

ԹՎԱՅԻՆ ՄԻՋԱՎԱՅՐՈՒՄ ՍՊԱՍԱՐԿՄԱՆ ԿԱՆՈՆՆԵՐ

Սույն կանոնները կարգավորում են «ՅՈՒՆԻԲԱՆԿ» ԲԲԸ և Հաճախորդի միջև թվային միջավայրից բանկային ծառայություններից օգտվելու իրավահարաբերությունները:

1. ՕԳՏԱԳՈՐԾՎՈՂ ՀԱՍԿԱՑՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐ

- 1.1. **Բանկ՝** «ՅՈՒՆԻԲԱՆԿ» ԲԲԸ, բանկային գործունեության լիցենզիայի համար՝ 81.
- 1.2. **Հաճախորդ՝** Բանկային ծառայություններից օգտվող ֆիզիկական անձ.
- 1.3. **Կողմ՝** Բանկը կամ Հաճախորդը.
- 1.4. **Կողմեր՝** Բանկը և Հաճախորդը համատեղ.
- 1.5. **Թվային միջավայր՝** Բանկի Ինտերնետ-Բանկ Հաճախորդ համակարգի և «UNIMobile» բջջային հավելվածի միջոցով բանկային ծառայությունների հեռակա մատուցման համակարգ.
- 1.6. **Ինտերնետ-բանկ Հաճախորդ համակարգ՝** համացանցում <https://online.unibank.am/> կայքի միջոցով բանկային ծառայությունների հեռակա մատուցման համակարգ, որը հնարավորություն է տալիս օգտվել ծառայություններից աշխարհի ցանկացած կետից յուրաքանչյուր այն սարքով, որն օժտված է համատեղելի գնահիշով (բրաուզերով) (Windows Internet Explorer, Google Chrome և այլն).
- 1.7. **Հավելված՝** «UNIMobile» բջջային հավելված, որը նախատեսված է IOS և Android համակարգերով աշխատող սարքերի համար և որի միջոցով ֆիզիկական անձինք կարող են օգտվել Բանկի ծառայություններից և իրականացնել հեռահար գործարքներ.
- 1.8. **Էլեկտրոնային փաստաթուղթ՝** Թվային միջավայրի միջոցով էլեկտրոնային տեսքով ձևավորված փաստաթուղթ, որը վավերացված է էլեկտրոնային թվային ստորագրությամբ.
- 1.9. **Էլեկտրոնային թվային ստորագրություն՝** Հաճախորդի ինքնագիր ստորագրության անալոգ, որը գեներացվում է անցակոդի, մատնահետքի կամ FaceID-ի միջոցով Թվային միջավայր մուտք գործելու միջոցով և/կամ Բանկ ուղարկվող էլեկտրոնային փաստաթուղթը հաստատելու համար մեկանգամյա թվային ծածկագրի մուտքագրմամբ: Անցակոդի, մատնահետքի կամ FaceID-ի միջոցով գործարքի հաստատմամբ Բանկին էլեկտրոնային փաստաթղթի, այդ թվում՝ հանձնարարականի ուղարկումը համարվում է էլեկտրոնային թվային ստորագրությամբ հաստատված.
- 1.10. **Մուտքանուն՝** Հաճախորդի՝ Բանկի «Գործառնական օր» ծրագրային համակարգում գրանցված բջջային հեռախոսահամար՝ Բանկի կողմից սահմանված ձևաչափով.
- 1.11. **Գաղտնաբառ՝** Թվային միջավայր մուտք գործելու համար Հաճախորդի կողմից ձևավորված տառերի, թվերի և/կամ նշանների համակցություն.
- 1.12. **Բանկային գաղտնաբառ՝** Հաճախորդի կողմից ստեղծված կոդ, որն անհրաժեշտ է Բանկում նույնականացման համար.
- 1.13. **OTP (one time password)՝** Բանկի կողմից Հաճախորդին ուղարկվող մեկանգամյա գաղտնաբառ.

1.14. **Անցակող՝** Հաճախորդի կողմից ձևավորած հնգանիշ կոդ, որը հաճախորդը օգտագործում է հավելված մուտք գործելիս և իրականացված գործարքները հաստատելիս.

1.15. **Բանկային հաշիվ՝** Բանկում Հաճախորդի անունով բացված ընթացիկ, խնայողական, ավանդային կամ քարտային հաշիվ.

1.16. **Սակագներ՝** Բանկի կողմից առաջարկվող ծառայությունների համար գանձվող վճարները սահմանող փաստաթուղթ՝ հաստատված Բանկի Վարչության կողմից, որը հրապարակվում է Կայքում.

1.17. **ԷԿԵՆԳ՝** Էլեկտրոնային կառավարման ենթակառուցվածքների ներդրման գրասենյակ.

1.18. **«Գործառնական օր» ծրագրային համակարգ՝** Բանկի հիմնական գործունեության իրականացման համար կիրառվող ավտոմատացված համակարգ, որը նախատեսված է միասնական հաշվառման, հաշվապահական հաշվառման, որոշակի բնույթի գործառնությունների իրականացման համար և/կամ, որը հնարավորություն է տալիս կատարել վճարումներ՝ նախապես վերահսկելով օգտագործողների իրավունքները, հաշիվների մնացորդները, մնացորդների սահմանաչափերը (լիմիտները).

1.19. **Կայք՝** Բանկի պաշտոնական կայքը. <https://www.unibank.am/>:

2. ԲԶՋԱՅԻՆ ՀԱՎԵԼՎԱԾՈՒՄ ԳՐԱՆՑՄԱՆ ԸՆԹԱՑԱԿԱՐԳ

Բանկի հաճախորդ հանդիսացող ֆիզիկական անձանց դեպքում.

2.1. Հավելվածն ակտիվացնելու նպատակով Բանկի հաճախորդը ներբեռնում է Հավելվածը, սեղմում **«Գրանցվել»** կոճակը, այնուհետև սեղմում **«Հանդիսանում եմ Բանկի հաճախորդ»** կոճակը, որից հետո նշում է, թե որ բանկային գործիքով պետք է կատարվի նույնականացումը (քարտ, վարկ կամ հաշվեհամար) և լրացնում համապատասխան դաշտը, մասնավորապես.

- 1) քարտի դեպքում՝ քարտի համարը,
- 2) վարկի դեպքում՝ վարկային կոդը,
- 3) հաշվի դեպքում՝ հաշվեհամարը:

2.2. Այնուհետև Հաճախորդը հավելվածում մուտքագրում է իր անձնագրի կամ ՀՀ նույնականացման քարտի, ՀԾՀ (սոցիալական քարտի) տվյալները (ՀԾՀ (սոցիալական քարտ) չունենալու դեպքում՝ համապատասխան տեղեկանքի տվյալները), բջջային հեռախոսահամարը, էլեկտրոնային փոստի հասցեն և տալիս անձնական տվյալների մշակման համաձայնություն:

2.3. Համակարգի կողմից կատարվում է մուտքագրված տվյալների ստուգում և ներքոհիշյալ հանգամանքներից որևէ մեկի առկայության դեպքում նույնականացումը մերժում է, որի արդյունքում Հաճախորդը Հավելվածում տեսնում է համապատասխան հաղորդագրություն.

1) Հաճախորդը հանդիսանում է հավելվածի օգտատեր,

2) մուտքագրված **չորս** տվյալներից որևէ մեկը Բանկի «Գործառնական օր» ծրագրային համակարգում միևնույն հաճախորդային կոդի տակ չէ կամ տեղի չի ունեցել **չորս** տվյալի պարտադիր համապատասխանելիություն,

3) Հաճախորդը մուտքագրել է անձնագիր կամ ՀՀ նույնականացման քարտ, որը Բանկի «Գործառնական օր» ծրագրային համակարգում անվավեր է կամ ունի ոչ գործող կարգավիճակ:

2.4. Ստուգումը բարեհաջող ավարտելուց հետո Հաճախորդի՝ Բանկի «Գործառնական օր» ծրագրային համակարգում առկա բջջային հեռախոսահամարին և էլեկտրոնային փոստի հասցեին հաստատման համար ուղարկվում են OTP կոդեր, որոնք անհրաժեշտ է մուտքագրել Հավելվածի համապատասխան դաշտերում:

2.5. Հաստատումներն իրականացնելուց հետո Հաճախորդը պետք է պատասխանի ներքոհիշյալ երկու հարցերին՝ ընտրելով **Այո** կամ **Ոչ** պատասխանները.

1) Արդյո՞ք հանդիսանում եք գործող կամ նախկին քաղաքական ազդեցություն ունեցող անձ կամ վերջինիս ընտանիքի անդամ,

2) Արդյո՞ք հանդիսանում եք ԱՄՆ քաղաքացի կամ հարկային ռեզիդենտ:

2.6. Հաճախորդը նաև պետք է՝

1) ընտրի ծանուցման եղանակը՝ էլեկտրոնային փոստով, առձեռն կամ փոստային կապի միջոցով:

2) մուտքագրի իր կողմից ընտրված Բանկային գաղտնաբառը՝ միայն անգլերեն տառերով և թվերով:

2.7. Հաճախորդի կողմից սույն կանոնների 2.5 կետում նշված հարցերին որևէ մեկին **Այո** պատասխանելու և «**Հաստատել**» կոճակը սեղմելու դեպքում, Հավելվածում արտացոլվում է սխալի հաղորդագրություն՝ «**Նույնականացումն անցնելու համար խնդրում ենք մոտենալ Բանկի ցանկացած մասնաճյուղ**»:

2.8. Հաճախորդի կողմից սույն կանոնների 2.5 կետում **Ոչ** պատասխանելու և Բանկային գաղտնաբառը ճիշտ ձևաչափով լրացնելու դեպքում Հաճախորդը հայտնվում է Հավելվածի հաջորդ էջում, որտեղ պահանջվում է հասանելիություն բջջային հեռախոսի տեսախցիկին՝ անձնագրի կամ ՀՀ նույնականացման քարտի երկու կողմերը լուսանկարելու համար, ապա տեղափոխվում Հավելվածի հաջորդ էջ, որտեղ Հաճախորդն ըստ Հավելվածի հրահանգների անցնում է բիոմետրիկ նույնականացում:

2.9. Բիոմետրիկ նույնականացումը կարող է չհաջողվել, եթե՝

1) Հաճախորդի լուսանկարած փաստաթուղթը վավեր չէ կամ ներառված չէ թույլատրելի երկրների ցանկում (կամ ներառված է, բայց տեսակը չի համապատասխանում),

2) Հաճախորդը դեմքի նույնականացման ժամանակ՝ liveness-ի փուլը չի կարողանում հաջող անցնել,

3) նույնականացման գործընթացի ընթացքում առաջանում են որոշակի տեխնիկական խնդիրներ՝ հարցումներ ուղարկելու կամ մշակելու հետ կապված:

2.10. Նույնականացումը համարվում է բարեհաջող ավարտված, եթե ըստ բիոմետրիկ նույնականացման համակարգի՝ իրական ժամանակում հաճախորդի լուսանկարված դեմքը և բիոմետրիայի ընթացքում լուսանկարված անձնագրում պատկերված դեմքը միևնույն անձինք են, ինչպես նաև առկա է անձնագրի/ՀՀ նույնականացման քարտի իրական լինելու ստուգում (ըստ բիոմետրիայի չափանիշների):

2.11. Ռեզիդենտ Հաճախորդների դեպքում՝

1) Եթե Հաճախորդը մուտքագրել է անձը հաստատող փաստաթուղթ և այդ նույն փաստաթղթի տիպով անցել է նույնականացումը, ապա հավելվածը համեմատում է Հաճախորդի մուտքագրված փաստաթղթի տվյալները բիոմետրիայի ժամանակ լուսանկարած փաստաթղթի տվյալների հետ: Անհամապատասխանության առկայության դեպքում համակարգն ուղղորդում է Հաճախորդին մոտենալ Բանկի ցանկացած մասնաճյուղ՝ նույնականացում անցնելու նպատակով:

2) Եթե Հաճախորդը մուտքագրել է փաստաթուղթ, սակայն բիոմետրիայի ժամանակ լուսանկարել է այլ փաստաթուղթ, ապա ըստ իր բիոմետրիայի փաստաթղթի մուտքագրած տվյալի համակարգը կատարում է հարցում ԷԿԵՆԳ: Ստացված տվյալները համեմատվում են «Գործառնական օր» ծրագրային համակարգում գտնված տվյալների և բիոմետրիայի ժամանակ լուսանկարած փաստաթղթի տվյալների հետ:

3) Եթե ԷԿԵՆԳ-ից ստացված տվյալներում կա անհամապատասխանություն կամ առկա է անձը հաստատող անվավեր փաստաթուղթ, Հավելվածն ուղղորդում է Հաճախորդին մոտենալ Բանկի ցանկացած մասնաճյուղ՝ նույնականացում անցնելու նպատակով:

4) ԷԿԵՆԳ-ից պատասխան չի ստացվել, ապա Հավելվածում արտացոլվում է սխալի հաղորդագրություն՝ «**Կապի խնդիր: Խնդրում ենք փորձել մի փոքր ուշ**»:

2.12. Սույն կանոնների 2.10 կետով սահմանված գործողությունների կատարման արդյունքում անհամապատասխանություններ չհայտնաբերելու դեպքում կատարվում է անձը հաստատող փաստաթղթի թարմացում/գրանցում «Գործառնական օր» ծրագրային համակարգում:

2.13. Նախքան գործընթացն ավարտելը և Հաճախորդին որպես հավելվածի օգտատեր գրանցելը, «Գործառնական օր» ծրագրային համակարգում կատարվում է ներքին «Սև ցուցակների» հետ Հաճախորդի տվյալների ստուգում:

2.14. Եթե առկա է համընկնում «Սև ցուցակների» հետ, ապա Հավելվածում արտացոլվում է հաղորդագրություն՝ **«Հարգելի հաճախորդ, առկա է տվյալների անհամապատասխանություն, խնդրում ենք մոտենալ Բանկ նույնականացում անցնելու համար:»**:

2.15. «Սև ցուցակների» հետ բարեհաջող ստուգում կատարելուց հետո, կատարվում է Հաճախորդի տվյալների գրանցում «Գործառնական օր» ծրագրային համակարգում:

2.16. Գրանցումը հաջող ավարտելու դեպքում Հավելվածում արտացոլվում է համապատասխան հաղորդագրություն:

2.17. Եթե առկա են տեխնիկաձրագրային կամ որևէ այլ խնդիրներ, ինչի արդյունքում չի հաջողվում ավարտել գրանցումը, Հավելվածում արտացոլվում է սխալի վերաբերյալ հաղորդագրություն՝ **«Նույնականացումն անցնելու համար խնդրում ենք մոտենալ Բանկի ցանկացած մասնաճյուղ:»**:

2.18. Հավելված առաջին անգամ մուտքի ժամանակ, երբ հաճախորդը մուտքագրում է նախապես իր էլեկտրոնային փոստի հասցեին ստացված օգտվողի Մուտքանունը և SMS հաղորդագրության միջոցով ստացված մեկանգամյա գաղտնաբառը, Հաճախորդի բջջային հեռախոսահամարին ինքնաշխատ եղանակով SMS հաղորդագրությամբ ուղարկվում է OTP կոդ, որի հաստատումից հետո բացվում է Գաղտնաբառը փոխելու պատուհանը:

2.19. Բացված պատուհանի առաջին դաշտում Հաճախորդը լրացնում է ստացված մեկանգամյա Գաղտնաբառը, իսկ հաջորդ երկու տողերում՝ իր կողմից ստեղծված նոր Գաղտնաբառը:

2.20. Գաղտնաբառը պետք է պարունակի առնվազն 8 նիշ, որոնցից առնվազն **մեկ** մեծատառ, **մեկ** փոքրատառ և **մեկ** թիվ:

2.21. Հաճախորդի կողմից նոր գաղտնաբառը մուտքագրելուց հետո նրա բջջային հեռախոսահամարին ինքնաշխատ եղանակով SMS հաղորդագրությամբ ուղարկվում է OTP կոդ՝ նոր Գաղտնաբառը հաստատելու համար:

2.22. Այնուհետև Հավելվածում բացվում է պատուհան, որտեղ Հաճախորդը մուտքագրում/հաստատում է Անցակոդ՝ Հավելված մուտք գործելու համար և իր ցանկությամբ ակտիվացնում է Face ID կամ մատնահետքը՝ կախված հեռախոսի մոդելից

2.23. Առաջին անգամ մուտքից հետո Հաճախորդը մուտք է գործում Հավելված Անցակոդով կամ մատնահետքով/Face ID-ով կախված այն հանգամանքից, թե Հաճախորդի կողմից ակտիվացվել է մատնահետքով կամ Face ID-ով Հավելված մուտք գործելը:

Բանկի հաճախորդ չհանդիսացող ֆիզիկական անձանց դեպքում.

2.24. Բանկի Հաճախորդ չհանդիսացող ֆիզիկական անձը կարող է գրանցվել Հավելվածում բիոմետրիկ նույնականացման միջոցով և նույնականացումը բարեհաջող ավարտելու դեպքում դառնալ Բանկի Հաճախորդ:

2.25. Անձը ներբեռնում է Հավելվածը, սեղմում **«Գրանցվել»** կոճակը, այնուհետև սեղմում **«Զեմ հանդիսանում եմ Բանկի հաճախորդ»** կոճակը, այնուհետև մուտքագրում է անձը հաստատող փաստաթղթի տվյալները, ՀԾՀ (սոցիալական քարտի) տվյալները (ՀԾՀ (սոցիալական քարտ) չունենալու դեպքում՝ համապատասխան տեղեկանքի տվյալները), բջջային հեռախոսահամարը, էլեկտրոնային փոստի հասցեն: Բնակության հասցեի և գրանցման հասցեի չհամընկնելու դեպքում լրացնում է համապատասխան հասցեն:

2.26. Անհրաժեշտ տվյալները մուտքագրելուց հետո Բանկի «Գործառնական օր» ծրագրային համակարգում ինքնաշխատ եղանակով կատարվում է հարցում՝ նշված տվյալների առկայությունը ստուգելու նպատակով:

2.27. «Գործառնական օր» ծրագրային համակարգում տվյալներ չգտնելու դեպքում իրականացվում է հեռախոսահամարի և էլեկտրոնային փոստի հասցեի հաստատում՝ SMS հաղորդագրության և էլեկտրոնային փոստի միջոցով ուղարկված OTP կոդերով:

2.28. «Գործառնական օր» ծրագրային համակարգում տվյալներ գտնելու դեպքում Հավելվածում արտացոլվում է սխալի հաղորդագրություն՝ **«Հարգելի հաճախորդ, առկա է տվյալների անհամապատասխանություն, խնդրում ենք մոտենալ Բանկ նույնականացում անցնելու համար»:**

2.29. Հաստատումներն իրականացնելուց հետո անձը պետք է պատասխանի ներքոհիշյալ երկու հարցերին՝ ընտրելով **Այո** կամ **Ոչ** պատասխանները.

1) Արդյո՞ք հանդիսանում եք գործող կամ նախկին քաղաքական ազդեցություն ունեցող անձ կամ վերջինիս ընտանիքի անդամ,

2) Արդյո՞ք հանդիսանում եք ԱՄՆ քաղաքացի կամ հարկային ռեզիդենտ:

2.30. Անձը նաև պետք է՝

3) ընտրի ծանուցման եղանակը՝ էլեկտրոնային փոստով, առձեռն կամ փոստային կապի միջոցով.

4) մուտքագրի Բանկային գաղտնաբառը՝ միայն անգլերեն տառերով և թվերով:

2.31. Անձի կողմից Կանոնների 2.29 կետում նշված հարցերին որևէ մեկին **Այո** պատասխանելու և **«Հաստատել»** կոճակը սեղմելու դեպքում, Հավելվածում արտացոլվում է սխալի հաղորդագրություն՝ **«Նույնականացումն անցնելու համար խնդրում ենք մոտենալ Բանկի ցանկացած մասնաճյուղ»:**

2.32. Սույն կանոնների 2.29 կետում նշված հարցերին **Այո** պատասխանելու և Բանկային գաղտնաբառը ճիշտ ձևաչափով լրացնելու դեպքում անձը հայտնվում է Հավելվածի հաջորդ էջում, որտեղ պահանջվում է հասանելիություն բջջային հեռախոսի տեսախցիկին՝ անձնագրի կամ ՀՀ նույնականացման քարտի երկու կողմերը լուսանկարելու համար, ապա տեղափոխվում Հավելվածի հաջորդ էջ, որտեղ անձն ըստ Հավելվածի հրահանգների անցնում է բիոմետրիկ նույնականացում:

2.33. Բիոմետրիկ նույնականացումը բարեհաջող ավարտելուց հետո Հավելվածի կողմից իրականացվում է հարցում դեպի ԷԿԵՆԳ և դրական պատասխանի դեպքում «Գործառնական օր» ծրագրային համակարգում ձևավորվում է նոր հաճախորդ:

2.34. Գործընթացը բարեհաջող ավարտելուց հետո ինքնաշխատ եղանակով Հաճախորդի էլեկտրոնային փոստի հասցեին ուղարկվում են Հաճախորդի Մուտքանունը և Բանկային ծառայությունների տրամադրման դիմում-պայմանագիր՝ Հաճախորդի լրացված տվյալներով, իսկ բջջային հեռախոսահամարին ուղարկվում է իր մեկանգամյա մուտքի գաղտնաբառը, որը Հաճախորդը փոխում է առաջին մուտքի ժամանակ:

2.35. Հավելված առաջին անգամ մուտքի ժամանակ իրականացվում են սույն կանոնների 2.20-2.25 կետերով սահմանված գործողությունները:

3. ՀԱՃԱԽՈՐԴԻ ԿՈՂՄԻՑ ՏՐՎՈՂ ՀԱՆՁՆԱՐԱՐԱԿԱՆՆԵՐ

3.1. Հաճախորդի բոլոր հանձնարարականները Բանկ պետք է ուղարկվեն համապատասխան լիազորություն ունեցող անձի կողմից:

3.2. Թվային միջավայրի միջոցով Բանկ ուղարկված Հաճախորդի ակնհայտորեն վավեր բոլոր հանձնարարականները Բանկի կողմից կդիտվեն որպես պատշաճ ուղարկված հանձնարարականներ:

3.3. Եթե Բանկն ունի հիմնավոր կասկածներ առ այն, որ Հաճախորդի հանձնարարականը չի տրվել համապատասխան լիազորություն ունեցող անձի կողմից, կամ Հաճախորդը թույլ է տվել Թվային միջավայրից օգտվելու անվտանգության կանոնների խախտում, ապա Բանկն իրավասու է չկատարել, կասեցնել կամ հետաձգել համապատասխան հանձնարարականի կատարումը՝ այդ մասին հնարավորին սեղմ ժամկետներում Հաճախորդին տեղյակ պահելով:

3.4. Հաճախորդը պատասխանատվություն է կրում ուղարկված հանձնարարականների իսկության և ամբողջականության համար և պետք է ապահովի, որ հանձնարարականն արտահայտի իր իրական, վերջնական նպատակը:

3.5. Բանկը պատասխանատվություն չի կրում Հաճախորդի հանձնարարականը չկատարելու համար, եթե այն ստացվել է այն ժամանակ և այնպիսի հանգամանքներում, որոնք անհնարին են դարձնում դրա կատարումը:

3.6. Բանկ ուղարկված Հաճախորդի հանձնարարականի ընթացքի մեջ գտնվելը դեռևս չի նշանակում, որ հանձնարարականը միանշանակ կատարվել է կամ կկատարվի: Հանձնարարականը համարվում է կատարված միայն այն պահից, երբ Հաճախորդը ստանում է համապատասխան հանձնարարականի կատարման վերաբերյալ Բանկի կողմից ուղարկված հաստատումը:

3.7. Բանկը պարտավորվում է հաճախորդի կողմից ստացված հանձնարարականների հիման վրա կատարել համապատասխան գործարքներ Հաճախորդի հաշիվներով՝ Բանկի գործառնական օրվա գրաֆիկին համապատասխան:

3.8. Թվային միջավայրում Հաճախորդի ներկայացրած հանձնարարականների/հայտերի ուսումնասիրման արդյունքների, ինչպես նաև Հաճախորդի այլ գործառնությունների մասին Բանկը կարող է տեղեկացնել էլեկտրոնային եղանակով, ներառյալ՝ Թվային միջավայրում առկա ինտերնետային էջերի կամ Բջջային հավելվածի համապատասխան մասում տեղեկություններ տեղադրելով, էլեկտրոնային փոստով, բջջային հեռախոսահամարին ուղարկված կարճ հաղորդագրությունների SMS), Բջջային հավելվածի կողմից ուղարկվող հաղորդագրությունների (Push Notifications) միջոցով և այլ եղանակներով: Թվային միջավայրում կատարված գործառնությունների մասին տվյալները պահպանվում են Բանկի սերվերներում և համարվում են ապացույց՝ վիճելի հարցերի կարգավորման համար:

4. ԿՈՂՄԵՐԻ ԻՐԱՎՈՒՆՔՆԵՐ ԵՎ ՊԱՐՏԱԿԱՆՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐ

4.1. Հաճախորդն իրավունք ունի՝

4.1.1. Դիմել Բանկին արգելափակելու իր մուտքը Թվային միջավայր.

4.1.2. Դիմել Բանկին ստանալու նոր Գաղտնաբառ գործող գաղտնաբառը մոռանալու կամ կորցնելու դեպքում,

4.1.3. Դիմել Բանկին Թվային միջավայրից օգտվելու ընթացքում առաջացած խնդիրների դեպքում՝ դրանք պարզաբանելու և/կամ շտկելու նպատակով:

4.2. Հաճախորդը պարտավոր է՝

4.2.1. Ապահովել ներկայացված հանձնարարականների համապատասխանությունը սույն կանոնների 3-րդ գլխով սահմանված պահանջներին:

4.2.2. Բանկին անհապաղ հայտնել համապատասխան լիազորություն չունեցող անձանց կողմից Թվային միջավայր մուտք գործելու կամ նման փորձի մասին և/կամ Թվային տիրույթում գործարք կատարելու կամ նման փորձի մասին,

4.2.3. Բանկին վճարել Թվային միջավայրի միջոցով մատուցվող ծառայությունների ու կատարվող գործարքների դիմաց՝ Սակագներով սահմանված չափով,

4.2.4. Հատուցել Բանկի բոլոր այն ծախսերը, կորուստներն ու վնասները, որոնք առաջացել են Հաճախորդի կողմից իր պայմանագրային պարտավորությունները չկատարելու կամ ոչ պատշաճ կատարելու, կամ Բանկի կողմից Թվային միջավայրում Հաճախորդից ստացված ցանկացած հանձնարարական կատարելու արդյունքում,

4.2.5. Ապահովել Թվային միջավայրում Մուտքանունի, Գաղտնաբառի և Անցակոդի գաղտնիությունը և ձեռնարկել միջոցներ դրանք երրորդ անձանց հասանելի չդարձնելու համար: Չարտոնված կրկնօրինակումից խուսափելու նպատակով չօգտագործել դրանք այլ՝ անվտանգություն չապահովող համակարգիչների վրա:

4.2.6. Այն դեպքերում, երբ նույն համակարգչով աշխատում են այլ անձինք, հետևել, որ չառաջանա Հավելվածի web էջը պատճենելու հնարավորություն:

4.2.7. Դադարեցնել Թվային միջավայրում Բանկի ծառայություններից օգտվելը և այդ մասին անհապաղ տեղեկացնել Բանկին, եթե կասկածներ են առաջացել Գաղտնաբառի հրապարակման կամ տրամադրման մասին, կամ տեղի է ունեցել գաղտնաբառի հրապարակում կամ տրամադրում,

ՈՒՇԱԴՐՈՒԹՅՈՒՆ. Հաճախորդի կողմից սույն կետով նախատեսված պարտավորության կատարումն ինքնին չի կարող դիտվել որպես Թվային միջավայրում չթույլատրված օգտագործման ռիսկի փոխանցում Բանկին:

4.2.8. Հաճախորդը պարտավոր է Բանկ ներկայացնել լիարժեք տվյալներ, որոնք անհրաժեշտ են իր հետ կապ հաստատելու համար: Հաճախորդը հայտարարում է, որ իր կողմից Բանկին **տրամադրված էլեկտրոնային փոստը և հեռախոսահամարը վերահսկվում են իր կողմից և դրանցով հնարավոր է արդյունավետորեն կապ հաստատել իր հետ:** Բանկը պատասխանատվություն չի կրում Հաճախորդի տրամադրած կապի միջոցներով տեղեկություններ ուղարկելու հետևանքով բանկային գաղտնիք կազմող տեղեկությունների բացահայտման համար:

4.3. **Բանկն իրավունք ունի՝**

4.3.1. Տեղի ունեցած տեխնիկական խափանումների և այլ խոչընդոտող հանգամանքների առկայության դեպքում անորոշ ժամկետով միակողմանիորեն դադարեցնել էլեկտրոնային փաստաթղթերի կամ այլ տեղեկատվության փոխանցումների իրականացումն՝ այդ մասին ծանուցելով Հաճախորդին:

ՈՒՇԱԴՐՈՒԹՅՈՒՆ. Սույն կետով նախատեսված դեպքերում Բանկը պատասխանատվություն չի կրում Հաճախորդին պատճառված վնասների համար:

4.3.2. Թվային տիրույթում առաջարկել Հաճախորդին նոր ծառայություններ,

4.3.3. Միակողմանիորեն փոփոխություններ և լրացումներ կատարել սույն կանոններում՝ ուժի մեջ մտնելուց 7 օր առաջ սահմանված կարգով Հաճախորդին ծանուցելով:

4.3.4. Փողերի լվացման և ահաբեկչության ֆինանսավորման կանխարգելման և ՀՀ օրենսդրությամբ նախատեսված անվտանգության այլ նկատառումներից ելնելով՝ չկատարել կամ կասեցնել Հաճախորդի կողմից Թվային միջավայրի միջոցով ներկայացված հանձնարարականների կատարումը՝

ա. որոնց վավերականությունը և/կամ օրինականությունն ակնհայտ չէ կամ կիրառել Թվային միջավայրից Հաճախորդի օգտագործման այլ սահմանափակումներ,

բ. եթե առկա են հիմնավոր կասկածներ, որ էլեկտրոնային փաստաթուղթը չի տրվել Հաճախորդի կողմից կամ Հաճախորդը չի պահպանել Թվային միջավայրի օգտագործման պայմաններով սահմանված անվտանգության կանոնները կամ ՀՀ օրենսդրությամբ սահմանված պահանջները կամ Բանկի ներքին իրավական ակտերի պահանջները:

4.3.5. Ցանկացած ժամանակ դադարեցնել Թվային միջավայրի միջոցով Հաճախորդի սպասարկումը և հանձնարարականների կատարումը՝

ա. եթե Հաճախորդը թույլ է տվել սույն կանոնների, ինչպես նաև Բանկի նկատմամբ ստանձնած այլ պարտավորությունների խախտում,

բ. եթե հիմքեր կան ենթադրելու, որ Թվային միջավայրն օգտագործվում է որևէ անօրինական նպատակով,

գ. տեղի է ունեցել Հաճախորդի օգտագործողի անվանման և Գաղտնաբառի չարտոնված բացահայտում,

դ. Բանկի հայեցողությամբ, առանց որևէ փոխհատուցման՝ Թվային միջավայրի աշխատանքի խափանման, ծրագրային թարմացումների կամ փոխարինումների, ինչպես նաև պլանային պահպանության աշխատանքների կատարման ժամանակ:

4.3.6. Սույն կանոններից բոլոր տեսակի ծանուցումները կատարել **Թվային** միջավայրի միջոցով կամ Բանկում գրանցված էլեկտրոնային փոստով, ինչն էլ կհամարվի Բանկի կողմից Հաճախորդին ուղարկված պատշաճ ծանուցում:

4.4. **Բանկը պարտավոր է՝**

4.4.1. Ձեռնարկել բոլոր անհրաժեշտ միջոցները Թվային միջավայրի անխափան աշխատանքն ապահովելու համար,

4.4.2. Սույն կանոնների պահպանմամբ Հաճախորդի կողմից Թվային միջավայրում գրանցման դեպքում վերջինիս ապահովել բանկային ծառայություններից օգտվելու հասանելիություն,

4.4.3. Կատարել սույն կանոնների պահպանմամբ Թվային միջավայրի միջոցով Հաճախորդից ստացված էլեկտրոնային թվային ստորագրությամբ ստորագրված հանձնարարականները:

5. **ՏԵԽՆԻԿԱԿԱՆ ԱՆՎՏԱՆԳՈՒԹՅԱՆ ԿԱՆՈՆՆԵՐ**

5.1. Հաճախորդը պարտավորվում է պահպանել անվտանգության կանոնները և կատարել անվտանգության հետ կապված Բանկի կողմից տրվող ցանկացած ողջամիտ հրահանգ:

5.2. Հաճախորդը պարտավորվում է Բանկին անհապաղ հայտնել համապատասխան լիազորություն չունեցող անձանց կողմից Թվային միջավայր մուտք գործելու կամ նման փորձի մասին և/կամ Թվային միջավայրի միջոցով գործարք կատարելու կամ նման փորձի մասին, ինչպես նաև չկատարել որևէ գործողություն, որը կարող է վտանգի ենթարկել Թվային միջավայրի անվտանգությունը:

5.3. Հաճախորդը Թվային միջավայր մուտք գործելու և դրանից օգտվելու Մուտքանունը, Գաղտնաբառը և մեկանգամյա ծածկագիրը կամ հեռախոսահամարին SMS հաղորդագրությամբ և էլեկտրոնային փոստի հասցեին ուղարկված հաստատման կոդերը չպետք է տրամադրի կամ հայտնի այլ անձանց, իսկ վերջիններիս կողմից նման պահանջ ստանալու դեպքում անհապաղ հայտնել Բանկին:

5.4. Խուսափել այնպիսի գաղտնաբառեր ստեղծելուց, որոնք այլոք կարող են հեշտությամբ կռահել (օրինակ՝ անձնական տվյալներ, թվերի պարզ համադրություն), չգրանցել Գաղտնաբառը և Անցակոդը որևէ համակարգչային ծրագրում, որը կարող է ինքնաշխատ եղանակով հիշողության մեջ պահել դրանք, համոզվել, որ Թվային միջավայր մուտք գործելիս ոչ ոք չի հետևում իրեն,

5.5. Թվային միջավայրում աշխատանքն ավարտելուց հետո դուրս գալ ծրագրից՝ սեղմելով «Ելք» կոճակը, և փակել բրաուզերը (օրինակ՝ Windows Internet Explorer կամ այլ), պարբերաբար փոփոխել գաղտնաբառերը,

5.6. Գաղտնաբառը և Անցակոդն ամբողջությամբ կամ մասնակիորեն այլ անձանց հայտնի դառնալու վերաբերյալ հիմնավոր կասկածներ ունենալու պարագայում, անմիջապես փոփոխել գաղտնաբառերը կամ ժամանակավորապես դադարեցնել Թվային միջավայրում գործառնությունների կատարումը՝ մինչև անհրաժեշտ պաշտպանիչ միջոցների ձեռնարկումը:

5.7. Հաճախորդը լիազորում և կարգադրում է Բանկին ձեռնարկել անհրաժեշտ բոլոր գործողությունները՝ ի շահ Հաճախորդի կամ ոչ էական բնույթ կրող (թվաբանական սխալների, տառասխալների և այլ վրիպակների ուղղում)՝ առանց Հաճախորդի լրացուցիչ համաձայնության կամ ստորագրության՝ կապված Հաճախորդի անձնական տվյալների հետ:

6. **ՊԱՏԱՍԽԱՆԱՏՎՈՒԹՅՈՒՆԸ**

6.1. Բանկը պատասխանատու չէ Հաճախորդի առջև որևէ կորուստի կամ վնասի համար, որն առաջացել է սույն կանոնների և/կամ Տեխնիկական անվտանգության կանոնների խախտմամբ

օգտվելու արդյունքում, անկախ նրանից, թե Բանկը տեղյակ է նման կորստի կամ վնասի հնարավորության ռիսկի մասին, թե՛ ոչ:

6.2. Բանկը պատասխանատու չէ Հաճախորդի առաջ որևէ կորուստի կամ վնասի համար, որն առաջացել է Բանկի կողմից, փողերի լվացման և ահաբեկչության ֆինանսավորման կանխարգելման և ՀՀ օրենսդրությամբ նախատեսված անվտանգության այլ նկատառումներից ելնելով, Հաճախորդի հանձնարարականները չկատարելու կամ դրանց կատարումը կասեցնելու կամ ԹՎային միջավայրի օգտագործման այլ սահմանափակումներ կիրառելու արդյունքում:

6.3. Բանկը պատասխանատու չէ Հաճախորդի առջև սույն կանոններով սահմանված անվտանգության և գաղտնիության կանոնների չպահպանմամբ կատարված գործարքների, Բանկին տրված և Բանկի կողմից կատարված հանձնարարականների կատարման հետևանքով Հաճախորդի կրած ցանկացած վնասի համար, կամ սխալ կամ ոչ պատշաճ ձևակերպված հանձնարարականների/հայտերի՝ Բանկի կողմից չկատարելու հետևանքով Հաճախորդի կրած ցանկացած վնասի համար:

6.4. Հաճախորդը պատասխանատու է Բանկի առաջ բոլոր այն ծախսերի, կորուստների ու վնասների համար, որոնք առաջացել են Հաճախորդի կողմից իր պայմանագրային պարտավորությունները չկատարելու կամ ոչ պատշաճ կատարելու, կամ Բանկի կողմից ԹՎային միջավայրի միջոցով Հաճախորդից ստացված ցանկացած հանձնարարական կատարելու արդյունքում:

7. ԱՅԼ ԴՐՈՒՅԹՆԵՐ

7.1. Սույն կանոնները հասանելի են Բանկի Կայքում և կարող են ժամանակ առ ժամանակ փոփոխվել Բանկի կողմից՝ իր սեփական հայեցողությամբ:

7.2. ԹՎային միջավայրում տեղեկատվություն փոխանակելը հավասարազոր է Բանկի տարածքում տեղեկատվության առձեռն փոխանակելուն:

7.3. Բանկը կարող է հրապարակել սույն կանոնների օտարալեզու թարգմանություններ: Թարգմանությունների և հայերեն լեզվով տարբերակների միջև տարընթերցման դեպքում գերակայում է հայերեն տարբերակը:

7.4. ԹՎային միջավայրը տրամադրվում է դրա հասանելիության պահին գործող պայմաններով, որը հնարավորություն է տալիս օգտվել փաստացի այդ պահին հասանելի գործառնություններից: Հաճախորդը տեղյակ է, որ կախված տեխնիկական հնարավորություններից, հաշիվների, ինչպես նաև այլ գործառնությունների վերաբերյալ որոշ տեղեկություններ կարող են ԹՎային միջավայրում արտացոլվել կամ թարմացվել հետագայում: Հաճախորդներին առաջարկվող ծառայությունների ցանկն ու առանձին հնարավորությունները կարող են սահմանափակվել կախված Հաճախորդի համակարգչի կամ այլ տեխնիկական միջոցների հնարավորություններից, կապի որակից, Բանկի կողմից իրականացվող տեխնիկական սպասարկման աշխատանքներից և այլ գործոններից:

7.5. Բանկը կարող է ավելացնել կամ պակասեցնել ԹՎային միջավայրում մատուցվող գործառնությունների շրջանակը, ինչպես նաև դադարեցնել կամ կասեցնել ԹՎային միջավայրի մատչելիությունը: