիվը Բանկի կողմից կարող է փակվել հետևյալ դեպքերում՝

- -երբ հաճախորդի հաշվում պահվող դրամական միջոցների գումարը պակաս է Սակագներով տվյալ հաշվի համար նախատեսված նվազագույն չափից, եթե նման գումարը չի վերականգնվել այդ մասին բանկի զգուշացման օրվանից մեկ ամսվա ընթացքում.
- մեկ տարվա ընթացքում տվյալ հաշվով գործառնությունների բացակայության դեպքում,:

2.25. Հաշվի փակման դեպքում՝ Հաշվում եղած դրամական միջոցների մնացորդը տրվում է հաճախորդին կամ նրա ցուցումով փոխանցվում է այլ հաշիվ, հաճախորդի համապատասխան գրավոր դիմումն ստանալուց ոչ ուշ, քան յոթ օրվա ընթացքում:

2.26. Հաճախորդը պարտավոր է Բանկի հետ մեկանգամյա գործարքում կամ գործարար հարաբերությունում իրական շահառուի փոփոխության կամ իրական շահառուի ի հայտգալու դեպքում՝ անմիջապես տեղեկացնել Բանկին:

3. ՎՃԱՐԱՅԻՆ ՔԱՐՏԵՐ

3.1. Քարտի տրամադրման պայմանները և գործողության ժամկետը

3.1.1. Քարտը թողարկվում է Հաճախորդի կողմից Պայմանների ընդհանուր դրույթների 1.3-րդ կետով սահմանված պահանջները կատարելու դեպքում և տրամադրվում է Հաճախորդին առավելագույնը 5 բանկային օրում:

3.1.2. Քարտի թողարկման հետ միաժամանակ բացվում է տվյալ քարտով սպասարկվող քարտային հաշիվ:

3.1.3. Քարտային հաշիվները կարող են բացվել Բանկի կողմից առաջարկվող համապատասխան արժույթներով:

3.1.4. Քարտային հաշվի սպասարկման համար Հաճախորդի համապատասխան դիմումով կարող են թողարկվել Հաճախորդի կողմից օգտագործման նպատակով մեկից ավելի քարտեր:

3.1.5. Քարտային հաշվի սպասարկման համար Հաճախորդի համապատասխան դիմումով կարող են թողարկվել երրորդ անձի կողմից օգտագործման նպատակով քարտեր/այսուհետ՝ Կից քարտ/:

3.1.6. Բանկի կողմից թողարկվող քարտերի տեսակները, ձևերը, դրանց նկարագրությունը տրվում են քարտի մասին տեղեկատվական ամփոփագրերով, որոնք հրապարակվում են և հանդիսանում են Պայմանների անբաժանելի մասերը: Համապատասխան վճարահաշարկային համակարգին պատկանող քարտերի վրա տարածվում են նաև այդ վճարահաշարկային համակարգի կողմից սահմանված կանոնները:

3.1.7. Քարտը տրամադրվում է Հաճախորդին բլոկավորված վիճակում, որն ապաբլոկավորվում է վերջինիս կողմից Քարտը փաստացի ստանալուց 1/մեկ/ բանկային օրվա ընթացքում:

3.1.8. Եթե համապատասխան Քարտի պարտադիր վավերապայմանները նախատեսում են քարտի համապատասխան մասում Հաճախորդի ստորագրության պարտադիր առկայություն, ապա հաճախորդը պարտավոր է քարտը ստանալուց դնել իր ստորագրությունը քարտի ստորագրության դաշտում: Նման քարտերում Հաճախորդի ստորագրության բացակայությունը, կամ դրա անհամապատասխանությունը նրա անձը հաստատող փաստաթղթի ստորագրության հետ հիմք է հանդիսանում Քարտը չսպասարկելու համար:

3.1.9. Քարտի հետ տրամադրվում է PIN կոդ/գաղտնի ծածկագիր/՝ փակ ծրարով:

3.1.10. Քարտի գործողության ժամկետը նշվում է քարտի դիմերեսին /այն գործում է մինչև քարտի վրա նշված տարվա համապատասխան ամսվա վերջին օրացուցային օրը ներառյալ/:

3.1.11. Քարտի թողարկման/սպասարկման համար Սակագներով սահմանված տարեկան/ամսական սպասարկման և այլ վճարների չկատարումը կամ կատարման ժամկետի ուշացումը հիմք է հանդիսանում Քարտը չսպասարկելու համար:

3.1.12. Քարտի գործողությունը վաղաժամկետ դադարելու դեպքում գանձված սպասարկման վարձը չի վերադարձվում:

3.1.13. Քարտային հաշվի նկատմամբ գործում են Պայմանների 2-րդ մասով բանկային և այլ հաշիվների համար սահմանված դրույթները, եթե սույն մասով այլ դրույթներ չեն սահմանվել:

3.2. Քարտի օգտագործումը

3.2.1. Քարտի օգտագործմամբ էլեկտրոնային սարքերի /Պոս տերմինալ և այլ/ միջոցով վճարում կատարելիս առևտրային կետի պահանջով հաճախորդը պետք է ձևարվող անդորրագրում ստորագրի որպես գործարքի հաստատում, եթե Հաճախորդի նույնականացման տվյալը չի կիրառվել:

3.2.2. Բանկը պատասխանատվություն չի կրում որևէ բանկոմատում, կանխիկացման կամ առևտրային կետում Քարտի /այդ թվում՝ գործողության ժամկետը լրացած Քարտի/ չսպասարկման, կամ դրանց աշխատանքի խափանման հետևանքով Հաճախորդին ուղղակի կամ անուղղակի հասցված վնասի համար:

3.2.3. Ֆիզիկական անձ հաճախորդներին քարտային հաշվի քաղվածքները տրամադրվում են 30-օրյա պարբերականությամբ Հաճախորդի նախընտրած հաղորդակցման եղանակով:

3.2.4. Հաճախորդը պարտավոր է ստանալ քաղվածքները և ստուգել քաղվածքներում արտացոլված գործարքների համապատասխանությունը փաստացի կատարված գործարքների հետ, իսկ դրանցում անհամապատասխանությունների հայտնաբերման դեպքում գործարքի կատարման մասին տեղեկանալուց/քաղվածքի ստացումից 55 (հիսունհինգ) օրվա ընթացքում հայտնի դրանց մասին Բանկին: Այդ ժամկետում, իսկ համապատասխան քարտերի համար տվյալ վճարահաշվարկային համակարգի կանոններով այլ ժամկետ սահմանվելու դեպքում՝ այդ ժամկետում բողոք չներկայացնելը հավաստում է հաշվի քաղվածքներում արտացոլված գործարքների համապատասխանությունը հաճախորդի կատարած գործարքներին:

3.2.5. Հաշվի մնացորդի, շարժի և/կամ որևէ գործարքի հետ կապված բողոք ունենալու դեպքում հաճախորդը պարտավոր է 3.2.5. կետում նշված ժամկետնում ներկայացնել Բանկի սահմանած ձևով բողոքարկման դիմում՝ համապատասխան քարտի վճարահաշվարկային համակարգի սահմանած կաննոններով բողոքարկման

գործընթացը սկսելու համար, որի արդյունքների մասին հաճախորդը 10 աշխատանքային օրվա ընթացքում տեղեկացվում է իր նախընտրած հաղորդակցման եղանակով: Բողոքը բավարարվելու դեպքում կատարվում է հետ գանձում, իսկ մերժվելու դեպքում՝ տրվում է հաճախորդին այդ մասին գրավոր պատասխան:

3.2.6. Հաճախորդի հաշվի անվտանգության և զեղծարարությունների կանխման նպատակով Քարտի հաշվի դրամական միջոցների նկատմամբ Բանկը կարող է Սակագներով սահմանել օրական կանխիկացման և/կամ օրական ընդհանուր գործարքների առավելագույն թույլատրելի սահմանաչափեր, որոնք կարող են փոփոխվել հաճախորդի համապատասխան դիմումով:

3.2.7. Քարտի օգտագործման հնարավորությունները, առավելությունները, արտոնությունները սահմանվում են նաև տվյալ տեսակի Քարտերի տեղեկատվական ամփոփագրերով:

3.2.8. Քարտի սպասարկման գործողության ժամկետում կամ դրանից հետո կատարված գործարքների արդյունքում Բանկի նկատմամբ առաջացող Հաճախորդի պարտավորությունները չեն դադարում Հաշվի փակման դեպքում և ենթակա են կատարման ամբողջությամբ:

3.3. **Քարտով իրականացվող գործառնությունների տեսակները.**

3.3.1. Քարտով կարող են իրականացնել գործառնություններ՝ Հայաստանի Հանրապետության արժույթով և (կամ) Բանկի կողմից սահմանված արտարժույթով բացված քարտային հաշիվներով:

3.3.2. Քարտով կարող է իրականացնել հետևյալ գործառնությունները (ընդ որում, գործառնությունների իրականացումը կարող է սահմանափակվել՝ քարտի տեսակից կախված)՝

Ֆիզիկական անձ հաճախորդի կողմից՝

ՀՀ տարածքում և դրանից դուրս ստանալ ՀՀ արժույթով և արտարժույթով կանխիկ դրամական միջոցներ,

ՀՀ տարածքում վճարել ապրանքների (աշխատանքների, ծառայությունների, մտավոր աշխատանքի արդյունքների) դիմաց ՀՀ արժույթով, իսկ ՀՀ տարածքից դուրս՝ նաև արտարժույթով,

ՀՀ արժույթով և արտարժույթով այլ գործառնություններ, եթե դրանց կատարման համար օրենքով կամ այլ նորմատիվ իրավական ակտերով նախատեսված չեն սահմանափակումներ:

Իրավաբանական անձ, անհատ ձեռնարկատեր հաճախորդի կողմից՝

ՀՀ տարածքում տնտեսական գործունեության հետ կապված հաշվարկների, այդ թվում՝ գործառնական և վարչական ծախսերով կատարված հաշվարկների դիմաց ՀՀ արժույթով ստանալ կանխիկ դրամական միջոցներ,

ՀՀ տարածքում տնտեսական գործունեության հետ կապված անկանխիկ հաշվարկների, այդ թվում՝ գործառնական և վարչական ծախսերով կատարված հաշվարկների դիմաց վճարել ՀՀ արժույթով,

ՀՀ արժույթով և արտարժույթով այլ գործառնություններ, եթե դրանց կատարման համար ՀՀ օրենքով կամ այլ նորմատիվ իրավական ակտերով սահմանափակումներ նախատեսված չեն:

3.3.3. Քարտային հաշվի արժույթից տարբերվող արժույթով կատարված Գործարքները հաշվարկվում են Գործարքի օրվա դրությամբ Բանկի կողմից սահմանված առքի կամ վաճառքի փոխարժեքով, որի հետ կապված արժույթների փոխարժեքների փոխանակման արդյունքում առաջացած բացասական տարբերության համար Բանկը պատասխանատվություն չի կրում:

3.4. **Քարտի անվտանգության կանոնները**

3.4.1. Եթե Քարտի պարտադիր վավերապայմանները նախատեսում են քարտի համապատասխան մասում Հաճախորդի ստորագրության պարտադիր առկայություն, ապա հաճախորդը պարտավոր է քարտը ստանալուց դնել իր ստորագրությունը քարտի հակառակ կողմի ստորագրության դաշտում:

3.4.2. Քարտը պետք է պահպանել խոնավությունից հեռու, սենյակային ջերմաստիճանի պայմաններում, կանխելով քարտի մեխանիկական, ճկելու կամ այլ ձևով վնասելու գործողություններից:

3.4.3. Քարտը պետք է պահպանել անհասանելի երրորդ անձանց համար, վճարումներ կատարելու նպատակով չթողնել երրորդ անձանց մոտ կամ հանձնել երրորդ անձանց տիրապետմանը:

3.4.4. Քարտի PIN կոդը պետք է պահպանել գաղտնի և չհայտնել երրորդ անձանց կամ թույլ տալ որ այն հասանելի դառնա երրորդ անձանց, չդնել այն դրամապանակում կամ պահել դրանում թղթային եղանակով, քանի որ այն պետք է հայտնի լինի միայն անձամբ հաճախորդին:

3.4.5. Քարտի PIN- Ծրարի մեջ առկա ծածկագիրը մտապահելուց հետո խորհուրդ է տրվում ոչնչացնել երրորդ անձանց հասանելի չդառնալու համար:

3.4.6. PIN-ը 3 անգամ սխալ մուտքագրելու դեպքում քարտն ավտոմատ կերպով բլոկավորվում է, քարտը կարող է առգրավվել և հնարավոր չլինի օգտվել հաշվից մինչև հաճախորդի կողմից Բանկին գրավոր դիմելը և վերջինիս կողմից քարտի ապաբլոկավորումը:

3.4.7. Քարտի կորստի, գողության դեպքում հաճախորդը պետք է անհապաղ տեղեկացնի այդ մասին Բանկին հեռախոսազանգով(+37410530761 կամ +37496012816), որի հիման վրա Բանկը հաշվի դրամական միջոցների պահպանությունը ապահովու նպատակով հաշիվը բլոկավորում է, իսկ ապաբլոկավորումը կատարվում է Հահաճախորդի դիմումի հիման վրա::

3.4.8. Քարտի գողության դեպքում՝ խորհուրդ է տրվում Հաճախորդին դիմել նաև իրավապահ մարմիններին և դիմելու ապացույցը ներկայացնել Բանկին՝ իրավապահ մարմինների պահանջով քարտի ապօրինի օգտագործման փորձերի մասին տեղեկատվություն վերջիններիս տրամադրելու համար:

3.4.9. Հաճախորդը պետք է Քարտի ծածկագիրը բանկոմատ մուտքագրելիսթույլ չտա, որ շրջակայքում երրորդ անձանց ներկայության կամ տեսախցիկների առկայության դեպքում ծածկագիրը հասանելի դառնա երրորդ անձանց, երեկոյան ժամերին խորհուրդ է տրվում օգտվել լուսավոր շրջակայքում առկա բանկոմատներից՝ գողություններից ու հափշտակություններից խուսափելու համար: Հաճախորդը չպետք է թույլ տա, որ իր փոխարեն երրորդ անձինք իրականացնեն գործարքներ և/կամ հավաքեն PIN-ը:

3.4.10. Հաճախորդը պետք է ուշադիր լինի և չմոռանա բանկոմատից վերցնել տրամադրվող գումարները և քարտը, քարտը չվերցնելու դեպքում կարող է հնչել ազդանշան, որից մի քանի վայրկյան անց քարտը կարող է կլանվել բանկոմատի կողմից:

3.4.11. Քարտը կլանելու դեպքում՝ այն ստանալու համար հաճախորդը պետք է դիմի Բանկին:

3.4.12. Հաճախորդը պետք է ուշադիր լինի բանկոմատի շրջակայքին, ստեղնաշարին, քարտ ընթերցող սարքերին և դրանց լրացուցիչ սարքեր, հաղորդալարեր, կպչուն ժապավեններ և այլ նմանատիպ կասկածելի միջոցներ միացված լինելու դեպքում՝ հրաժարվի գործարքներ կատարելուց և անհապաղ տեղեկացնի դրա մասին Բանկին:

3.4.13. Քարտով գնումներ խորհուրդ է տրվում կատարել հայտնի և վստահելի առևտրի կետերից, գնումների կատարման համար չպետք է ուղարկել քարտի տվյալները (քարտի համարը, գործողության ժամկետը և այլն) էլ. փոստով երրորդ անձանց:

3.4.14. Առևտրի կետերում Հաճախորդը քարտը պետք է ներկայացնել միայն գանձապահին և միայն այն դեպքում, երբ իսկապես պատրաստվում է գնում կատարել: Գործարքի իրականացման ժամանակ հաճախորդը չպետք է քարտը բաց թողնի իր տեսադաշտից և չպետք է թույլատրի գանձապահին կամ այլ աշխատակցի քարտը դուրս բերել սպասարկման տարածքից:

3.4.15. Առևտրի և սպասարկման կետերում էլեկտրոնային տերմինալի միջոցով կատարվող սպասարկման ժամանակ տպվում է անդորրագրի 2 օրինակ, որոնցից մեկը հաճախորդը գանձապահի պահանջի դեպքում պետք է ստորագրի: Որոշ կետերում գործարքները կատարվում են մեխանիկական պատճենադաջման միջոցով և անհրաժեշտ տվյալները ձեռագիր լրացվում են տվյալ կետի գանձապահի կողմից: Այս դեպքում փաստաթուղթը կազմվում է 3 օրինակից: Ստորագրելուց առաջ անհրաժեշտ է համոզվել, որ կատարված գնման, ստացված ծառայության կամ կանխիկի գումարի արժեքը համապատասխանում է չեկի վրա նշվածին: Երբեք չպետք է ստորագրել այն փաստաթղթի վրա, որի գումարային մասը լրացված չէ:

3.4.16. Հաճախորդին խորհուրդ է տրվում վերցնել և պահպանել իր կատարած գործարքների անդորրագրերը:

3.4.17. Համացանցով գնումների դեպքում չպետք է հավաքել, օգտագործել PIN-ը և պետք է պահպանել գնումների վերաբերյալ ձևաորվող տեղեկատվությունը: Վստահ լինելու համար, որ քարտի վերաբերյալ տեղեկատվությունը հաղորդվում է գաղտնագրված, անհրաժեշտ է համոզվել, որ առևտրի կետի համապատասխան էջի հասցեն (URL) սկսվում է https:// դասիչով: Միաժամանակ, էջադիտիչի եզրին պետք է հայտնվի փակ կողպեքի տեսքով նկար:

3.4.18. Անհրաժեշտ է զգուշանալ էլեկտրոնային փոստով ստացվող այն հաղորդագրություններից, որոնք պարունակում են կցված ֆայլեր կամ անծանոթ Web էջի հասցեներ: Դրանց միջոցով հնարավոր է ստանալ համակարգչային վիրուսներ, այլ վնասակար ծրագրեր, վնասման կամ բացահայտման վտանգի ենթարկել կարևոր կամ գաղտնի տեղեկատվությունը:

3.4.19. Համակարգչում անհրաժեշտ է տեղադրել հակավիրուսային և հակահակերային ծրագրեր, ժամանակին թարմացնել դրանց տվյալների շտեմարանները և պարտադիր կերպով իրականացնել համակարգչում առկա այլ ծրագրերի պարբերական թարմացումների տեղադրումը:

3.4.20. Էլեկտրոնային փոստով չպետք է պատասխանել այնպիսի հարցումների, որոնք վերաբերվում են հաճախորդի անձնական տվյալներին: Եթե հեռախոսով կամ կապի այլ միջոցներով պահանջում են հայտնել բանկային գաղտնաբառը (չշփոթե՞լ PIN-ի հետ), անձնագրի համարը կամ այլ նմանատիպ տեղեկատվություն, ապա անհրաժեշտ է պատասխանել միայն հարցման օրինականության մեջ լիակատար վստահություն ձեռք բերելուց հետո:

3.4.21. Անհրաժեշտ է զգուշանալ կեղծ, սակայն օրինական ընկերությունների Web էջերին կամ էլեկտրոնային փոստին նմանվող այնպիսի հասցեներից, որոնք իրականում կարող են առաջնորդել խաբեական հասցեով:

3.4.22. Web էջը ճիշտ փակելու համար հաճախ բավարար չէ միայն փակել էջադիտիչի պատուհանը, այլ պետք է հետևել տվյալ էջը թողնելու համապատասխան հրահանգներին, այլապես մեկ այլ անձ կարող է հաճախորդից հետո այնտեղ մուտք գործելու հնարավորություն ունենալ:

3.4.23. Անհրաժեշտ է խուսափել Internet ծառայություններ մատուցող ընդհանուր օգտագործման կետերում (Internet-սրճարաններ և այլն) ֆինանսական գործառնություններ կատարելուց: Դրանց մեջ կարող են տեղադրված

լինել հատուկ ծրագրեր, որոնք կարող են գրանցել հաճախորդի բոլոր գործողությունները և բացահայտել այն տվյալները, որոնք կհավաքվեն համակարգչի ստեղնաշարի միջոցով:

3.4.24. Ինտերնետային առևտրի կետերում քարտային գործառնությունների անվտանգության բարձրացման նպատակով գործում են ArCa 3-D Secure, MasterCard® SecureCode™ և Verified by Visa® (VbV) համակարգերը, որոնք ապահովում են նշված համակարգերին անդամակցած առևտրի կետերում ArCa, MasterCard և Visa քարտերով կատարվող գործառնությունների անվտանգության ժամանակակից մակարդակ՝ հիմնված SMS հաղորդագրությունների միջոցով հաճախորդին ուղարկվող մեկանգամյա գաղտնաբառերի վրա: Նշված համակարգերին անդամակցած առևտրի կետերում յուրաքանչյուր գործառնության դեպքում հաճախորդի պահանջով նրա բջջային հեռախոսին կուղարկվի մեկանգամյա գաղտնաբառ, որն անհրաժեշտ է անմիջապես մուտքագրել գործառնության հաստատման հատուկ դաշտում, այլապես գործառնությունը կմերժվի: Ընդ որում, հաճախորդը գաղտնաբառը չպետք է հայտնի այլ անձանց, իսկ բջջային հեռախոսահամարի բացակայության կամ դրա փոփոխության դեպքում պետք է անձամբ, իսկ բացառիկ դեպքերում, Բանկի համաձայնությամբ, նաև կապի այլ միջոցներով Բանկ ներկայացված գրավոր դիմումի հիման վրա այդ մասին տեղեկացնի Բանկին:

3.4.25. Փակ տարածքում գտնվող բանկոմատից օգտվելիս չպետք է թույլատրել անհայտ անձանց մուտքը: Նշված տարածքում գտնվող բանկոմատ մուտքը թույլատրող քարտ-ընթերցող սարքերը չպետք է PIN-ի մուտքագրում պահանջեն: Նշված սարքում պատահաբար PIN մուտքագրելու դեպքում անհրաժեշտ է անմիջապես բլոկավորել քարտը և դիմել Բանկ:

3.4.26. Քարտապանը պետք է պահանջի իր ներկայությամբ անմիջապես ոչնչացնել սխալ ձևակերպված կամ իր կողմից հրաժարված գործարքի վերաբերյալ փաստաթղթի վաճառողի օրինակը, իսկ հաճախորդի օրինակը վերցնի իր հետ: Դա թույլ կտա ավելի արագ ապասառեցնել հրաժարված գործարքի գծով հաճախորդի միջոցները, իսկ վաճառողի կողմից խաբեության դեպքում բողոքարկել գործառնությունը հնարավորինս կարճ ժամկետում:

3.4.27. Քարտով վճարված ապրանքի վերադարձի դեպքում վաճառքի կետից պետք է պահանջել և պահպանել համապատասխան փաստաթուղթ, որը պետք է պարունակի չեղյալացված գործարքի տվյալները (քարտի համարը, նախնական գործառնության ամսաթիվը, հավաստագրման կոդը, վերադարձվող գումարը):

3.5. **Բանկի պարտավորությունները և իրավունքները**

3.5.1. Բանկը պարտավոր է՝

3.5.1.1. Ապահովել Քարտի սպասարկումը՝ համապատասխան վճարահաշվարկային համակարգերի կողմից տվյալ տեսակի քարտերի համար ընդունված կանոնների համաձայն

3.5.1.2. Պայմաններով սահմանված կարգով և դեպքերում տրամադրել հաճախորդին հաշվի քաղվածքներ:

3.5.1.3. Քարտի կորստի կամ հափշտակման վերաբերյալ հաճախորդից ահազանգ ստանալուն պես՝ կատարել Քարտի բլոկավորում:

3.5.1.4. ՀՀ օրենսդրությամբ և պայմանագրով սահմանված կարգով պահպանել հաճախորդի վերաբերյալ իրեն հայտնի դարձած բանկային գաղտնիք կազմող տեղեկությունները:

3.5.2. Բանկն իրավունք ունի՝

3.5.2.1. Մերժել Քարտով գործարքների իրականացումը, եթե պահանջվող գումարը գերազանցում է Քարտի Վճարային սահմանաչափը:

3.5.2.2. Հաշվի դրամական միջոցների նկատմամբ ՀՀ օրենսդրությամբ սահմանված դեպքերում և կարգով կիրառել սահմանափակումներ դատական, հարկադիր կատարման և հարկային մարմինների որոշումների հիման վրա:

3.5.2.3. Անակցեպտ կարգով Քարտի հաշվից գանձել Սակագներով սահմանված վճարները, հաշվանցել Բանկի նկատմամբ հաճախորդի ունեցած դեբիտորական, վարկային և դրամական այլ պարտավորությունները:

3.6. **Հաճախորդի պարտավորությունները և իրավունքները**

3.6.1. **Հաճախորդը պարտավոր է՝**

3.6.1.1. Վճարել Բանկին Քարտի և քարտային հաշվի սպասարկման հետ կապված Սակագներով սահմանված բոլոր վճարները:

3.6.1.2. Քարտի գործողության դադարեցման դեպքում այն 5 աշխատանքային օրվա ընթացում վերադարձնել Բանկին: Քարտային հաշվի փակման դիմում ներկայացնելու դեպքում քարտը չվերադարձնելիս **Հաճախորդը** կրում է տվյալ քարտի կիրառմամբ կատարված գործառնությունների ողջ ռիսկը, ինչպես նաև պարտավոր է փոխհատուցել քարտը միջազգային STOP LIST մուտքագրելու համար Բանկի Սակագներով սահմանված վճարները:

3.6.1.3. Քարտի կորստի և/կամ PIN-կոդի այլ անձանց հասանելի դառնալու կամ նման կասկած ունենալու դեպքում այդ մասին անմիջապես տեղեկացնել Բանկին՝ քարտի բլոկավորման համար:

3.6.1.4. Գործարքների իրականացման ժամանակ սպասարկող աշխատակցի պահանջով ներկայացնել անձը հաստատող փաստաթուղթ:

3.6.1.5. Երրորդ անձանց չփոխանցել քարտը կամ կից քարտերը և PIN-կոդը:

3.6.1.6. Երեք աշխատանքային օրվա ընթացքում Բանկին տեղեկացնել անձը հաստատող փաստաթղթի, հեռախոսահամարի, աշխատանքի, բնակության վայրի և նախկինում տրամադրված այլ տեղեկությունների, փաստաթղթերի փոփոխությունների մասին:

3.6.1.7. Քարտի համար հատուկ (արտոնյալ) սակագներ նախատեսված լինելու դեպքում (այն քարտերը, որոնք թողարկվում և սպասարկվում են Բանկի հետ համագործակցող կազմակերպության միջոցով աշխատավարձ, կրթաթոշակ կամ այլ տեսակի վճարումներ իրականացվելու նպատակով) վճարել Բանկի և համագործակցող կազմակերպության միջև համաձայնեցված հատուկ (արտոնյալ) սակագները, եթե նրանց միջև այլ համաձայնություն առկա չէ, իսկ այդ կազմակերպության հետ Բանկի համագործակցությունը դադարելու կամ հաճախորդի համագործակցող կազմակերպությունից քարտով վճարումներ ստանալը դադարելու դեպքերում՝ հատուկ սակագները դադարում են և Հաճախորդը պարտավոր է վճարել համաձայն Սակագների:

3.6.2. Հաճախորդն իրավունք ունի՝

3.6.2.1. Վճարային սահմանաչափի սահմաններում իր Քարտային հաշվից ստանալ կանխիկ միջոցներ բանկոմատներից և կանխիկի տրամադրման կետերից, կատարել անկանխիկ վճարումներ կամ Բանկի կողմից առաջարկվող այլ գործառնություններ:

3.6.2.2. Ստանալ մեկից ավելի քարտեր, կից քարտեր ներկայացնելով Բանկին դիմում և վճարելով Սակագներով սահմանված վճարները:

3.6.2.3. Պատվիրել և ստանալ նոր Քարտ/կից քարտեր՝ ժամկետները լրացած, վնասված, կորած քարտերի փոխարեն:

3.6.2.4. Իր քարտային հաշվին գումարներ մուտքագրել ինչպես կանխիկ, այնպես էլ անկանխիկ եղանակով:

3.6.2.5. Ստանալ հաշվի քաղվածքներ Պայմաններով սահմանված կարգով, դեպքերում և պարբերականությամբ:

3.6.2.6. Ստանալ քարտային հաշվով կատարված յուրաքանչյուր գործառնության վերաբերյալ (SMS) կարճ հաղորդագրություն՝ այդ ծառայությունից օգտվելու դեպքում:

3.6.2.7. Բողոքարկել քարտային հաշվով կատարված գործարքները Պայմաններով սահմանված կարգով և ժամկետներում:

3.7. **Պատասխանատվությունը.**

3.7.1. Հաճախորդի բանկային գաղտնիք կազմող տեղեկությունները Բանկի կողմից ՀՀ օրենսդրության խախտմամբ հրապարակելու համար Բանկը կրում է պատասխանատվություն Հաճախորդի նկատմամբ ՀՀ օրենդրությամբ սահմանված կարգով և չափով:

3.7.2. Հաճախորդի քարտային հաշվի միջոցները առանց վերջինիս կարգադրության ելքագրվելու հետևանքով նրան պատճառված վնասների համար Բանկը պատասխանատվություն չի կրում եթե այդ միջոցները դուրս են գրվել նույնականացված Հաճախորդի կամ նրա ներկայացուցչի կողմից կամ Հաճախորդի նույնականացման տվյալի կիրառման արդյունքում, ինչես նաև ՀՀ օրենսդրությամբ կամ Պայմանեններով սահմանված այլ դեպքերում:

3.7.3. Հաճախորդի քարտային հաշվի միջոցները առանց վերջինիս կարգադրության ելքագրվելու հետևանքով նրան պատճառված վնասների համար Բանկը պատասխանատվություն չի կրում, եթե այդ միջոցները դուրս են գրվել Հաճախորդի դիտավորության կամ անզգուշության, խաբեության կամ այլ ցանկացած ձևով կատարվող զեղծարարության արդյունքում Հաճախորդի նույնականացման տվյալի երրորդ անձանց հայտնի դառնալու և օգտագործվելու հետևանքով:

3.7.4. Քարտի կորստի կամ գողության արդյունքում երրորդ անձանց կողմից հաշվից կատարվող ելքերի համար Բանկը պատասխանատվություն չի կրում, բացառությամբ եթե Քարտի կորստի կամ գողության մասին Բանկի տեղեկացվելուց հետո հաշիվը չբլոկավորելու արդյունքում դրամական միջոցները դուրս են եկել հաշվից:

3.8. **Քարտի բլոկավորման, ապաբլոկավորման պայմաններն ու ժամկետները**

3.8.1. Քարտը Բանկը բլոկավորում է հաճախորդի կողմից քարտի/Պին կոդի/ կորստի կամ գողանալու մասին տեղեկացվելու դեպքում և քարտով կատարված այն գործարքները հայտնաբերելուց հետո, որոնք Քարտապանի կողմից չեն կատարվել:

3.8.2. Քարտը Բանկը բլոկավորում է նաև Բանկի նկատմամբ Հաճախորդի պարտավորությունների չկատարման, Հաշվի նկատմամբ ՀՀ օրենսդրության և Պայմանների համաձայն սահմանափակումներ կիրառվելու դեպքերում:

3.8.3. Քարտը Բանկը ապաբլոկավորում է բլոկավորման հիմքերը վերանալուց հետո, Հաճախորդի կողմից ապաբլոկավորման համար Բանկին դիմելուց և Սակագներով ապաբլոկավորման համար սահմանված վճարները կատարելուց մեկ բանկային օրվա ընթացքում:

3.8.4. Բանկի կողմից քարտը կարող է բլոկավորվել այն դեպքում, երբ քարտով կատարվել են կասկածելի գործարքներ և չի հաջողվում կապ հաստատել հաճախորդի հետ: Այն դեպքում, երբ քարտով, համաձայն

վճարահաշվարկային կազմակերպությունների կանոնների կատարվում են ստորին սահմանաչափերով գործարքներ և հնարավորություն չի լինում կապ հաստատել հաճախորդի հետ Բանկի աշխատակիցները ստանում են իրավասություն նշված քարտերը միջազգային STOP LIST մուտքագրելու և Բանկի սակագներով և դրույքաչափերով սահմանված միջնորդավճարները հաճախորդի տվյալ քարտի հաշվից կամ այլ հաշիվներից գանձելու համար:

3.8.5. Եթե վճարային քարտին առկա է չվճարված երեք ամիս և ավելի տևողությամբ տարեկան սպասարկման վարձ/և/կամ դեբիտորական պարտք, Բանկն իրավասու է առանց հաճախորդին տեղեկացնելու փակել քարտը /բլոկավորել/, որից հետո այն կարող է վերաբացվել /ապաբլոկավորում/ միայն վերոնշյալ պարտքերը մարվելուց հետո:

3.8.6. Բանկը կարող է մերժել քարտի ապաբլոկավորումը, եթե քարտի բլոկավորումն արդյունք է օրենքով սահմանված կարգով քարտի կամ քարտային հաշվի վրա դրված սահմանափակումների, մուծված չէ քարտի ապաբլոկավորման համար սահմանված վարձավճարը կամ քարտի ապաբլոկավորումը կարող է հանգեցնել ֆինանսական կորուստների, որոնք չեն կարող ծածկվել տվյալ քարտային հաշվին առկա միջոցներով:

3.9. **Հաճախորդի կողմից քարտային գործառնության բողոքարկման կարգն ու ժամկետները:**

3.9.1. Հաճախորդը կարող է բողոքարկել Քարտային հաշվով կատարված գործարքները կամ կոնկրետ գործարքը Բանկին ներկայացնելով դիմում կամ Բանկի սահմանած ձևով բողոք/այսուհետ՝ Բողոք/:

3.9.2. Հաճախորդի կողմից ներկայացված բողոքը ընդունելուց Հաճախորդին տրամադրվում է հավաստում՝ ստացական կամ բողոքը պատճենը՝ բողոքը ստանալու մասին Բանկի աշխատակցի ստորագրությամբ:

3.9.3. Բանկի կողմից բողոքը քննարկվում և պատասխանը տրամադրվում է Բողոքը Բանկում ստացվելուց 10 աշխատանքային օրվա ընթացքում:

3.9.4. Եթե Հաճախորդը բողոքը ներկայացնում է /քաղվածքի ստանալուց/բողոքարկվող գործարքի մասին տեղեկանալուց 15 օրվա ընթացքում, ապա Բանկը Հաճախորդի բողոքը ստանալուց մինչև 90 օրվա ընթացքում կարող է բավարարել Հաճախորդի բողոքը եթե առկա են ապացույցներ, որ գործարքը կատարվել է առանց Հաճախորդի նույնականացման կամ նույնականացման տվյալի կիրառման, դրանում առկա չէ Հաճախորդի մեղքը, այդ թվում գործարքը չի կատարվել Հաճախորդի դիտավորության կամ անզգուշության, խաբեության կամ այլ ցանկացած ձևով կատարվող զեղծարարության արդյունքում Քարտը, Քարտի տվյալը կամ Հաճախորդի նույնականացման տվյալը երրորդ անձանց հայտի դառնալու հետևանքով:

3.10. **Քարտի վերաթողարկման կարգն ու պայմանները, ժամկետները**

3.10.1. Քարտի գործողության ժամկետի ավարտին նախորդող 15 օրվա ընթացքում Բանկն առանց հաճախորդի լրացուցիչ դիմումի վերաթողարկում է քարտը, բացառությամբ եթե.

3.10.2. Հաճախորդի հետ հնարավոր չի եղել մինչ այդ կապ հաստատել.

3.10.3. Հաճախորդը հրաժարվել է քարտը վերաթողարկելու Բանկի առաջարկից,

3.10.4. Հաճախորդը մինչ այդ (քարտի գործողության ժամկետի ավարտից նվազագույնը 30 օր առաջ) դիմել է Բանկին հաշիվը փակելու (քարտը չվերաթողարկելու) համար,

3.10.5. Հաշվով քարտի գործողության ժամկետի ավարտման ամսին նախորդող 365 օրվա ընթացքում որևէ գործարք չի կատարվել և հաշվի մնացորդը 50.000 ՀՀ դրամից կամ համարժեք արտարժույթից պակաս է,

3.10.6. Հաճախորդը Բանկի նկատմամբ ունի չկատարված պարտավորություններ:

4. ԱՎԱՆԴՆԵՐ

4.1. Բանկի կողմից առաջարկվող ավանդների ընդունման տեսակները, դրանց դիմաց վճարվող տոկոսադրույքի չափերը, վճարման կարգը, պարբերականություն, և էական այլ պայմանները նշվում են համապատասխան տեսակի ավանդի տեղեկատվական ամփոփագրերով, որոնք հրապարակվում են Բանկի կայքում և հանդիսանում են Պայմանների անբաժանելի մասերը:

4.2. Ավանդի ներդրման վերաբերյալ Բանկի և հաճախորդի միջև կնքվում է տվյալ ավանդի ներգրավման ավանդային պայմանագիր, որով նախատեսվում են ներդրվող ավանդի տեսակը, գումարի չափը արժույթը, ավանդի դիմաց վճարվող տոկոսները, ավանդի վերադարձման ժամկետը և էական այլ պայմանները:

4.3. Ավանդ ներդրվելիս Բանկում բացվում է տվյալ ավանդի հաշիվ, որում արտացոլվում են ավանդի գումարների մուտքի և ելքի տեղեկատվությունը:

4.4. Հաճախորդը կարող է գրանցվել որպես օգտագործող Բանկի կողմից ստեղծված էլեկտրոնային ծրագրային համապատասխան համակարգում և առանց Բանկի հետ կոնկրետ ավանդի ներդրման ավանդային պայմանագիր կնքելու համակարգի կողմից նույնականացվելու դեպքում՝ էլեկտրոնային եղանակով բացել ավանդային հաշիվներ, անկանխիկ փոխանցել այդ հաշիվներին գումարներ, ստանալ դրա դիմաց տոկոսներ և կատարել էլեկտրոնային այլ գործառնություններ, եթե համակարգը նախատեսում է և Բանկի կողմից հրապարակված համապատասխան ծառայության տեղեկատվական ամփոփագրերով առաջարկվել է համապատասխան գործառնությունների կատարման հնարավորությունը:

4.5. Համակարգում օգտագործող գրանցված Հաճախորդի նույնականացմամբ համակարգ մուտք գործելուց հետո Համակարգով թույլատրվող ցանկացած գործողության և/ կամ գործարքի կատարումը համարվում է իրականացված որպես տվյալ օգտագործող գրանցված Հաճախորդի կողմից, նրա հանձնարարականով և դրա վերաբերյալ համակարգում ձևավորված էլեկտրոնային փաստաթղթերը ունեն հաճախորդի կողմից ստորագրված գրավոր փաստաթղթային գործարքին համարժեք իրավաբանական ուժ ու նշանակություն:

4.6. Համակարգում հաճախորդի գրանցան կարգը սահմանվում է Պայմանների 6-րդ մասով:

4.7. Ավանդային հաշվին Ավանդի գումարի կանխիկ մուտք և ելքը հավաստվում է համապատասխան գրավոր անդորրագրով, իսկ անկանխիկ եղանակով էլեկտրոնային միջավայրով գումարի շարժը հավաստվում է համապատասխան էլեկտրոնային միջավայրում ձևարրված էլեկտրոնային փաստաթղթերով:

4.8. Ավանդային հաշվին Ավանդի գումարի մուտքը և ելքը հավաստվում են նաև ավանդային հաշվի քաղվածքներով:

4.9. ՀՀ օրենսդրությամբ սահմանված դեպքերում, ձևով և պարբերականությամբ Բանկը տրամադրում է հաճախորդին անվճար ավանդային հաշվի քաղվածքներ, իսկ ՀՀ օրենսդրությամբ չսահմանված այլ դեպքերում ավանդային հաշվի քաղվածքները հաճախորդը կարող է ստանալ Սակագներով սահմանված վճարները կատարելով:

4.10. Ավանդների տոկոսագումարները վճարվում են ավանդատուի ցանկությամբ ավանդի արժույթով կամ ՀՀ արժույթով կանխիկ, կամ փոխանցվելով հաճախորդի նշած բանկային կամ այլ հաշիվներին:

4.11. Ավանդի դիմաց վճարվող տոկոսներից Բանկը կարող է ՀՀ օրենսդրությամաբ սահմանված չափով, կարգով և դեպքերում կատարել հարկերի պահումներ որպես հարկային գործակալ դրանք վճարելու համար:

4.12. Ավանդի վերադարձման նախատեսված ժամկետից շուտ ավանդը կամ դրա մի մասը պահանջվելու դեպքում պահանջվող ավանդի կամ այդ մասի տոկոսագումարներ դիմաց հաշվարկվում և վճարվում են բանկում ցպահանջ ավանդի համար սահմանված տոկոսների չափով, իսկ եթե դրանց դիմաց արդեն վճարվել են ավանդի ներգրավման համար նախատեսված տոկոսները, ապա ցպահանջ ավանդի տոկոսի չափից ավելի հաշվարկված և վճարված գումարի չափով ավանդը համարվում է վերադարձված:

4.13. Ավանդի պայմանագրում ավանդի վերադարձման ժամկետը/պայմանը/ լրանալուց հետո ավանդը ավանդատուի կողմից չպահանջելու դեպքում ավանդը համարվում է երկարաձգված ցպահանջ ավանդի պայմաններով, եթե այլ բան չի սահմանվում ավանդի պայմանագրով:

4.14. Ավանդի համալրումները կամ համալրման սահմանափակումները սահմանվում են համապատասխան տեսակի ավանդի պայմանագրով:

5. ՎԱՐԿԱՅԻՆ ԳԾԵՐ

5.1. Բանկի կողմից հաճախորդներին տրամադրվող վարկային գծերի տեսակները, տոկոսադրույքի չափերը, մարման առավելագույն ժամկետները և էական այլ պայմանները նշվում են համապատասխան տեսակի վարկային գծի տեղեկատվական ամփոփագրերով, որոնք հրապարակվում են Բանկի կայքում և հանդիսանում են Պայմանների անբաժանելի մասերը:

5.2. Վարկային գծի տրամադրման վերաբեյալ Բանկի և հաճախորդի միջև կնքվում է տվյալ վարկային գծի տրամադրման պայմանագիրը, որով նախատեսվում են տրամադրվող վարկային գծի չափը, արժույթը, տոկոսները, մարման ժամկետը և էական այլ պայմանները:

5.3. Վարկային գծի տրամադրման դեպքում վարկի օգտագործումը և մարումը արտացոլվում է համապատասխան վարկային գծի հաշվով:

5.4. Հաճախորդը կարող է գրանցվել որպես օգտագործող էլեկտրոնային ծրագրային համապատասխան համակարգում և առանց Բանկի հետ կոնկրետ վարկային գծի տրամադրման պայմանագիր կնքելու համակարգի կողմից նույնականացվելու դեպքում՝ էլեկտրոնային եղանակով ներկայացնել վարկային գծի տրամադրման դիմումներ, որոնց բավարարման սահմանաչափերը, տոկոսներ և այլ վճարները, տրամադրման կարգն ու պայմանները, մարման ժամկետները և այլ պայմանները սահմանվում են համապատասխան վարկային գծերի տրամադրման տեղեկատվական ամփոփագրերով և/կամ Սակագներով, իսկ վարկի տրամադրման վերաբերյալ Համակարգում ձևարրվող էլեկտրոնային փաստաթղթերը համարվում են հաճախորդի կողմից ստորագրված գրավոր փաստաթղթային գործարքին համարժեք իրավաբանական ուժ ու նշանակություն ունեցող փաստաթղթեր:

5.5. Համակարգում հաճախորդի գրանցան կարգը սահմանվում է Պայմանների 6-րդ մասով:

5.6. ՀՀ օրենսդրությամբ սահմանված դեպքերում, ձևով և պարբերականությամբ Բանկը տրամադրում է հաճախորդն անվճար վարկային գծի հաշվի քաղվածքներ, իսկ ՀՀ օրենսդրությամբ չսահմանված այլ դեպքերում այդ քաղվածքները հաճախորդը կարող է ստանալ Սակագներով սահմանված վճարները կատարելով:

5.7. Բանկը կարող է վարկային գծերի տրամադրման համար պահանջել ապահովում և տրամադրումն իրականացնել վարկային գծերի մարումները համապատասխան ապահովման միջոցներով ապահովելու պայմանով:

6. ԷԼԵԿՏՐՈՆԱՅԻՆ ԳՈՐԾԱՌՆՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐ

6.1. Բանկի կողմից Հաճախորդին կարող են մատուցվել բանկային ծառայություններ նաև էլեկտրոնային եղանակով (համացանց, բջջային հեռախոսներ, ՊՈՍ տերմինալ, բանկային ծառայությունների մատուցման հնարավորություն ունեցող սարքավորումներ և այլ) առանց բանկ այցելելության, այսուհետ՝ էլեկտրոնային գործառնություններ

6.2. Էլեկտրոնային գործառնությունները կարող են կատարվել <<AEB Online>>, <<AEB Mobile>>, <<AEB Info>>, <<Cash2card>> և Բանկի այլ ծրագրային համակարգերով (այսուհետ՝ Համակարգ):

6.3. Համակարգի միջոցով Հաճախորդը կարող է դիտել իր հաշիվները և դրանց մնացորդները, ներկայացնել Բանկին հանձնարարականներ, դիմումներ, ստանալ քաղվածքներ, կառավարել իր հաշիվները, կատարել փոխանցումներ, ինչպես նաև իրականացնել համապատասխան Համակարգի կողմից առաջարկվող/թույլատրվող բանկային այլ գործառնություններ:

6.4. Էլեկտրոնային գործառնությունների և Համակարգերի նկարագրությունը, հնարավորությունները և օգտվելու կանոնները նշվում են դրանց տեղեկատվական ամփոփագրերով, որոնք հրապարակվում են Բանկի կայքում և հանդիսանում են Պայմանների անբաժանելի մասերը:

6.5. Էլեկտրոնային գործառնությունների կատարման նախապայման է Հաճախորդի կողմից Պայմանագրի կնքումը, համապատասխան Համակարգից օգտվելու դիմումի ներկայացումը, Պայմանների և Սակագների պահանջների կատարումը և պահպանումը, ինչպես նաև Հաճախորդի նույնականացման պահանջների ապահովումը:

6.6. Հաճախորդի նույնականացման պահանջների ապահովումը իրենից ներկայացնում է՝ համակարգում հաճախորդին որպես օգտագործող գրանցում, որից հետո հաճախորդը ստանում է համակարգն օգտագործողի անուն և գաղտնաբառ, PIN ծածկագիր, մեկանգամյա ավտոմատ գաղտնաբառ գեներացնող սարքով ձևավորվող գաղտնաբառ և/կամ բանկի կողմից առաջարկվող անվտանգության այլ արարողակարգի միջոցով հաճախորդին նույնականացնող տվյալ (այսուհետ նաև՝ գաղտնաբառ), որոնց օգտագործմամբ համակարգ մուտքը գործելու պահից Հաճախորդը նույնականացվում կամ համարվում է նույնականացված:

6.7. Համապատասխան ծրագրային համակարգում օգտագործող գրանցված Հաճախորդի գաղտնաբառը կիրառվելուց և համակարգ մուտք գործելուց հետո Համակարգով թույլատրվող ցանկացած գործողության և/ կամ գործարքի կատարումը համարվում է իրականացված որպես տվյալ օգտագործող գրանցված Հաճախորդի կողմից, նրա հանձնարարականով և դրա վերաբերյալ համակարգում ձևավորված էլեկտրոնային փաստաթղթերը ունեն հաճախորդի կողմից ստորագրված գրավոր փաստաթղթային գործարքին համարժեք իրավաբանական ուժ ու նշանակություն:

6.8. Հաճախորդը կարող է ստանալ մեկից ավելի սարքեր, գաղտնաբառեր, ծածկագրեր իր լիազորված ներկայացուցչի/ների կողմից համակարգով գործարքներ կատարելու համար, որոնց համար պետք է տրամադրի Բանկին համապատասխան լիազորագիր: Այդ անձի/անձանց կողմից համակարգ մուտք գործելը և գործարքներ կատարելը ևս համարվում է հաճախորդի կողմից կատարված/լիազորված/ գործարքներ, որոնց համար պատասխանատու է հաճախորդը:

6.9. Հաճախորդը(ներկայացուցիչը) կրում է պարտավորություն պահպանելու իրեն նույնականացնող գաղտնաբառերը, չհայտնել դրանք երրորդ անձանց, չընձեռել հնարավորություն որ դրանք հասանելի դառնան այլ անձանց և պարտավոր է ձեռնարկել բոլոր միջոցները դրանք գաղտնի պահպանելու համար: Սույն պարտավորության չկատարման պայմաններում Համակարգով կատարված գործարքների արդյունքում Հաճախորդի կրած վնասների համար բանկը պատասխանատվություն չի կրում:

6.10. Հաճախորդի նույնականացման և Համակարգից օգտվելու անվտանգության ապահովման նպատակով համակարգը կարող է առաջադրել նաև հաճախորդի ինքնության ստուգման հարցեր կամ այլ անվտանգության միջոցներ, որոնք պետք է կատարվեն հաճախորդի կողմից և ընդունվեն, որպես Համակարգի պարտադիր կանոններ:

6.11. Համակարգից օգտվելու կանոնները կարող են պարունակել պարտադիր գործողություններ համապատասխան գործարքը կատարելու համար, որոնք պետք է կատարվեն սահմանված ճշգրտությամբ, այլապես այդ կանոններին ոչ համապատասխան գործողությունների կատարումը կարող է հանգեցնել տվյալ գործարքի կատարման մերժմանը, դրա չիրականացմանը կամ սխալ իրականացմանը: Նշված դեպքերում՝ Բանկը պատասխանատվություն չի կրում հաճախորդի կրած վնասների համար:

6.12. Էլեկտրոնային գործառնություններ կատարման համար Բանկը իրավասու է գանձել միջնորդավճարներ Սակագներով համապատասխան ծառայությունների համար սահմանված չափով, համակարգերի սպասարկման հետ կապված հաճախորդից կարող են գանձվել նաև հեռահաղորդակցության ծառայություններ մատուցող օպերատորների ծառայության վճարները:

6.13. Համակարգից օգտվելու նպատակով հաճախորդին տրամադրվող սարքերը (**"AEB Online " ծառայությունից օգտվելու համար** <<**eToken PASS>> սարքը, ինչպես նաև այլ սարքերը**) բանկի սեփականությունն են և համարվում են տրամադրված Հաճախորդին ժամանակավոր օգտագործման նպատակով:

6.14. Հաճախորդին տրամադրված սարքերը հաճախորդը պարտավոր է վերադարձնել Բանկին ամբողջությամբ և պատշաճ վիճակում Բանկի առաջին իսկ պահանջով՝

- Եթե հաճախորդը չի կատարում կամ ոչ պատշաճ է կատարում իր պարտավորությունները, Պայմանագրով, Պայմաններով, Սակագներով սահմանված պահանջները,
- Եթե Բանկի կողմից դադարեցվում են Համակարգի միջոցով բանկային ծառայությունների մատուցումը,
- Եթե հաճախորդը ներկայացնում է Բանկին մատուցվող բանկային ծառայություններից հրաժարվելու դիմում:

6.15. Սարքի կորստի կամ վնասի դեպքում՝ հաճախորդը պարտավոր է անհապաղ հատուցել Բանկին սարքի արժեքն ամբողջությամբ:

7. ԱՅԼ ԲԱՆԿԱՅԻՆ ԾԱՌԱՅՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐ

7.1. Պայմաններում նշված հիմնական բանկային ծառայություններից բացի Բանկի կողմից հաճախորդներին կարող են մատուցվել բանկային այլ ծառայություններ, որոնք սահմանվում են Բանկի կողմից համապատասխան ծառայության տեղեկատվական ամփոփագրերով, դրանք հրապարակվում են Բանկի կայքում և հանդիսանում են Պայմանների անբաժանելի մասերը:

8. ԵԶՐԱՓԱԿԻՉ ԴՐՈՒՅԹՆԵՐ

8.1. Հաճախորդի կողմից Բանկին ներկայացված անհատական տվյալների, այլ տեղեկությունների և փաստաթղթերի, ծանուցման եղանակի, հաղորդակցման կարգի փոփոխության դեպքում Հաճախորդը պարտավոր է դրա մասին երեք աշխատանքային օրվա ընթացքում գրավոր տեղեկացնել Բանկին:

8.2. Պայմանները և Սակագները տարածվում են նաև այն հաճախորդների նկատմամբ, որոնք փաստացի օգտվում են կամ կօգտվեն Բանկի կողմից առաջարկվող բանկային որևէ ծառայությունից, թեկուզև փաստացի առկա չլինի վերջիններիս հետ կնքված Պայմանագիր կամ առկա լինի նախկինում կնքված պայմանագիր, ընդ որում այդ հաճախորդի կողմից բանկային որևէ ծառայությունից օգտվելը համարվում է, որ Հաճախորդը միացել է Պայմանագրին կամ վերակնքել է Պայմանագիրը և վերջինիս սպասարկումը շարունակվելու է Պայմանագրով սահմանված պայմաններով:

8.3. Հաճախորդ Ֆիզիկական անձը Պայմանագրից բխող բողոք-պահանջները կարող է ներկայացնել ՀՀ ֆինանսական համակարգի հաշտարարին՝ «Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի մասին» ՀՀ օրենքով սահմանված կարգով, դեպքերում ու պայմաններով:Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի որոշումները վիճարկելու իրավունքից հրաժարվելու վերաբերյալ համաձայնագիր Բանկը չի կնքել:

8.4. Պայմանագրից բխող վեճերը բանակցություններով չլուծվելու դեպքում ենթակա են լուծման ՀՀ դատարանների կողմից: