

Հաստատված է  
«ՀԱՅԷԿՈՆՈՄԲԱՆԿ» ԲԲԸ Վարչության  
22.04.2024 թ. թիվ 78/04  
որոշման Հավելված 1-ով  
Ուժի մեջ է մտել 16.05.2024թ.  
Վարչության նախագահ Ա. Առաքելյան



## 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 «ՀԱՅԵԿՈՆՈՄԲԱՆԿ» ԲԲԸ (այսուհետ՝ Բանկ) հաճախորդներին Բանկի կողմից առաջարկվող բանկային ծառայությունների (այսուհետ՝ Բանկային ծառայություններ) 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**՝ «ՀԱՅԵԿՈՆՈՄԲԱՆԿ» ԲԲԸ
- **Հաճախորդ**՝ ֆիզիկական անձ կամ անհատ ձեռնարկատեր կամ իրավաբանական անձ, ով հաստատում է Բանկի հետ գործարար հարաբերություն կամ գտնվում է այդպիսի հարաբերությունների մեջ, կամ Բանկին առաջարկում է կատարել կամ կատարում է միանգամյա գործարք:
- **Պայմանագիր**՝ Բանկային ծառայությունների մատուցման վերաբերյալ Հաճախորդի և Բանկի միջև կնքվող 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: Բանկի կողմից թողարկվող քարտերը դասակարգվում են ըստ վճարման տեսակի՝
  - **Դեբետային** - նախատեսված է քարտապանին պատկանող դրամական միջոցների սահմաններում գործառնություններ իրականացնելու համար՝ քարտապանի բանկային հաշվում առկա դրամական միջոցների հաշվին.
  - **Հաշվարկային** - նախատեսված է քարտապանին պատկանող դրամական միջոցների սահմաններում գործառնություններ իրականացնելու համար՝ քարտապանի բանկային հաշվում առկա դրամական միջոցների, ինչպես նաև Բանկի կողմից տրամադրված վարկային գծի (օվերդրաֆտի) հաշվին.
- **Սակագներ**՝ 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, նշանաբան, գաղտնաբան 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**՝ Բանկի և հաճախորդի կամ նրա լիազորված անձի միջև, ինչպես նաև հաճախորդի կամ լիազորված անձի և այլ անձի միջև դրամական միջոցների փոխանցման և/կամ այլ գործառնության կատարում, որն իրականացվում է Բանկի միջոցով. այդ թվում՝ 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:
- **Առևտրի և սպասարկման կետ**(այսուհետ՝ ԱՍԿ)՝ **Բանկի** Գործընկեր, ում մոտ Բանկը տեղադրել, ակտիվացրել է POS/ՀԴՄ(POS)/Վիրտուալ POS տերմինալներ (այսուհետ՝ Տերմինալ):
- **Թվայնացված քարտ (Token)**՝ Քարտի թվային նույնացուցիչ, որը Հաճախորդն ակտիվացրել է Բջջային հավելվածում և/կամ Վճարային դրամապանակում՝ հեռավար գործարքներ և/կամ անհալում գործարքներ կատարելու համար: Այն եզակի թվային կոդ է, որը գեներացվել է Վճարային համակարգի կողմից և հանդիսանում է քարտի լրացուցիչ ռեկվիզիտ,
- **Քարտի թոքենացումը (Tokenization)**՝ քարտի գաղտնի տվյալների փոխանակման տեխնոլոգիա հատուկ անառարկայական համարժեքի հետ:
- **Բջջային հավելված**՝ ծրագրակազմ (AEB Mobile, Apple Pay), որը տեղադրված է Բջջային սարքում և օգտագործում է service provider տեխնոլոգիան, որի բացառիկ իրավունքները պատկանում են տվյալ ծառայության Մատակարարին: Բջջային հավելվածի ֆունկցիոնալությունը, դրա օգտագործման պայմանները և Բջջային հավելվածից օգտվելու իրավունքների տրամադրման կարգը սահմանում է տվյալ ծառայության Մատակարարը:
- **Մատակարար**՝ ընկերություն, որը վճարային համակարգի կանոնների և/կամ վճարային համակարգի հետ առանձին պայմանագրի հիման վրա մատուցում է անհրաժեշտ տեղեկատվական և տեխնոլոգիական ապահովում Բջջային հավելվածում թվայնացված քարտի գրանցման, օգտագործման և հեռացման համար:
- **NFC (Near field communication)**՝ կարճ հեռավորության վրա (մոտ 10 սանտիմետր) սարքերի միջև անլար տվյալների փոխանցման տեխնոլոգիա:
- **NFC վճարումներ**՝ անհալում վճարումներ, որոնք կատարվում են AEB Mobile հավելվածի և/կամ այլ համակարգի միջոցով, որոնք տեղադրված են Բջջային սարքում:
- **Էլեկտրոնային պատկեր**՝ Բջջային հավելվածում Էլեկտրոնային ձևով գրանցված Քարտի պատկեր, որը պարունակում է Քարտի համարի վերջին 4 թվանշանները, Բանկի և վճարային համակարգի լոգոն:
- **Դեբիտորական պարտք**՝ Բանկի նկատմամբ Հաճախորդի վճարային պարտավորություն, որը կարող է առաջանալ՝ Սակագներով սահմանված Բանկի վճարները չվճարելուց, հաշվի արժույթով չկատարվող գործարքներով արժույթների փոխարկումների արդյունքում առաջացած բացասական տարբերության գումարներից, առանց հավաստագրման կատարվող գործարքներից, Հաշվին համապատասխան դրամական

միջոցների բացակայության կամ Հաճախորդին պատկանող ոչ բավարար միջոցների առկայության պայմաններում այդ միջոցները գերանգացող գումարներ Հաշվից օգտագործվելու /ելքագրվելու/ արդյունքում (անկախ ծրագրային, կապի կամ այլ խնդիրներից և/կամ այլ պատճառներից):

- **Հավաստագրում (ավտորիզացիա)**՝ Զարտով գործարքի կատարման թույլտվության տրամադրման գործընթաց.

- **միանգամյա գործարք**՝ գործարք է, որի արդյունքում պարբերական ծառայությունների տրամադրման պարտավորություններ չեն առաջանում, և (կամ) որը գործարար հարաբերության հաստատում չի ենթադրում.

- **գործարար հարաբերություն**՝ Բանկի կողմից հաճախորդին մատուցվող պարբերական ծառայություններն են, որոնք չեն սահմանափակվում մեկ կամ մի քանի միանգամյա գործարքներով:

- **Հաճախորդի լիազորված անձ**՝ հաճախորդի հանձնարարությամբ և հաճախորդի անունից գործարքի կատարման կամ գործարար հարաբերությունում որոշակի իրավաբանական կամ փաստացի գործողությունների իրականացման լիազորություն ունեցող, այդ թվում՝ լիազորագրով կամ օրենքով սահմանված այլ հիմքով հաճախորդի կողմից տրված լիազորությունների հիման վրա ներկայացուցչություն իրականացնող անձն է.

- **հաճախորդի գործարար բնութագիր**՝ հաճախորդի գործունեության բնույթի, ազդեցության ու նշանակության, գործարար հարաբերությունների և միանգամյա գործարքների առկա ու ակնկալվող շարժի, ծավալների և ոլորտների, լիազորված անձանց և իրական շահառուների առկայության, ինքնության ու փոխկապակցվածության բնույթի, ինչպես նաև հաճախորդի գործունեությանը վերաբերող այլ փաստերի և հանգամանքների վերաբերյալ Բանկի տեղեկությունների (պատկերացումների) ամբողջությունն է.

- **հաճախորդի պատշաճ ուսումնասիրություն**՝ Բանկի կողմից հաճախորդի վերաբերյալ պատշաճ պատկերացում կազմելու նպատակով նրա ինքնության և գործարար բնութագրի վերաբերյալ ռիսկերի վրա հիմնված մոտեցման կիրառմամբ տեղեկություններ (ներառյալ՝ փաստաթղթեր) ձեռք բերելու ու վերլուծության գործընթաց է, որը ներառում է՝

ա. հաճախորդի (այդ թվում՝ լիազորված անձի և իրական շահառուի) նույնականացումը և ինքնության ստուգումը,

բ. գործարքի կամ գործարար հարաբերության նպատակի և նախատեսվող բնույթի պարզումը,

գ. գործարար հարաբերության ընթացիկ պատշաճ ուսումնասիրությունը.

- **իրական շահառու**՝ այն ֆիզիկական անձ է, որի անունից կամ օգտին հաճախորդն իրականում գործում է, և (կամ) որն իրականում (փաստացի) վերահսկում է հաճախորդին կամ այն անձին, որի անունից կամ օգտին գործարքը կատարվում է, կամ գործարար հարաբերությունը հաստատվում է:

- **իրավաբանական անձի իրական շահառու է** համարվում այն ֆիզիկական անձը, որը՝

ա. ուղղակի կամ անուղղակի տիրապետում է տվյալ իրավաբանական անձի՝ ձայնի իրավունք տվող բաժնեմասերի (բաժնետոմսերի, փայերի) 20 և ավելի տոկոսին կամ ուղղակի կամ անուղղակի կերպով ունի 20 և ավելի տոկոս մասնակցություն իրավաբանական անձի կանոնադրական կապիտալում,

բ. տվյալ իրավաբանական անձի նկատմամբ իրականացնում է իրական (փաստացի) վերահսկողություն այլ միջոցներով,

գ. հանդիսանում է տվյալ իրավաբանական անձի գործունեության ընդհանուր կամ ընթացիկ ղեկավարումն իրականացնող պաշտոնատար անձ այն դեպքում, երբ առկա չէ սույն կետի «ա» և «բ» ենթակետերի պահանջներին համապատասխանող ֆիզիկական անձ.

1.3. Բանկային ծառայություններն առաջարկվում/մատուցվում/ են Հաճախորդի կողմից ստորև նշված տեղեկությունները/փաստաթղթերը Բանկին ներկայացնելու և պահանջները ապահովելու պայմաններով.

1.3.1. Բանկի կողմից հաճախորդի նույնականացումը և ինքնության ստուգումը կատարելու նպատակով Հաճախորդը Բանկին պետք է ներկայացնի պետական լիազոր մարմնի կողմից Հաճախորդին տրված անձը հաստատող արժանահավատ և վավեր տեղեկություններ/փաստաթղթեր/, որոնք Բանկին ներկայացնելով Հաճախորդը տալիս է իր համաձայնությունը, որ Բանկի կողմից ստուգվեն Հաճախորդի անձնական տվյալները, դրանց վավերականությունը և հաճախորդի ինքնությունը, այդ թվում՝ Բանկի կողմից կատարվեն հարցումներ և ստացվեն հաճախորդի անձնական տվյալները «Նորք» տեխնոլոգիաների կենտրոն հիմնադրամից, «Էկենգ» ՓԲԸ-ից և/կամ տեղեկատվական այլ բազաներից, դրանք ստուգվեն, համեմատվեն և համադրվեն Հաճախորդից ստացված անձնական տվյալների հետ:

1.3.2. Բանկի կողմից հաճախորդի պատշաճ ուսումնասիրություն կատարելու նպատակով Հաճախորդը Բանկին պետք է ներկայացնի իր գործունեության բնույթի, ազդեցության ու նշանակության, գործարար հարաբերությունների և միանգամյա գործարքների առկա ու ակնկալվող շարժի, ծավալների և ոլորտների, լիազորված անձանց և իրական շահառուների առկայության, ինքնության ու փոխկապակցվածության բնույթի, անձնական տվյալների, ինչպես նաև հաճախորդի գործունեությանը վերաբերող այլ փաստերի և հանգամանքների վերաբերյալ տեղեկություններ, հայտարարություններ, համաձայնություններ /փաստաթղթեր/:

1.3.3. Հաճախորդը պետք է կնքի Բանկի հետ Բանկային ծառայությունների մատուցման ընդհանուր պայմանագիրը/այսուհետ՝ Պայմանագիր/ Բանկի սահմանած ձևով /ներառյալ՝ բովանդակությունը/: Եթե Հաճախորդը օգտվել է /օգտվում է/ Բանկային ծառայություններից առանց Պայմանագիրը կնքելու կամ կնքված Պայմանագրի ձևը չի համապատասխանում Բանկի սահմանած/գործող/ ձևին, ապա կողմերի իրավահարաբերությունների, իրավունքների ու պարտավորությունների նկատմամբ ամբողջությամբ տարածվում են Պայմաններով սահմանված կարգավորումները, իսկ Բանկի պահանջը ստանալուց երեք աշխատանքային օրվա ընթացքում Հաճախորդը պարտավոր է կնքել/վերակնքել/ Բանկի հետ Պայմանագիրը/գործող ձևը/:

1.3.4. Հաճախորդի կողմից պետք է վճարվեն Սակագներով սահմանված վճարները:

1.3.5. Հաճախորդի կողմից պետք է ներկայացվի Բանկային ծառայությունների յուրաքանչյուր տեսակի մատուցման համար դիմում/հայտ և/կամ այլ տեղեկություններ /փաստաթղթեր/, եթե Բանկի կողմից սահմանվել/պահանջվել/ է նման ձև և այլ տեղեկություններ /փաստաթղթեր/:

1.3.6. Հաճախորդի կողմից պարտադիր պետք է ներկայացվի Բանկին Հաճախորդի Էլեկտրոնային փոստի հասցեն և բջջային հեռախոսահամարը, որոնցով Բանկի կողմից Հաճախորդին ուղարկվում են ՀՀ օրնսդրությամբ սահմանված պարտադիր տեղեկատվությունը /ներառյալ հաշվ/հաշիվներ/ քաղվածքներ, ծանուցումներ և պարտադիր այլ տեղեկություններ/, ինչպես նաև Էլեկտրոնային հարթակ/ներ/ում Հաճախորդի նույնականացման գաղտնի տվյալները/գաղտնաբառ, անվտանգության կոդ/: **Ընդ որում, Բանկը Հաճախորդին զգուշացնում է, որ Հաճախորդին նույնականացնող գաղտնի տվյալները, Էլեկտրոնային հարթակներում Հաճախորդի մուտքանունները և գաղտնաբառերը, Հաճախորդի Էլեկտրոնային փոստի հասցեն և/կամ բջջային հեռախոսահամարին ուղարկված գաղտնաբառերը, մեկանգամյա անվտանգության կոդերը Հաճախորդը պարտավոր է պահպանել գաղտնի, որևէ կերպ չբացահայտել և չտրամադրել երրորդ անձանց (այդ թվում՝ դրանք չպետք է**

տրամադրել Բանկի որևէ աշխատակցի և/կամ որևէ այլ անձի ոչ բանավոր, ոչ գրավոր, ոչ կարճ հաղորդագրությունով և ոչ էլ որևէ այլ ձևով), քանի որ այդ տվյալների կիրառման արդյունքում՝ Հաճախորդը կհամարվի նույնականացված և հնարավորություն կընձեռվի այդ տվյալը կիրառողին կատարելու հաճախորդի անունից Բանկի հետ պայմանագրերի կնքման, հաճախորդի հաշիվներով գործարքներ, գումարների տնօրինման գործարքներ, ցանկացած ֆինանսական և/կամ այլ գործառնություններ, որոնց համար Բանկը չի կրում պատասխանատվություն և դրա արդյունքում Բանկին պատճառված վնասների հատուցման պատասխանատվությունը ամբողջությամբ կրում է Հաճախորդը:

1.3.7. Հաճախորդի կողմից Բանկին ներկայացված տեղեկությունները, փաստաթղթերը, կապի միջոցները, էլեկտրոնային փոստի հասցեն և բջջային հեռախոսահամարը ու այլ տեղեկություններն ամբողջական չլինելու, սխալ և/կամ վավեր չլինելու և/կամ փոփոխվելու դեպքերում՝ դրանք տեղի ունենալուց կամ դրանց մասին Հաճախորդի տեղեկանալուց հետո հնարավորության դեպքում՝ անհապաղ, սակայն ոչ ուշ, քան երեք աշխատանքային օրվա ընթացքում Հաճախորդը պետք է Բանկին ներկայացնի ամբողջական, ճշգրիտ, վավեր և/կամ փոփոխված տեղեկությունները/փաստաթղթերը/, ինչը չկատարելու բացասական հետևանքները կրում է Հաճախորդը:

1.4. Հաճախորդի կողմից Բանկային ծառայություններից օգտվելու համար Բանկին դիմելով և/կամ օգտվելով Հաճախորդը հաստատում է, որ ծանուցված է հաճախորդի անձնական տվյալները Բանկի կողմից մշակելու մասին և այդ պահից սկսած Հաճախորդը համաձայնվում է հետևյալին /ընդ որում Բանկի պահանջի դեպքում՝ Հաճախորդը համաձայն է տրամադրել Բանկին ստորև նշված պայմանների վերաբերյալ համաձայնությունը նաև լրացուցիչ, գրավոր կարգով/.

1.4.1. Բանկը մշակի Հաճախորդի անձնական տվյալները կախված մատուցվող Բանկային ծառայության տեսակից հետևյալ ծավալով.

ա/ բանկային հաշվի/ավանդային/և այլ /բացառությամբ վարկավորման/ ծառայությունների դեպքում՝ Բանկի կողմից մշակվող Հաճախորդի անձնական տվյալները ներառում են Հաճախորդի անուն, ազգանուն, հայրանուն, սեռ, ծննդյան տվյալներ, անձը հաստատող փաստաթղթի, էլ փոստի հասցեի, բջջային հեռախոսահամարի և կապի այլ միջոցների տվյալներ, բնակության, հաշվառման հասցեի տվյալներ, քաղաքացիություն, զբաղվածություն, աշխատանքի և եկամուտների, գործատուի վերաբերյալ տվյալներ, կրթության, ընտանեկան կարգավիճակի տվյալներ, ռեզիդենտության կարգավիճակի տվյալներ,

բ/ վարկավորման ծառայությունների դեպքում՝ Բանկի կողմից մշակվող Հաճախորդի անձնական տվյալները ներառում են սույն կետի ա/ ենթակետով սահմանված տվյալները, ինչպես նաև Հաճախորդի ֆինանսական պարտավորությունների վերաբերյալ տեղեկությունները, այլ պարտավորությունների, բանկային ավանդների, հաշիվների, անշարժ գույքի, շարժական գույքի և/կամ այլ գույքի տվյալները, Հաճախորդի նկատմամբ հարուցված դատական, իրավապահ, վարչական գործերով տվյալներ, Հաճախորդի հետ փոխկապակցված անձանց անձնական տվյալները սույն կետի ա/ ենթակետով սահմանված ծավալով.

1.4.2. Բանկի կողմից Հաճախորդի անձնական տվյալների մշակումը ներառում է Հաճախորդի անձնական տվյալները ձեռք բերելու գործողությունների իրականացումը, որոնցում ներառվում են Հաճախորդի անձնական տվյալները հավաքելու կամ ամրագրելու կամ մուտքագրելու կամ համակարգելու կամ

կազմակերպելու կամ պահպանելու կամ օգտագործելու կամ վերափոխելու կամ վերականգնելու կամ երրորդ անձանց փոխանցելու կամ երրորդ անձանցից ստանալու կամ ուղղելու կամ ուղեփակելու կամ ոչնչացնելու կամ այլ գործողություններ, այդ թվում՝ ՀՀ պետական ռեգիստր, ՀՀ կադաստրի կոմիտե, <<ԷԿԵՆԳ>> ՓԲԸ, «Նորք» տեխնոլոգիաների կենտրոն հիմնադրամ, «ԱԶՌԱ Զրեդիտ Ռեփորթինգ» ՓԲԸ և/կամ այլ մարմիններում պահվող տեղեկատվական բազաներից Հաճախորդի տվյալները ձեռք բերելու գործողություններ:

1.4.3. Բանկի կատարի հարցումներ «ԱԶՌԱ Զրեդիտ Ռեփորթինգ» ՓԲԸ-ին (այսուհետ՝ Վարկային բյուրո) և ստանա Հաճախորդի ֆինանսական պարտավորությունների վերաբերյալ տեղեկություններ և/կամ այլ տվյալներ, ինչպես նաև Բանկի կողմից Վարկային բյուրոյին տրամադրվեն Բանկի նկատմամբ հաճախորդի ֆինանսական պարտավորությունների վերաբերյալ տեղեկություններ և/կամ այլ տվյալներ հետևյալ դեպքերում՝

- ա/ Հաճախորդը ներկայացնում է Բանկին վարկային դիմում/հայտ/ և/կամ Բանկը Հաճախորդին տրամադրում է /տրամադրելու է/ վարկ,
- բ/ Հաճախորդ հանդես է գալու այլ անձին տրամադրվող վարկի երաշխավոր, համավարկառու,
- գ/ Հաճախորդին տրամադրված կամ վերջինիս համապարտ կամ այլ պարտավորությամբ վարկի հետ կապված Բանկը իրականացնում է մոնիտորինգ,
- դ/ Հաճախորդը ստանձնել է և/կամ չի կատարել Բանկի նկատմամբ պարտավորությունները,
- ե/ Բանկը ներկայացնում է/ներկայացնելու/ է Հաճախորդին Բանկային ծառայությունների մատուցման առաջարկներ և/կամ Հաճախորդին մատուցում է Բանկային ծառայություններ:

Ընդ որում, Բանկը Հաճախորդին տեղեկացնում է, որ վարկի տրամադրման կամ այլ անձի վարկի երաշխավոր/համավարկառու հանդես գալու նպատակով կատարվող հարցումները ունենում են բացասական ազդեցություն և իջեցնում են Հաճախորդի վարկային ամփոփ գնահատականը, իսկ այլ նպատակներով Վարկային բյուրոյին կատարվող հարցումները Հաճախորդի վարկային գնահատականի վրա ազդեցություն չեն ունենում: Բանկի կողմից Վարկային բյուրո հարցումները Բանկը կարող է կատարել շաբաթական հինգ անգամից ոչ ավելի հաճախականությամբ և Հաճախորդի հետ հետ կնքված (կնքվելիք) պայմանագր/եր/ով հարցումները, տեղեկությունների ստացումը, տրամադրումը կարող են կատարվել մինչև այդ պայմանագր/եր/ի ամբողջությամբ դադարումը:

1.4.4. Բանկը կարող է հաճախորդի պատշաճ ուսումնասիրության նպատակով «Ճանաչիր քո հաճախորդին» (Know your customer) սկզբունքի հիման վրա պահանջել և ստանալ Հաճախորդից փաստաթղթեր կամ այլ տեղեկություններ, ինչպես նաև բանավոր հաղորդակցման ընթացքում հաճախորդին տալ հարցեր, որոնց Հաճախորդը պարտավոր է ներկայացնել արժանահավատ պատասխաններ, հիմնավորումներ/փաստաթղթային հիմքեր/:

1.4.5. Հաճախորդի ԱՄՆ հարկատու հանդիսանալու հանգամանքը պարզելու համար Բանկը կարող է իրականացնել հաճախորդից լրացուցիչ տեղեկատվության հավաքագրում՝ Օտարերկրյա հաշիվների հարկային համապատասխանության ակտի (Foreign Account Tax Compliance Act (FATCA)) պահանջների հիման վրա:

1.4.6. Բանկի կողմից պարտադիր տեղեկատվությունը /ներառյալ հաշվի քաղվածքները/, Բանկի կողմից ծանուցումները, Հաճախորդի էլեկտրոնային հարթակում մուտքի, գործարքների կատարման նպատակով Հաճախորդի նունականացման տվյալները/գաղտնաբառ, անվտանգության կոդ/ Բանկի կողմից

ուղարկվեն Հաճախորդի տրամադրած՝ Էլեկտրոնային փոստի հասցեով/բջջային հեռախոսահամարին՝ կարճ հաղորդագրությունով/, իսկ այդ տվյալները Հաճախորդի կողմից փոփոխելու մասին դիմում Բանկին ներկայացվելու դեպքում՝ այդ դիմումով փոփոխված տվյալներով:

1.4.7. Հաճախորդի կողմից Բանկին տրամադրված Հաճախորդի ծանուցման համապատասխան կապի միջոցով (փոստային հասցեով, Էլեկտրոնային փոստի հասցեով, բջջային հեռախոսահամարով՝ կարճ հաղորդագրության ուղարկման համար) Բանկի կատարած ծանուցումը համարվում է Հաճախորդին պատշաճ հանձնված՝ Հաճախորդի փոստային հասցեով ուղարկվելուն հաջորդող 7-րդ օրվանից, իսկ Էլ. փոստի հասցեով և/կամ բջջային հեռախոսահամարին կարճ հաղորդագրություն ուղարկվելու դեպքում՝ ուղարկմանը հաջորդող օրվանից: Ընդ որում Հաճախորդը պարտավոր է իր ծանուցման կապի միջոցի փոփոխության դեպքում՝ երեք բանկային օրվա ընթացքում տեղեկացնել փոփոխության մասին Բանկին, տեղեկացումից հետո փոփոխված կապի միջոցով Բանկի կատարած ծանուցումները համարվում են պատշաճ հանձնված Հաճախորդին սույն կետի առաջին մասով սահմանված նույն ժամկետներում:

1.4.8. Բանկի կողմից Հաճախորդի անձնական տվյալները և/կամ Հաճախորդի բանկային գաղտնիք կազմող տեղեկությունները բացահայտվեն/տրամադրվեն/ հետևյալ երրորդ անձանց և դեպքերում.

- ա/ պետական և այլ մարմիններին՝ ՀՀ օրենսդրությամբ սահմանված դեպքերում և կարգով,
- բ/ Բանկի շահերի և իրավունքների պաշտպանության հետ կապված հաճախորդի դեմ ներկայացվող պահանջները ստացող/քննող/ իրավասու մարմիններին (դատարան, արբիտրաժ, նոտար, իրավապահ մարմիններ, այլ իրավասու մարմին),
- գ/ հաճախորդի պարտավորությունների կատարումն ապահովող անձանց, հաճախորդի պարտավորությունների և/կամ դրանց ապահովման միջոցներն ապահովագրող անձանց,
- դ/ հաճախորդի ֆինանսական պարտավորություններով վերաֆինանսավորում/սուբսիդավորում իրականացնելու համար Բանկի հետ համագործակցող կազմակերպություններին և/կամ պետական մարմիններին.
- ե/ Վարկային բյուրոներին/ԿԲ վարկային ռեգիստրին.
- զ/ հաճախորդի նկատմամբ Բանկի պահանջի իրավունքների զիջման դեպքում՝ դրանք ձեռք բերող անձանց.
- է/Բանկի հետ համագործակցող կազմակերպություններին՝ Հաճախորդին բանկային ծառայություններն առաջարկելու/մատուցելու նպատակով.
- ը/ ՀՀ հարկային մարմիններին՝ հաճախորդի հաշիվների բացման, փակման մասով, ինչպես նաև ՀՀ օրենսդրությամբ նախատեսված դեպքերում և կարգով պարտադիր տրամադրվող այլ տվյալների մասով.
- թ/ ԱՄՆ հարկային մարմիններին՝ Օտարերկրյա հաշիվների հարկային համապատասխանության ակտի (Foreign Account Tax Compliance Act (FATCA)) պահանջների համաձայն ԱՄՆ հարկատու հանդիսացող հաճախորդի վերաբերյալ:

1.4.9. Հաճախորդն անհետկանչելի հանձնարարում է Բանկին՝ Հաճախորդի հաշվի դրամական միջոցներից կամ Բանկում պահվող այլ ակտիվներից անակցեպտ կարգով (առանց Հաճախորդի լրացուցիչ հանձնարարականի) գանձել Սակագներով սահմանված վճարները, դեբիտորական պարտավորությունները, ինչպես նաև հաշվանցել Հաճախորդի նկատմամբ ունեցած դրամական պահանջները (վարկեր, վարկային գծեր, երաշխիքներ, դեբիտորական և/կամ այլ դրամական



պարտավորություններ), ընդ որում գումարների գանձման հերթականությունը Բանկը կարող է որոշել ինքուրույն, եթե այլ հերթականություն Բանկի և հաճախորդի գրավոր համաձայնությամբ չի սահմանվել: Այդ դեպքում Բանկը պարտավոր է անակցեպտ գանձման մասին տեղեկացնել Հաճախորդին 30 օրացույցային օրում՝ առանձին ծանուցումով կամ վերջինիս հաղորդակցման եղանակով ուղարկվող Հաշվի քաղվածքով:

1.4.10. Բանկային ծառայությունների մատուցման հետ կապված կողմերի/Բանկ և հաճախորդ/ վեճերը, այսուհետ՝ Վեճեր կամ Վեճ, կարող են լուծվել՝ Արբիտրաժի կամ ՀՀ իրավասու մարմնի /ՀՀ դատարաններ, ՀՀ նոտարներ՝ ՀՀ օրենսդրությամբ սահմանված կարգով և դեպքերում/ միջոցով հետևյալ կարգով և պայմաններով:

ա/ Կողմերը գալիս են արբիտրաժային համաձայնության այն մասին, որ Վեճերի լուծումը կարող են ներկայացնել Հայաստանի Բանկերի Միության «ՖԻՆԱՆՍԱԿԱՆ ԱՐԲԻՏՐԱՅ» հիմնարկին, այսուհետ՝ «Հիմնարկ», որում գործի քննությունն իրականացվելու է «Առևտրային արբիտրաժի մասին» Հայաստանի Հանրապետության օրենքին, Հիմնարկի կանոնադրությանը և ֆինանսական արբիտրաժի կանոնակարգին, այսուհետ՝ կանոնակարգ, համապատասխան: Հիմնարկի կանոնադրությունը և Կանոնակարգը տեղակայված են Հայաստանի Բանկերի Միության պաշտոնական ինտերնետային [www.uba.am](http://www.uba.am) կայքէջում: Արբիտրաժային տրիբունալը ձևավորվում է Կանոնակարգին համապատասխան: Վեճի քննությունը կիրականացվի միայն գրավոր նյութերի հիման վրա՝ առանց բանավոր քննության անցկացման: Վեճերը լուծվում են Հայաստանի Հանրապետության նյութական իրավունքի նորմերին համապատասխան: Արբիտրաժային դատավարության լեզուն հայերենն է, արբիտրաժի վայրը՝ «Հայաստանի Հանրապետություն, քաղաք Երևան, Կոռյունի փողոց, 19ա շենք, 6-րդ հարկ»: Կողմերը հաստատում են, որ ծանոթացել են Հիմնարկի կողմից վեճի քննության համար նախատեսված Կողմերի իրավունքների և պարտավորությունների վերաբերյալ ամբողջական տեղեկատվությանը:

բ/ Կողմերը Վեճերի լուծումը կարող են ներկայացնել ՀՀ իրավասու մարմնին և համաձայն են, որ այդ գործերի քննությունը իրականացվի պարզեցված վարույթի կարգով՝ ՀՀ օրենսդրությամբ սահմանված դեպքերում և կարգով ու այդ պահանջներին համապատասխան:

գ/ Յուրաքանչյուր կողմ իրավունք ունի Վեճը ներկայացնել Հիմնարկին կամ ՀՀ իրավասու մարմնին: Եթե Վեճի լուծումը կողմը ներկայացրել է Հիմնարկին և մյուս կողմը մինչև Հիմնարկի կողմից գործի քննությունը սկսելը (մինչև վեճի վերաբերյալ այդ կողմի առաջին դիքորոշումը ներկայացնելու համար Հիմնարկի սահմանած ժամկետի ավարտը) հատուցում է վեճի լուծումը Հիմնարկին ներկայացնող Կողմի կատարած (կատարելիք) պարտադիր ծախսերը (արբիտրաժային վճարներ և այլ) և պահանջում է վեճի լուծումը հանձնել ՀՀ իրավասու մարմնի քննությանը, ապա այդ դեպքում վեճը ենթակա է քննության ՀՀ իրավասու մարմնի կողմից: Եթե վեճի լուծումը կողմը ներկայացրել է ՀՀ իրավասու մարմնին և մյուս կողմը մինչև ՀՀ իրավասու մարմնի կողմից գործի քննությունը սկսելը (մինչև վեճի վերաբերյալ այդ կողմի առաջին դիքորոշումը ներկայացնելու համար ՀՀ օրենսդրությամբ սահմանված ժամկետի ավարտը) հատուցում է վեճի լուծումը ՀՀ իրավասու մարմնին ներկայացնող Կողմի կատարած (կատարելիք) պարտադիր ծախսերը (պետական տուրք և այլ) և պահանջում է վեճի լուծումը հանձնել Հիմնարկի քննությանը, ապա այդ դեպքում վեճը ենթակա է քննության Հիմնարկի կողմից:

դ/Յաճախորդը համաձայնվում է, որ Վեճի հետ կապված ցանկացած թղթակցություն, իրավասու մարմնի կատարած ծանուցում, դատական կամ արբիտրաժային ծանուցում, այդ թվում՝ դատավարական կամ արբիտրաժային փաստաթուղթ, հարկադիր ծառայության կողմից ուղարկվող ծանուցում, որոշում, փաստաթուղթ, Յաճախորդին կարող են ուղարկվել Յաճախորդի կողմից Բանկին տրամադրված Յաճախորդի ծանուցման կապի միջոցով (փոստային հասցեով, էլեկտրոնային փոստի հասցեով, բջջային հեռախոսահամարով՝ կարճ հաղորդագրության ուղարկման համար), իսկ եթե Յաճախորդը իր ծանուցման կապի միջոցի փոփոխության մասին տեղեկացրել է Բանկին, ապա այդ փոփոխված կապի միջոցով, որը/որոնք/ համարվում են Յաճախորդին պատշաճ հանձնված՝ Յաճախորդի փոստային հասցեով ուղարկվելուն հաջորդող 7-րդ օրվանից, իսկ էլ. փոստի հասցեով և/կամ բջջային հեռախոսահամարին կարճ հաղորդագրություն ուղարկվելու դեպքում՝ ուղարկմանը հաջորդող օրվանից:

1.4.11. Բանկը Յաճախորդի կապի միջոցներով ներկայացնի Բանկային ծառայությունների վերաբերյալ գովազդներ առաջարկներ, ծանուցումներ և ցանկացած այլ տեղեկություններ: Գովազդային առաջարկներ ստանալուց հրաժարվելու ցանկության դեպքում՝ այդ մասին Յաճախորդը պետք է ներկայացնի Բանկին լրացուցիչ դիմում:

1.4.12. Բանկի կողմից Յաճախորդի անձնական տվյալները մշակելու, Վարկային բյուրոյից տեղեկություններ ստանալու և/կամ տեղեկություններ տրամադրելու վերաբերյալ Յաճախորդի համաձայնությունը համարվում է տրամադրված հետևյալ ժամկետներով.

ա/ մեկանգամյա գործարքի դեպքում՝ մինչև գործարքի կատարումն ամբողջությամբ ավարտվելը.

բ/ գործարար հարաբերության դեպքում՝ անորոշ ժամկետով, այդ դեպքում՝ Յաճախորդը կարող է հետ կանչել համաձայնությունը Բանկի նկատմամբ ստանձնած և/կամ չկատարված պարտավորություններ և/կամ գործող պայմանագրեր չունենալու ու Բանկային ծառայություններից ամբողջությամբ հրաժարվելու մասին Բանկին դիմում ներկայացնելու պայմաններով:

Ընդ որում, մինչև համաձայնության հետ կանչելը Բանկի կողմից Յաճախորդին մատուցված բանկային ծառայությունների, ինչպես նաև Բանկում առկա Յաճախորդի անձնական տվյալների վերաբերյալ տեղեկատվությունը Բանկը պարտավոր է պահպանել/չոչնչացնել/ մինչև այդ տվյալների օրենքով սահմանված պահպանության ժամկետների լրանալը, սակայն Բանկն իրավունք ունի նաև այդ տվյալները պահպանել իր հայեցողությամբ որոշված ավելի ուշ ժամկետով կամ անորոշ ժամկետով:

1.5. Յաճախորդը պարտավոր է ապահովել հաճախորդի գործարար բնութագիրը, գործարքի կամ գործարար հարաբերության նպատակը և նախատեսվող բնույթը Բանկի կողմից պարզելու հիմքերի, այդ թվում՝ գործարքի կամ գործարար հարաբերության նպատակի և նախատեսվող բնույթի մասին պահանջվող տեղեկությունների/փաստաթղթերի ներկայացումը Բանկին:

1.6. Բանկն իրավունք ունի իրականացնել Յաճախորդի պատշաճ ուսումնասիրություն «Փողերի լվացման և ահաբեկչության ֆինանսավորման դեմ պայքարի մասին» ՀՀ օրենքի և Բանկի ներքին իրավական ակտերի համաձայն:

1.7. Բանկն իրավասու է սառեցնել, կասեցնել, մերժել և /կամ ընդհատել Յաճախորդի գործարքների կատարումը և/կամ գործարար հարաբերությունը՝ <<Փողերի լվացման և ահաբեկչության ֆինանսավորման դեմ պայքարի մասին>> ՀՀ օրենքի, ՀՀ կենտրոնական բանկի նորմատիվ ակտերի, և/կամ դրանց կատարման նպատակով

Բանկի ընդունած ներքին իրավական ակտերի, Միջազգային պատժամիջոցների/սահմանափակումների/ պահանջները կատարելու հիմքով, ինչի հետևանքով Հաճախորդի կրած վնասների համար Բանկը չի կրում որևէ պատասխանատվություն:

- 1.8. Հաճախորդի նույնականացումը և/կամ Հաճախորդի պատշաճ ուսումնասիրությունն իրականացնելու հնարավորությունը, ինչպես նաև Պայմանագրով սահմանված տեղեկությունները/փաստաթղթերը և պահանջները չապահովվելու դեպքում՝ Բանկն իրավունք ունի չմատուցել հաճախորդին բանկային ծառայություններ:
- 1.9. Բանկային ծառայությունները, դրանց մատուցման կարգը, ձևը, ընդհանուր պահանջները, Բանկի վճարների չափերն ու վճարման ժամկետները սահմանվում են Պայմանագրով և Պայմաններով, ինչպես նաև համապատասխան բանկային ծառայությունների տեղեկատվական ամփոփագրերով (այսուհետ՝ Տեղեկատվական ամփոփագրեր և/կամ Սակագներ): Պայմանները և Սակագները հանդիսանում են Պայմանագրի անբաժանելի մասերը, հրապարակվում են Բանկի ինտերնետային կայքում (<http://www.aeb.am>): Բանկն իրավունք ունի Պայմանագրում, Պայմաններում, Սակագներում կատարել միակողմանի փոփոխություններ/լրացումներ: Բանկի կողմից Պայմաններում, Սակագներում կատարվող փոփոխությունները/լրացումները հրապարակվում են Բանկի կայքում՝ դրանց ուժի մեջ մտնելուց ոչ ուշ, քան 7/յոթ/ աշխատանքային օր առաջ: Պայմանագրում, Պայմաններում, Սակագներում կատարվող փոփոխությունները/լրացումները ուժի մեջ մտնելուց ոչ ուշ, քան 7/յոթ/ աշխատանքային օր առաջ Բանկը ուղարկում է Հաճախորդի ներկայացրած էլեկտրոնային փոստի հասցեին:
- 1.10. Հաճախորդը պարտավոր է 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:
- 1.11. Բանկի կողմից Հաճախորդի էլեկտրոնային փոստի հասցեով պարտադիր տեղակատվությունը (ՀՀ օրենսդրությամբ նախատեսված բանկի կողմից հաճախորդին պարտադիր տրամադրման ենթակա տեղեկատվությունը, ներառյալ՝ հաշվի քաղվածքները և այլ տեղեկությունները) և/կամ այլ տեղեկացումներն ուղարկվելուց հետո 15 օրացույցային օրվա ընթացքում առարկություններ Բանկին չներկայացնելը հաստատում է, որ Հաճախորդը ծանոթացել և համաձայնվել է ուղարկված տեղեկատվությանը:
- 1.12. Հաճախորդը (նրա ներկայացուցիչը) նույնականացվում է վերջինիս անձը հաստատող փաստաթուղթը Բանկին ներկայացվելու և նույնացվելու միջոցով: Հաճախորդը համարվում է նույնականացված նաև էլեկտրոնային հարթակներում Հաճախորդի նույնականացման տվյալը (PIN կոդ (ծածկագիր), քարտի CVV կոդ, նշանաբան, գաղտնաբան, Հաճախորդին նույնականացնող այլ միջոց) կիրառվելու դեպքերում: Էլեկտրոնային հարթակներում (Բանկի ինտերնետային կայքում, բջջային հեռախոսային հավելվածներում կամ այլ ծրագրային համակարգերում) Հաճախորդի նույնականացման տվյալի կիրառմամբ հարթակ մուտք գործելու, ներբեռնելու և/կամ օգտագործելու միջոցով կատարվող գործարքները, էլեկտրոնային սարքերի վրա Հաճախորդի ստորագրությամբ կատարվող գործարքները, ինչպես նաև կողմերի էլեկտրոնային հաղորդակցությունն ապահովող կապի միջոցներով (էլեկտրոնային փոստի հասցե, հեռախոսահամար կամ այլ կապի միջոց) տեղեկության կամ հաղորդագրության (փաստաթղթի) փոխանակմամբ կատարվող գործարքները (պայմանագրերը) համարվում են պատշաճ կնքված Հաճախորդի կողմից և ունեն նույն իրավական նշանակությունը, ինչ կողմերի ձեռագիր ստորագրած փաստաթուղթը:

- 1.13. Հաճախորդի դեբիտորական պարտավորություններն անակցեպտ կարգով (առանց Հաճախորդի լրացուցիչ հանձնարարականի) Բանկի կողմից գանձելու համար Հաճախորդի հաշվի դրամական միջոցների անբավարարության դեպքում՝ Բանկի կողմից դեբիտորական պարտքի գումարի վճարման պահանջի մասին Հաճախորդին կատարված ծանուցումից երեք բանկային օրվա ընթացքում Հաճախորդը պարտավոր է վճարել դեբիտորական պարտքը Բանկին: Այդ գումարների վճարումը ուշացնելու յուրաքանչյուր օրվա համար Հաճախորդը պարտավոր է վճարել Բանկին նաև տույժ՝ չվճարված գումարի 0.13 տոկոսի չափով, մինչև դեբիտորական պարտքի փաստացի վճարումը, բայց պարտքից ոչ ավելի:
- 1.14. Էլեկտրոնային հարթակում Հաճախորդի նույնականացման տվյալի (գաղտնաբառի) կիրառմամբ կատարված այն գործարքները, որոնք հետագայում կբողոքարկվեն Հաճախորդի կողմից, Բանկը չի կրում որևէ պատասխանատվություն տվյալ գործարքների արդյունքում Հաճախորդի կրած վնասների համար:
- 1.15. Էլեկտրոնային հարթակում ծրագրային, կապի, տեխնիկական և/կամ այլ խափանումների պատճառով Հաճախորդի հանձնարարականների/գործարքների/նաև վճարային քարտերով/ չկատարման համար Բանկը չի կրում որևէ պատասխանատվություն:
- 1.16. Բանկի կողմից Հաճախորդի դրամական միջոցների և/կամ Բանկում պահվող այլ ակտիվների նկատմամբ կարող են կիրառվել սահմանափակումներ /արգելվել միջոցների տնօրինումը/ հետևյալ դեպքերում և կարգով.
- 1.16.1. Բանկի նկատմամբ Հաճախորդի դեբիտորական և/կամ այլ պարտավորությունների չկատարման դեպքում՝ մինչև այդ պարտավորությունների ամբողջությամբ կատարումը.
- 1.16.2. Չեղծարարության/խարդախության հիմքերի /ներառյալ հիմնավոր կասկածների/ առկայության դեպքում՝ մինչև այդ միջոցները տնօրինելու իրավունք ունենալու վերաբերյալ օրինական հիմքերի ներկայացումը Բանկին.
- 1.16.3. ՀՀ իրավապահ մարմինների, դատարանների, հարկային, հարկադիր մարմինների արգելադրման որոշումների ստացման դեպքում՝ մինչև արգելանքների վերացման որոշումների ներկայացումը Բանկին.
- 1.16.4. <<Փողերի վաճառման և ահաբեկչության ֆինանսավորման դեմ պայքարի մասին>> ՀՀ օրենքի, ՀՀ կենտրոնական բանկի նորմատիվ ակտերի, և/կամ դրանց կատարման նպատակով Բանկի ընդունած ներքին իրավական ակտերի, Միջազգային պատժամիջոցների/սահմանափակումների/ պահանջները կատարելու դեպքում՝ դրանցով սահմանված կարգով և ժամկետներում:
- 1.16.5. Հաճախորդի հաշվին տեխնիկական, ծրագրային և/կամ այլ սխալի պատճառով և/կամ ոչ օրինական հիմքերով գումարների մուտքագրման դեպքում՝ մինչև դրանց ծագման աղբյուրի, մուտքագրման հիմքերի, նպատակի, բնույթի հիմնավոր պարզաբանվելը Բանկին և/կամ այդ միջոցները ազատ տնօրինելու իրավունք ունենալու վերաբերյալ օրինական հիմքերի ներկայացումը Բանկին:
- 1.16.6. ՀՀ օրենսդրությամբ սահմանված այլ դեպքերում և կարգով:
- 1.17. Հաճախորդը կարող է Բանկին ներկայացնել իր հարցերը, առաջարկները բողոքները, պահանջները Բանկին գրավոր դիմելով, որին 10 աշխատանքային օրվա ընթացքում տրվում է Բանկի կողմից պատասխան:
- 1.18. Հաճախորդն իր բողոք-պահանջները կարող է ներկայացնել ՀՀ ֆինանսական համակարգի հաշտարարին՝ «Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի մասին» ՀՀ օրենքով սահմանված կարգով, դեպքերում ու պայմաններով: Բանկը հրաժարվել է վիճարկել Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի այն որոշումները, որոնցով գույքային պահանջի չափը չի գերազանցում 100,000(մեկ հարյուր հազար) ՀՀ դրամը:

## 2. ԲԱՆԿԱՅԻՆ ԵՎ ԱՅԼ ՀԱԾԻՎՆԵՐ

- 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, Եսքրոու, 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 մարմին:
- 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 հավաստեցված 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 օրենսդրությամբ սահմանված դեպքերում և կարգով կարող են կիրառվել սահմանափակումներ դատական, հարկադիր կատարման և հարկային մարմինների որոշումների հիման վրա: ՀՀ օրենսդրությամբ սահմանված դեպքերում և կարգով՝ դատական ակտերի, հարկադիր կատարման մարմինների, հարկային մարմինների որոշումների հիման վրա հաշվի դրամական միջոցները կարող են բռնագանձվել, որից հետո 30 օրացույցային օրում Բանկը պարտավոր է դրա մասին տեղեկացնել Հաճախորդին՝ տրամադրելով Հաշվի քաղվածք վերջինիս հաղորդակցման եղանակով:
- 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. Բանկի նկատմամբ Հաճախորդի դրամական պարտավորությունների կատարման նպատակով Բանկը կարող է անակցեպտ կարգով կատարել հաշվանց, որից հետո 30 օրացույցային օրում Բանկը պարտավոր է դրա մասին տեղեկացնել Հաճախորդին՝ տրամադրելով Հաշվի քաղվածք վերջինիս հաղորդակցման եղանակով:
- 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 հայտ գալու դեպքում՝ անմիջապես տեղեկացնել Բանկին:

### 3. ԿՃԱՐԱՅԻՆ ԶԱՐՏԵՐ

#### 3.1. Զարտի տրամադրման պայմանները և գործողության ժամկետը

3.1.1. Զարտը 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. Զարտի թողարկման հետ միաժամանակ բացվում է տվյալ քարտով սպասարկվող քարտային հաշիվ:

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

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

3.1.5. Զարտային 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. Զարտը տրամադրվում է Հաճախորդին բլոկավորված վիճակում, որն ապաբլոկավորվում է վերջինիս կողմից Զարտը և PIN կոդը/գաղտնի ծածկագիր/՝ փակ ծրարով փաստացի ստանալուց 1/մեկ/ բանկային օրվա ընթացքում, իսկ եթե Հաճախորդը նախընտրել է քարտի PIN կոդը /գաղտնի ծածկագիր/ ստանալ կարճ հաղորդագրությունով, ապա վերջինիս հեռախոսահամարին ուղարկված մեկանգամյա գաղտնագիրը բանկումատում մուտքագրելուց հետո հաճախորդը կարող է մուտքագրել իրեն նախընտրելի PIN կոդը, որից հետո քարտն ավտոմատ կերպով ակտիվացվում է/ապաբլոկավորվում է/:

3.1.8. Եթե համապատասխան Զարտի 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 Զարտը չսպասարկելու համար:

3.1.9. Զարտի հետ տրամադրվում է PIN կոդ/գաղտնի ծածկագիր/՝ փակ ծրարով կամ Հաճախորդի նախընտրությամբ վերջինիս հեռախոսահամարին ուղարկված մեկանգամյա գաղտնագիրը բանկումատում մուտքագրելուց հետո հաճախորդը կարող է մուտքագրել իրեն նախընտրելի PIN կոդը:

3.1.10. Զարտի վրա նշված գործողության ժամկետը նշանակում է, որ տվյալ քարտը վավեր է մինչև քարտի վրա նշված տվյալ տարվա տվյալ ամսվա վերջին օրացուցային օրը ներառյալ:

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

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



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

### **3.2. Զարտի օգտագործումը**

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

3.2.2. Բանկը պատասխանատվություն չի կրում որևէ բանկումատում, կանխիկացման կամ առևտրային կետում Զարտի /այդ թվում՝ գործողության ժամկետը լրացած Զարտի/ 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 բոլոր չներկայացնելը հավաստում է հաշվի քաղվածքներում արտացոլված գործարքների համապատասխանությունը հաճախորդի կատարած գործարքներին:

3.2.5. Հաշվի մնացորդի, շարժի և/կամ որևէ գործարքի հետ կապված բոլոր ունենալու դեպքում հաճախորդը պարտավոր է 3.2.4. կետում նշված ժամկետում ներկայացնել Բանկի սահմանած ձևով բողոքարկման դիմում՝ համապատասխան քարտի վճարահաշվարկային համակարգի սահմանած կանոններով 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 Զարտի 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. Զարտի օգտագործման հնարավորությունները, առավելությունները, արտոնությունները սահմանվում են նաև տվյալ տեսակի Զարտերի տեղեկատվական ամփոփագրերով:

3.2.8. Զարտի 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. Զարտով իրականացվող գործառնությունների տեսակները.**

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

3.3.2. Զարտով 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:

#### **3.4. Զարտի անվտանգության կանոնները**

- 3.4.1. Եթե Զարտի 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. Զարտը պետք է պահպանել խոնավությունից հեռու, սենյակային ջերմաստիճանի պայմաններում, կանխելով քարտի մեխանիկական, ճկելու կամ այլ ձևով վնասելու գործողություններից:
- 3.4.3. Զարտը պետք է պահպանել անհասանելի երրորդ անձանց համար, վճարումներ կատարելու նպատակով չթողնել երրորդ անձանց մոտ կամ հանձնել երրորդ անձանց տիրապետմանը:
- 3.4.4. Զարտի 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. Զարտի 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. Զարտի կորստի, գողության դեպքում հաճախորդը պետք է անհապաղ տեղեկացնի այդ մասին Բանկին հեռախոսազանգով(+37410510929կամ +37496012816), որի հիման վրա Բանկը հաշվի դրամական միջոցների պահպանությունը ապահովելու նպատակով հաշիվը բլոկավորում է, իսկ ապաբլոկավորումը կատարվում է Հաճախորդի դիմումի հիման վրա:

- 3.4.8. Զարտի գողության դեպքում՝ խորհուրդ է տրվում Հաճախորդին դիմել նաև իրավապահ մարմիններին և դիմելու ապացույցը ներկայացնել Բանկին՝ իրավապահ մարմինների պահանջով քարտի ապօրինի օգտագործման փորձերի մասին տեղեկատվություն վերջիններին տրամադրելու համար:
- 3.4.9. Հաճախորդը պետք է Զարտի ծածկագիրը բանկոմատ մուտքագրելիս թույլ 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 չհռչակաբանություններ 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. Զարտի առգրավման դեպքում՝ այն ստանալու համար հաճախորդը պետք է դիմի Բանկին: Բանկը Զարտը տրամադրում է հաճախորդին միջև 10 աշխատանքային օրվա ընթացքում:
- 3.4.12. Հաճախորդը պետք է ուշադիր լինի բանկոմատի շրջակայքին, ստեղնաշարին, քարտ ընթերցող սարքերին և դրանց լրացուցիչ սարքեր, հաղորդալարեր, կաշուն ժապավեններ և այլ նմանատիպ կասկածելի միջոցներ միացված լինելու դեպքում՝ հրաժարվի գործարքներ կատարելուց և անհապաղ տեղեկացնի դրա մասին Բանկին:
- 3.4.13. Զարտով 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 ներկայացնի 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 պատճենադաշտի 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 անդորրագրի 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 ձևավորվող 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 անձանոթ 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 հակահավերային 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 (չփոթե՞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 և/կամ այդ նպատակով Բանկին տրամադրված Էլ. հասցեի 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 ապաստանեցնել հրաժարված գործարքի գծով հաճախորդի

միջոցները, իսկ վաճառողի կողմից խաբեության դեպքում բողոքարկել գործառնությունը հնարավորինս կարճ ժամկետում:

3.4.27. Զարտով 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 կողը, վերադարձվող գումարը):

3.4.28. **Քարտի թոքենացումը (Tokenization) և Բանկի հավելվածով անհպում և/կամ հեռահար գործարքներ իրականացումը:**

Թոքենացումը հնարավոր է իրականացնել Բանկի կողմից թողարկված VISA International և Mastercard միջազգային վճարային համակարգի քարտատեսակներով:

3.4.29. Հաճախորդը կարող է միաժամանակ թոքենացել մեկից ավելի քարտեր՝ Բջջային սարքում:

3.4.30. Բջջային սարքով հնարավոր է իրականացնել NFC վճարումներ, եթե վերջինս ապահոված է ապակողպման անվտանգության համակարգերից որևէ մեկով (մատնահետք, FaceID, PIN),

3.4.31. Բջջային հավելվածում Հաճախորդին հնարավորություն է տրվում ակտիվացնել/գրանցել թվայնացված քարտ և դրան համապատասխան էլեկտրոնային պատկերը, ինչի համար Հաճախորդը.

3.4.31.1. Մուտքագրում է Քարտի վերաբերյալ պահանջվող տեղեկատվությունը Բջջային հավելվածում՝ հետևելով հավելվածի ինտերֆեյսի ցուցումներին:

3.4.31.2. Ընդունում է ծառայության Մատակարարի պայմանները և այլ պայմաններ (եթե կիրառելի են)՝ Բջջային հավելվածի պայմաններին համապատասխան, ինչպես նաև տալիս է այդ պայմանների վերաբերյալ իր համաձայնությունը:

3.4.31.3. Բանկի կողմից Քարտի հաջող վավերացումից հետո Բջջային հավելվածը հաճախորդին առաջարկում է անցնել նույնականացում՝ Բջջային հավելվածում մուտքագրելով մեկանգամյա գաղտնաբառը, որը ստացվել է համապատասխան SMS հաղորդագրության կամ էլ. փոստի միջոցով:

3.4.31.4. Հաստատում է Բջջային հավելվածի կողմից առաջարկվող Հաճախորդի նույնականացման մեթոդը (օրինակ՝ մուտքագրելով մեկանգամյա գաղտնաբառ, որն ուղարկվել է որպես SMS հաղորդագրություն):

3.4.31.5. Հաճախորդի հաջող նույնականացումից հետո Բջջային հավելվածը տեղեկացնում է թվայնացված քարտի ակտիվացման/գրանցման փաստի մասին և բեռնում է համապատասխան էլեկտրոնային պատկերը:

3.4.32. Հաճախորդի քարտի տվյալների անվտանգությունը քարտի թոքենիզացիայի գործընթացում՝ կախված քարտի տեսակից երաշխավորվում է ինչպես Visa International, այնպես էլ Mastercard միջազգային վճարային համակարգերի կողմից:

3.4.33. ԱՍԿ-ներում անհպում գործարք իրականացնելու համար Հաճախորդը պետք է կատարի ներքնոյալ գործողությունները.

3.4.33.1. ստուգում է վճարման գումարը ԱՍԿ-ի Pos տերմինալի էկրանին:

3.4.33.2. մուտքագրում է նույնականացման (կենսաչափական) տվյալները շարժական սարքում՝ Բջջային հավելվածն ակտիվացնելու համար:

3.4.33.3. անհրաժեշտության դեպքում, Բջջային հավելվածում ընտրում է համապատասխան թվայնացված քարտի էլեկտրոնային պատկերը, որով ցանկանում է կատարել վճարման գործարքը,

3.4.33.4. բջջային սարքը մոտեցնում է Pos տերմինալին՝ տվյալների փոխանցման համար,

- 3.4.33.5. թվայնացված քարտի միջոցով գործարք կատարելու համար որոշ դեպքերում Հաճախորդից կարող է պահանջվել հաստատել գործարքը՝ լրացուցիչ մուտքագրելով Քարտի PIN-ը ԱՍԿ-ի Pos տերմինալի միջոցով,
- 3.4.34. Հեռահար գործողություն կատարելու համար Հաճախորդը պետք է կատարի ներքևոյալ գործողությունները.
- 3.4.34.1. ԱՍԿ-ների, Մատակարարի հավելվածներում կամ Բջջային հավելվածի հետ համագործակցող ինտերնետային կայքերում (web հարթակներում) ընտրում է ապրանքը կամ ծառայությունը, որը ցանկանում է գնել Բջջային հավելվածում գրանցված թվայնացված քարտի օգտագործմամբ:
- 3.4.34.2. ստուգում է վճարման ենթակա գումարը և այլ մանրամասներ:
- 3.4.34.3. Բջջային հավելվածում ընտրում է համապատասխան թվայնացված քարտի էլեկտրոնային պատկերը, որով կկատարվի վճարման գործարքը:
- 3.4.34.4. հաստատում է վճարման գործարքը թվայնացված քարտի միջոցով՝ Բջջային հավելվածում մուտքագրելով նույնականացման տվյալները:
- 3.4.34.5. Թվայնացված քարտի միջոցով գործարքը կատարելու վերաբերյալ Հաճախորդի հանձնարարականի հաստատումը հանդիսանում է Բջջային հավելվածում նույնականացման տվյալների մուտքագրումը:

### **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 և տրամադրել Հաճախորդին շուրջօրյա աջակցություն՝ 86 86 կամ +374-8000-8686 հեռախոսահամարներով
- 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. Բջջային սարքի կորստի դեպքում, նույնականացման տվյալների կամ թոքենիզացված քարտի տվյալների գողության կամ երրորդ անձանց կողմից դրանց հասանելիության ձեռք բերման վերաբերյալ հաճախորդից ահազանգ ստանալուն պես՝ կատարել Քարտի բլոկավորում
- 3.5.1.5. 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. Բանկը միակողմանի կարող է մերժել քարտի թվայնացումը վերջինիս բլոկավորված, զեղծարարության կասկածների առկայության և այլ դեպքերում:
- 3.5.2.3. աշվի դրամական միջոցների նկատմամբ ՀՀ օրենսդրությամբ սահմանված դեպքերում և կարգով կիրառել սահմանափակումներ դատական, հարկադիր կատարման և հարկային մարմինների որոշումների հիման վրա:
- 3.5.2.4. 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 Զարտի և քարտային հաշվի սպասարկման հետ կապված Սակագներով սահմանված բոլոր վճարները:
- 3.6.1.2. Զարտի թվայնացումից առաջ ծանոթանալ թվայնացված վճարային քարտերով իրականացվող գործարքների ընդհանուր պայմաններին և պահպանել դրանցով սահմանված բոլոր կանոնները և պահանջները:
- 3.6.1.3. Բջջային սարքի կորստի դեպքում, նույնականացման տվյալների կամ թղթե նիզաձգված քարտի տվյալների գողության կամ երրորդ անձանց կողմից դրանց հասանելիության ձեռք բերման դեպքում, հաճախորդը պետք է անհապաղ դիմի Բանկ թղթե նիզաձգված վճարային քարտ/եր/ը բլոկավորելու համար:
- 3.6.1.4. Մատակարարի կամ 3-րդ անձ հանդիսացող ընկերությունների հետ Հաճախորդը կարող է ունենալ այլ պայմաններ կամ պայմանագրեր, որոնցով սահմանված դրույթների կատարումը պատրադիր է Հաճախորդի համար:
- 3.6.1.5. Զարտի գործողության դադարեցման դեպքում այն 5 աշխատանքային օրվա ընթացքում վերադարձնել Բանկին: Զարտային 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:
- 3.6.1.6. Զարտի կորստի և/կամ PIN-կոդի այլ անձանց հասանելի դառնալու կամ նման կասկած ունենալու դեպքում այդ մասին անմիջապես տեղեկացնել Բանկին՝ քարտի բլոկավորման համար:
- 3.6.1.7. Գործարքների իրականացման ժամանակ սպասարկող աշխատակցի պահանջով ներկայացնել անձը հաստատող փաստաթուղթ:
- 3.6.1.8. Երրորդ անձանց չփոխանցել քարտը կամ կից քարտերը և PIN-կոդը:
- 3.6.1.9. Երեք աշխատանքային օրվա ընթացքում Բանկին տեղեկացնել անձը հաստատող փաստաթղթի, հեռախոսահամարի, աշխատանքի, բնակության վայրի և նախկինում տրամադրված այլ տեղեկությունների, փաստաթղթերի փոփոխությունների մասին:
- 3.6.1.10. Զարտի 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 բանկի Սակագների:
- 3.6.1.11. Դեբիտորական պարտքի գումարի վճարման պահանջի մասին Բանկի կողմից Հաճախորդին կատարված ծանուցումից երեք բանկային օրվա ընթացքում վճարել դեբիտորական պարտքը Բանկին: Այդ գումարների վճարումը ուշացնելու յուրաքանչյուր օրվա համար Հաճախորդը պարտավոր է վճարել Բանկին նաև տույժ՝ չվճարված գումարի 0.13 տոկոսի չափով, մինչև դեբիտորական պարտքի փաստացի վճարումը, բայց պարտքից ոչ ավելի:

### 3.6.2. Հաճախորդին իրավունք ունի՝

- 3.6.2.1. Վճարային սահմանաչափի սահմաններում իր Զարտային 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 Զարտ/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. Թվայնացված քարտի միջոցով Բջջային հավելվածում և/կամ Վճարային դրամապանակում կատարել հեռավար և/կամ անհայտ գործարքներ,
- 3.6.2.8. թոքենացել մեկից ավելի քարտեր,
- 3.6.2.9. 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 օրենսդրությամբ 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 Պայմաններով 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. Զարտի կորստի կամ գողության արդյունքում երրորդ անձանց կողմից հաշվից կատարվող ելքերի համար Բանկը պատասխանատվություն չի կրում, բացառությամբ եթե Զարտի կորստի կամ գողության մասին Բանկի տեղեկացվելուց հետո հաշիվը չբլոկավորելու արդյունքում դրամական միջոցները դուրս են եկել հաշվից:
- 3.7.5. Բանկը պատասխանատվություն չի կրում Բջջային սարքի մատակարարի կամ այլ 3-րդ անձի կողմից առաջարկվող ծառայությունների օգտագործման միջոցով թոքենացված քարտով իրականացված չթույլատրված գործարքների կամ գործարքների փորձերի համար,



- 3.7.6. Բջջային սարքի կորստի դեպքում, նույնականացման տվյալների կամ թոքենիզացված քարտի տվյալների գողության կամ երրորդ անձանց կողմից դրանց հասանելիության ձեռք բերման վերաբերյալ, հաճախորդի կողմից Բանկին չտեղեկացնելու դեպքում վերջինս պատասխանատվություն չի կրում թոքենիզացված քարտի միջոցով կատարված գործարքների համար:
- 3.7.7. Բանկը պատասխանատվություն չի կրում 3-րդ անձ հանդիսացող ընկերությունների աշխատանքների ընհատումների, անսարքությունների կամ խափանումների համար:

### **3.8. Զարտի բլոկավորման, ապաբլոկավորման պայմաններն ու ժամկետները**

- 3.8.1. Զարտը Բանկը բլոկավորում է հաճախորդի կողմից քարտի/Պին կոդի/ կորստի կամ գողանալու մասին տեղեկացվելու դեպքում և քարտով կատարված այն գործարքները հայտնաբերելուց հետո, որոնք Զարտապանի կողմից չեն կատարվել:
- 3.8.2. Զարտը Բանկը բլոկավորում է նաև Բանկի նկատմամբ Հաճախորդի պարտավորությունների չկատարման, Հաշվի նկատմամբ ՀՀ օրենսդրության և Պայմանների համաձայն սահմանափակումներ կիրառվելու դեպքերում:
- 3.8.3. Զարտը Բանկը ապաբլոկավորում է բլոկավորման հիմքերը վերանայուց 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, զեղծարար գործարքներ և/կամ նման գործարքների կատարման ռիսկեր: Այն դեպքում, երբ քարտով, համաձայն վճարահաշվարկային կազմակերպությունների կանոնների կատարվում են ստորին սահմանաչափերով գործարքներ, որոնց պարզաբանումը հաճախորդի հետ հնարավոր չի լինում ապահովել 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 Զարտային հաշվով կատարված գործարքները կամ կոնկրետ գործարքը Բանկին ներկայացնելով դիմում կամ Բանկի սահմանած ձևող 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 Զարտը, Զարտի տվյալը կամ Հաճախորդի նույնականացման տվյալը երրորդ անձանց հայտի դառնալու հետևանքով:
- 3.9.5. Բողոքարկված Զարտային գործառնությունների արժույթների փոխարկման արդյունքում փոխարժեքների տարբերությունով պայմանավորված ֆինանսական կորուստների առաջացման բացասական հետևանքները կրում է Զարտապանը:

### **3.10. Զարտի վերաթողարկման կարգն ու պայմանները, ժամկետները**

- 3.10.1. Զարտի գործողության ժամկետի ավարտին նախորդող 15 օրվա ընթացքում Բանկն առանց հաճախորդի լրացուցիչ դիմումի վերաթողարկում է քարտը, բացառությամբ եթե.
- 3.10.1.1. Բանկի կողմից վերաթողարկում չի իրականացվել տեխնիկական պատճառներով.
- 3.10.1.2. Հաճախորդը քարտի գործողության ժամկետի ավարտից 15 օր առաջ) ներկայացրել է Բանկին դիմում հաշիվը փակելու և/կամ քարտը չվերաթողարկելու մասին,
- 3.10.1.3. 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,
- 3.10.1.4. Հաճախորդը Բանկի նկատմամբ ունի չկատարված պարտավորություններ:

### **3.11. Տերմինալով Զարտի սպասարկման պայմաններ**

- 3.11.1. Տերմինալով սպասարկված Զարտով կատարված գործարքի անդորագրերն անվավեր են եթե՝
- ա/ Զարտի մագնիսական ժապավենի ընթերցմամբ գործարքի իրականացման դեպքում՝ առկա չէ թղթային անդորագրում հաճախորդի ստորագրությունը,
- բ/ Զարտի չիպային կրիչի ընթերցմամբ գործարքի իրականացման դեպքում՝ այն PIN կոդի կիրառմամբ չի կատարվել կամ առկա չէ թղթային անդորագրում հաճախորդի ստորագրությունը:
- 3.11.2. Բանկն իրավասու է՝
- ա/ որոշակի ժամկետով (մինչև 6 (վեց) ամիս կամ ավելի երկար ժամկետով՝ կախված Առևտրի և սպասարկման կետի գործունեության բնույթից կամ ապրանքի (ծառայության) առաքման (մատուցման) ժամկետներից), որպես ստացվելիք հետգանձումների դիմաց ապահովություն, դադարեցնել ցանկացած MO/TO (key-entered) գործառնության դիմաց վճարահաշվարկային համակարգերից ստացված փոխհատուցման վճարումը ԱՄԿ-ին կամ ԱՄԿ-ից պահանջել լրացուցիչ ապահովություն:
- բ/ բլոկավորել ԱՄԿ-ի և վերջինիս բանկում ունեցած այլ հաշիվները մինչև 6 ամիս կամ ավելի երկար ժամկետով:
- գ/ կատարել ԱՄԿ կողմից ներկայացված տեղեկատվության հավաստիության ստուգում և (կամ) օրենքով չարգելված ձևով ստանալ ԱՄԿ-ին և ներգրավված երրորդ կողմերին վերաբերվող անհրաժեշտ ցանկացած այլ տեղեկատվության ցանկացած աղբյուրից:
- դ/ փոփոխել կամ դադարեցնել ԱՄԿ-ի հետ կնքված պայմանագրերը և համաձայնագրերը (այդ թվում՝ անմիջապես), եթե ԱՄԿ կողմից խախտվել է Պայմանագրի պահանջները:

3.11.3. Զարտով վճարումներ ընդունելիս ԱՍԿ-ին արգելվում է՝ Բանկի կողմից տրամադրված սարքից բացի այլ սարքով(սարքերով) կատարել Զարտի տվյալների ընթերցում, հավաքում, ձեռքբերում, պահում, հրապարակում, փոխանցում երրորդ անձանց կամ որևէ այլ եղանակով օգտագործում:

**3.12. Զարտային Հաշվի արժույթից տարբերվող արժույթով կատարվող գործառնություններով կիրառվող փոխարժեքը.**

3.12.1. Զարտային Հաշվի արժույթից տարբերվող արժույթով կատարվող գործարքի հավաստագրման և փաստացի հաշվեգրման/ձևակերպման/ պահին կիրառվող փոխարժեքները կարող են տարբերվել:

3.12.2. Գործարքի հավաստագրման և փաստացի հաշվեգրման/ձևակերպման/ պահին փոխարկումն իրականացվում է հետևյալ կարգով.

**Գործարքի հավաստագրման պահին** Գործարքի արժույթը փոխարկվում է քարտի արժույթի՝ Գործարքի կատարման պահին ՀՀ Կենտրոնական բանկի կողմից հրապարակված արժույթային շուկայում ձևավորված միջին փոխարժեքով + 2% արտարժույթի վաճառքի դեպքում (ՌԴ ռուբլի արժույթի դեպքում՝ +10%) և - 2%՝ արտարժույթի առքի դեպքում (ՌԴ ռուբլի արժույթի դեպքում՝ -10%): Ընդ որում **ԱՄՆ դոլար կամ եվրո արժույթներից տարբերվող միջազգային գործարքների** համար Նախքան վերոնշյալ փոխարկումը, գործարքի արժույթը փոխարկվում է ԱՄՆ դոլարի VISA կամ Mastercard վճարային համակարգերի կողմից սահմանված փոխարժեքով + 2% ելքային գործարքների դեպքում և - 2%՝ մուտքային գործարքների դեպքում:

**Գործարքի փաստացի հաշվեգրման/ձևակերպման/ պահին՝**

**ՀՀ տարածքում ՀՀ դրամով** իրականացվող գործարքների համար կիրառվում է Բանկի կողմից քարտային գործարքների համար հրապարակված ձևակերպման օրվա անկանխիկ փոխարժեքը, ընդ որում՝ ելքային գործարքների դեպքում փոխարկվում է առքի փոխարժեքով, մուտքային գործարքների դեպքում՝ վաճառքի,

**ՀՀ տարածքում արտարժույթով** իրականացվող գործարքների և **ԱՄՆ դոլար կամ եվրո արժույթներով միջազգային գործարքների** համար կիրառվում է Բանկի կողմից քարտային գործարքների համար հրապարակված ձևակերպման օրվա անկանխիկ փոխարժեքը, ընդ որում՝ ելքային գործարքների դեպքում փոխարկվում է վաճառքի փոխարժեքով, մուտքային գործարքների դեպքում՝ առքի,

**ԱՄՆ դոլար կամ եվրո արժույթներից տարբերվող միջազգային գործարքների** համար կիրառվում է ԱՄՆ դոլարի նկատմամբ Բանկի կողմից քարտային գործարքների համար հրապարակված ձևակերպման օրվա անկանխիկ փոխարժեքը, ընդ որում՝ ելքային գործարքների դեպքում փոխարկվում է վաճառքի փոխարժեքով, մուտքային գործարքների դեպքում՝ առքի: Նախքան վերոնշյալ փոխարկումը, գործարքի արժույթը փոխարկվում է ԱՄՆ դոլարի VISA կամ Mastercard վճարային համակարգերի կողմից սահմանված փոխարժեքով + 2% ելքային գործարքների դեպքում և - 2%՝ մուտքային գործարքների դեպքում:

3.12.3. Հաշվի արժույթից տարբերվող արժույթով գործարքի փոխարկման փոխարժեքների տարբերություններից առաջացող Հաճախորդի հնարավոր վնասների համար Բանկը չի կրում պատասխանատվություն և դրա բացասական հետևանքների ռիսկը կրում է Հաճախորդը:

#### 4. ԱՎԱՆՂՆԵՐ

- 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 մուտքը և ելքը հավաստվում է համապատասխան գրավոր անդորագրով, իսկ անկանխիկ եղանակով Էլեկտրոնային միջավայրով գումարի շարժը հավաստվում է համապատասխան Էլեկտրոնային միջավայրում ձևավորված 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 օրենսդրությամբ 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 վերաբերյալ Բանկի և հաճախորդի միջև կնքվում է տվյալ վարկային գծի տրամադրման պայմանագիր, 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 ձևավորվող 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 ԳՈՐԾԱՌՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐ

- 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 այցելության, այսուհետ՝ Էլեկտրոնային գործառնություններ:
- 6.2. Էլեկտրոնային գործառնությունները կարող են կատարվել <<AEB Online>>/ <<AEB Mobile>> 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 փաստաթղթերն 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:

6.16. Պայմանների 3-րդ մասով/Վճարային քարտեր/ սահմանվում են նաև թոքենացված քարտով Էլեկտրոնային գործառնությունների իրականացման հնարավորությունները, Հաճախորդի սպասարկման պահանջները և պայմանները:



## 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 վերականգնել է Պայմանագիրը և վերջինիս սպասարկումը շարունակվելու է Պայմանագրով սահմանված պայմաններով:

8.3. Պայմանների անբաժանելի մաս են հանդիսանում հետևյալ հավելվածները.

8.3.1. Հավելված 1 Հաճախորդից պահանջվող փաստաթղթերի ցանկ.

8.3.2 Հավելված 2 Թվայնացված վճարային քարտերի պայմաններ (Terms and Conditions).

8.3.3. Հավելված 3 Ավանդների հատուցման երաշխավորման պայմանների և կարգի մասին տեղեկացում.

## Հաճախորդից պահանջվող փաստաթղթերի ցանկ

### 1. Ֆիզիկական անձից պահանջվող փաստաթղթեր.

- 1.1. անձը հաստատող փաստաթուղթ,
- 1.2. հանրային ծառայությունների համարանիշը պարունակող փաստաթուղթ,
- 1.3. անհատ ձեռնարկատիրոջ պետական ռեգիստրի գրանցման վկայական կամ միասնական պետական գրանցամատյանից տրված քաղվածք և կնիք (հաճախորդի ցանկությամբ) (պահանջվում է միայն անհատ ձեռնարկատիրոջից),
- 1.4. հարկային կոդ (պահանջվում է միայն անհատ ձեռնարկատիրոջից, եթե այն նշված չէ ՀՀ պետական ռեգիստրի գրանցման վկայականում)։

### 2. Ռեզիդենտ իրավաբանական անձից պահանջվող փաստաթղթեր.

- 2.1. Գործադիր մարմնի ղեկավարի անձը հաստատող փաստաթուղթը,
- 2.2. պետական ռեգիստրի գրանցման վկայական (նաև գործող ղեկավարի գրանցման ներդիր)
- 2.3. մասնակիցների վերաբերյալ տեղեկանք /հիմնադրամների, հասարակական կազմակերպությունների, հասարակական միավորումների և այն կազմակերպությունների դեպքում, որոնց մասնակիցների հաշվառումը չի կատարվում որևէ պետական մարմնի կամ Հայաստանի կենտրոնական դեպոզիտարիա ԲԲԸ կանոնների համաձայն՝ հաշվի օպերատոր հանդիսացող կազմակերպության կողմից, մասնակիցների վերաբերյալ տեղեկանք՝ տրված տվյալ կազմակերպության գործադիր մարմնի կողմից՝ առավելագույնը 30 օրյա վաղեմությամբ/, եթե մասնակիցների վերաբերյալ տեղեկությունը (առավելագույնը 30 օրյա վաղեմությամբ) ներառված չէ կանոնադրությունում) կամ միասնական պետական գրանցամատյանից տրված քաղվածքում:
- 2.4. Բաժնետիրական ընկերությունների դեպքում՝ տեղեկանք (քաղվածք) Հայաստանի կենտրոնական դեպոզիտարիա ԲԲԸ կանոնների համաձայն՝ հաշվի օպերատոր հանդիսացող կազմակերպությունից բաժնետերերի վերաբերյալ, ընդ որում բաժնետերի կազմում 20% և ավելի մասնակցություն ունեցող իրավաբանական անձ մասնակից լինելու դեպքում պահանջվում է նաև տվյալ իրավաբանական անձի 20% և ավելի մասնակցություն ունեցող մասնակիցների վերաբերյալ տեղեկանք, և այդպես, շարունակաբար իրավաբանական անձանց 20% և ավելի մասնակցություն ունեցող մասնակիցների կազմում իրավաբանական անձ մասնակիցներ լինելու դեպքում պահանջվում է այդ մասնակից իրավաբանական անձանց 20% և ավելի մասնակցություն ունեցող մասնակիցների վերաբերյալ տեղեկանք:
- 2.5. կանոնադրության 1 պատճեն՝ կարված և կնքված «Իսկականի հետ ճիշտ է» մակագրությամբ,
- 2.6. հարկային կոդ (եթե այն նշված չէ ՀՀ պետական ռեգիստրի գրանցման վկայականում),
- 2.7. ստորագրության իրավունքով օժտվող անձանց պաշտոնի ստանձման հրամաններից քաղվածքներ կամ հաստատված պատճեններ,
- 2.8. Կառուցապատողի հատուկ հաշվի բացման համար հաճախորդը Բանկին պետք է ներկայացնի նաև իր կողմից կառուցվող շենքի քաղաքաշինական փաստաթղթերի պատճենները:

### 3. Ոչ ռեզիդենտ իրավաբանական անձից պահանջվող փաստաթղթեր.

- 3.1. Գործադիր մարմնի ղեկավարի անձը հաստատող փաստաթուղթը,

- 3.2. մասնակիցների վերաբերյալ տեղեկանքի (տեղեկատվության) (առավելագույնը 30 օրյա վաղեմությամբ) բնօրինակի նոտարական կարգով վավերացված հայերեն թարգմանությունը, եթե մասնակիցների վերաբերյալ տեղեկությունը (առավելագույնը 30 օրյա վաղեմությամբ) ներառված չէ կանոնադրությունում), ընդ որում մասնակիցների կազմում 20% և ավելի մասնակցություն ունեցող իրավաբանական անձ մասնակից լինելու դեպքում պահանջվում է նաև տվյալ իրավաբանական անձի 20% և ավելի մասնակցություն ունեցող մասնակիցների վերաբերյալ տեղեկանքի (տեղեկության) բնօրինակի նոտարական կարգով վավերացված հայերեն թարգմանությունը, և այդպես, շարունակաբար իրավաբանական անձանց 20% և ավելի մասնակցություն ունեցող մասնակիցների կազմում իրավաբանական անձ մասնակիցներ լինելու դեպքում պահանջվում է այդ մասնակից իրավաբանական անձանց 20% և ավելի մասնակցություն ունեցող մասնակիցների վերաբերյալ տեղեկանք (տեղեկություն):
- 3.3. լիազորված անձի (անձանց) կողմից հաշիվը բացելու դեպքում՝ լիազորված անձի (անձանց) լիազորությունները հավաստող փաստաթղթի բնօրինակի նոտարական կարգով վավերացված հայերեն թարգմանությունը,
- 3.4. ոչ ռեզիդենտի երկրի իրավաբանական անձանց պետական գրանցումն իրականացնող մարմնի կողմից իրավաբանական անձի գրանցումն հավաստող փաստաթղթի բնօրինակի նոտարական կարգով վավերացված հայերեն թարգմանությունը,
- 3.5. ոչ ռեզիդենտի երկրի իրավաբանական անձանց պետական գրանցումն իրականացնող մարմնի կողմից իրավաբանական անձի ղեկավարի գրանցման և իրավասության մասին փաստաթղթի բնօրինակի նոտարական կարգով վավերացված հայերեն թարգմանությունը, իրավաբանական անձի ղեկավարի անձը հաստատող փաստաթղթի պատճենը՝ վավերացված նոտարական կարգով,
- 3.6. ոչ ռեզիդենտի հիմնադիր փաստաթղթերի (կանոնադրություն, հիմնադիր պայմանագիր և այլն) բնօրինակի նոտարական կարգով վավերացված հայերեն թարգմանությունը.

#### **4. Լուծարվող իրավաբանական անձից պահանջվող փաստաթղթեր.**

- 4.1. Լուծարային հանձնաժողովի անդամների անձը հաստատող փաստաթղթերը.
- 4.2. լուծարային կառավարիչ/հանձնաժողովի նախագահի/ նշանակման իրավասու անձի որոշումը.
- 4.3. պետական ռեգիստրից քաղվածք/տեղեկանք իրավաբանական անձի լուծարման գործընթացի վերաբերյալ:

#### **5. Սնանկության կառավարիչից պահանջվող փաստաթղթեր/բնօրինակ կամ պատճենով՝ կառավարչի կողմից բնօրինակի հետ ճիշտ է հաստատումով/.**

- 5.1. պարտապանի սնանկության գործով կառավարիչ նշանակվելու մասին դատարանի որոշում
- 5.2. պարտապանի սնանկ ճանաչվելու մասին դատարանի վճիռ
- 5.3. սնանկության գործով կառավարչի որակավորման վկայականը
- 5.4. սնանկության գործով կառավարչի անհատ ձեռնարկատիրոջ պետական հաշվառման վկայականը
- 5.5. սնանկության գործով կառավարչի անձը հաստատող փաստաթղթի պատճենը
6. Լիազորագրով հաշվի բացման/սպասարկման/ համար պահանջվում է հաճախորդի կողմից ներկայացուցին տրված համապատասխան լիազորագիր /բնօրինակ/ և ներկայացուցչի անձը հաստատող փաստաթուղթը: Լիազորագիրը պետք է տրված լինի օրենքով սահմանված կարգով, ընդ որում՝ ֆիզիկական անձ հաճախորդի/այդ թվում ԱԶ/ դեպքում՝ պարտադիր նոտարական (վերջինիս հավասարեցված անձանց) վավերացումով կամ Բանկում համապատասխան պաշտոնատար անձանց հաստատումով:
7. Բանկի ներքին իրավական ակտերի պահանջներից ելնով հաճախորդից կարող են պահանջվել լրացուցիչ այլ փաստաթղթեր:

ԹՎԱՅՆԱՑՎԱԾ ՎՃԱՐԱՅԻՆ ԶԱՐՏԵՐԻ ՊԱՅՄԱՆՆԵՐ (Terms and Conditions)

**1. Սահմանումներ և հասկացություններ**

- **Բանկ**՝ «ՀԱՅԵԿՈՆՈՄԲԱՆԿ» ԲԲԸ
- **Քարտ**՝ Բանկի կողմից Հաճախորդի համար թողարկվող Visa International կամ [MasterCard STANDARD](#) միջազգային վճարային համակարգի քարտ:
- **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, նշանաբան, գաղտնաբան և/կամ այլ միջոց, որի կիրառումով Հաճախորդը համարվում է նույնականացված:
- **Առևտրի և սպասարկման կետ**(այսուհետ՝ ԱՍԿ)՝ **Բանկի** Գործընկեր, ում մոտ Բանկը տեղադրել, ակտիվացրել է POS/ՅԴՍ(POS)/Վիրտուալ POS տերմինալներ (այսուհետ՝ Տերմինալ):
- **Թվայնացված քարտ (Token)**՝ Քարտի թվային նույնականացուցիչ, որը Հաճախորդն ակտիվացրել է Բջջային հավելվածում և/կամ Վճարային դրամապանակում՝ հեռավար գործարքներ և/կամ անհայում գործարքներ կատարելու համար: Այն եզակի թվային կոդ է, որը գեներացվել է Վճարային համակարգի կողմից և հանդիսանում է քարտի լրացուցիչ ռեկվիզիտ,
- **Քարտի թոքենացումը (Tokenization)**՝ քարտի գաղտնի տվյալների փոխանակման տեխնոլոգիա հատուկ անառարկայական համարժեքի հետ:
- **Բջջային հավելված**՝ ծրագրակազմ (AEB Mobile, Apple Pay, այլ), որը տեղադրված է Բջջային սարքում և օգտագործում է service provider տեխնոլոգիան, որի բացառիկ իրավունքները պատկանում են տվյալ ծառայության Մատակարարին: Բջջային հավելվածի ֆունկցիոնալությունը, դրա օգտագործման պայմանները և Բջջային հավելվածից օգտվելու իրավունքների տրամադրման կարգը սահմանում է տվյալ ծառայության Մատակարարը:
- **Մատակարար**՝ ընկերություն, որը վճարային համակարգի կանոնների և/կամ վճարային համակարգի հետ առանձին պայմանագրի հիման վրա մատուցում է անհրաժեշտ տեղեկատվական և տեխնոլոգիական ապահովում Բջջային հավելվածում թվայնացված քարտի գրանցման, օգտագործման և հեռացման համար
- **NFC (Near field communication)**՝ կարճ հեռավորության վրա (մոտ 10 սանտիմետր) սարքերի միջև անլար տվյալների փոխանցման տեխնոլոգիա:
- **NFC վճարումներ**՝ անհայում վճարումներ, որոնք կատարվում են AEB Mobile հավելվածի և/կամ այլ համակարգի միջոցով, որոնք տեղադրված են Բջջային սարքում:

- **Էլեկտրոնային պատկեր՝** Բջջային հավելվածում Էլեկտրոնային ձևով գրանցված Զարտի պատկեր, որը պարունակում է Զարտի համարի վերջին 4 թվանշանները, Բանկի և վճարային համակարգի լոգոն:
- **«ՀԱՅԷԿՈՆՈՄԲԱՆԿ» ԲԲԸ** բանկային ծառայությունների մատուցման սակագներին Հաճախորդը կարող է ծանոթանալ այցելելով հետևյալ հղմամբ՝ <https://aeb.am/hy/sakagner/>

## 2. Գործարքների հիմնական սկզբունքները

### 2.1 Զարտի թոքենացումը (Tokenization) և Բանկի հավելվածով անհայում և/կամ հեռահար գործարքներ իրականացումը:

- 2.1.1 Թոքենացումը հնարավոր է իրականացնել Բանկի կողմից թողարկված Visa International կամ [MasterCard STANDARD](#) միջազգային վճարային համակարգի քարտատեսակներով:
- 2.1.2 Հաճախորդը կարող է միաժամանակ թոքենացել մեկից ավելի քարտեր Բջջային սարքում:
- 2.1.3 Բջջային սարքով հնարավոր է իրականացնել NFC վճարումներ, եթե վերջինս ապահովված է ապակողպման անվտանգության համակարգերից որևէ մեկով (մատնահետք, FaceID, PIN),
- 2.1.4 Բջջային հավելվածում Հաճախորդին հնարավորություն է տրվում ակտիվացնել/գրանցել թվայնացված քարտ և դրան համապատասխան Էլեկտրոնային պատկերը, ինչի համար Հաճախորդը.
  - 2.1.4.1 Մուտքագրում է Զարտի վերաբերյալ պահանջվող տեղեկատվությունը Բջջային հավելվածում՝ հետևելով հավելվածի ինտերֆեյսի ցուցումներին:
  - 2.1.4.2 Ընդունում է ծառայության Մատակարարի պայմանները և այլ պայմաններ (եթե կիրառելի են)՝ Բջջային հավելվածի պայմաններին համապատասխան:
  - 2.1.4.3 Տալիս է համաձայնություն թվայնացված վճարային քարտի թողարկման և գործարքների կատարման պայմաններին:
  - 2.1.4.4 Բանկի կողմից Զարտի հաջող վավերացումից հետո Բջջային հավելվածը հաճախորդին առաջարկում է անցնել Նույնականացում՝ Բջջային հավելվածում մուտքագրելով մեկանգամյա գաղտնաբառը, որը ստացվել է համապատասխան SMS հաղորդագրության կամ էլ. փոստի միջոցով:
  - 2.1.4.5 Հաստատում է Բջջային հավելվածի կողմից առաջարկվող Հաճախորդի Նույնականացման մեթոդը (օրինակ՝ մուտքագրելով մեկանգամյա գաղտնաբառ, որն ուղարկվել է որպես SMS հաղորդագրություն):
  - 2.1.4.6 Հաճախորդի հաջող Նույնականացումից հետո Բջջային հավելվածը տեղեկացնում է թվայնացված քարտի ակտիվացման/գրանցման փաստի մասին և բեռնում է համապատասխան Էլեկտրոնային պատկերը:
- 2.1.5 Հաճախորդի քարտի տվյալների անվտանգությունը քարտի թոքենիզացիայի գործընթացում երաշխավորված է Visa International կամ [MasterCard STANDARD](#) վճարային համակարգի կողմից:

## **2.2 ԱՍԿ-ներում անհայում գործարք իրականացնելու համար Հաճախորդը պետք է կատարի ներքևոշյալ գործողությունները.**

- 2.2.1 ստուգում է վճարման գումարը ԱՍԿ-ի Pos տերմինալի էկրանին:
- 2.2.2 մուտքագրում է նույնականացման (կենսաչափական) տվյալները շարժական սարքում՝ Բջջային հավելվածն ակտիվացնելու համար:
- 2.2.3 անհրաժեշտության դեպքում, Բջջային հավելվածում ընտրում է համապատասխան թվայնացված քարտի էլեկտրոնային պատկերը, որով ցանկանում է կատարել վճարման գործարքը,
- 2.2.4 բջջային սարքը մոտեցնում է Pos տերմինալին՝ տվյալների փոխանցման համար,
- 2.2.5 թվայնացված քարտի միջոցով գործարք կատարելու համար որոշ դեպքերում Հաճախորդից կարող է պահանջվել հաստատել գործարքը՝ լրացուցիչ մուտքագրելով Քարտի PIN-ը ԱՍԿ-ի Pos տերմինալի միջոցով,

## **2.3 Հեռահար գործողություն կատարելու համար Հաճախորդը պետք է կատարի ներքևոշյալ գործողությունները.**

- 2.3.1 ԱՍԿ-ների, Մատակարարի հավելվածներում կամ Բջջային հավելվածի հետ համագործակցող ինտերնետային կայքերում (web հարթակներում) ընտրում է ապրանքը կամ ծառայությունը, որը ցանկանում է գնել Բջջային հավելվածում գրանցված թվայնացված քարտի օգտագործմամբ:
- 2.3.2 ստուգում է վճարման ենթակա գումարը և այլ մանրամասներ:
- 2.3.3 Բջջային հավելվածում ընտրում է համապատասխան թվայնացված քարտի էլեկտրոնային պատկերը, որով կկատարվի վճարման գործարքը:
- 2.3.4 հաստատում է վճարման գործարքը թվայնացված քարտի միջոցով՝ Բջջային հավելվածում մուտքագրելով նույնականացման տվյալները:
- 2.3.5 թվայնացված քարտի միջոցով գործարքը կատարելու վերաբերյալ Հաճախորդի հանձնարարականի հաստատումը հանդիսանում է Բջջային հավելվածում նույնականացման տվյալների մուտքագրումը:

## **3. Բանկի պարտավորությունները և իրավունքները**

### **3.1 Բանկը պարտավոր է՝**

- 3.1.1 Ապահովել Թվայնացված Քարտի սպասարկումը՝ վճարահաշվարկային համակարգերի կողմից ընդունված կանոնների համաձայն և տրամադրել Հաճախորդին շուրջօրյա աջակցություն՝ 86 86 կամ +374-8000-8686 հեռախոսահամարներով,
- 3.1.2 Բջջային սարքի կորստի դեպքում, նույնականացման տվյալների կամ թղթեղիզացված քարտի տվյալների գողության կամ երրորդ անձանց կողմից դրանց հասանելիության ձեռք բերման վերաբերյալ հաճախորդից ահազանգ ստանալուն պես՝ կատարել Քարտի բլոկավորում,
- 3.1.3 ՀՀ օրենսդրությամբ և պայմանագրով սահմանված կարգով պահպանել հաճախորդի վերաբերյալ իրեն հայտնի դարձած բանկային գաղտնիք կազմող տեղեկությունները:

### 3.2 Բանկն իրավունք ունի՝

- 3.2.1 Բանկը միակողմանի կարող է մերժել քարտի թվայնացումը, բլոկավորել քարտը՝ զեղծարարության կասկածների առկայության և/կամ Պայմաններով նախատեսված այլ դեպքերում:
- 3.2.2 Մերժել Զարտով գործարքների իրականացումը, եթե պահանջվող գումարը գերազանցում է Զարտի Վճարային սահմանաչափը:
- 3.2.3 Հաշվի դրամական միջոցների նկատմամբ ՀՀ օրենսդրությամբ սահմանված դեպքերում և կարգով կիրառել սահմանափակումներ դատական, հարկադիր կատարման և հարկային մարմինների որոշումների հիման վրա:
- 3.2.4 Անակցեպատ կարգով Զարտի հաշվից գանձել Սակագներով սահմանված վճարները, հաշվանցել Բանկի նկատմամբ հաճախորդի ունեցած դեբիտորական, վարկային և դրամական այլ պարտավորությունները:

## 4. Հաճախորդի պարտավորությունները և իրավունքները

### 4.1 Հաճախորդը պարտավոր է՝

- 4.1.1 Զարտի թվայնացումից առաջ ծանոթանալ թվայնացված վճարային քարտերով իրականացվող գործարքների ընդհանուր պայմաններին և պահպանել դրանցով սահմանված բոլոր կանոնները և պահանջները:
- 4.1.2 Բջջային սարքի կորստի դեպքում, նույնականացման տվյալների կամ թղթենիզացված քարտի տվյալների գողության կամ երրորդ անձանց կողմից դրանց հասանելիության ձեռք բերման դեպքում, հաճախորդը պետք է անհապաղ դիմի Բանկ թղթենիզացված վճարային քարտ/եր/ը բլոկավորելու համար:
- 4.1.3 Մատակարարի կամ 3-րդ անձ հանդիսացող ընկերությունների հետ Հաճախորդը կարող է ունենալ այլ պայմաններ կամ պայմանագրեր, որոնցով սահմանված դրույթների կատարումը պատրադիր է Հաճախորդի համար:

### 4.2 Հաճախորդն իրավունք ունի՝

- 4.2.1 Թվայնացված քարտի միջոցով Բջջային հավելվածում և/կամ Վճարային դրամապանակում կատարել հեռավար և/կամ անհպում գործարքներ,
- 4.2.2 թղթենացել մեկից ավելի քարտեր,
- 4.2.3 Բողոքարկել քարտային հաշվով կատարված գործարքները Պայմաններով սահմանված կարգով և ժամկետներում:

## 5. Պատասխանատվությունը.

- 5.1 Բանկը պատասխանատվություն չի կրում Բջջային սարքի մատակարարի կամ այլ 3-րդ անձի կողմից առաջարկվող ծառայությունների օգտագործման միջոցով թղթենացված քարտով իրականացված չթույլատրված գործարքների կամ գործարքների փորձերի համար,
- 5.2 Բջջային սարքի կորստի դեպքում, նույնականացման տվյալների կամ թղթենիզացված քարտի տվյալների գողության կամ երրորդ անձանց կողմից դրանց հասանելիության ձեռք բերման վերաբերյալ, հաճախորդի կողմից Բանկին չտեղեկացնելու դեպքում վերջինս պատասխանատվություն չի կրում թղթենիզացված քարտի միջոցով կատարված գործարքների համար:

5.3 Բանկը պատասխանատվություն չի կրում 3-րդ անձ հանդիսացող ընկերությունների աշխատանքների ընհատումների, անսարքությունների կամ խափանումների համար:



**ԱՎԱՆՂՆԵՐԻ ՀԱՏՈՒՑՄԱՆ ԵՐԱՇԽԱՎՈՐՄԱՆ ՊԱՅՄԱՆՆԵՐԻ ԵՎ ԿԱՐԳԻ ՄԱՍԻՆ ՏԵՂԵԿԱՑՈՒՄ**

**ՀԱՐԳԵԼԻ ԱՎԱՆՂԱՏՈՒ,**

**ՈՒՇԱԴՐՈՒԹՅՈՒՆ՝** Խնդրում ենք մինչև ավանդային պայմանագիրը ստորագրելը ծանոթանալ սույն փաստաթղթի դրույթներին:

Ձեր ավանդի հատուցման երաշխավորողն է Ավանդների հատուցումը երաշխավորող հիմնադրամը (այսուհետ՝ Հիմնադրամ):

Հիմնադրամի գտնվելու վայրը՝ ՀՀ, ք. Երևան,

Խորենացի 15, <<Էլիտ Պլազա>> բիզնես կենտրոն:

Հեռախոսը՝ (374 10) 58-35-14

Ինտերնետային կայքը՝ [www.adgf.am](http://www.adgf.am)

Սույն ծանուցման բոլոր սահմանումները համապատասխանում են “Ֆիզիկական անձանց բանկային ավանդների հատուցումը երաշխավորելու մասին” Հայաստանի Հանրապետության օրենքի (այսուհետ՝ Օրենք) սահմանումներին:

Հատուցման դեպքը

Ձեր երաշխավորված ավանդը ենթակա է հատուցման հետևյալ դեպքերում.

գ Եթե Հայաստանի Հանրապետության օրենսդրությամբ սահմանված կարգով բանկը ճանաչվում է անվճարունակ և Հայաստանի Հանրապետության կենտրոնական բանկի (այսուհետ՝ Կենտրոնական բանկ) խորհրդի որոշմամբ հաստատվում է բանկի կողմից օրենքով և պայմանագրերով սահմանված ժամկետներում ավանդները վերադարձնելն ի վիճակի չլինելու փաստը կամ

գ Եթե Հայաստանի Հանրապետության օրենսդրությամբ սահմանված կարգով բանկը սնանկ է ճանաչվում (այսուհետ՝ անվճարունակ բանկ):

Երաշխավորված ավանդի առավելագույն չափը և հաշվարկման կարգը

Երաշխավորված ավանդների հաշվարկման կարգը սահմանվում է Հայաստանի Հանրապետության կենտրոնական բանկի խորհրդի 2008 թվականի օգոստոսի 26-ի թիվ 261-Ն որոշմամբ:

**ՈՒՇԱԴՐՈՒԹՅՈՒՆ՝** Ձեր՝ նույն բանկում ունեցած բոլոր դրամային ավանդները համարվում են մեկ դրամային ավանդ, բացառությամբ չերաշխավորված ավանդների, և Ձեր՝ նույն բանկում ունեցած բոլոր արտարժույթային ավանդները համարվում են մեկ արտարժույթային ավանդ, բացառությամբ չերաշխավորված ավանդների:

Այն դեպքում, երբ բանկի նկատմամբ Ձեր բանկային ավանդը ձևավորվել է բանկի՝ մեկ կամ մի քանի բանկերի միացման արդյունքում, ապա յուրաքանչյուր միացող բանկում Ձեր ունեցած բանկային ավանդը դիտվում է որպես առանձին բանկային ավանդ՝ Օրենքով սահմանված կարգով:

Ավանդների երաշխավորվող սահմանաչափերը հետևյալն են՝

Ավանդի արժույթային կառուցվածքը		Ավանդի երաշխավորման առավելագույն չափը
Եթե նույն բանկում ունեք միայն դրամային ավանդ		16 միլիոն ՀՀ դրամ
Եթե նույն բանկում ունեք միայն արտարժույթային ավանդ		7 միլիոն ՀՀ դրամ
Եթե նույն բանկում ունեք և ՀՀ դրամով և արտարժույթով ավանդ	Եթե դրամային ավանդը 7 միլիոն դրամից ավել է	16 միլիոն ՀՀ դրամ <sup>1</sup>
	Եթե դրամային ավանդը 7 միլիոն դրամից պակաս է	7 միլիոն ՀՀ դրամ <sup>2</sup>

Եթե Դուք անվճարունակ բանկում ունեք առանձին բանկային ավանդ և միևնույն ժամանակ նույն բանկում ներդրված համատեղ բանկային ավանդի սեփականատեր եք, ապա երաշխավորվում է Ձեր առանձին բանկային ավանդի և համատեղ բանկային ավանդում Ձեր մասնաբաժնի հանրա-գումարը՝ Օրենքով սահմանված կարգով և չափով:

Եթե դուք անվճարունակ բանկի նկատմամբ ունեք խնդրահարույց պարտավորություն, ապա հատուցման ենթակա գումարը կհաշվարկվի Ձեր բանկային ավանդի և խնդրահարույց պարտավորության դրական տարբերության հիման վրա: Խնդրահարույց պարտավորություն է համարվում Ձեր այն պարտավորությունը, որի հիմնական գումարի (կամ դրա մի մասի) մարումը կամ տոկոսների վճարումն ուշացրել եք պայմանագրում նշված ժամկետից 90 օրից ավելի:

Երկու կամ ավելի ավանդատուների համատեղ բանկային ավանդը համարվում է յուրաքանչյուր անձի առանձին բանկային ավանդ, ավանդատուի՝ պայմա-նագրով սահմանված մասնաբաժնի չափով: Եթե պայմանագրով սահմանված չեն համատեղ բանկային ավանդի ավանդատուների մասնաբաժինները, ապա համատեղ բանկային ավանդն ավանդատուների միջև բաժանվում է հավասարաչափ:

Բանկային ավանդի հատուցումը կատարվում է միայն հայկական դրամով: Արտարժույթային բանկային ավանդի դրամական համարժեքությունը որոշվում է հատուցման դեպքը տեղի ունենալու օրվա դրությամբ Կենտրոնական բանկի հրապարակած՝ արժույթային շուկաներում ձևավորված միջին փոխարժեքով:

Ձեր բանկային ավանդը չի հատուցվում, եթե հատուցման դեպքը տեղի ունենալու օրվա դրությամբ այդ ավանդը պակաս է 1000 հայկական դրամից:

<sup>1</sup> Երաշխավորվում է միայն դրամային ավանդը:

<sup>2</sup> Երաշխավորվում է դրամային ավանդն ամբողջությամբ և արտարժույթային ավանդը՝ յոթ միլիոն դրամի և հատուցման ենթակա դրամային ավանդի տարբերության չափով:

#### Չերաշխավորված բանկային ավանդ

1. Ձեր բանկային ավանդը երաշխավորված չէ, եթե՝
2. Դուք հանդիսանում եք տվյալ բանկի ղեկավար և (կամ) վերջինիս ընտանիքի անդամ,
3. Դուք հանդիսանում եք տվյալ բանկում նշանակալից մասնակցություն ունեցող անձ և (կամ) վերջինիս ընտանիքի անդամ,
4. Դուք, որպես ավանդի սեփականատեր (համասեփականատեր), հրաժարվել եք ավանդի՝ Ձեր մասի նկատմամբ սեփականության իրավունքից,
5. Ձեր ավանդն օրենքով և այլ իրավական ակտերով սահմանված կարգով ճանաչվել է հանցավոր ճանապարհով ձեռք բերված դրամական միջոց, քանի դեռ Դուք հակառակը չեք ապացուցել,
6. Ձեր ավանդը տվյալ բանկում ներդրվել է բանկային ավանդի ներդրման պահին տվյալ բանկի կողմից հրապարակային պայմանագիր կնքելու առաջարկով նախատեսված նմանատիպ բանկային ավանդների տոկոսա-դրույքը առնվազն 1,5 անգամ գերազանցող տոկոսադրույքով,
7. Ձեր ավանդը ներդրված է բանկի՝ Հայաստանի Հանրապետության տարածքից դուրս ստեղծված մասնաճյուղերում:

#### Երաշխավորված ավանդների հատուցման կարգը և ժամկետները

Հատուցման դեպքի օրվան հաջորդող երեք աշխատանքային օրվա ընթացքում Հիմնադրամը հայտարարություն է հրապարակում հատուցման դեպքի մասին: Հատուցման դեպքի օրվան հաջորդող քսաներորդ աշխատանքային օրվանից սկսած Հիմնադրամը, անվճարունակ բանկի կամ այլ բանկի միջոցով, սկսում է իրականացնել Ձեր ավանդների հատուցման գործընթացը: Դուք կարող եք գրավոր կամ էլեկտրոնային եղանակով պահանջ ներկայացնել ոչ ուշ, քան հատուցման դեպքի օրվան հաջորդող երեք տարվա ընթացքում: Նշված ժամկետում Ձեր կողմից գրավոր պահանջ չներկայացնելու դեպքում Հիմնադրամի կողմից Ձեր երաշխավորված ավանդի հատուցում չի իրականացվի: Հիմնադրամը պարտավոր է իրականացնել ավանդատուների պահանջներով հատուցումները՝ գրավոր կամ էլեկտրոնային եղանակով պահանջը ներկայացնելու օրվան հաջորդող երեք աշխատանքային օրվա ընթացքում, բացառությամբ Օրենքով նախատեսված դեպքերի:

Երաշխավորված ավանդի գումարի հատուցումից հետո անվճարունակ Բանկի հանդեպ Ձեր ունեցած դրամական պահանջը՝ հատուցված գումարի չափով համարվում է բավարարված: Հատուցման չափը գերազանցող գումարը համարվում է անվճարունակ Բանկի պարտավորությունը Ձեր նկատմամբ: