

Հաստատված է նոր խմբագրությամբ՝

«ԱՐՄՍՎԻՍԲԱՆԿ» ՓԲԸ Տնօրինության  
22.02.2018թ. թիվ 38-Լ որոշմամբ


Ուժի մեջ է՝ 22.02.2018թ.-ից

**«ԱՐՄՍՎԻՍԲԱՆԿ»**

**ՓԱԿ ԲԱԺՆԵՏԻՐԱԿԱՆ ԸՆԿԵՐՈՒԹՅՈՒՆ**

**ՀԵՌԱՀԱՐ ՀԱՄԱԿԱՐԳԵՐԻ ՄԻՋՈՑՈՎ ՀԱՃԱԽՈՐԴՆԵՐԻ  
ՍՊԱՍԱՐԿՄԱՆ ԵՎ ԱՇԽԱՏԱՆՔՆԵՐԻ ԿԱԶՄԱԿԵՐՊՄԱՆ**

**ԸՆԹԱՑԱԿԱՐԳ**


 <b>ԱՐՄՎԻՄԲԱՆԿ</b> ՓՐԱՅՎԻՑ & ԻՆՎԵՍՏԱՍՈՒՄ ԲԵՆԵՐԿ	<i><b>Հեռահար համակարգերի միջոցով հաճախորդների սպասարկման և աշխատանքների կազմակերպման ընթացակարգ</b></i>		
	Տարբերակ՝ 2.0	Կարգավիճակը՝ հաստատված	Ամսաթիվ՝ 22.02.2018թ.

## ***1. ԸՆԹԱՑԱԿԱՐԳ ԴՐՈՒՅԹՆԵՐ***

- 1.1 Սույն ընթացակարգով կանոնակարգվում է «ԱՐՄՎԻՄԲԱՆԿ» փակ բաժնետիրական ընկերությունում (այսուհետ՝ «Բանկ») «Բանկ-Հաճախորդ» և «Ինտերնետ-Բանկ» համակարգերի բանկային հաշիվների կառավարման էլեկտրոնային համակարգի միջոցով օգտագործողների ստեղծման, գաղտնաբառերի տրամադրման և փոխանցման գործընթացը, տարբեր ստորաբաժանումների միջև աշխատանքի բաշխվածությունը: Ինչպես նաև Հաճախորդների բանկային հաշիվների սպասարկման և վարման կարգը «Բանկ-Հաճախորդ» համակարգերի և «Ինտերնետ-Բանկ» համակարգի միջոցով (այսուհետ՝ «ԲՀ համակարգ» և «ԻԲ համակարգ»):
- 1.2 «ԲՀ համակարգ»-ը և «ԻԲ համակարգ»-ը ապահովում է էլեկտրոնային եղանակով Բանկի հաճախորդների հաշիվների կառավարումը: Բանկն իրականացնում է «ԲՀ համակարգ»-ի և «ԻԲ համակարգ»-ի միջոցով սպասարկում ֆիզիկական, իրավաբանական և իրավաբանական անձի կարգավիճակ չունեցող անձանց (այսուհետ՝ «Հաճախորդ») Բանկում բացված հաշիվներով, որոնք ցանկություն են հայտնել օգտվել այդ ծառայությունից:
- 1.3 Աշխատանքը, կապված «ԲՀ համակարգ»-ի և «ԻԲ համակարգ»-ի Հաճախորդի սպասարկման հետ, բաժանվում է հետևյալ փուլերի.
  - 1.3.1 Հաճախորդին համակարգի տրամադրման պայմանների ներկայացում և սպասարկման պայմանագրի կնքում:
  - 1.3.2 Հաճախորդին «ԲՀ համակարգ»-ի կամ «ԻԲ համակարգ»-ի համակարգի տրամադրում:
  - 1.3.3 Հաճախորդի բանկային հաշիվների սպասարկում և վարում «ԲՀ համակարգ»-ով և «ԻԲ համակարգ»-ով:

## ***2. ՀԻՄՆԱԿԱՆ ՀԱՍԿԱՑՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐ***


- 2.1. **Հաճախորդ՝** Բանկի հաշվետեր հանդիսացող հաճախորդ և/կամ հաճախորդի կողմից լիազորված անձ,
- 2.2. **Մուտքագրող՝** Համադրման բաժնի աշխատակից, ով ընդունում է հեռահար համակարգի դիմում հաճախորդից:
- 2.3. **«Գործառնական օր» 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):
- 2.4. **Հաստատող 1՝** Գործառնական բաժնի աշխատակից, որը պատասխանատու է «Գործառնական օր» ծրագրում Հաճախորդի կողմից կատարված գործառնությունների նախնական հաստատման համար,

 <b>ԱՐՄԱՎԻՍԲԱՆԿ</b> ՓՐԱՅՎԻՑ & ԻՆՎԵՍՏԱՍԵՆՍԻ ԲԵՆԵՐԱԳ	<b>Հեռահար համակարգերի միջոցով հաճախորդների սպասարկման և աշխատանքների կազմակերպման ընթացակարգ</b>		
	Տարբերակ՝ 2.0	Կարգավիճակը՝ հաստատված	Ամսաթիվ՝ 22.02.2018թ.

- 2.5. **Հաստատող 2՝** Գործառնական բաժնի աշխատակից, որը պատասխանատու է «Գործառնական օր» ծրագրում Հաճախորդի կողմից կատարված գործառնությունների վերջնական հաստատման համար,
- 2.6. **Կասկածելի անձանց միասնական ռեեստր՝** Բանկում կազմված միասնական շտեմարան, որը ներառում է փողերի լվացման և ահաբեկչության հետ կապված անձանց/կազմակերպությունների անվանումները,
- 2.7. **Գործառնական բաժին՝** Հաճախորդների սպասարկման համար պատասխանատու ստորաբաժանման ենթակառուցվածքային ստորաբաժանում,
- 2.8. **Համադրման Բաժին՝** հաճախորդների հաշիվների բացման և վարման համար պատասխանատու ստորաբաժանման ենթակառուցվածքային ստորաբաժանում
- 2.9. **ՏՏԴ՝** «ԲՀ համակարգ»-ի և «ԻԲ համակարգ»-ի տեխնիկական սպասարկումն իրականացնող Բանկի ստորաբաժանում,
- 2.10. «ԲՀ համակարգ» կամ «ԻԲ համակարգ»՝ Բանկի կողմից հաստատված Հաճախորդների բանկային հաշիվների սպասարկման և վարման ծրագրային փաթեթներ, օժտված անվտանգության համակարգերով, որոնք հնարավորություն են տալիս սպասարկել և վարել Հաճախորդների բանկային հաշիվները էլեկտրոնային կապի միջոցներով:
- 2.11. **Գաղտնաբառ՝** տեղեկատվություն, որը հայտնի է միայն սեփականատիրոջը և օգտագործվում է համակարգ մուտք գործելու համար:
- 2.12. **Digipass, Token (ուսև Mobile token)՝** Ինտերնետ-Բանկ համակարգում օգտագործողների գործողությունների անվտանգության բարձր մակարդակն ապահովող թվային սարքեր:
- 2.13. **SMS՝** (short message service) կարճ հաղորդագրությունների ծառայություն:

### **3. ՀԵՌԱՀԱՐ ՀԱՄԱԿԱՐԳԻ ԱՇԽԱՏԱՆՔԻ ՄԱՍՆԱԿԻՑՆԵՐԸ ԵՎ ՆՐԱՆՑ ՊԱՐՏԱԿԱՆՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐԸ**


- 3.1. Բանկի տեղեկատվական տեխնոլոգիաների գործառնությունների համար պատասխանատու ստորաբաժանումը (այսուհետ՝ «ՏՏԴ») պատասխանատու է հետևյալ աշխատանքների պատշաճ իրականացման համար՝
  - ա) օգտագործողների գրանցում,
  - բ) օգտագործողների կասեցում,
  - գ) օգտագործողների ապաարգելափակում,
  - դ) օգտագործողների պարամետրերի փոփոխում,
  - ե) համակարգի նոր տարբերակի տեղադրում,
  - զ) Բանկ-Հաճախորդ և Ինտերնետ-Բանկ համակարգի տվյալների բազաների աշխատունակության ապահովում:
- 3.2. Բանկի հաճախորդների սպասարկման գործառնությունների համար պատասխանատու ստորաբաժանումը (այսուհետ՝ «ՀՄԴ») պատասխանատու է հետևյալ աշխատանքների պատշաճ իրականացման համար՝
  - ա) հեռահար համակարգի միացում և անջատում,
  - բ) հեռահար համակարգի հետ կապված խնդիր ունեցող հաճախորդի Բանկ զանգահարելու դեպքում զանգի ընդունում,

 <p><b>ԱՐՄԱՎԻՍԲԱՆԿ</b> ՓՐԱՅՎԻՑ &amp; ԻՆՎԵՍՏԱՍՈՒՄ ԲԵՆԵՐԿ</p>	<p><b>Հեռահար համակարգերի միջոցով հաճախորդների սպասարկման և աշխատանքների կազմակերպման ընթացակարգ</b></p>		
	Տարբերակ՝ 2.0	Կարգավիճակը՝ հաստատված	Ամսաթիվ՝ 22.02.2018թ.


- զ) հաճախորդի նույնականացում (identification),
- ը) նույնականացում անցած հաճախորդի խնդիրը ինքնուրույն լուծել չկարողանալու դեպքում, ՏՏԴ համապատասխան ադմինիստրատորին հեռախոսազանգի փոխանցում,
- ե) հեռահար համակարգի օգտագործողի գրանցման և կասեցման դիմումի ընդունում:

**4. ՀԱՃԱԽՈՐԴԻՆ ՀԵՌԱՀԱՐ ՀԱՄԱԿԱՐԳԻ ՏՐԱՄԱՊՐՄԱՆ ՊԱՅՄԱՆՆԵՐԻ ԼԵՐԿԱՅԱՅՈՒՄԸ ԵՎ ՄՊԱՍԱՐԿՄԱՆ ՊԱՅՄԱՆԱԳՐԻ ԿՆՔՈՒՄԸ**

- 4.1. Հաճախորդին հեռահար համակարգերի և վերջիններիս տրամադրման պայմանների ներկայացումը և նրա հետ գործնական հարաբերությունների հաստատումը կարող է իրականացվել ինչպես Հաճախորդի, այնպես էլ Բանկի նախաձեռնությամբ
- 4.2. Հաճախորդին հեռահար համակարգերի վերաբերյալ անհրաժեշտ տեղեկությունների տրամադրումը և պայմաններին ծանոթացումն իրականացվում է Գործառնական և/կամ Համադրման բաժինների աշխատակիցների կողմից: Հաճախորդին հեռահար համակարգերի վերաբերյալ պայմանների ներկայացումը և տեղեկությունների տրամադրումը կարող է իրականացվել հետևյալ միջոցներով.
  - 4.2.1 Անհատական հանդիպումներ Բանկում կամ Հաճախորդի մոտ:
  - 4.2.2 Հեռախոսով, ֆաքսով կամ փոստով:
  - 4.2.3 Բանկի ինտերնետային կայքի, էլեկտրոնային փոստի (e-mail) միջոցով:
- 4.3. Բանկ-Հաճախորդ կամ Ինտերնետ-Բանկ համակարգի տրամադրման պայմանագրի կնքումը կատարվում է Օֆերտայի և Ակցեպտի ձևով, Հաճախորդի կողմից համապատասխան համակարգի տրամադրման դիմումը ստորագրելով (Հավելված 1) Բանկի օֆերտան ընդունելու եղանակով: Դիմումը ստորագրելով Հաճախորդը հաստատում է իր կողմից «Հաճախորդների բանկային հաշիվների վարման, այլ ծառայությունների մատուցման հիմնական պայմաններ»-ն ընդունելու փաստը, որով կարգավորվում են երկկողմ հարաբերությունները հեռահար համակարգի սպասարկման ընթացքում:
- 4.4. Բանկը Հաճախորդի ցանկության դեպքում տրամադրում է ԻԲ համակարգի դիտման իրավասություն անվճար: Այս դեպքում Մուտքագրողը Հաճախորդին ձևավորում և տրամադրում է մուտքագրողին գաղտնաբառը՝ պահանջելով Հաճախորդից փոխել այն առաջին անգամ համակարգ մուտք լինելու ժամանակ (Հավելված 3)
- 4.5. Եթե Հաճախորդը ցանկություն է հայտնում ԻԲ համակարգի միջոցով կատարել գործարքներ, ապա Հաճախորդին պարտադիր տրամադրվում Digipass սարքը կամ Mobaile Token:
- 4.6. Հաճախորդի կողմից հեռահար համակարգից օգտվելու ցանկություն հայտնելու դեպքում տեղյակ է պահվում Մուտքագրողին: Մուտքագրողը առաջարկում է Հաճախորդին լրացնել հեռահար համակարգի տրամադրման համապատասխան դիմումը: Դիմումը կարող է լրացվել նաև Գործառնական և/կամ Համադրման բաժինների աշխատակիցների կողմից: Այդ դեպքում լրացված դիմումը տրամադրվում է Մուտքագրողին:
- 4.7. Հաճախորդի կողմից պատշաճ ձևով լրացված դիմումի մեջ Մուտքագրողը ստուգում է՝
  - ա) դիմումը ստորագրողի լիազորությունները,
  - բ) դիմումի լրացման ամբողջականությունը,
  - գ) Հաճախորդի հաշվի կարգավիճակը:

 <b>ԱՐՄԱՎԻՍԲԱՆԿ</b> ԳՐԱՅՎԻՑ & ԻՆՎԵՍՏԱՍՈՒՄ ԲԵՆԵՐԿ	<b>Հեռահար համակարգերի միջոցով հաճախորդների սպասարկման և աշխատանքների կազմակերպման ընթացակարգ</b>		
	Տարբերակ՝ 2.0	Կարգավիճակը՝ հաստատված	Ամսաթիվ՝ 22.02.2018թ.

- 4.8 4.7 կետի պայմանների բավարարման դեպքում Մուտքագրողը «Հելփ Դեսք» (HELP DESK) ծրագրի միջոցով մուտքագրում է դիմումի տվյալները՝ ՏՏԴ-ին տրամադրելով դիմումի էլեկտրոնային տարբերակը: Դիմումի թղթային բնօրինակը կարվում է օրվա գործում, իսկ պատճեն պահպանվում է Հաճախորդի թղթապանակում:
- 4.9 ՏՏԴ համապատասխան աշխատակիցը, ստանալով դիմումը՝ Հաճախորդի և օգտագործողների իրավասությունները գրանցում է համապատասխան հեռահար համակարգում:
- 4.10 Այն դեպքում, երբ Ինտերնետ-Բանկ համակարգը նախատեսում է գաղտնագրությամբ կողեր ձևավորող հատուկ սարքի (այսուհետ՝ «Հատուկ սարք») օգտագործում, ապա ՏՏԴ աշխատակիցը, Մուտքագրողից «Հելփ Դեսք» (HELP DESK) ծրագրի միջոցով ստանալով դիմումի էլեկտրոնային տարբերակը և համապատասխան սարքի համարը, գրանցում է Ինտերնետ-Բանկ համակարգում նաև Հատուկ սարք(եր)ը՝ Հաճախորդի համապատասխան դրույթում նրա կարգավիճակը դարձնելով՝ «Գրանցված»:
- 4.11 Հաճախորդին կարող է տրամադրվել հաճախորդի համար ընդունելի օգտագործողի անուն և գաղտնաբառ:
- 4.12 Հատուկ սարքը գրանցելուց հետո Մուտքագրողը այն տրամադրում է Հաճախորդի համապատասխան օգտագործողին՝ ստացականի (Հավելված 2) հետ մեկտեղ: Տրամադրումը կարող է իրականացվել՝  
 ա) Բանկի տարածքում՝ առձեռն,  
 բ) պատվիրված նամակով:
- 4.13 Մուտքագրողից ստանալով Հաճախորդի կողմից ստորագրված ստացականը (պատվիրված նամակով, ֆաքսով կամ էլեկտրոնային հաղորդագրության միջոցով)՝ ՏՏԴ համապատասխան աշխատակիցը օգտագործողի համապատասխան հասցեին ուղարկում կամ փակ ծրարով հանձնում է՝ մուտքագրողին գաղտնաբառը՝ պահանջելով Հաճախորդից փոխել այն առաջին անգամ համակարգ մուտք լինելու ժամանակ (Հավելված 3) և Հաճախորդի համապատասխան դրույթում նրա կարգավիճակը դարձնում է «Օգտագործող»: Ստացականի բնօրինակը պահպանվում է ՀԲ-ում առանձին թղթապանակում, իսկ պատճեն Հաճախորդի թղթապանակում: Եթե Ինտերնետ-Բանկ համակարգը չի նախատեսում Հատուկ սարքի օգտագործում, ապա ՏՏԴ աշխատակիցը և Մուտքագրողը 4.13. և 4.14. կետերով նախատեսված գործողությունները չեն իրականացնում: Եվ Հաճախորդին տրամադրում է Ինտերնետ-Բանկ Համակարգի գաղտնաբառը փակ ծրարով՝ պահանջելով հաճախորդից փոխել այն առաջին անգամ մուտք լինելու ժամանակ (Հավելված 3):
- 4.14 Այն դեպքում երբ հաճախորդին տրամադրվում է Mobile token, ապա գործընթացը իրականացվում է 4.10 կետում նկարագրվածին համապատասխան: Եթե հաճախորդը ցանկություն է հայտնում էլեկտրոնային եղանակով ստանալ QR կոդը, ապա այն ծածկագրվում է արխիվավորման ծրագրով(զիփ ֆայլով) և ուղարկվում է հաճախորդին, որից հետո հաճախորդին ուղարկվում է զիփ ֆայլի գաղտաբառի SMS հաղորդագրությամբ:
- 4.15 Համադրման բաժնի աշխատակիցը յուրաքանչյուր ամիսը մեկ անգամ իրականացնում է հեռահար համակարգի ծառայության մատուցման գծով հաճախորդների չմարած պարտավորությունների մոնիտորինգ և արդյունքներն ամփոփ տեսքով ներկայացնում ՀՄԴ և Համադրման բաժնի ղեկավարներին:
- 4.16 Այն դեպքերում, երբ հեռահար համակարգի տրամադրման պայմանագրի գործողության ընթացքում սույն ծառայության գծով Հաճախորդի կողմից առկա են չմարված պարտավոր-


 <b>ԱՐՄԱՎԻՍԲԱՆԿ</b> ՓՐԱՅՎԻԹ & ԻՆՎԵՍՏԱՍՈՒԹՅԱՆ ԲԵՆԵԲԻՆԳ	<b>Հեռահար համակարգերի միջոցով հաճախորդների սպասարկման և աշխատանքների կազմակերպման ընթացակարգ</b>		
	Տարբերակ՝ 2.0	Կարգավիճակը՝ հաստատված	Ամսաթիվ՝ 22.02.2018թ.

րություններ երկու և ավելի ամսվա կտրվածքով, Համադրման բաժնի ղեկավարը էլեկտրոնային նամակով այդ փաստի մասին տեղեկացնում է ՀՄԴ և ՏՏԴ ղեկավարներին՝ անհրաժեշտության դեպքում նշելով այն Հաճախորդներին, որոնց գծով հեռահար համակարգի ծառայության տրամադրումը պետք է կասեցնել:

- 4.17 Համակարգի ադմինիստրատորը, սույն ընթացակարգի 3.12. կետով նշված տեղեկացումը և ՀՄԴ ղեկավարի համաձայնությունը ստանալուց հետո, իրականացնում է անհրաժեշտ քայլեր Հաճախորդին հեռահար համակարգի ծառայության տրամադրումը կասեցնելու ուղղությամբ:
- 4.18 Համադրման բաժնի աշխատակիցը հեռախոսով կամ էլեկտրոնային նամակով տեղեկացնում է Հաճախորդին հեռահար համակարգի ծառայության կասեցման և չնարված պարտավորությունների վերաբերյալ:
- 4.19 Հաճախորդի կողմից կուտակված պարտավորությունները մարելուց հետո, վերջինիս կողմից ներկայացված դիմումի (գրավոր կամ բանավոր)\_համաձայն կարող է վերաակտիվացվել հեռահար համակարգի ծառայության տրամադրումը սույն ընթացակարգով սահմանված կարգով:

**5. ԻՆՏԵՐՆԵՏ-ԲԱՆԿ ՀԱՍՏԱԿԱՐԳԻ ՄԻՋՈՑՈՎ ՕԳՏԱԳՈՐԾՈՂՆԵՐԻ ՀԵՏ ԿԱՊՎԱԾ ԳՈՐԾՈՂՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐԻ ԻՐԱԿԱՆԱՑՈՒՄ**

- 5.1 Նոր օգտագործողի գրանցում Ինտերնետ-Բանկ համակարգում՝
  - ա) Համադրման բաժնի (ՀԲ) պատասխանատու կատարողը գրանցում է համապատասխան հաճախորդին Ինտերնետ-Բանկ համակարգում և Բանկում ներքին ակտերով սահմանված եղանակով ՏՏԴ-ի համապատասխան ադմինիստրատորին ուղարկում է «ԻնտերնետԲանկ» օգտագործողի գրանցման էլեկտրոնային դիմում հայտը, որին կցում են օգտագործողի տվյալները և հաճախորդի կողմից Digipass սարքի կամ Mobile Token հավելվածի ստացման փաստաթուղթը՝ եթե այդպիսին առկա է:
  - բ) ՏՏ դեպարտամենտի պատասխանատու ադմինիստրատորը ստացված հայտի հիման վրա «ԻնտերնետԲանկ» համակարգում ստեղծում է նոր օգտագործող, նշանակում է հաճախորդի կողմից նախընտրելի օգտագործողի անունը և գաղտնաբառը և կցում է Digipass սարքի կամ Mobile Token հավելվածի նույնականացման համարը::
  - գ) ՏԱՊ-ը հաստատում է նոր օգտագործողի մուտքանունը և միանգամյա օգտագործման գաղտնաբառը:
- 5.2 Բանկի կողմից Ինտերնետ-Բանկ համակարգում օգտագործողի արգելափակում՝
  - ա) ՀՄԴ պատասխանատու կատարողը Բանկում ներքին ակտերով սահմանված եղանակով ՏՏԴ համապատասխան ադմինիստրատորին ուղղարկում է «ԻնտերնետԲանկ» համակարգի օգտագործողի արգելափակման դիմում-հայտը, որին կցում է օգտագործողի անհրաժեշտ տվյալները, կամ ինքնուրույն կատարում արգելափակման գործողությունը:
  - բ) ՏՏԴ ադմինիստրատորը ստացված տվյալների հիման վրա արգելափակում է հայտում նշված օգտագործողին:

 <p><b>ԱՐՄԱՎԻՍԲԱՆԿ</b> ՓՐԱՅՎԻՑ &amp; ԻՆՎԵՍՏԱՍԱՐԿՈՒԹՅԱՆ ԲԵՆԵՐԿ</p>	<p><i><b>Հեռահար համակարգերի միջոցով հաճախորդների սպասարկման և աշխատանքների կազմակերպման ընթացակարգ</b></i></p>		
	Տարբերակ՝ 2.0	Կարգավիճակը՝ հաստատված	Ամսաթիվ՝ 22.02.2018թ.

- 5.3 Օգտագործողի գաղտնաբառի փոփոխում՝
- 5.3.1 «ԻնտերնետԲանկ» համակարգի օգտագործողը ինքնուրույն ապասարգելափակել կամ գաղտնաբառը փոփոխել չկարողանալու և Բանկ զանգահարելու դեպքում՝ ՀԲ աշխատակիցը իրականացնում է հաճախորդի նույնականացում, այնուհետև հեռախոսով փորձում է ապասարգելափակում հաճախորդի օգտագործողին: Այն դեպքում երբ ՀԲ աշխատակցին չի հաջողվում ապասարգելափակել հաճախորդին, ապա ապասարգելափակման հայտ է ուղարկում ՏՏԴ-ի համապատասխան ադմինիստրատորին՝ Բանկի ներքին ակտերով սահմանված եղանակով՝ հայտին կցելով անհարժեշտ տվյալները:
- 5.3.2 Օգտագործողի ապասարգելափակման համար ՏՏԴ-ի ադմինիստրատորը ստացված հայտի տվյալների հիման վրա կատարում է օգտագործողի ապասարգելափակում:
- 5.3.3 Օգտագործողի գաղտնաբառը փոփոխելու համար ՏՏԴ-ի ադմինիստրատորը համակարգում ստեղծում է միանգամյա օգտագործման գաղտնաբառը և փակ ծրարով փոխանցում է ՀԲ-ի աշխատակցին կամ եթե Հաճախորդը ունի Digipass սարքի կամ Mobile Token սարք, ապա ՏՏԴ համապատասխան աշխատակիցը համապատասխան էլեկտրոնային հասցեյին ուղարկում է գաղտնաբառը:
- 5.3.4 ՏԱՊ-ը հաստատում է այդ փոփոխությունները:


**6. ԲԱՆԿ-ՀԱՃԱԽՈՐԴ ՀԱՄԱԿԱՐԳԻ ՄԻՋՈՑՈՎ ՕԳՏԱԳՈՐԾՈՂՆԵՐԻ ՀԵՏ ԿԱՊԿԱՍ ԳՈՐԾՈՂՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐԻ ԻՐԱԿԱՆԱՅՈՒՄ**

- 6.1. Այն դեպքում երբ Հաճախորդը ցանկություն է հայտնում օգտվել Բանկ-Հաճախորդ համակարգից, ապա համադրման աշխատակիցը հաճախորդի հետ համատեղ լրացնելում է համապատասխան դիմում-հայտը (հավելված 1) և Բանկում ընդունված էլեկտրոնային համակարգով լրացված և ստորագրված դիմումը ուղարկում է ՏՏԴ համապատասխան աշխատակցին:
- 6.2. Ստանալով դիմումը ՏՏԴ աշխատակիցը կապ է հաստատում հաճախորդի հետ և իրականացնում է համապատասխան գործողություններ համակարգի ապահովման համար:

**7. ՀԱՃԱԽՈՐԴԻ ՀԱՆՁՆԱՐԱՐԱԿԱՆՆԵՐԻ ՄՊԱՍԱՐԿՈՒՄԸ**


- 7.1. ԲՀ համակարգի միջոցով Հաճախորդը կարող է.
- 7.1.1. Դիտել իր հաշվին(ներին) տվյալ պահին առկա մնացորդները,
  - 7.1.2. Դիտել Բանկում տվյալ պահին գործող արժույթային փոխարժեքները,
  - 7.1.3. Ձևավորել/ներկայացնել Բանկ վճարային հանձնարարականներ՝ ՀՀ դրամով և արտարժույթով՝ կադապարների պահպանման հնարավորությամբ,
  - 7.1.4. Ձևավորել/ներկայացնել Բանկ արժույթի փոխարկման հայտ,
  - 7.1.5. Ստանալ տարբեր տեսակի հաշվետվություններ՝ հաշվի շարժի, մնացորդի և համակարգ ներմուծված/հեռացված հանձնարարականների վերաբերյալ,
  - 7.1.6. Փոխանակել էլեկտրոնային հաղորդագրություններ Բանկի հետ,
  - 7.1.7. Բանկին ուղարկել կանխիկացման հայտեր,



 <b>ԱՐՄԱՎԻՍԲԱՆԿ</b> ՓՐԱՅՎԻԹ & ԻՆՎԵՍՏԱՍՈՒԹ ԲԵՆԵՐԱԳ	<b>Հեռահար համակարգերի միջոցով հաճախորդների սպասարկման և աշխատանքների կազմակերպման ընթացակարգ</b>		
	Տարբերակ՝ 2.0	Կարգավիճակը՝ հաստատված	Ամսաթիվ՝ 22.02.2018թ.

- 7.1.8. Կատարել ժամկետային ավանդի համալրումներ,
- 7.1.9. Ձևավորել/ներկայացնել Բանկ վարկի մարման հանձարարականներ, դիտել վարկի մարման գրաֆիկը,
- 7.1.10. Կատարել համակարգով նախատեսված այլ գործողություններ:
- 7.2. Հաճախորդը հեռահար համակարգից օգտվելիս իր աշխատանքային գործընթացում առաջնորդվում է իրեն տրամադրված օգտագործողի ձեռնարկում նշված կանոններով:
- 7.3. Համակարգի «Փաստաթղթեր» ենթաբաժնի գործիքներից օգտվելիս Հաճախորդը կատարում է հանձնարարականների մուտքագրում, ապա ստորագրում և ուղարկում Բանկ: Հաճախորդի օգտագործողների ցանկը և իրավասությունները նախապես հաստատվում է Հաճախորդի և Բանկի միջև հեռահար համակարգի պայմանագրի կնքման ժամանակ:
- 7.4. Հաճախորդի կողմից գործարքների հաստատման քայլերն արտացոլվում են նաև «Գործառնական օր» ծրագրի «Հաճախորդ-Բանկ» կամ «Ինտերնետ-Բանկ» պատուհանի համապատասխան ենթաբաժիններում, որտեղից Գործառնական բաժնի համապատասխան աշխատակիցները հետևում են հանձնարարականների ներկայացման գործընթացին:
- 7.5. Հաճախորդի հանձնարարականների առաջին և/կամ երկրորդ հաստատումից հետո (հաստատման փուլն ավարտվելուց հետո) Հախախորդը տվյալ հանձարարականը պետք է ստորագրի և ուղարկի Բանկ, որից հետո «Գործառնական օր» ծրագրի հեռահար համակարգերի սպասարկման համար նախատեսված համապատասխան բաժնի «Մշակման ենթակա հաղորդագրություններ» պատուհանում հայտնվում է Հաճախորդի մուտքագրված հանձնարարականը՝ համապատասխան հաղորդագրության տեսքով:
- 7.6. Ըստ Հաճախորդի ներկայացված հանձնարարականի տեսակի (փոխարկում, փոխանցում և այլն)՝ Հաստատող 1-ը և 2-ն իրենց գործողություններն իրականացնում են համաձայն հեռահար համակարգի օգտագործողի ձեռնարկի և Բանկում գործող տվյալ գործառնությունները կանոնակարգող հետևյալ և այլ ներքին ակտերի՝
- ա) «Հաճախորդների դրամային փոխանցումների իրականացման ընթացակարգ»-ի,
  - բ) «Հաճախորդների արտարժույթային փոխանցումների իրականացման ընթացակարգ»-ի,
  - գ) «Հաճախորդների հետ արտարժույթային փոխարկումների և ածանցյալ գործառնությունների իրականացման ընթացակարգ»-ի,
  - դ) «Հաճախորդների հետ ավանդային պայմանագրերի կնքման ընթացակարգ»-ի:
- 7.7. Հաստատող 1-ը՝ տեսնելով հաղորդագրությունը համապատասխան պատուհանում, ընտրում է այն և ստուգում տվյալ գործարքին համապատասխան վավերապայմանների առկայությունը: Եթե ներկայացված հանձնարարականը կապված է փոխանցման հետ, ապա ստուգում է շահառուի տվյալները՝ օգտվելով «Կասկածելի անձանց միասնական ռեեստր»-ից:
- 7.8. «Կասկածելի անձանց միասնական ռեեստր»-ում շահառուի տվյալները հայտնաբերելիս Հաստատող 1-ը այդ մասին հայտնում է Գործառնական բաժնի ղեկավարին՝ համաձայն Բանկում գործող ներքին ակտերի պահանջների:
- 7.9. Ներկայացված հանձնարարականների վավերապայմանների՝ Բանկի ներքին ակտերով սահմանված պահանջներին համապատասխանելիության դեպքում Հաստատող 1-ը հաստատում (մշակում) է գործարքը: Հակառակ դեպքում Հաստատող 1-ը մերժում է



 <b>ԱՐՄԱՎԻՍԲԱՆԿ</b> ՓՐԱՅՎԻԹ & ԻՆՎԵՍՏԱՍՈՒԹ ԲԵՆԵՐԿ	<b>Հեռահար համակարգերի միջոցով հաճախորդների սպասարկման և աշխատանքների կազմակերպման ընթացակարգ</b>		
	Տարբերակ՝ 2.0	Կարգավիճակը՝ հաստատված	Ամսաթիվ՝ 22.02.2018թ.

գործարքը՝ բացատրության մեջ նշելով պատճառը, որից հետո գործարքը կասեցնելու մասին բանավոր տեղյակ է պահում Հաճախորդին:

7.9.1. Եթե ներկայացված հանձնարարականները ՀՀ դրամով վճարման հանձնարարականներ են և/կամ Բանկի տվյալ պահին գործող փոխարժեքներով իրականացված փոխարկային հանձնարարականներ, որոնք չեն անցնում հաստատման լրացուցիչ փուլեր և իրականացվում են ստանդարտ պայմաններով, ապա Հաստատող 1-ի գործողություններից հետո դրանք անցնում են վերջնական հաստատման Հաստատող 2-ի կողմից համաձայն սույն ընթացակարգի դրույթների: Սույն կետում նշված հանձնարարականների օրինակները չեն տպվում և չեն կարվում տվյալ օրվա գործերի մեջ:


7.9.2. Եթե ներկայացված հանձնարարականները արտարժույթային վճարման հանձնարարականներ են և/կամ Բանկի կողմից տվյալ գործարքի համար հատուկ սահմանված փոխարժեքով իրականացվող փոխարկային գործարքներ են, և/կամ ներկայացված հանձնարարականները անցնում են հաստատման լրացուցիչ փուլեր և իրականացվում են ոչ ստանդարտ պայմաններով, ապա Հաստատող 1-ը տպում է դրանք, ապա ստորագրում ձևակերպումների օրդերները և փոխանցում Հաստատող 2-ին :

7.10. Հաստատող 2-ը մեկ անգամ ևս ստուգում է շահառուի տվյալները «Կասկածելի անձանց միասնական ռեեստր»-ում և տվյալ հանձնարարականին հատուկ վավերապայմանները: Այնուհետև հաստատում է գործարքը «Գործառնական օր» ծրագրում, ապա ստորագրում ձևակերպումների օրդերը:

- 7.11. Սույն ընթացակարգի 7.9.1. և 7.9.2. կետերը դրույթները տարածվում են նաև ա) «Հաճախորդների դրամային փոխանցումների իրականացման ընթացակարգ» բ) «Հաճախորդների արտարժույթային փոխանցումների իրականացման ընթացակարգ» գ) «Հաճախորդների հետ արտարժույթային փոխարկումների և ածանցյալ գործառնությունների իրականացման ընթացակարգ» դ) «Հաճախորդների բանկային հաշիվների բացման և վարման ընթացակարգ»

ընթացակարգերի վրա, և դրանցում նկարագրված հաճախորդների հեռահար համակարգերով սպասարկման գործառնություններն իրականացվում են համաձայն վերոնշյալ կետերի:

- 7.12. Հաճախորդի կողմից հեռահար համակարգի միջոցով ուղարկված էլեկտրոնային հաղորդագրությունների (նամակների, այդ թվում՝ դրանց կցված ֆայլերի) վերահսկումը կատարվում է Գործառնական բաժնի համապատասխան աշխատակիցների կողմից:
- 7.13. Էլեկտրոնային հաղորդագրությունը ստանալով՝ Գործառնական բաժնի աշխատակիցը ստուգում և մշակում է հաղորդագրությունը՝ դրան տալով համապատասխան ընթացք բանկում սահմանված ընթացակարգերին համապատասխան:
- 7.14. Հաղորդագրությունը ստանալով՝ համապատասխան ստորաբաժանման ղեկավարը նամակի բովանդակությանը համապատասխան միջոցներ է ձեռնարկում:
- 7.15. Հեռահար Համակարգերը աշխատում է 24/7 սկզբունքով:
- 7.16. Հեռահար Համակարգի միջոցով փոխանցումները և հաղորդագրություններն Բանկի կողմից հաստատվում կամ մերժվում են յուրաքանչյուր աշխատանքային օր ժամը 09:30-ից մինչև 17:00-ն ընկած ժամանակահատվածում:

 <b>ԱՐՄԱՎԻՍԲԱՆԳ</b> ՓՐԱՅՎԻԹ & ԻՆՎԵՍՏԱՍԱՆՆԹ ԲԵՆԵՔԻԳ	<b>Հեռահար համակարգերի միջոցով հաճախորդների սպասարկման և աշխատանքների կազմակերպման ընթացակարգ</b>		
	Տարբերակ՝ 2.0	Կարգավիճակը՝ հաստատված	Ամսաթիվ՝ 22.02.2018թ.

**8. ԳԱՂՏՆԱԳՐՈՒԹՅԱՄԲ ԿՈՂԵՐ ՁԵՎԱՎՈՐՈՂ ՀԱՏՈՒԿ ՍԱՐՔԵՐ**

- 8.1. Այն դեպում, երբ ԲՀ համակարգը նախատեսում է գաղտնագրությամբ կողեր ձևավորող Հատուկ սարքի օգտագործում, ապա Բանկը գնում է այդ սարքերը:
- 8.2. Սարքերի գնման քանակի մասին որոշումը կայացնում է Բանկի Գործադիր տնօրենը՝ Բանկի ՀՄԴ և ՏՏԴ ղեկավարների համատեղ զեկուցագրի հիման վրա:
- 8.3. Գնված սարքերը պահպանվում են ՀՄԴ ՀԲ հսկողության ներքո ՀՄԴ ՀԲ ղեկավարի պատասխանատվությամբ: Այդ սարքերը պահվում են ՀՄԴ ՀԲ-ին տրամադրված անհատական պահախցիկում:
- 8.4. ՏՏԴ համապատասխան աշխատակցի կողմից հատուկ սարքերը մուտքագրվում և հաշվառվում են Ինտերնետ-Բանկ համակարգում:
- 8.5. Հատուկ սարքը կորցնելու կամ հափշտակվելու դեպքում Հաճախորդը անհապաղ կամ առաջին իսկ հնարավորության դեպքում այդ մասին բանավոր կամ գրավոր տեղեկացնում է Բանկին՝ համապատասխան Օգտագործողին կասեցնելու նպատակով:
- 8.6. ՏՏԴ համապատասխան աշխատակիցը կատարում է տվյալ Օգտագործողի կասեցումը:
- 8.7. Նոր Հատուկ սարքի տրամադրումը կատարվում է Հաճախորդի գրավոր կամ բանավոր հայտի հիման վրա, սարքը կորցնելու, հափշտակվելու կամ հաճախորդի մեղքով առաջացած խոտանման համար՝ հաճախորդից գանձելով համապատասխան սակագինը:
- 8.8. Նոր Հատուկ սարքի տրամադրման հայտը Համադրման բաժնի համապատասխան աշխատակիցը տրամադրում է ՏՏԴ պատասխանատու աշխատակցին, որից հետո սարքի տրամադրումը կատարվում է 4-րդ գլխում նկարագրված կարգով:  
 Եթե հաճախորդը երեք ամսից ավել չի ներկայանում Բանկ իր սարքը (եթե դրանք մի քանիսն են, ապա գոնե դրանցից մեկը) ստանալու համար, ապա վերջինիս կցված սարքը ապակտիվացվում է հետագա օգտագործման նպատակով: Նշված սարքերը կարող են կցվել այլ հաճախորդներին իսկ հեռահար համակարգի տրամադրման դիմումը համարվում է չեղյալ:

**9. ՀԵՌԱՀԱՐ ՀԱՄԱԿԱՐԳՈՒՄ ՀԱՄԱԿԱՐԳԱՅԻՆ ՓՈՓՈԽՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐԻ ԻՐԱԿԱՆԱՑՈՒՄ**

- 9.1. Հեռահար համակարգում կամայական համակարգային փոփոխություն համակարգի ադմինիստրատորի կողմից կատարվում է հեռահար թեստային տարբերակի վրա: Թեստավորումը շարունակվում է այնքան ժամանակ մինչև արձանագրվեն դրական արդյունքներ:

**10. ԱՅԼ ԴՐՈՒՅԹՆԵՐ**

- 10.1. Սույն ընթացակարգով սահմանված դրույթների կատարման, խախտումների բացահայտման և առաջացած խնդիրների մասին զեկուցման, ինչպես նաև ընթացակարգի վերանայման համար պատասխանատու են ՀՄԴ ու ՏՏԴ ղեկավարները՝ յուրաքանչյուրն իր ղեկավարած ստորաբաժանման գործառույթները կարգավորող դրույթների մասով:

ԴԻՄՈՒՄ



**ԱՐՄՍՎԻՍԲԱՆԿ**  
ՓՐԱՅԿԻԹ & ԻՆՎԵՍՏՈՐԵ ԲԵՆԲԻՆԳ

Հեռահար համակարգի տրամադրման

Article I.	p. Երևան	Article II.	00/00/00
		Ինտերնետ - Բանկ <input type="checkbox"/>	Բանկ-Հաճախորդ <input type="checkbox"/>


Հաճախորդի կողմից հեռահար համակարգի օգտագործողների տվյալները, համապատասխան իրավասությունները և նրանց ստորագրությունների նմուշները

Անուն Ազգանուն E_mail	Հաշվի համար	Իրավասություններ*			Ստորագրություն
		Մուտքագրում	1-ին հաստատում	2-րդ հաստատում	

Մույնով Հաստատում եմ, որ ստացել և կարդացել եմ «Հաճախորդների բանկային հաշիվների վարման և այլ ծառայությունների մատուցման հիմնական պայմանները» և համաձայն եմ դրանց հետ:

**Ծանուցում:** Հաստատում եմ, որ ծանոթացել եմ, ստացել եմ, հասկացել եմ և ընդունում եմ «Բանկ-Հաճախորդ» և/կամ «Ինտերնետ-Բանկ» համակարգի օգտագործման կանոնները (Օգտագործողի ձեռնարկ), որոնք տեղադրված են նաև <http://www.armswissbank.am/> կայքում և հասանելի են «Բանկ-Հաճախորդ» և/կամ «Ինտերնետ-Բանկ» համակարգի օգտագործողին:

Ստորև իմ ստորագրությամբ հաստատում եմ Բանկի հետ վերոհիշյալ պայմաններով պայմանագրի կնքման փաստը:

 <p><b>ԱՐՄԱՎԻՍԻԱՆԿ</b> ՓՐԱՅՎԻԹ &amp; ԻՆՎԵՍՏՄԵՆՏԹ ԲԵՆՔԻՆԳ</p>	<b>Հեռահար համակարգերի միջոցով հաճախորդների սպասարկման և աշխատանքների կազմակերպման ընթացակարգ</b>		
	Տարբերակ՝ 2.0	Կարգավիճակը՝ հաստատված	Ամսաթիվ՝ 22.02.2018թ.

Տեղեկացում: Եթե հաճախորդը երեք անսից ավել չի ներկայանում Բանկ իր սարքը (եթե դրանք մի քանիսն են, ապա գոնե դրանցից մեկը) ստանալու համար, ապա «Բանկ-հաճախորդ» համակարգի տրամադրման դիմումը համարվում է չեղյալ:


Հաճախորդ

հասցե՝  
Հեռախոս՝  
E-Mail՝

---



---

 <b>ԱՐՄՍՎԻՍԲԱՆԿ</b> ՓՐԱՅՎԻԹ & ԻՆՎԵՍՏԱՍԱՐԵՐ ԲԵՆԵԲԻՆԳ	<b>Հեռահար համակարգերի միջոցով հաճախորդների սպասարկման և աշխատանքների կազմակերպման ընթացակարգ</b>		
	Տարբերակ՝ 2.0	Կարգավիճակը՝ հաստատված	Ամսաթիվ՝ 22.02.2018թ.

Հավելված 2

**ՄՏԱՑԱԿԱՆ**

գաղտնագրությամբ կողեր ձևավորող հատուկ սարքի

*ք. Երևան*

«\_\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_թ.

Ես, (Ա.Ա.Հ), անձնագրի համար, տրված, ում կողմից հայտնում եմ, որ ստացել եմ «ԱՐՄՍՎԻՍԲԱՆԿ» ՓԲԸ-ից Ինտերնետ-Բանկ համակարգի գաղտնագրությամբ կողեր ձևավորող հատուկ սարքը, (մակնիշը \_\_\_\_, No. \_\_\_\_\_) սարքին և չվնասված:

Ծանուցում: Հաստատում եմ, որ ծանոթացել եմ, ստացել եմ, հասկացել եմ և ընդունում եմ «Բանկ-Հաճախորդ» և/կամ «Ինտերնետ-Բանկ» համակարգի օգտագործման կանոնները (Օգտագործողի ձեռնարկ), որոնք տեղադրված են մաս <http://www.armswissbank.am/> կայքում և հասանելի են «Բանկ-Հաճախորդ» և/կամ «Ինտերնետ-Բանկ» համակարգի օգտագործողին:

Օգտագործող \_\_\_\_\_

Էլեկտրոնային հասցե՝ \_\_\_\_\_ Հավելված 3

Հարգելի Հաճախորդ,


Տեղեկացնում ենք, որ Դուք գրանցված եք որպես ABC ընկերության Բանկ-Հաճախորդ համակարգի Օգտագործող:

Ձեր գրանցման անունը. XXXXXXXX

Ձեր գաղտնաբառը. XXXXXXXX

Անվտանգության պահանջներից էլնելով խնդրում ենք համակարգ առաջին անգամ մուտք լինելուն պես փոխել Ձեր գաղտնաբառը և պահել այն անվտանգ և ապահով տեղում:

Մուտք լինելով Ինտերնետ-Բանկ համակարգ և օգտագործելով Ինտերնետ-Բանկ համակարգի հնարավորությունները Դուք հաստատում եք, որ ստացել և ծանոթացել եք “Հաճախորդների բանկային հաշիվների վարման, այլ ծառայությունների մատուցման հիմնական պայմանների” և “ՀԾ-Ինտերնետ Բանկ օգտագործողի ձեռնարկի” հետ, որը տեղադրված է Բանկի տարածքում (ք. Երևան, Վ.Սարգսյան 10 հասցեում) և Բանկի տնային էջում ([armswissbank.am](http://armswissbank.am)):

 <b>ԱՐՄՍՎԻՍԲԱՆԿ</b> <small>ՓՐԱՅՎԻԹ &amp; ԻՆՎԵՍՏՄԵՆՏ ԲԵՆԵԲԻՆԳ</small>	<b>Հեռահար համակարգերի միջոցով հաճախորդների սպասարկման և աշխատանքների կազմակերպման ընթացակարգ</b>		
	Տարբերակ՝ 2.0	Կարգավիճակը՝ հաստատված	Ամսաթիվ՝ 22.02.2018թ.

Բանկը պատասխանատվություն չի կրում Հաճախորդին պատճառած վնասների համար, որոնք գոյացել են գաղտնաբառերի, գրանցման անունների և գաղտնագրությամբ կողեր ձևավորող հատուկ սարքերի երրորդ անձանց տրամադրման հետևանքով:

Տեղեկացնում ենք Ձեզ, որ Բանկային հաշիվների սպասարկումը Ինտերնետ-Բանկ համակարգերի միջոցով հանդիսանում է Բանկային հաշիվների սպասարկման տարր, որը կարգավորվում է “Հաճախորդների Բանկային հաշիվների վարման, այլ ծառայությունների մատուցման հիմնական պայմաններով”, որը տեղադրված է Բանկի տարածքում (ք. Երևան, Վ.Սարգսյան 10 հասցեում) և Բանկի տնային էջում (armswissbank.am):

Եթե Ձեր հիմնավոր կարծիքով Ձեզ տրամադրված ծրարը կամ նամակը հասանելի է դարձել երրորդ անձանց, ապա պարտավոր եք չօգտագործել այն և անհապաղ տեղյակ պահել Բանկին:

Հարգանքներով՝

«ԱՐՄՍՎԻՍԲԱՆԿ» ՓԲԸ

Հավելված 4

Հարգելի Հաճախորդ,

ԱՐՄՍՎԻՍԲԱՆԿ-ն Ձեզ է առաջարկում առաջադեմ Ինտերնետ-Բանկ համակարգ, որը հնարավորություն է ընձեռնում արագ և հարմարավետ կառավարել Ձեր հաշիվները աշխարհի ցանկացած վայրից և ցանկացած պահին:

Օգտվելով Ինտերնետ-Բանկ համակարգից՝ Դուք կարող եք կառավարել Ձեր հաշիվները աշխարհի ցանկացած կետից որտեղ կա Ինտերնետ հասանելիություն:

Համակարգը հնարավորություն է տալիս.


- Ձևավորել և Բանկ ուղարկել դրամով և արտարժույթով վճարման հանձնարարականներ
- կատարել արտարժույթային փոխարկումներ
- հետևել հաշիվների ընթացիկ վիճակին
- ստանալ հաշիվներից քաղվածքներ ցանկացած ժամանակահատվածի կտրվածքով
- կատարել վարկի մարումներ
- իրականացնել ժամկետային ավանդի համալրումներ
- բանկից ստանալ տեղեկատվություն գործարքի վիճակի մասին
- բանկ ուղարկել և ստանալ նամակներ և անհրաժեշտ փաստաթղթեր:

Համակարգում ապահովված է անվտանգության բարձր մակարդակ: Օգագործվում է գաղտնագրությամբ կողեր ձևավորող հատուկ սարք (թոքեն) կամ մոբայլ թոքեն: Նույնականացման համակարգը ապահովում է գործարք կատարող կողմերի իսկությունը:

Համակարգի օգտագործողի ձեռնարկին կարող եք ծանոթանալ [այստեղ](#):

ԱՐՄՍՎԻՍԲԱՆԿ-ի Ինտերնետ-Բանկ համակարգի օգտագործողները կիրառելով նույն օգտագործողի անունն ու գաղտնաբառը կարող են նաև օգտվել Մոբայլ Բանկինգ հավելվածից, որը թույլ է տալիս բջջային հեռախոսներից և պլանշետներից արագ, հարմարավետ, և անվտանգ կառավարել բանկային հաշիվները (մեկանգամյա գաղտնաբառի գեներացման համար ևս պետք է օգտագործեք նույն գեներացման սարքը կամ Արմավիս Մոբայլ Թոքեն բջջային հավելվածը):

Մոբայլ Թոքեն –ը բջջային հավելված է, որը Արմավիսբանկի հաճախորդներին թույլ է տալիս գեներացնել մեկանգամյա գաղտնաբառ՝ Ինտերնետ բանկինգ ծառայություններից օգտվելու համար:

 <b>ԱՐՄՍՎԻՍԲԱՆԿ</b> <small>ՓՐԱՅՎԻԹ &amp; ԻՆՎԵՍՏԱՍՈՒԹ ԲԵՆԵՔԻՆԳ</small>	<b>Հեռահար համակարգերի միջոցով հաճախորդների սպասարկման և աշխատանքների կազմակերպման ընթացակարգ</b>		
	Տարբերակ՝ 2.0	Կարգավիճակը՝ հաստատված	Ամսաթիվ՝ 22.02.2018թ.

Ուշադրություն: Մի օգտագործեք Մոբայլ Բանկինգը, եթե օգտագործում եք Մոբայլ թոկեն:

Մոբայլ Բանկինգ և Մոբայլ Թոքեն հավելվածները օգտագործելու համար անհրաժեշտ է առցանց App Store կամ Google Play Store հարթակներից ներբեռնել համապատասխան հավելվածները (կարող եք օգտվել ստորև նշված հղումներից) և տեղադրել այն ձեր բջջային հեռախոսի կամ պլանշետի մեջ:

For Android phone/tablets

<https://play.google.com/store/apps/details?id=com.armswissbank.mobilebank>

<https://play.google.com/store/apps/details?id=com.ArmswissToken>

For IOS (iphone/ipad)

<https://itunes.apple.com/ru/app/armswiss-mobile-banking/id972577846?mt=8>

<https://itunes.apple.com/ru/app/armswiss-token/id1008608494?mt=8>

Ծանայությունների ակտիվացումը կատարվում է հետևյալ կերպ

1. Ինտերնետ-Բանկ համակարգի ծանայության հայտի կնքում և ներկայացում Բանկ:
2. Գաղտնագրությունների հատուկ սարքը օգտագործողին տրամադրվում է Բանկի տարածքում առձեռն կամ Հաճախորդի ցանկությամբ կարող է ուղարկվել փոստով: Օգտագործողը ստանալով սարքը ստորագրում է գաղտնագրությամբ կողեր ձևավորող հատուկ սարքի ստացականը, որով հաստատում է, որ ստացել է համակարգի գաղտնագրությամբ կողեր ձևավորող հատուկ սարքը սարքին և չվնասված: Սարքը ստանալուց հետո հաճախորդից գանձվում է սարքի միջնորդավճարը և փոստային ծախսերը:
3. Մոբայլ թոքեն օգտագործողին տրամադրվում է Բանկի տարածքում կամ Հաճախորդը կարող է ներբեռնել էլեկտրոնային: Մոբայլ թքենը ներբեռնելուց հետո օգտագործողին տրամադրվում է QR կոդը: Այն դեպքում, երբ Հաճախորդը ցանկություն է հայտնում էլեկտրոնային ստանալ QR կոդը, որը տրամադրվում է Մոբայլ Բանկինգի տրամադրման ժամանակ, ապա այն ծածկագրվում է զիփ ֆայլով և ուղարկվում է Հաճախորդին, որից հետո Հաճախորդին ուղարկվում է զիփ ֆայլի ծածկագիրը SMS հաղորդագրությամբ: Օգտագործողը ստանալով Մոբայլ թոքենը ստորագրում է գաղտնագրությամբ կողեր ձևավորող հատուկ սարքի ստացականը, որով հաստատում է, որ ստացել է QR կոդը:
4. Բանկը ստանալով ստորագրված գաղտնագրությամբ կողեր ձևավորող հատուկ սարքի ստացական՝ օգտագործողին տրամադրվում է Ինտերնետ-Բանկ համակարգի մուտքագրման համար անհարժեշտ գրանցման անունը և գաղտնաբառը Բանկի տարածքում առձեռն կամ Հաճախորդի ցանկության դեպքում էլեկտրոնային, որը անհարժեշտ է փոխել համակարգ առաջին անգամ մուտք լինելուց հետո՝ ելնելով անվտանգության պահանջներից:

### Տեղեկացում

Բանկը պատասխանատվություն չի կրում Հաճախորդների պատճառած վնասների համար, որոնք գոյացել են գաղտնաբառերի, գրանցման անունների և գաղտնագրությամբ կողեր ձևավորող հատուկ սարքերի երրորդ անձանց տրամադրման հետևանքով:

### Ուշադրություն

Խորհուրդ է տրվում նախքան գաղտնաբառ փոխելը գաղտնաբառը գրանցել թղթի վրա կամ որևէ այլ տեղ, որից հետո մուտքագրել համակարգ նոր գաղտնաբառը՝ հետագա անհարմարություններից խուսափելու համար:

Խորհուրդ չի տրվում օգտագործել Մոբայլ թոքենը, եթե դուք հանդիսանում եք Մոբայլ Բանկինգի օգտագործող: