

Тээвэр хөгжлийн банк

БАНКНЫ ҮЙЛ АЖИЛЛАГААНЫ
ЕРӨНХИЙ НӨХЦӨЛ



TransBank
ТЭЭВЭР ХӨГЖЛИЙН БАНК



TransBank
ТЭЭВЭР ХӨГЖЛИЙН БАНК



CHOUIN TEMPLE

АГУУЛГА

НЭГ. ЕРӨНХИЙ АГУУЛГА	2
ХОЁР. НЭР ТОМЪЁОНЫ ТАЙЛБАР	2
ГУРАВ. БАНКНЫ ҮЙЛЧИЛГЭЭ АВАХ СУВАГ	3
ДӨРӨВ. ХАРИЛЦАГЧААР БҮРТГЭХ, МЭДЭЭЛЭЛ ШИНЭЧЛЭХ	3
ТАВ. ДЕПОЗИТ БҮТЭЭГДЭХҮҮН, ҮЙЛЧИЛГЭЭ	4
ЗУРГАА. ДАНСНЫ ҮЙЛЧИЛГЭЭ	6
ДОЛОО. КАРТЫН БҮТЭЭГДЭХҮҮН, ҮЙЛЧИЛГЭЭ	6
НАЙМ. ЦАХИМ БАНКНЫ БҮТЭЭГДЭХҮҮН, ҮЙЛЧИЛГЭЭ	9
ЕС. ЗЭЭЛИЙН БҮТЭЭГДЭХҮҮН, ҮЙЛЧИЛГЭЭ	9
АРАВ. КОНСЬЕРЖ ҮЙЛЧИЛГЭЭ	10
АРВАН НЭГ. ХҮҮ, ШИМТГЭЛ, ХУРААМЖ	11
АРВАН ХОЁР. ГОМДОЛ ШИЙДВЭРЛЭХ ҮЙЛ АЖИЛЛАГАА	11

НЭГ. ЕРӨНХИЙ АГУУЛГА

1.1. Энэхүү “Банкны үйл ажиллагааны ерөнхий нөхцөл” нь (цаашид “БҮАЕН” гэх) ТЭЭВЭР ХӨГЖЛИЙН БАНК (цаашид “Банк” гэх)-с иргэн, хуулийн этгээдэд мөнгөн хадгаламж, мөнгөн хөрөнгийн шилжүүлэг, зээлийн үйлчилгээ, картын болон дижитал үйлчилгээг үзүүлэхтэй холбоотой харилцааг зохицуулах баримт бичиг юм.

1.2. Банк нь БҮАЕН-ийг шинэчлэх тухай бүрд www.transbank.mn цахим хуудсанд байршуулах ба шинэчилсэн БҮАЕН нь харилцагчийн Банктай өмнө байгуулсан аливаа бүтээгдэхүүн, үйлчилгээний гэрээг шинэчлэх үндэслэл болохгүй.

ХОЁР. НЭР ТОМЪЁОНЫ ТАЙЛБАР

2.1. БҮАЕН-д тусгагдсан нэр томъёог дараах утгаар ойлгоно. Үүнд:

2.1.1. **“Харилцагч”** гэж иргэн, хуулийн этгээд, Монгол улсын хууль тогтоомжийн дагуу эрх зүйн байдал нь тодорхойлогдсон, Банкны бүтээгдэхүүн үйлчилгээг авах этгээдийг;

2.1.2. **“Харилцагчийн гэрээ”** гэж Банкны бүтээгдэхүүн үйлчилгээг үзүүлэх зорилгоор байгуулсан гэрээг;

2.1.3. **“Хууль ёсны асран хамгаалагч, харгалзан дэмжигч”** гэж Монгол Улсын Гэр бүлийн тухай хуулийн дагуу асран хамгаалалтад байх хүн, харгалзан дэмжвэл зохих хүнийг асран хамгаалж, харгалзан дэмжүүлэхээр сум, дүүргийн Засаг даргын томилсон хүнийг;

2.1.4. **“Онлайн банк”** гэж Банкны бүтээгдэхүүн үйлчилгээг цахим хэлбэрээр харилцагчид үзүүлэх боломжийг олгож буй, тусгайлан тодорхойлсон нэвтрэх нэр, нууц үгээр баталгааждаг Банкны программ хангамжуудыг хэлнэ. Үүнд: Трансбанк аппликейшн, интернэт банк;

2.1.5. **“Итгэмжлэл”** гэж харилцагч өөрийг нь төлөөлж, өөрийнх нь нэрийн өмнөөс тодорхой үйлдэл хийх эрхийг өөр нэг этгээдэд олгосон, Монгол Улсын иргэний хуульд заасан шаардлагыг хангасан баримт бичгийг;

2.1.6. **“Данс эзэмшигч”** гэж Банктай бүтээгдэхүүн үйлчилгээний гэрээ байгуулан мөнгөн хадгаламж нээлгэсэн харилцагчийг;

2.1.7. **“Дансны дэд эзэмшигч”** гэж мөнгөн хадгаламжийг бусад хадгалуулагчтай дундаа хамтран өмчлөх хадгалуулагчийг;

2.1.8. **“Мөнгөн хадгаламж”** гэж гэрээний үндсэн дээр Хадгалуулагчаас банканд хадгалуулсан үндэсний мөнгөн тэмдэгт болон гадаад улсын мөнгөн тэмдэгтээр илэрхийлэгдэх мөнгөн хөрөнгийг;

2.1.9. **“Харилцах данс”** гэж гэрээний үндсэн дээр Банк Харилцагчид төлбөрийн үйлчилгээ үзүүлэхээр нээсэн дансыг;

2.1.10. **“Хугацаатай мөнгөн хадгаламж”** гэж Хадгалуулагч нь Банкны мөнгөн хадгаламжийн нөхцөлийг хүлээн зөвшөөрч, тодорхой хугацаа зааж гэрээ байгуулсан мөнгөн хадгаламжийг;

2.1.11. **“Хугацаагүй мөнгөн хадгаламж”** гэж Хадгалуулагч нь Банкны мөнгөн хадгаламжийн нөхцөлийг хүлээн зөвшөөрч, тодорхой бус хугацаатай хадгалуулсан мөнгөн хадгаламжийг;

2.1.12. **“Мөнгөн хадгаламжийн авто сунгалт”** гэж хугацаатай мөнгөн хадгаламжийг тухайн бүтээгдэхүүний төрлөөр нь, тухайн дансны сунгалт хийгдэх үеийн банкны зарласан хүүг мөрдөхөөр, тодорхой хугацаа, давтамж заан мөнгөн хадгаламжийн хугацааг урьдчилан сунгах үйлчилгээг;

2.1.13. **“Шилжүүлэг”** гэж аливаа этгээдээс төлбөрийн үйлчилгээ үзүүлэгчээр дамжуулан мөнгөн хөрөнгө шилжүүлэх үйл ажиллагааг;

- 2.1.14. **“Депозит данс”** гэж Харилцагчийн харилцах, хадгаламжийн дансыг;
- 2.1.15. **“И-Код”** гэж Карт оролцоогүй гүйлгээ хийх буюу интернэт худалдааны гүйлгээ хийх үед тухайн гүйлгээг баталгаажуулах кодыг хэлнэ;
- 2.1.16. **“ОТР”** /One Time Password/ гэж автоматаар үүсгэгдэх үсэг, тоо агуулсан хэрэглэгчийн нэг удаагийн ПИН кодыг хэлнэ.
- 2.1.17. **“Зээл”** гэж Банкнаас гэрээний үндсэн дээр тодорхой зориулалт, хугацаа, эргэн төлөгдөх нөхцөлөөр хүүтэй буюу хүүгүй бусад этгээдэд аливаа хэлбэрээр олгосон мөнгөн хөрөнгийг;
- 2.1.18. **“Зээлдэгч”** гэж Банкнаас зээл авсан аливаа этгээдийг;

ГУРАВ. БАНКНЫ ҮЙЛЧИЛГЭЭ АВАХ СУВАГ

3.1. Та банкны бүтээгдэхүүн үйлчилгээг дараах сувгаар авах боломжтой. Үүнд:

- 3.1.1. Улаанбаатар хотод байрших банкны салбар, нэгж;
- 3.1.2. БНХАУ-ын Бээжин хотод байрлах төлөөлөгчийн газар;
- 3.1.3. Япон улсын Токио хотод байрлах төлөөлөгчийн газар;
- 3.1.4. Интернэт банк, TransBank аппликэйшн;
- 3.1.5. Карт уншигч төхөөрөмжүүд;
- 3.1.6. Харилцагчийн үйлчилгээний төвийн 1800-9999 дугаарын утас, Гадаад улсаас холбогдох бол: (+976) 7223-9999 дугаарын утас;
- 3.1.7. Банкны цахим хуудас болон сошиал сувгуудаар мэдээллийн үйлчилгээ авах:
- 3.1.7.1. Банкны албан ёсны вэбсайт www.transbank.mn
- 3.1.7.2. Банкны албан ёсны Facebook хуудас www.facebook.com/@TransBankMN
- 3.1.7.3. Банкны албан ёсны Twitter хуудас x.com/TransBankMN
- 3.1.7.4. Банкны албан ёсны LinkedIn хуудас mn.linkedin.com/company/transbankmn
- 3.1.7.5. Банкны албан ёсны YouTube суваг www.youtube.com/@TransBank-MN
- 3.1.7.6. Банкны албан ёсны +976 8888-4299 дугаарт бүртгэлтэй Viber, WeChat, WhatsApp хаяг
- 3.1.7.7. Банкны албан ёсны цахим шуудангийн хаяг info@transbank.mn

ДӨРӨВ. ХАРИЛЦАГЧААР БҮРТГЭХ, МЭДЭЭЛЭЛ ШИНЭЧЛЭХ

4.1. Харилцагч бүртгэх

- 4.1.1. Банкны харилцагч бус этгээд нь харилцагчаар бүртгүүлэх хүсэлтийг банкны салбар нэгжээр дамжуулан гаргах боломжтой.
- 4.1.2. Харилцагч бус этгээд нь харилцагчаар бүртгүүлэх хүсэлтийг хүлээн авсан банкны салбар, нэгжид харилцагчийг таньж мэдэх үйл ажиллагааг хэрэгжүүлэхэд шаардлагатай бичиг баримт, нэмэлт мэдээллийг гаргаж өгнө.
- 4.1.3. Гадаад улсад байгаа харилцагч бус этгээд харилцагчаар бүртгүүлэхийг хүссэн тохиолдолд шаардлагатай бичиг баримтуудыг Монгол Улсын Дипломат төлөөлөгчийн газар дахь нотариатчийн үүрэг гүйцэтгэгчээр, эсвэл тухайн улсын нотариат /апостиль гэрчилгээний хамт/-аар гэрчлүүлсэн хувиар ирүүлж харилцагчаар бүртгүүлж болно.
- 4.1.4. Харилцагчаар бүртгүүлэх хүсэлтийг зайнаас гаргасан харилцагч бус этгээдийн бичиг баримтыг банк хүлээн авч, харилцагчийг таньж мэдэх ажиллагааг бүрэн хийж дууссаны дараа харилцагчаар бүртгэх эсэхийг шийдвэрлэнэ.
- 4.1.5. Харилцагчаар бүртгүүлэх хүсэлт гаргаж байгаа хувь хүн Монгол Улсын Хүний хувийн мэдээллийг хамгаалах тухай хуульд заасан хувь хүний мэдээллийг боловсруулах, цуглуулах, ашиглахтай холбоотой зөвшөөрлийг Банканд өгнө

4.1.6. Энэхүү ерөнхий нөхцөлийн 4.1.5-д заасан зөвшөөрлийг банканд олгоогүй бол Банк харилцагчийг бүртгэхээс татгалзана.

4.1.7. Насанд хүрээгүй иргэнийг харилцагчаар бүртгүүлэх тохиолдолд эцэг эх, хууль ёсны асран хамгаалагч, харгалзан дэмжигч нь төлөөлөн хүсэлт гаргаж болно. Эцэг эх, асран хамгаалагчийг харилцагчийн дансны дэд эзэмшигчээр заавал бүртгэнэ. Энэ тохиолдолд дэд эзэмшигч нь эрх зүйн бүрэн чадамжтай этгээд байна.

4.1.8. Харилцагч бус этгээд банкны салбар, нэгжид биеэр ирэх боломжгүй тохиолдолд Монгол улсын Иргэний хуулийн 64 дүгээр зүйлд заасан хууль зүйн шаардлага хангасан итгэмжлэлийн үндсэн дээр хууль ёсны төлөөлөгч, итгэмжлэгдсэн төлөөлөгчөөрөө дамжуулан харилцагчаар бүртгүүлэх хүсэлт гаргаж болно.

4.1.9. Харилцагч нь өөрийн мэдээллийг банканд үнэн зөв гаргаж өгөх үүрэгтэй.

4.1.10. Харилцагчаар бүртгүүлэхийг хүссэн харилцагч бус этгээд нь шаардлагатай бичиг баримт болон нэмэлт бичиг баримтыг гаргаж өгөхөөс татгалзсан эсвэл гаргаж өгсөн бичиг баримт нь хүчин төгөлдөр бус тохиолдолд Банк харилцагчийг бүртгэхээс татгалзана.

4.2. Мэдээлэл шинэчлэх

4.2.1. Банк хуулиар хүлээсэн үүргийнхээ дагуу харилцагчид данс шинээр нээх болон аливаа үйлчилгээ үзүүлэх бүрд харилцагчийн хувийн мэдээлэлд өөрчлөлт орсон эсэхийг лавлаж мэдээллийг тогтмол шинэчилнэ.

4.2.2. Харилцагч өөрийн мэдээлэлд орсон өөрчлөлтийг өөрчлөлт орсон тухай бүр 30 хоногт багтаан шинэчлэн өгөх үүрэгтэй. Харилцагч мэдээллийг өгөхөөс татгалзсан тохиолдолд банк үйлчилгээ үзүүлэхээс татгалзах, гэрээг цуцлах эрхтэй.

4.2.3. Харилцагч зөвхөн өөрийн биеэр хүрэлцэн ирж (эсвэл итгэмжлэгдсэн төлөөлөгч, хууль ёсны төлөөлөгч, хамтран эзэмшигчээр дамжуулан) гаргасан хүсэлт, хүчин төгөлдөр баримт бичиг дээр үндэслэн мэдээллийг шинэчилнэ.

4.2.4. Харилцагчийн мэдээллийг цахим шуудан болон бусад зайны сувгаар илгээсэн хүсэлтээр шинэчилж болно. /Зөвхөн хууль тогтоомжид заасан үндэслэлээр/

4.2.5. Банк нь харилцагчийн бүртгэлтэй холбоотой аливаа мэдээлэл, мэдэгдлийг харилцагчийн банканд бүртгэлтэй холбоо барих мэдээллийн сувгаар хүргэнэ.

ТАВ. ДЕПОЗИТ БҮТЭЭГДЭХҮҮН, ҮЙЛЧИЛГЭЭ

5.1. Данс нээх

5.1.1 Депозит дансыг төгрөг болон гадаад улсын мөнгөн тэмдэгтээр нээлгэж төлбөр тооцоогоо гүйцэтгэх боломжтой ба Банк хуульд заасны дагуу харилцагчид данс нээхдээ дараах бичиг баримтыг бүрдүүлэн авна. Үүнд:

5.1.1.1. Бүтээгдэхүүн, үйлчилгээний хүсэлт;

5.1.1.2. Гарын үсгийн баталгааны маягт;

5.1.1.3. Эцсийн өмчлөгчийн маягт;

5.1.1.4. Дансны гэрээ;

5.1.1.5. Хуульд заасан бусад бичиг баримт;

5.1.2 Банк шаардлага хангасан бичиг баримтад үндэслэн харилцагчийн хүсэлтийн дагуу дансыг нээнэ.

5.1.3. Банк нь харилцагчийн нэр дээр нээгдсэн депозит дансны онцлог, төрлөөс хамааран Банкны үйлчилгээний хүү, шимтгэлийн ерөнхий нөхцөлд заасны дагуу хүү тооцож олгоно.

5.1.4. Монгол улсын хууль тогтоомжид заасны дагуу харилцагчийн дансанд олгогдох хүүгийн орлого, түүнтэй адилтгах бусад орлогод ноогдуулах албан татварын суутгаж, холбогдох татварын байгууллагад шилжүүлнэ.

5.1.5. Харилцагч нь депозит данстай холбоотой бүх төрлийн үйлчилгээг банкны салбар нэгж болон онлайн банкаар дамжуулан авна.

5.2 Дансанд хамтран эзэмшигч нэмэх, хасах

5.2.1. Харилцагчийн депозит дансанд үндсэн эзэмшигчээс гадна хамтран эзэмшигч бүртгэж болох ба үндсэн эзэмшигч болон хамтран эзэмшигч Банканд өөрийн биеэр ирсэн байх шаардлагатай.

5.2.2. Иргэнд нээж буй хадгаламжийн дансанд хоёроос дээшгүй хамтран эзэмшигч бүртгэнэ.

5.2.3. Дансны зөвхөн үндсэн эзэмшигч нь тухайн дансанд хамтран эзэмшигчтэй холбоотой өөрчлөлт хийж дансан дахь мөнгөн хөрөнгийг захиран зарцуулах бүрэн болон хязгаарлагдмал эрхийг тодорхойлно.

5.3. Хадгаламжийн хугацаа сунгах

5.3.1. Хадгаламж эзэмшигч нь дараах сувгуудаар хандан хүсэлт гаргаж хугацаатай мөнгөн хадгаламжийн хугацааг сунгах боломжтой. Үүнд:

5.3.1.1. Салбар нэгжид биечлэн ирэх;

5.3.1.2. Итгэмжлэлээр;

5.3.1.3. Онлайн банкаар дамжуулан;

5.3.1.4. Авто сунгалтын үйлчилгээгээр;

5.4. Дансны төлөв өөрчлөх

5.4.1. Харилцагчийн депозит дансанд 365 хоногийн хугацаанд хүүгийн орлого болон данс хөтөлсний шимтгэлээс бусад төрлийн гүйлгээ огт хийгдээгүй дансыг “Идэвхгүй” ангилалд шилжүүлнэ.

5.4.2. Харилцагчийн депозит дансанд 730 хоногийн хугацаанд хүүгийн орлого болон данс хөтөлсний шимтгэлээс бусад төрлийн гүйлгээ хийгдээгүй дансыг “Зогсоосон” ангилалд шилжүүлнэ.

5.4.3. “Идэвхгүй” болон “Зогсоосон” ангилалд шилжсэн дансдыг данс эзэмшигчийн гүйлгээ хийх хүсэлт, баталгаат гарын үсэг, баримт бичгийг хянаж, харилцагчтай биечлэн уулзаж, баталгаажуулан салбар нэгжид хэвийн ангилалд шилжүүлнэ.

5.5. Данс хаах

5.5.1. Банк нь дараах тохиолдолд харилцагчийн дансыг хаана. Үүнд:

5.5.1.1. Харилцагч банканд данс хаалгах тухай хүсэлт гаргасан;

5.5.1.2. Харилцагчтай байгуулсан гэрээнд заасан нөхцөл биелэгдсэн;

5.5.1.3. Харилцагчтай байгуулсан гэрээнд заасан нөхцөлийг харилцагч зөрчсөн бол банк нэг талын санаачилгаар гэрээг цуцалж, холбогдох дансыг хаана;

5.5.1.4. Холбогдох хууль тогтоомжид заасан бусад үндэслэлээр;

ЗУРГАА. ДАНСНЫ ҮЙЛЧИЛГЭЭ

6.1. Дансны тодорхойлолт

6.1.1. Дансны тодорхойлолтыг Банкны салбар нэгж болон онлайн банкнаас авах боломжтой.

6.1.2. Банк нь харилцагчийн хүсэлтийн дагуу дараах тодорхойлолтуудыг гаргана.

6.1.2.1 Дансны тодорхойлолт

6.1.2.2 Өр, зээлийн тодорхойлолт

6.1.3. Дансны үлдэгдэлтэй тодорхойлолтыг авсан тохиолдолд харилцагчийн дансанд тухайн өдөр Банк битүүмж хийж, зарлага гарах боломжгүй болох ба тухайн битүүмж нь дараа өдрийн өглөө автоматаар чөлөөлөгдөнө.

6.1.4. Дансны үлдэгдэлтэй тодорхойлолт авсан тухайн хугацаанд хадгаламж барьцаалсан зээл авах, давхар тодорхойлолт авах, хамтран эзэмшигч нэмэх, хасах боломжгүй.

6.2. Дансны хуулга, гүйлгээ үлдэгдлийн баталгаа

6.2.1. Дансны хуулгыг Банкны салбар нэгж болон онлайн банкаар дамжуулан авах боломжтой.

6.2.2. Дансны хуулгыг дэлгэрэнгүй болон хураангуй хэлбэрээр Монгол болон Англи хэлээр гаргах боломжтой.

6.2.3. Дансны үлдэгдлийн баталгааг Банкны салбар нэгжид хандан авах боломжтой.

ДОЛОО. КАРТЫН БҮТЭЭГДЭХҮҮН ҮЙЛЧИЛГЭЭ

7.1 Дебит карт

7.1.1. Тээвэр хөгжлийн банкны картын харилцах данстай иргэн дебит карт захиалах боломжтой.

7.1.2. Насанд хүрээгүй буюу 7-18 насны этгээд нь өөрийн хууль ёсны төлөөлөгч (эцэг, эх, асран хамгаалагч)- аас бичгээр олгосон зөвшөөрлөөр дэд карт эзэмшиж болно

7.1.3. Байгууллагын хувьд, Монгол улсад бүртгэлтэй хуулийн этгээд байна.

7.1.4. Карт нь бүтээгдэхүүний төрлөөс шалтгаалсан элсэлтийн хураамж эсвэл жилийн хураамжтай байна.

7.1.4.1. Элсэлтийн хураамж гэдэг нь харилцагч шинээр карт захиалах үед төлөх нэг удаагийн төлбөр юм.

7.1.4.2. Картын жилийн хураамж гэдэг нь жил бүр төлөх Банкны үйлчилгээний хүү, шимтгэлийн ерөнхий нөхцөлд заасан дүн бөгөөд тухайн картын хүчинтэй хугацаа дуусах хүртэл жил бүр картын данснаас автоматаар суутгагдана.

7.1.5. Харилцагч захиалсан картаа салбар нэгж эсвэл шуудан хүргэлтийн үйлчилгээгээр үнэгүй хүргүүлэн авч болно.

7.1.6. Карт захиалга хийгдсэнээс хойш хуанлийн 1-3 хоногт хэвлэгдэн гарах ба хүргэлт ажлын 3 хоногт хийгдэнэ.

7.1.7. Харилцагч карт хүлээн авах хаяг дээрээ байгаагүй, хаягаа буруу өгсөн мөн холбогдох боломжгүй тохиолдолд 3 удаагийн оролдлогын дараа тухайн карт банканд буцаагдах ба харилцагч 1800-1999 дугаарт хандах эсвэл карт захиалсан салбар дээрээс картаа авна.

7.1.8. Харилцагчийн яаралтай картын захиалга ажлын 4 цагт багтан хэвлэгдэн бэлэн болно.

7.1.9. Карт нь бүтээгдэхүүний онцлогоос хамаарч картын дугтуй, картын брошюр, картын зааварчилгааны хамт харилцагчид очих ба картын пин кодыг салбар нэгж дээр шинээр үүсгүүлэн авна. Картаа хүргэлтээр авсан тохиолдолд пин кодоо 1800-9999 дугаарт хандах болон онлайн банкаараа авах боломжтой.

7.2. Кредит карт

- 7.2.1. Харилцагч дурын салбарт хандан кредит карт эзэмших хүсэлт гаргана.
- 7.2.2. Кредит картын жилийн хураамжийг карт эзэмшигч кредит картаа идэвхжүүлсний дараа жил бүрийн ойн дээр кредит картын данснаас шууд суутган авна.
- 7.2.3. Кредит картын нэхэмжлэх нь сар бүрийн нэгний өдөр үүсэж и-мэйлээр болон мессежээр мэдээлэл очно.
- 7.2.4. Харилцагч кредит картын төлбөрөө онлайн банкаараа эсвэл өөрт ойрхон салбарт очиж төлөх боломжтой.
- 7.2.5. Харилцагч кредит картаа хаалгах тохиолдолд хүсэлтээ өөрт ойрхон банкны салбарт хандаж бүх төлбөр тооцоог дуусгаснаар гэрээг дуусгавар болгоно.

7.3. Картын дагалдах үйлчилгээ

- 7.3.1. Billionaire картын харилцагчид дараах дагалдах үйлчилгээнүүдийг авах боломжтой.
 - 7.3.1.1. Даатгал - Картын төрлөөс хамааран гадаад аяллын даатгал дагалдана.
 - 7.3.1.2. Priority pass - Дэлхийн 200 орны 1,600 гаруй онгоцны буудлын ВИП хүлээлгийн танхимаар нислэг хүлээх зуур үйлчлүүлж, тав тухтай аялах боломжийг олгоно.
 - 7.3.1.3. Luxury car service - Billionaire картын харилцагч нь ЧХОУНБ-аас угтах, үдэх үйлчилгээг авах боломжтой.

7.4. Картаар гүйлгээ хийх болон бусад

- 7.4.1. Харилцагч картыг хүлээн авснаар банкны салбар эсвэл онлайн банкаа ашиглан идэвхжүүлснээр картыг ашиглах боломжтой.
- 7.4.2. Харилцагч картын пин кодоо мартсан тохиолдолд өөрт ойрхон салбарт хандах эсвэл онлайн банкаар дамжуулан шинээр авах боломжтой.
- 7.4.3. Харилцагч картын пин кодоо 3-с дээш удаа буруу оруулсан тохиолдолд пин код 24 цагийн турш блоклогдох ба яаралтай тохиолдолд ХҮТ-ийн 1800-9999 дугаарт хандан блокоо гаргуулна.
- 7.4.4. Харилцагч нь картын өдрийн гүйлгээний лимитийн хязгаарыг ихэсгэх болон бууруулах тохиолдолд банкны салбар нэгжид хандан хүсэлтээ өгч өөрчлүүлнэ. Яаралтай тохиолдолд ХҮТ-ийн 1800-9999 дугаарт хандан түр өөрчлөлтийг хийлгэж болно.
- 7.4.5. Харилцагч картын эмзэг мэдээлэл болох картын дугаар, CVV код, пин кодоо бусдад алдахаас сэргийлэх, нууцална.
- 7.4.6. Харилцагчийн картаар зөвшөөрөлгүй гүйлгээ гарсан даруйд банканд бүртгэлтэй хаягаас хандан дараах сувгуудаар картыг түр, эсвэл бүр хаалгах боломжтой.
 - 7.4.6.1. Банкны салбар;
 - 7.4.6.2. Онлайн банк;
 - 7.4.6.3. Харилцагчийн үйлчилгээний төв: 1800-9999;
 - 7.4.6.4. Онлайн туслах – Facebook chatbot messenger - Facebook – TransBank;
 - 7.4.6.5. Мессеж/Viber Viber -/88884299-Transbank- Call center/;
 - 7.4.6.6. И-мэйл – Info@transbank.mn;

НАЙМ. ЦАХИМ БАНКНЫ БҮТЭЭГДЭХҮҮН, ҮЙЛЧИЛГЭЭ

8.1. Харилцагч онлайн банкны үйлчилгээнд бүртгүүлэхийн тулд банкны аль нэг салбарт өөрийн биеэр очиж, хүсэлт гарган, шаардлагатай бичиг баримтыг бүрдүүлж, үйлчилгээний нөхцөл, гэрээний нөхцөлийг хүлээн зөвшөөрч байгаагаа илэрхийлэн гарын үсэг зурж баталгаажуулан банктай гэрээ байгуулснаар онлайн банкны үйлчилгээ ашиглах эрхтэй болно.

8.2. Онлайн банканд бүртгэлтэй харилцагч онлайн банкны бусад бүтээгдэхүүн, үйлчилгээг үйлчилгээний нөхцөл, гэрээг цахимаар хүлээн зөвшөөрч гүйлгээний нууц үгээр баталгаажуулснаар бүтээгдэхүүн, үйлчилгээг зайнаас авах боломжтой болно.

8.3. Харилцагч онлайн банкны үйлчилгээг digital.etransbank.mn цахим хаяг болон Transbank аппликейшн сувгаар дамжуулан авна.

8.4. Харилцагчийн мэдээллийн аюулгүй байдлыг хангах зорилгоор онлайн банканд бүртгэлгүй төхөөрөмжөөс нэвтрэх болон гүйлгээ хийх үед гүйлгээний дүнгээс хамааран нэвтрэх нууц үг болон нэг удаагийн нууц үг (OTP)-ийг ашиглан нэмэлт баталгаажуулалт хийнэ.

8.5. Харилцагч нэвтрэх нэр, нэвтрэх нууц үг, гүйлгээний нууц үг эсхүл нэг удаагийн нууц үг (OTP)-ийн аль нэгийг дараалан 5 удаа буруу оруулсан тохиолдолд тухайн нууц мэдээллийг системээс автоматаар түгжих буюу блоклож хамгаална.

8.6. Харилцагч нь өөрийн онлайн банкны нэвтрэх нэр, нууц үг зэрэг нууц мэдээллээ бусдад дамжуулахгүй байх, мөн бүртгэлтэй и-мэйл хаяг болон утасны дугаараа бусдад ашиглуулахгүй байх үүрэгтэй бөгөөд мэдээллийн аюулгүй байдлыг хангах зорилгоор харилцагчийн бүртгэлтэй утасны дугаар болон и-мэйл хаягт зайнаас өөрчлөлт оруулах боломжгүй байна.

8.7. Харилцагч онлайн банкны гүйлгээний эрхийн хэмжээг өөрчлүүлэх хүсэлтийг банкны аль ч салбарт өөрийн биеэр хандан гаргах боломжтой.

8.8. Харилцагчийн мэдээллийн аюулгүй байдлыг хангах зорилгоор онлайн банканд нэвтрэхдээ зөвхөн нууц үгээр хязгаарлахгүй бөгөөд нэмэлт баталгаажуулалт болох давхар баталгаажуулалт (MFA/2FA)-ыг ашиглан харилцагчийн танилтыг хоёр ба түүнээс дээш шатлалаар баталгаажуулж болно.

ЕС. ЗЭЭЛИЙН БҮТЭЭГДЭХҮҮН ҮЙЛЧИЛГЭЭ

9.1. Зээлийн хүсэлт гаргах

9.1.1. Харилцагч зээлийн хүсэлт гаргахдаа банкны аль ч салбарт хандах боломжтой ба зээлийн бүтээгдэхүүний төрөл, онцлогоос хамааран зээлдэгчид тавигдах шаардлага болон бүрдүүлэх материал, зээлийн нөхцөл ялгаатай байна.

9.1.2. Банкны вэбсайтад бүтээгдэхүүн тус бүрээр дэлгэрэнгүй мэдээлэл байршуулсан байх бөгөөд дараах холбоосоор орж харах боломжтой.

9.1.2.1. Иргэн бол <https://transbank.mn/citizens/loans/>

9.1.2.2. Хуулийн этгээд бол <https://transbank.mn/organization/loans-organization>

9.2. Зээлийн шийдвэр гаргах, олгох

9.2.1. Харилцагч зээлийн судалгаанд шаардлагатай материалыг бүрэн бүрдүүлснээр зээлийн судалгаа эхлэх бөгөөд харилцагчийн санхүүгийн байдал, зээл төлөх чадварыг банкны дотоод журам, аргачлалын дагуу тооцоолно.

9.2.2. Банкны холбогдох зээлийн хорооны хурлаар хэлэлцүүлэн шийдвэрлүүлж, харилцагчид зээл олгох боломжтой эсэх шийдвэрийг мэдэгдэнэ.

9.2.3. Банкнаас зээл олгохоор шийдвэрлэсэн нөхцөлүүдийг харилцагч хүлээн зөвшөөрсөн тохиолдолд холбогдох гэрээнүүдийг байгуулан, эрх бүхий байгууллагад бүртгүүлж, баталгаажуулсны дараа зээлийг олгоно.

9.2.4. Зээлдэгчид зээл олголт хийсэн тухай бүрд банк “Зээлийн мэдээллийн сан”-д зээлийн мэдээллийг нийлүүлэх үүрэгтэй.

9.3. Талуудын эрх, үүрэг

9.3.1. Банк нь талуудын хооронд байгуулсан гэрээ хүчин төгөлдөр болж, зээлдэгч зээлийг хүлээн авах эрх үүссэнээр зээлийг гэрээнд заасан дансанд шилжүүлэх үүрэгтэй.

9.3.2. Зээл нь тодорхой зориулалттай байх бөгөөд зээлдэгч зээлийг зориулалтын дагуу ашиглах үүрэгтэй. Банк зээлдэгчээс зээлийг зориулалтын дагуу ашиглахыг шаардах эрхтэй.

9.3.3. Зээлдэгч банктai байгуулсан гэрээгээр тохиролцсон эргэн төлөлтийн хуваарийн дагуу зээл, хүүгийн төлбөрийг төлөх үүрэгтэй.

9.3.4. Зээлдэгч нь зээлийн хугацаанд барьцаа хөрөнгийн чанарыг буруулахгүй, алдагдуулахгүй байх, даатгуулсан бол даатгалыг хүчин төгөлдөр байлгах үүрэгтэй.

9.3.5. Банк нь зээлдэгчийн бизнесийн үйл ажиллагаа, зээлийн зарцуулалт, барьцаа хөрөнгийн чанар байдлыг газар дээр нь шалгах, биечлэн танилцах эрхтэй.

9.3.6. Банк нь зээлдэгчийн хүсэлтийн дагуу зээлийн дансны хуулга, хуваарийн дагуу төлсөн, төлөөгүй зээл, хүүгийн төлбөрийн тооцоог гаргаж өгөх үүрэгтэй.

9.3.7. Банк зээл төлөгдсөний дараа зээлийн дансыг хааж, зээлийн барьцаанд бариулсан эд хөрөнгийг барьцаанаас чөлөөлөх бичгийг холбогдох байгууллагад хүргүүлж, гэрчилгээг зээлдэгчид буцаан олгох, зээл хаагдсан мэдээллийг “Зээлийн мэдээллийн сан”-д тухай бүр нийлүүлэх үүрэгтэй.

АРАВ. КОНСЬЕРЖ ҮЙЛЧИЛГЭЭ

10.1. Банк нь тодорхой шалгуур хангасан Хувийн банкны харилцагчдад олон улсын жишигт нийцсэн консьерж үйлчилгээ үзүүлэгч гуравдагч компани (цаашид “Консьерж үйлчилгээ үзүүлэгч” гэх)-аар дамжуулан амьдралын хэв маяг болон бизнесийн үйл ажиллагааны онцлогт тохирсон, харилцагчийн амьдралын тав тухыг хангахад чиглэсэн дээд зэрэглэлийн консьерж үйлчилгээг үзүүлнэ.

10.2. Банкнаас тогтоосон шалгуурыг хангаж, консьерж үйлчилгээ авах эрх үүссэн харилцагчтай тухайн харилцагчийн хувийн банкир эсвэл харилцааны менежер нь холбогдон үйлчилгээ авах эрх үүссэн тухай мэдэгдэх ба үйлчилгээний төрөл, нөхцөлийг танилцуулна.

10.3. Консьерж үйлчилгээг нийтээр тэмдэглэх баярын өдрүүд болон тэмдэглэлт өдрүүдээс бусад үед 24/7 горимоор үзүүлэх бөгөөд консьерж үйлчилгээ үзүүлэгчийн үйлчилгээний нөхцөл, хүртээмж, ачааллаас хамааран үйлчилгээний цагийн хуваарь өөрчлөгдөж болно.

10.4. Харилцагчийн хүсэлт гаргасан консьерж үйлчилгээний төрөл, онцлог, тухайн нөхцөл байдлаас хамааран үйлчилгээг үнэ төлбөргүй эсвэл консьерж үйлчилгээ үзүүлэгчээс тогтоосон нөхцөлийн дагуу төлбөртэйгөөр үзүүлж болно.

10.5. Банк нь зөвхөн консьерж үйлчилгээ үзүүлэгч гуравдагч байгууллагын үйлчилгээг харилцагч нарт санал болгох бөгөөд уг гуравдагч байгууллагын үйлчилгээний чанарт хариуцлага хүлээхгүй.

10.6. Консьерж үйлчилгээ үзүүлэгчийн буруугаас үүссэн үйлчилгээний саатал, үйлдэл болон эс үйлдлээс үүссэн хохирлыг банк хариуцахгүй.

10.7. Давагдашгүй хүчин зүйлийн нөлөөгөөр үйлчилгээ үзүүлэх боломжгүй нөхцөл үүссэн бол банк болон консьерж үйлчилгээ үзүүлэгч хариуцлага хүлээхгүй.

10.8. Банк нь консьерж үйлчилгээг түр зогсоох, үйлчилгээний нөхцөлд өөрчлөлт оруулах, цуцлах эрхтэй.

10.9. Банк нь консьерж үйлчилгээний нөхцөлд орсон өөрчлөлтийн талаар харилцагчид урьдчилан мэдэгдэнэ.

10.10. Харилцагч нь консьерж үйлчилгээтэй холбоотой аливаа санал, хүсэлт, гомдол гаргах, маргаан шийдвэрлүүлэхдээ өөрийн хувийн банкир эсвэл харилцааны менежерээр дамжуулан консьерж үйлчилгээ үзүүлэгчид хүсэлт гаргаж болно.

10.11. Хувийн банкир, харилцааны менежер нь харилцагчийн гаргасан санал, хүсэлт, гомдол, маргааныг консьерж үйлчилгээ үзүүлэгчтэй холбогдон шийдвэрлүүлэхэд харилцагчид тусламж үзүүлнэ.

10.12. Банк нь консьерж үйлчилгээ үзүүлэх явцад олж авсан харилцагчийн хувийн болон бизнесийн үйл ажиллагаатай холбоотой бүх төрлийн мэдээллийн нууцлалыг холбогдох хууль, тогтоомжид заасны дагуу чандлан хадгална.

10.13. Консьерж үйлчилгээ үзүүлэгч нь банктай байгуулсан хамтран ажиллах гэрээний дагуу банкны харилцагчийн мэдээллийг чандлан хадгалах үүрэгтэй.

АРВАН НЭГ. ХҮҮ, ШИМТГЭЛ, ХУРААМЖ

11.1. Банкны бүтээгдэхүүн үйлчилгээний хүү, шимтгэлийн нөхцөл нь үйлчилгээ үзүүлж буй сувгаас хамааран ялгаатай байж болно.

11.2. Бүтээгдэхүүн үйлчилгээний хүү, шимтгэлийн нөхцөлийн мэдээллийг Банкны www.transbank.mn цахим хуудаснаас дэлгэрэнгүй харах боломжтой.

АРВАН ХОЁР. ГОМДОЛ ШИЙДВЭРЛЭХ ҮЙЛ АЖИЛЛАГАА

Бид харилцагчийн гомдол, талархлыг процессын дагуу хүлээн авч шийдвэрлэдэг.

Хүлээн авах суваг:

- Харилцагчийн үйлчилгээний төв 1800-9999
- info@transbank.mn, callcenter@transbank.mn цахим хаяг
- Тээвэр хөгжлийн банкны албан ёсны сошиал сувгууд Facebook, Viber, WeChat, WhatsApp
- Банкны салбар болон газар нэгж, харилцагчийн зөвлөх



Бүртгэх:

Бид харилцагчийн гомдол, талархлыг дотоод программдаа бүртгэнэ.

Шийдвэрлэх:

Харилцагчийн гомдлыг хариуцах нэгж, ажилтан нь журмаар тогтоосон хугацаанд шуурхай шийдвэрлэнэ.

Эргэн мэдэгдэх:

Гомдол шийдвэрлэсэн байдлыг харилцагчдаа эргэн мэдэгдэнэ.

Бид банкны бүтээгдэхүүн үйлчилгээ болон аливаа ажилтан, салбар нэгжид ирүүлсэн талархлыг холбогдох талд нь дамжуулан хүргэхдээ баяртай байх болно.



E-mail:
info@transbank.mn

Customer center:
1800-9999

Contact us from abroad:
(+976) 8888-4299

Website:
info@transbank.mn