



# БҮТЭЭГДЭХҮҮН ҮЙЛЧИЛГЭЭНИЙ ЕРӨНХИЙ НӨХЦӨЛ

ИРГЭН

2022/01/10



## АГУУЛГА


Ерөнхий агуулга	4
Нэр томьёоны тайлбар	4
Банкны үйлчилгээ авах суваг	7
Дансны ерөнхий нөхцөл	7
Дансны төлөв солих болон бүтээгдэхүүн шилжүүлэх нөхцөл	9
Хамтран эзэмшигчтэй дансны нөхцөл	10
Данс шилжүүлэх, өвлүүлэх, бэлэглэх нөхцөл	11
Данс хаах	12
Төлбөр тооцоо	13
Гадаад төлбөр тооцоо	14
Дансны тодорхойлол	15
Картын захиалга	16
Картын төлбөр тооцоо болон төлөв	18
Цахим банкны үйлчилгээ	21
Харилцагчийн мэдээлэл	26
Хүү, шимтгэл, хураамж	27
Гомдол шийдвэрлэх үйл ажиллагаа	28

## 1. ЕРӨНХИЙ АГУУЛГА

- 1.1. Энэхүү Бүтээгдэхүүн үйлчилгээний ерөнхий нөхцөл нь (цаашид “БҮЕН” гэх) ХААН Банк (цаашид “Банк” эсхүл “Бид” гэх) болон Харилцагч (цаашид “Харилцагч” эсхүл “Та” гэх)-ийн депозит данс, түүнд холбогдох картын, цахим банкны болон бусад үйлчилгээг үзүүлэхтэй холбоотой харилцааг зохицуулна.
- 1.2. Энэхүү БҮЕН-ийг Монгол улсын эрх зүйн зохицуулалтын уялдааг ханган, холбогдох хууль тогтоомжийн хүрээнд боловсруулсан болно.
- 1.3. Бид БҮЕН-ийг шинэчлэх бүрд [www.khanbank.com](http://www.khanbank.com) цахим хуудсандаа байршуулах ба шинэчилсэн БҮЕН нь таны банктай өмнө байгуулсан харилцах, хугацаагүй хадгаламж, цахим үйлчилгээ, төлбөрийн картын гэрээг шинэчлэх үндэслэл болохгүй.
- 1.4. Энэхүү БҮЕН нь иргэнд зориулсан бөгөөд хуулийн этгээдэд шууд үйлчлэхгүй болно.

## 2. НЭР ТОМЬЁНЫ ТАЙЛБАР

- 2.1. БҮЕН-д тусгагдсан нэр томьёог дараах утгаар ойлгоно. Үүнд:
- 2.2. Депозит данс гэж харилцах, хадгаламжийн дансыг хэлнэ.
- 2.3. Данс эзэмшигч гэж банктай байгуулсан гэрээний үндсэн дээр харилцах, хадгаламжийн данс нээлгэсэн, дансан дахь мөнгөн хөрөнгийг захиран зарцуулах эрхтэй Монгол Улсын иргэн, гадаадын иргэн, харьяалалгүй хүнийг хэлнэ.
- 2.4. Боломжит үлдэгдэл гэж битүүмжтэй дансны хувьд битүүмж хийгээгүй мөнгөн хөрөнгийн дүнг, битүүмжгүй дансны хувьд тухайн өдрийн дансны нийт үлдэгдлийг хэлэх буюу харилцах, хадгаламжийн дансанд байлгах доод үлдэгдэл орсон дүнг хэлнэ.
- 2.5. Дансны тодорхойлолт гэж данс эзэмшигчийн өөрийн хүсэлт, эсхүл эрх бүхий этгээдийн шаардлагын дагуу банкнаас гаргаж буй дансны бодит мэдээллийг тусгасан баримт бичгийг хэлнэ.

- 
- 
- 2.6. Дансны битүүмж гэж дансан дахь мөнгөн хөрөнгөнд тодорхой хугацаанд хэсэгчлэн болон бүхэл, эсхүл дансны үлдэгдлээс давсан дүнгээр зарлагын гүйлгээнд хязгаарлалт хийхийг хэлнэ.
  - 2.7. Данс зогсоох гэж дансанд санхүүгийн гүйлгээ (бэлэн болон бэлэн бус орлого, зарлагын гүйлгээг бүгдийг ойлгоно) хийгдэх нөхцөлийг түр хугацаагаар зогсоохыг хэлнэ.
  - 2.8. Төлбөрийн карт гэж карт уншигч төхөөрөмж, вэбсайтыг ашиглан бэлэн болон бэлэн бус гүйлгээ хийх боломжтой Банкны зүгээс үзүүлж буй бусад нэмэлт үйлчилгээнд хамрагдахад зориулагдсан төлбөрийн хэрэгсэл болно. Дебит болон кредит карт нь Харилцагчийн Банкна дахь данстай холбогдсон, уг дансыг төлөөлөх төлбөрийн хэрэгсэл юм.
  - 2.9. Лояалти харилцагч гэж ХААН Лояалти урамшууллын хөтөлбөрт нэгдсэн Банкны нэр заасан дебит болон кредит картуудыг эзэмшигч харилцагчийг хэлнэ.
  - 2.10. Лояалти урамшууллын хөтөлбөр гэж банкны зүгээс нэр заасан дебит болон кредит карт эзэмшигчийг урамшуулах зорилготой банкнаас хэрэгжүүлж буй урамшууллын хөтөлбөрийг хэлнэ.
  - 2.11. Цахим банкны үйлчилгээ гэж техник технологи, үүрэн холбооны шийдлийг ашиглан банктай байгуулсан гэрээний дагуу танин баталгаажуулалтын дагуу үзүүлэх банкны бүтээгдэхүүн үйлчилгээг хэлнэ.
  - 2.12. Интернэт банк гэж интернэт холболт бүхий төхөөрөмж ашиглан, банкны цахим хуудас руу үйлчилгээний эрхээрээ нэвтрэн банкны үйлчилгээ авах боломжит үйлчилгээг хэлнэ.
  - 2.13. Khan Bank аппликэйшн гэж интернэт холболт бүхий төхөөрөмж ашиглан Khan Bank аппликэйшн рүү интернэт банкны эрхээрээ нэвтрэн Банкны үйлчилгээ авах боломжит үйлчилгээг хэлнэ.

- 2.14. **Мобайл банк** гэж үүрэн телефон операторын \*1917# тусгай дугаар руу залган Банкны үйлчилгээ авах боломжтой USSD технологид суурилсан үйлчилгээг хэлнэ.
- 2.15. **Телефон банк** гэж үүрэн телефон операторын 1800-1917 тусгай дугаар руу залган автомат хариулагчаар дамжуулан банкны үйлчилгээ авах боломжтой үйлчилгээг хэлнэ.
- 2.16. **Ухаалаг мэдээ** гэж харилцагч дангаар эзэмшдэг данс дахь гүйлгээний мэдээллийг бүртгэлтэй үүрэн дугаар руу тухай бүр мессежээр мэдээлэх үйлчилгээг хэлнэ.
- 2.17. **И-Биллинг** гэж төлбөр хүлээн авагч нь үзүүлсэн үйлчилгээний төлбөрийг харилцагчаас нэхэмжлэх, харилцагч үйлчилгээ авсны төлбөрөө төлөх боломжийг олгож буй Банкны нэмэлт цахим банкны үйлчилгээг хэлнэ.
- 2.18. **КИОСК машин** гэж харилцагчийг иргэний үнэмлэх болон хурууны хээгээр танин баталгаажуулан Банкны үйлчилгээ үзүүлэх боломжтой өөртөө үйлчлэх төхөөрөмжийг хэлнэ.
- 2.19. **Нэг удаагийн баталгаажуулах код** гэж харилцагч банканд бүртгэлтэй гар утасны дугаар эсвэл и-мэйл хаягаар дамжуулан өөрийгөө зайнаас танин баталгаажуулах боломжит мэдээллийг хэлнэ.
- 2.20. **Биометрик хэмжигдэхүүн** гэж таны төхөөрөмжөөр таних, баталгаажуулах чадамж бүхий хурууны хээ, нүүрний царай, дуу хоолой болон бусад биометрик хэмжээсүүдийг хэлнэ.
- 2.21. **ТХА** гэж төлбөр хүлээн авагчийг хэлнэ.
- 2.22. **Нэг удаагийн VbV код** гэж төлбөрийн картаа ашиглан цахим худалдан авалт хийхэд таны бүртгэлтэй гар утсанд мессежээр ирэх гүйлгээ баталгаажуулах нэг удаагийн нууц дугаарыг хэлнэ.

### 3. БАНКНЫ ҮЙЛЧИЛГЭЭ АВАХ СУВАГ

- 3.1. Та банкны бүтээгдэхүүн үйлчилгээг дараах сувгаар авах боломжтой. Үүнд:
  - 3.1.1. Монгол Улсад байрших банкны салбар, нэгж
  - 3.1.2. БНСУ-ын Сөүл хотод байрлах төлөөлөгчийн газар
  - 3.1.3. Карт уншигч төхөөрөмжүүд
  - 3.1.4. Цахим Банкны үйлчилгээ
    - 3.1.4.1. Интернэт банк, Khan Bank аппликэйшн
    - 3.1.4.2. Мобайл банк
    - 3.1.4.3. Телефон банк
    - 3.1.4.4. Ухаалаг мэдээ
    - 3.1.4.5. И-Биллинг
    - 3.1.4.6. КИОСК машин
  - 3.1.5. Харилцагчийн мэдээллийн төв **1800-1917**, гадаад улсаас холбогдох бол **+976 75071917** утас
  - 3.1.6. Банкны албан ёсны цахим хуудсаар мэдээлсэн үйлчилгээ үзүүлэх бусад сувгууд
- 3.2. Монгол Улсад банкны бүтээгдэхүүн үйлчилгээг үзүүлэх салбар, нэгж нь үзүүлэх үйлчилгээний хувьд харилцан адилгүй байдаг ба энэхүү мэдээллийг та Банкны цахим хуудаснаас авч болно.
- 3.3. Банкны үзүүлэх бүтээгдэхүүн үйлчилгээний төрөл болон үйлчилгээ үзүүлэх суваг нь харилцагчийг танин баталгаажуулах боломжийн хүрээнд харилцан адилгүй байна.

### 4. ДАНСНЫ ЕРӨНХИЙ НӨХЦӨЛ

- 4.1. Та үндэсний болон гадаад валютын харилцах, хугацаагүй болон хугацаатай хадгаламжийн дансыг ямар нэгэн шимтгэл, хураамжгүйгээр нээлгэн, өөрийн төлбөр тооцоогоо гүйцэтгэх боломжтой.

- 4.2. Та дансаа зөвхөн хувийн зорилгоор ашиглах шаардлагатай бөгөөд ямар ч тохиолдолд гуравдагч этгээдэд ашиглуулахгүй байна.
- 4.3. Насанд хүрээгүй харилцагчдын хувьд дараах төрлийн дансыг түүний хууль ёсны төлөөлөгч Банканд биечлэн ирж нээлгэх боломжтой. Үүнд:
- 4.3.1. Насанд хүрээгүй иргэний эрх зүйн чадамжгүй буюу 14 хүртэлх настай болон эрх зүйн бүрэн бус чадамжтай буюу 14-16 хүртэлх настай харилцагч хүүхдийн мөнгөний харилцах данс болон хугацаатай хадгаламжийн данс нээх боломжтой байна. Энэ тохиолдолд харилцагчийн хууль ёсны төлөөлөгч, эсхүл харилцагчаас итгэмжлэл авсан этгээд заавал хамтран эзэмшигчээр бүртгүүлэх шаардлагатай ба хамтран эзэмшигч нь эрх зүйн бүрэн чадамжтай этгээд байна.
- 4.3.2. Насанд хүрээгүй иргэний эрх зүйн чадамжгүй буюу 14 хүртэлх настай болон эрх зүйн бүрэн бус чадамжтай буюу 14-18 хүртэлх настай харилцагч үнэт цаасны арилжаанд оролцох зорилгоор үнэт цаасны арилжааны дансыг нээлгэх боломжтой. Ингэхдээ Үнэт цаасны компаниас өгсөн данс нээлгэх албан хүсэлтийг авч ирнэ. Энэ тохиолдолд БҮЕН-ийн 4.3.1-д заасны дагуу хамтран эзэмшигч шаардлагатай.
- 4.3.3. Энэ БҮЕН-ийн 4.3.1 болон 4.3.2-т заасан хамтран эзэмшигч нь түүний хууль ёсны төлөөлөгч буюу эцэг эх, асран хамгаалагч, харгалзан дэмжигч байна.
- 4.3.4. Монгол Улсын иргэний цахим үнэмлэхтэй, 16-18 насны эрх зүйн бүрэн бус чадамжтай харилцагч нь өөрийн үзэмжээр захиран зарцуулахад нь зориулж шилжүүлсэн эд хөрөнгийг захиран зарцуулах зорилгоор харилцах, хугацаагүй хадгаламжийн данс нээлгэж болох бөгөөд энэ тохиолдолд өөрийн хууль ёсны асран хамгаалагчийн зөвшөөрлийг шаардана.
- 4.3.5. Иргэний эрх зүйн бүрэн бус чадамжтай буюу 14-өөс 16 хүртэлх настай буюу насанд хүрээгүй харилцагчид оюутны тэтгэлэг дансаар



дамжуулан авах эсвэл өөрийн хөдөлмөрийн хөлсийг дансаар дамжуулан авах зорилгоор хугацаагүй хадгаламжийн данс нээлгэж болно.

- 4.3.6. Оюутны тэтгэлэг авах зорилгоор хугацаагүй хадгаламжийн данс нээлгэж буй 14 хүртэлх насны харилцагчийг хамтран эзэмшигчтэй байхыг шаардана.

## **5. ДАНСНЫ ТӨЛӨВ СОЛИХ БОЛОН БҮТЭЭГДЭХҮҮН ШИЛЖҮҮЛЭХ НӨХЦӨЛ**

### **5.1. Дансны төлөв солих нөхцөл**

- 5.1.1. Таны харилцах болон хугацаагүй хадгаламжийн дансанд хүүгийн орлого, данс хөтөлсний хураамжаас бусад зарлага, орлогын гүйлгээ хийгдэхгүй 24 сар болоход данс идэвхгүй төлөвт шилжинэ.
- 5.1.2. Идэвхгүй төлөвтэй дансыг идэвхжүүлэхдээ танд хамгийн ойр байрлах Банкны салбар нэгжийн “Борлуулалт үйлчилгээний ажилтан”-нд хандах, Интернэт Банк болон Мобайл Банк үйлчилгээгээр өөрийн дансанд орлого болон зарлагын гүйлгээ хийлгэснээр данс тань хэвийн төлөвт шилжинэ.
- 5.1.3. Идэвхгүй төлөвт шилжиж, тэг үлдэгдэлтэй болсон дансыг Банк хаанаб
- 5.1.4. Дараах тохиолдолд дансны төлөвийг зогсоох төлөвт шилжүүлж болно. Үүнд:
- 5.1.4.1. Харилцагчийн өөрийн хүсэлтээр;
- 5.1.4.2. Эрх бүхий байгууллагын шийдвэрээр;
- 5.1.4.3. Мөнгө угаах болон терророзмийг санхүүжүүлэхтэй тэмцэх тухай хуулийн хэрэгжилтийг хангуулах зорилгоор банкны зүгээс зогсооно.
- 5.1.5. Өөрийн хүсэлтээр зогсоох төлөвт шилжүүлсэн дансыг хэвийн төлөвт шилжүүлэх бол анх зогсоох хүсэлт гаргасан салбар нэгжид хандана.

- 5.1.6. Эрх бүхий этгээдийн шийдвэрээр зогсоосон дансыг чөлөөлөхдөө тухайн эрх бүхий этгээдийн гаргасан дансыг хэвийн төлөвт шилжүүлэх тухай шийдвэр буюу албан тоотын хамт салбар нэгжид хандана.
- 5.1.7. Мөнгө угаах болон терророзмийг санхүүжүүлэхтэй тэмцэх тухай хуулийн хэрэгжилтийг хангах үүднээс банк харилцагчийн дансыг зогсоосон тохиолдолд Банкнаас шаардсан шаардлагыг биелүүлсэн бол дансыг хэвийн төлөвт шилжүүлнэ.
- 5.1.8. Харилцагч өөрийн хүсэлтээр зээлийн үйлчилгээ авах болон дансны тодорхойлолт авахаас бусад тохиолдолд өөрийн дансны үлдэгдэлд битүүмж хийлгэх боломжтой.
- 5.1.9. Битүүмжийг чөлөөлөх тохиолдолд бичгээр хүсэлт гарган, анх битүүмж хийсэн салбар нэгжид хандан чөлөөлүүлнэ.

## **5.2. Бүтээгдэхүүн шилжүүлэх нөхцөл**

- 5.2.1. Цалин, тэтгэвэр, халамж болон оюутны данс зэрэг хамтран ажиллах гэрээг үндэслэн нээгддэг бүтээгдэхүүний хувьд тухайн данс эзэмшигч ажлаас гарсан, өөр байгууллага руу шилжсэн, байгууллага нь ажилтныхаа цалинг өөр банкаар олгох болсон, тэтгэвэр тэтгэмж авахаа больсон, оюутан байхаа больсон мөн Банктай байгуулсан гэрээ цуцлагдсаны үндсэнд идэвхгүй болсон тохиолдолд Банк энгийн харилцах бүтээгдэхүүнд шилжүүлнэ.
- 5.2.2. Хүүхдийн мөнгөний харилцах дансыг данс эзэмшигч 18 нас хүрэх жилийн данс нээсэн сар, өдрөөр тасалбар болгон Банк энгийн харилцах дансны бүтээгдэхүүнд шилжүүлнэ.
- 5.2.3. Оюутны харилцах дансыг данс нээгдсэнээс хойш 5 жилийн дараа данс нээсэн өдрөөр тасалбар болгон Банк энгийн харилцах бүтээгдэхүүнд шилжүүлнэ.

## **6. ХАМТРАН ЭЗЭМШИГЧТЭЙ ДАНСНЫ НӨХЦӨЛ**

- 6.1. Дансны хамтран эзэмшигч нь банкны үйлчилгээ авахад үндсэн эзэмшигчтэй

- адил эрх эдэлнэ.
- 6.2. Та дараах төрлийн данснаас бусад дансанд хамтран эзэмшигч бүртгүүлэх боломжтой. Үүнд:
    - 6.2.1. Цалин болон тэтгэврийн данс;
    - 6.2.2. Хадгаламжийн сертификат;
  - 6.3. Дансанд хамтран эзэмшигч нэмж бүртгэж байгаа тохиолдолд өмнө байгуулсан гэрээг хүчингүйд тооцож, нэг хүртэлх хамтран эзэмшигчийг оролцуулан гэрээг шинээр байгуулна.
  - 6.4. Хамтран эзэмшигчээ өөрчлөх, хасуулах тохиолдолд тухайн дансны бүх эзэмшигчид биечлэн ирнэ.
  - 6.5. Харилцагч нь дансанд хамтран эзэмшигч бүртгүүлснээс хойш 1 сарын дотор хамтран эзэмшигчийг өөрчлөх буюу цуцлахгүй.
  - 6.6. Хүндэтгэн үзэх шалтгааны улмаас хамтран эзэмшигч нь өөрийн биеэр Банканд ирэх боломжгүй тохиолдолд итгэмжлэл, хууль ёсны төлөөлөгч болохыг гэрчилсэн баримт бичиг шаардлагатай.
  - 6.7. Хамтран эзэмшигчтэй хадгаламжид дэвтэр авах тохиолдолд зөвхөн үндсэн эзэмшигчийн нэр дээр олгоно.
  - 6.8. Хамтран эзэмшигчтэй дансны хувьд хүүгийн орлогод Хувь хүний орлогын албан татвар суутгахдаа мөнгөн хөрөнгийн хэмжээг зөвхөн үндсэн эзэмшигчийн нэрээр илэрхийлнэ.
  - 6.9. Банк БҮЕН-ийн 6.2-д зааснаас бусад иргэдийн өөр төрлийн данснуудад хамтран эзэмшигч бүртгэхийг зөвшөөрөхгүй байж болно. Энэ тохиолдолд харилцагчтай гэрээгээр тохиролцон мэдээлнэ.

## **7. ДАНС ШИЛЖҮҮЛЭХ, ӨВЛҮҮЛЭХ, БЭЛЭГЛЭХ НӨХЦӨЛ**

- 7.1. Харилцагч та мөнгөн хөрөнгөө бусдад шилжүүлэх, бэлэглэх, өв залгамжлах боломжтой. Энэ тохиолдолд Монгол Улсын Иргэний хуулийг баримтлана.

- 7.2. Мөнгөн хөрөнгөө бэлэглэх бол Монгол Улсын Иргэний хуулийн 276-р зүйлд заасны дагуу бэлэглэгч нь бэлэг хүлээн авагчийн зөвшөөрснөөр түүний өмчлөлд тодорхой хөрөнгийг хариу төлбөргүй шилжүүлэхээр гэрээ байгуулан нотариатаар гэрчлүүлсэн байна.
- 7.3. Өв залгамжлуулах бол Монгол Улсын Иргэний хуулийн 56-р бүлэгт заасны дагуу өвлөгч нь нотариатаас “Өв залгамжлах эрхийн гэрчилгээ”-г авч өөрийн биеэр Банканд ирсний үндсэнд өвийг шилжүүлнэ.

## **8. ДАНС ХААХ**

- 8.1. Та хүчин төгөлдөр биеийн байцаалтын хамт биечлэн ирж, банкны аль ч салбар, тооцооны төвд хандан дансаа хааж болно.
- 8.2. Та данснаасаа бэлэн мөнгө зарлагадан авах эсхүл дансан дахь хөрөнгөө өөр дансанд шилжүүлэх замаар дансаа хааж болно.
- 8.3. Хадгаламжийн дэвтэртэй данс болон хадгаламжийн сертификатын дансыг хаах тохиолдолд дэвтэр эсвэл сертификатыг эх хувиар авчрах шаардлагатай. Хэрэв хаяж, гээгдүүлсэн бол өдөр тутмын сонин эсхүл тухайн нутаг дэвсгэрт хэвлэгддэг сонинд зарлуулсан сонины хайчилбарыг авч ирнэ.
- 8.4. Дараах нөхцөлийн аль нэг бүрдсэн, эсхүл хуульд заасан бусад үндэслэл бий болсон тохиолдолд банк нэг талын санаачилгаар гэрээг цуцалж, харилцагчийн дансыг хаана. Үүнд:
- 8.4.1. Харилцагч нь банктай байгуулсан гэрээний нөхцөл болон гэрээгээр хүлээсэн үүргээ биелүүлээгүй, зөрчсөн, БҮЕН-ийг хангаагүй.
- 8.4.2. Мөнгө угаах болон терроризмыг санхүүжүүлэхтэй тэмцэх тухай хуулийн дагуу харилцагчийн болон гүйлгээний талаарх банкнаас шаардсан мэдээллийг харилцагч гаргаж өгөхөөс татгалзсан эсхүл худал мэдээлэл болон хуурамч бичиг баримт бүрдүүлж өгсөн болох нь тогтоогдсон.
- 8.4.3. Харилцагч нь мөнгө угаах болон холбогдох бусад санхүүгийн гэмт

хэрэгт холбогдсон, гэм буруутай нь тогтоогдсон эсхүл банкиг хууран мэхлэх замаар хууль бус гүйлгээ дамжуулах, үйл ажиллагаа явуулахыг завдсан эсхүл банкны зүгээс харилцагчийн гүйлгээ болон үйл ажиллагааг мөнгө угаах болон санхүүгийн гэмт хэрэгт холбоотой гэж үзсэн болон хүндэтгэн үзэх бусад шалтгаан нөхцөл бий болсон.

- 8.4.4. Харилцагчийн нэр нь олон улсын болон дотоодын аливаа хориг жагсаалтад багтсан эсхүл уг хориг жагсаалтад багтсан этгээд рүү гүйлгээ дамжуулсан, хүлээн авсан эсхүл дамжуулахыг завдсан.
- 8.4.5. Банкнаас харилцагчид гэрээгээр хүлээсэн үүргээ биелүүлэхийг шаардсан эсхүл хууль бус үйлдэл хийхээ зогсоохыг анхааруулсан эсхүл хууль болон журамд заасан бусад шаардлагын дагуу мэдэгдэл хүргүүлснээс хойш тухайн мэдэгдэлд дурдсан хугацааны дотор Банктай холбогдоогүй эсхүл шаардлагатай арга хэмжээг авч хэрэгжүүлэхээс зайлсхийсэн, татгалзсан.
- 8.4.6. Хууль болон холбогдох журамд заасан бусад үндэслэлүүд багтана.
- 8.5. Банкны зүгээс хууль болон холбогдох журамд заасны дагуу шаардлагатай гэж үзсэн тохиолдолд харилцагчид үзүүлэх банкны үйлчилгээг түр хязгаарлах, эсхүл банкнаас тусгайлан гаргасан хязгаарлагдмал бүтээгдэхүүн үйлчилгээний нөхцөлөөр үйлчилгээ үзүүлэх арга хэмжээг авах эрхтэй байна.

## 9. ТӨЛБӨР ТООЦОО

- 9.1. Харилцагчтай байгуулсан гэрээнд өөрөөр заагаагүй бол дансанд бэлэн орлого хийж болох ба банкны салбар нэгж дээр бэлэн орлого хийх тохиолдолд Банк орлогын гүйлгээг хийж буй харилцагчаас дараах мэдээллийг шаардана. Үүнд:
  - 9.1.1. Орлого тушаагч нь банкны харилцагч бол орлого тушаагчийн регистрийн дугаар;
  - 9.1.2. Орлого тушаагч нь банкны харилцагч биш бол орлого тушаагчийн овог нэр, иргэншил болон регистрийн дугаар.

- 9.2. Харилцагчийн тухайн дансан дахь орлогын гүйлгээг банкнаас тусгайлан хориглосноос бусад тохиолдолд данс эзэмшигчдээс гадна бусад этгээд (хувь хүн, хуулийн этгээд) хийж болно.
- 9.3. Банк таны гүйлгээний талаар нэмэлт мэдээлэл болон баримт бичгийг шаардаж болно. Дамжуулсан гүйлгээний хувьд гүйлгээтэй холбоотой мэдээлэл, баримт бичгийг гаргаж өгөөгүй тохиолдолд цаашид банк танд үйлчилгээ үзүүлэхээс татгалзах эрхтэй. Дамжуулаагүй гүйлгээ буюу гүйлгээг хийхийн өмнө гүйлгээтэй холбоотой мэдээлэл, баримт бичгийг гаргаж өгөөгүй тохиолдолд банк гүйлгээг дамжуулахгүй.
- 9.4. Харилцагч 50 сая болон түүнээс дээш төгрөг, 20 сая болон түүнээс дээш төгрөгтэй тэнцэх гадаад валютын бэлэн мөнгөний зарлага гаргах тохиолдолд Банкны салбарт ажлын 2-оос доошгүй хоногийн өмнө биечлэн ирж мэдэгдэх шаардлагатай.
- 9.5. Банк хоорондын гүйлгээний хувьд тухайн өдрийн гүйлгээ нь дараах хугацаагаар тасалбар болно. Их дүнтэй гүйлгээ 16:00 цагаас хойш хийгдсэн тохиолдолд дараагийн ажлын өдрийн өглөө дамжина.

Гүйлгээний төрөл	Мөнгөн дүн	Тасалбар болох цаг
Их дүнтэй гүйлгээ	3,000,000 төгрөгөөс дээш дүнтэй	Ажлын өдрүүдэд 09:00-16:00 цагийн хооронд төлбөр тооцоо дамжуулна.
Бага дүнтэй гүйлгээ	3,000,000 төгрөг болон түүнээс доош дүнтэй	24/7

- 9.6. ХААН Банкны данс хооронд валют харгалзахгүй гүйлгээ хийх боломжтой ба валютын гүйлгээ нь тухайн үед мөрдөж буй ханшаар тооцогдон хөрвөнө.

## 10. ГАДААД ТӨЛБӨР ТООЦОО

- 10.1. Гадаад гуйвуулга илгээх тохиолдолд хүлээн авагчийн нэр, данс, хүлээн

авагчийн хаяг, хүлээн авагчийн банкны хаяг болон бусад шаардлагатай мэдээллүүдийг сайтар нягталж, банкны цахим хуудсанд байршуулсан болон салбар нэгжүүдэд байрлах аюулгүй байдлын зөвлөмжтэй танилцсаны үндсэнд гадаад гуйвуулга хийх шаардлагатай.

- 10.2. НҮБ-ын хориг жагсаалт, АНУ-ын Гадаад хөрөнгийн хяналтын газар, Европын холбоо гэх мэт олон улсын болон дотоодын аливаа хориг жагсаалтад орсон улс орон, байгууллага, хувь хүн зэрэг хүлээн авагч руу банк гүйлгээ шилжүүлэх, хүлээн авахыг хориглох бөгөөд тухайн гүйлгээг буцаах, шаардлагатай тохиолдолд хуулийн дагуу гүйлгээг тусгаарлаж, хөрөнгийг царцаах хүртэл арга хэмжээг авах эрхтэй байна.
- 10.3. Банкнаас шаардлагатай гэж үзсэн тохиолдолд гүйлгээтэй холбоотой нэмэлт мэдээллийг харилцагчаас шаардаж болно. Үүнд, тухайлбал гэрээний хувь, төлбөрийн нэхэмжлэл, талуудын хоорондын холбоо хамаарлыг нотолсон бичиг баримт гэх мэт шаардлагатай бусад бичиг баримтыг гаргуулан авна.
- 10.4. Харилцагчийн хийсэн гүйлгээ нь мөнгө угаах болон санхүүгийн аливаа гэмт хэрэгт холбоотой болох нь тогтоогдсон эсхүл сэжиглэгдсэний улмаас хууль хяналтын байгууллага болон дундын дамжуулагч Банкна дээр саатуулагдсан эсхүл битүүмжлэгдсэнээс үүсэх аливаа үр дагаврыг Банк хариуцахгүй.

## **11. ДАНСНЫ ТОДОРХОЙЛОЛТ**

- 11.1. Дансны тодорхойлолтыг банкны салбар нэгж болон КИОСК машинаас авах боломжтой.
- 11.2. Дансны тодорхойлолтод тухайн дансны эзэмшигчдийн овог, нэр, регистрийн дугаар, данс нээсэн огноо, дансны үлдэгдлийн дүнг агуулсан байна.
- 11.3. Дансны тодорхойлолтод банкнаас заасан стандарт утгаас өөр нэмэлт мэдээллийг Банк боломжтой гэж үзвэл тусгаж болох ба энэ тохиолдолд та банканд бичгээр хүсэлт гаргана.
- 11.4. Дансны үлдэгдэлтэй тодорхойлолтыг авсан тохиолдолд таны дансанд тухайн

өдөр Банк битүүмж хийж, зарлага гаргах боломжгүй болно. Тухайн битүүмж нь дараа өдрийн өглөө автоматаар чөлөөлөгдөнө.

- 11.5. Дээрх хугацаанд тухайн дансанд давхар тодорхойлолт авах, хадгаламж барьцаалсан зээл авах, хамтран эзэмшигч нэмж, хасах боломжгүй.
- 11.6. Хэрэв та хэд хэдэн данстай бол банк таны данс тус бүрд дансны тодорхойлолт гаргана.
- 11.7. Тодорхойлолт гаргаж буй дансанд байршуулсан эх үүсвэрийг банк сэжигтэй гэж үзсэн тохиолдолд дансны тодорхойлолт олгохоос татгалзах эрхтэй.

## **12. КАРТЫН ЗАХИАЛГА**

- 12.1. Банканд харилцах данс эзэмшдэг Харилцагч доорх сувгуудаас сонгон дебит, кредит карт захиалах боломжтой. Тухайлсан сувгаар үйлчилгээ авахад тавигдах шаардлага, захиалах боломжтой картын бүтээгдэхүүн ялгаатай байж болно. *Монгол Улсын Их Хурлаас 2021 оны 5-р сарын 21-ний өдөр “Банк, эрх бүхий хуулийн этгээдийн мөнгөн хадгаламж, мөнгөн хөрөнгийн шилжүүлэг, зээлийн үйл ажиллагааны тухай хууль”-д “Хадгаламжийн дансыг харилцах дансны зориулалтаар ашиглахгүй бөгөөд аливаа төлбөрийн хэрэгсэлтэй холбож үйлчилгээ үзүүлэхийг хориглоно” гэж заасны дагуу ХААН Банк ХХК нь хуулийн хэрэгжилтийг хангах үүднээс бүх төрлийн хугацаагүй хадгаламжийн дансанд шинээр карт захиалахыг зогсоосон болно.*
  - 12.1.1. Банкны салбар тооцооны төв (Дебит, кредит карт)
  - 12.1.2. Үйлчилгээний нэгдсэн төвийн 1800-1917 дугаар (Дебит карт)
  - 12.1.3. Интернет банк болон Khan Bank аппликэйшн (Дебит карт)
  - 12.1.4. Онлайн бүртгэл үйлчилгээ (Дебит карт)
- 12.2. Карт нь бүтээгдэхүүний төрлөөс шалтгаалсан үнэ эсвэл жилийн хураамжтай байна.
- 12.3. Картын үнэ гэдэг нь харилцагч шинээр карт захиалах, нөхөн авах, картын хугацаа сунгах захиалга өгөх үед төлөх нэг удаагийн төлбөр юм.



- 12.4. Картын жилийн хураамж гэдэг нь жил бүр тогтмол төлөх шаардлагатай карт ашиглах төлбөр байх бөгөөд тухайн картын хүчинтэй хугацаа дуусах хүртэл жил бүр картын данснаас автоматаар суутгагдана.
- 12.5. Хэрэв тухайн дебит картын дансны үлдэгдэл хүрэлцээгүйн улмаас жилийн хураамж суутгагдаж чадаагүй бол карт нь идэвхгүй төлөвт автоматаар шилжиж, харилцагчийн бүртгэлтэй цахим шуудангийн хаягт карт нь идэвхгүй болсон тухай мэдээлэл хүргэгдэнэ.
- 12.6. Харилцагч идэвхгүй болсон картаа сэргээхийг хүсвэл жилийн хураамжаа төлөн, салбар, тооцооны төвд биечлэн хандах эсвэл банканд бүртгэлтэй дугаараас Үйлчилгээний нэгдсэн төвийн 1800-1917 утсаар холбогдон картаа нээлгэн, хэвийн ашиглах боломжтой.
- 12.7. Кредит картын эхний жилийн хураамж нь кредит картыг идэвхжүүлэх үед автоматаар суутгагдах бөгөөд картын жилийн хураамж тухайн картын хүчинтэй хугацаа дуусах хүртэл жил бүр картын данснаас автоматаар суутгагдаж тухайн сарын нэхэмжлэлд тусгагдана.
- 12.8. Харилцагч захиалсан картаа өөрийн хүлэн авах хаягтаа шуудангаар үнэ төлбөргүй хүргүүлэн авах боломжтой.
- 12.9. Харилцагч карт захиалан шуудангаар хүргүүлэхдээ картыг гуравдагч этгээдээр дамжуулан авах боломжтой бөгөөд гуравдагч этгээдээр дамжуулан авахтай холбоотой бүх төрлийн эрсдэлийг харилцагч өөрөө бүрэн хариуцна.
- 12.10. Шуудангаар хүргэгдэх карт нь битүүмжлэгдсэн дугтуйнд карт идэвхжүүлэх зааварчилгаа, аюулгүй ашиглалтын санамжийн хамт хүргэгдэх бөгөөд харилцагч дугтуйны бүрэн бүтэн байдлыг шалгаж авах үүрэгтэй.
- 12.11. Харилцагч картаа идэвхжүүлэхдээ ХААН Банкны дурын АТМ-д уншуулахад, Банканд бүртгэлтэй гар утасны дугаарт карт идэвхжүүлэх зургаан оронтой код авалт ирэх ба тус кодыг оруулсны дараа цаашид ашиглах дөрвөн орон бүхий пин кодоо оруулна.
- 12.12. Дотоодын интернэт худалдааны вэбсайтаас худалдан авалт хийхэд И-Пин

код шаардагддаг. Тиймээс Khan Bank аппликэйшн болон Интернэт банкаар дамжуулан И-Пин кодоо аваарай. Мөн та ХААН Банкны АТМ-ын “Пин код солих, И-Пин код авах” цэсээр хандан шинээр авах боломжтой.

- 13.13. Харилцагч нь Лоялти систем рүү нэвтрэхдээ ХААН Лоялти урамшуулалт хөтөлбөрийн үйлчилгээний нөхцөлтэй танилцаж зөвшөөрсөн бол бичгээр гэрээ байгуулах шаардлагагүй.

### **13. КАРТЫН ТӨЛБӨР ТООЦОО БОЛОН ТӨЛӨВ**

- 13.1. Харилцагч ПОС төхөөрөмж дээр худалдан авалтын гүйлгээ хийхдээ картаа уншуулан, пин код болон гарын үсгээр гүйлгээг баталгаажуулна.
- 13.2. Зайнаас уншигч (цаашид “Контактлесс” гэх) картаар худалдан авалт хийхэд Монгол Улсад 50,000 төгрөг хүртэлх дүнд, олон улсад 25 ам.доллартай тэнцэх хүртэлх дүнд пин код шаардахгүйгээр гүйлгээ хийгдэнэ.
- 13.3. Картаар АТМ дээр гүйлгээ хийхдээ пин кодоор баталгаажуулан бэлэн зарлага, бэлэн орлого, шилжүүлэг, үлдэгдэл шалгах, дансны хуулга авах үйлдлүүдийг хийх боломжтой.
- 13.4. Харилцагчийн кредит карт руу карт эзэмшигчээс гадна бусад этгээд (хувь хүн, хуулийн этгээд) орлогын гүйлгээ хийж болох бөгөөд энэ тохиолдолд тухайн орлогын гүйлгээ нь кредит картын тухайн сарын эргэн төлөлтийн гүйлгээнд тооцогдоно.
- 13.5. Олон улсын болон дотоодын цахим худалдааны вэбсайтаас онлайн үйлчилгээ авахаар бүртгүүлсэн бол тухайн төлбөр нь тогтмол давтамжтайгаар суутгагддаг эсэх болон бусад төлбөрийн нөхцөлүүдтэй сайтар танилцана уу. Харилцагч тогтмол үйлчилгээг авах шаардлагагүй болсон үедээ картын бүртгэлээ тухайн сайтаас цуцлаагүйн улмаас үүдэх төлбөрийг өөрөө хариуцна.
- 13.6. ВИЗА, ЮнионПэй картын сүлжээнд бэлэн болон бэлэн бус хийсэн картын гүйлгээ нь тухайн картын дансны валютын төрөл, гүйлгээний валютын төрөл

зэргээс шалтгаалан ханшийн өөрчлөлт, зөрүү үүссэн тохиолдолд ханшийн өөрчлөлттэй холбоотой нэмэлт, хураамж шимтгэлийг харилцагч бүрэн хариуцна.

- 13.7. Гадаадад АТМ-аас бэлэн мөнгө авах үед “Төлбөрийн карт эзэмших гэрээний Хавсралт-1 шимтгэл, хураамжийн нөхцөлд тусгагдсан шимтгэл, хураамжаас гадна, тухайн АТМ харьяалагдах гадаадын банк нь нэмэлт шимтгэл, хураамж авдаг тул харилцагч АТМ-ны дэлгэц дээр үзүүлж буй шимтгэл, хураамжийн нөхцөлтэй сайтар танилцан гүйлгээ хийнэ.
- 13.8. Харилцагч олон улсын цахим худалдааны вэб хуудаснаас картаар худалдан авалт хийхдээ аюулгүй, найдвартай байдлыг хангах шаардлагатай. Verified by Visa дэмждэг вэб хуудаснаас ВИЗА картаар худалдан авалт хийх үед харилцагчийн банканд бүртгэлтэй гар утсанд 5 оронтой нэг удаагийн VbV код ирнэ. Энэхүү кодыг ашиглан гүйлгээгээ баталгаажуулна.
- 13.9. Харилцагч дараах арга замаар картын гүйлгээний мэдээллээ авах, хяналт тавих боломжтой.
  - 13.9.1. Интернет банк /Khan Bank аппликэйшн ашиглан данс болон картын гүйлгээгээ хянах;
  - 13.9.2. Банканд цахим шуудангийн хаягаа бүртгүүлэн картын гүйлгээний мэдээллээ үнэ төлбөргүй авах;
  - 13.9.3. Ухаалаг мэдээ үйлчилгээнд бүртгүүлэн гар утсандаа мессежээр гүйлгээний мэдээлэл авах;
  - 13.9.4. ХААН Банкны АТМ-д картаа уншуулан сүүлийн 10 гүйлгээний мэдээллийг авах;

### **13.10. Картын төлөв, пин код**

- 13.10.1. Харилцагч карттай холбоотой үйлчилгээг зайнаас авахын тулд банканд бүртгэлтэй Интернет банк /Khan Bank аппликэйшн, утасны дугаар, цахим шуудангийн хаягаас холбогдох шаардлагатай.

- 13.10.2. Харилцагч картаа гээгдүүлсэн болон картын нууцлалыг алдагдуулсан гэж сэжиглэсэн тохиолдолд дараах замуудаар банканд хандаж картаа түр хааж, идэвхгүй болгох шаардлагатай.
- 13.10.3. Интернет банк /Khan Bank аппликэйшнээр нэвтрэх;
- 13.10.4. Харилцагчийн мэдээллийн төвийн 1800-1917 дугаарт залгаж автомат хариулагчийн зааварчилгааг дагах эсхүл банканд бүртгэлтэй дугаараас мэдээлэл үйлчилгээний ажилтантай холбогдоно.
- 13.10.5. Харилцагч пин кодоо гурван удаа буруу оруулахад карт автоматаар блоклогдох ба Харилцагчийн мэдээллийн төвийн 1800-1917 дугаарт банканд бүртгэлтэй дугаараас хандан блокийг гаргуулж, хуучин пин кодоо хэвийн ашиглана.
- 13.10.6. Пин кодоо мартсан тохиолдолд Харилцагчийн мэдээллийн төвийн 1800-1917 дугаарт хандан шинээр пин код авах зааварчилгаа аван ХААН Банкны дурын АТМ-аас авах боломжтой.
- 13.10.7. Картын үйлчилгээний аюулгүй байдлыг хангах үүднээс тодорхой хязгаарлалтуудыг Банкнаас тогтоодог ба хязгаарлалт хөндөгдсөн тохиолдолд банк тухайн гүйлгээг цуцлах эрхтэй. Үүнд:
  - 13.10.7.1. Картаар өдөрт хийгдэх бэлэн болон бэлэн бус гүйлгээний дээд хэмжээ, тоо хэтэрсэн;
  - 13.10.7.2. Эрсдэлтэй, луйврын шинжтэй байж болзошгүй гүйлгээ хийгдсэн;
  - 13.10.7.3. Пин кодоо гурван удаа буруу оруулсан;
  - 13.10.7.4. Дансны үлдэгдэл хүрэлцээгүй байх;
  - 13.10.7.5. Нийтийн тээвэрт үйлчлүүлэх эрхтэй картаар нийтийн тээвэрт өдөрт үйлчлүүлэх гүйлгээний тоо хэтэрсэн;
  - 13.10.7.6. Гадаад улсын интернэт худалдаа үйлчилгээ, АТМ, ПОС дээр хийсэн гүйлгээний авлагыг барагдуулаагүй бол гүйлгээг хязгаарлаж, картыг түр идэвхгүй болгоно.

13.10.8. Нэг өдөрт АТМ-аас авах бэлэн мөнгөний дээд хэмжээ болон ПОС дээр худалдан авалт хийх дээд хэмжээг картын шимтгэл, хураамжийн нөхцөлд заасан байдаг. Харилцагч EMV чиптэй картын тогтоосон лимитээс өндөр дүнтэй гүйлгээ хийх хүсэлтэй тохиолдолд банканд хандан картын өдрийн гүйлгээний лимитээ өөрчлөх боломжтой.

## 14. ЦАХИМ БАНКНЫ ҮЙЛЧИЛГЭЭ

### 14.1. Цахим банкны үйлчилгээний ерөнхий нөхцөл

- 14.1.1. Харилцагч та Цахим банкны үйлчилгээ авах танин баталгаажуулалтын хэрэгсэл болох нэвтрэх нэр, нууц үг, гүйлгээний нууц үг, нэвтрэх биометрик хэмжигдэхүүн болон өөрийн төхөөрөмжийн нууцлалтай мэдээлэл, үйлчилгээнд бүртгүүлсэн цахим хаяг, гар утасны дугаарыг бусдад дамжуулахгүй байж нууцлалыг хангах үүрэгтэй.
- 14.1.2. Цахим банкны үйлчилгээнүүд нь технологийн чадамж болон танин баталгаажуулах боломжийн хүрээнд үзүүлэх бүтээгдэхүүн үйлчилгээний төрөл, гүйлгээний хийх өдрийн дээд хязгаарын хувьд харилцан адилгүй байна.
- 14.1.3. Цахим банкны үйлчилгээнд эрх зүйн бүрэн чадамжтай насанд хүрсэн иргэн бүртгүүлэх, үйлчилгээ авах боломжтой байна.
- 14.1.4. Эрх зүйн бүрэн бус чадамжтай 16-18 насны Монгол Улсын иргэнийг “Өөрийн хөдөлмөрийн хөлс, оюутны тэтгэлэг, тэдгээртэй адилтгах бусад орлого, тэдэнд өөрийн үзэмжээр захиран зарцуулахад нь зориулж шилжүүлсэн эд хөрөнгийг захиран зарцуулах” зорилгоор Цахим банкны үйлчилгээнд бүртгэж, үйлчилгээ үзүүлж болно.
- 14.1.5. Эрх зүйн бүрэн бус чадамжтай 16-18 насны иргэн хууль ёсны төлөөлөгч (эцэг, эх, асран хамгаалагч)-ийн хамт банкны салбар нэгжид биечлэн ирэх, эсхүл хууль ёсны төлөөлөгчөөс бичгээр олгосон зөвшөөрөл (нотариатаар батлуулсан)-ийн дагуу цахим банкны үйлчилгээнд бүртгүүлж, үйлчилгээ авна.

- 14.1.6. Банк нь доорх нөхцөлийн аль нэг бүрдсэн, эсхүл хуульд заасан бусад үндэслэл бий болсон тохиолдолд банк харилцагчийн цахим банкны үйлчилгээний эрхийг хаах болно. Үүнд:
  - 14.1.6.1. Харилцагчийн банканд ирүүлсэн хүсэлтэд үндэслэн;
  - 14.1.6.2. Зохицуулагч байгууллагын шаардлагаар;
  - 14.1.6.3. Харилцагч нь банктай байгуулсан гэрээний нөхцөл болон гэрээгээр хүлээсэн үүргээ биелүүлээгүй, зөрчсөн, БҮЕН-ийг хангаагүй үед хамаарна.

## **14.2. Интернет банк, Khan Bank аппликэйшн**

- 14.2.1. Интернет банкны үйлчилгээг хэрэглэхийн тулд та доорх шаардлагыг хангасан байх хэрэгтэй. Үүнд:
  - 14.2.1.1. Интернет банк үйлчилгээнд бүртгүүлсэн байх;
  - 14.2.1.2. Интернет холболт бүхий төхөөрөмж ашиглах;
  - 14.2.1.3. 128 бит шифрлэлт (128 bit encryption) дэмждэг хөтөч хэрэглэх хэрэглэх зэрэг багтана.
- 14.2.2. Интернет банк үйлчилгээний эрх болох нэвтрэх нэр, нууц үг нь таны төлбөр тооцооны хэрэгсэл болно.
- 14.2.3. Интернет банкны эрхээрээ гар утасны Khan Bank аппликэйшнийг хэрэглэж банкны үйлчилгээг авч болно.
- 14.2.4. Khan Bank аппликэйшн хэрэглэхийн тулд та доорх шаардлагыг хангасан байх хэрэгтэй. Үүнд:
  - 14.2.4.1. Интернет банк үйлчилгээнд бүртгүүлсэн байх;
  - 14.2.4.2. Үйлдлийн системийн хувьд Android 4.1, iOS 5 болон түүнээс дээш төхөөрөмжтэй байх;
  - 14.2.4.3. Khan Bank аппликэйшнийг хэрэглэж буй төхөөрөмждөө суулгасан байх шаардлагатай.
- 14.2.5. Khan Bank аппликэйшнд Юнител, Скайтел, Жи-Мобайл үүрэн

холбооны операторуудын дугаараас хандахад үнэгүй буюу дата, нэгж хасагдахгүй болно.

- 14.2.6. ХААН Банк аппликэйшнд нэвтрэх баталгаажуулалтыг энгийн нууц үгээс гадна тухайн төхөөрөмжийн биометрик танин баталгаажуулалтаар хийж болно.
- 14.2.7. Үйлчилгээний танин баталгаажуулах мэдээлэл болох гар утасны дугаар, и-мэйл хаяг өөрчлөгдсөн, бусад этгээдэд алдсан бөгөөд энэ талаар банканд мэдэгдээгүйгээс үүсэх хариуцлагыг Харилцагч бүрэн хариуцна.

### **14.3. Мобайл банк**

- 14.3.1. Мобайл банкны үйлчилгээ нь ХААН Банкны данстай харилцагчид бүртгэлтэй утасны дугаараас \*1917# руу залган Банкны үйлчилгээ авах боломжтой USSD технологид суурилсан үйлчилгээ юм.
- 14.3.2. Мобайл банк үйлчилгээг хэрэглэхийн тулд та доорх шаардлагыг хангасан байх хэрэгтэй. Үүнд:
  - 14.3.2.1. Мобайл банк үйлчилгээнд бүртгүүлж гэрээ байгуулсан байх;
  - 14.3.2.2. USSD технологи дэмждэг гар утастай байна.
- 14.3.3. Мобайл банкны үйлчилгээг авахад үүрэн телефоны оператор компаниас өндөр нууцлалтай мессеж дамжуулсны үнийг үйлчилгээний тарифын дагуу гүйлгээ тутамд утасны нэгжээс хасах болно.
- 14.3.4. Мобайл банк үйлчилгээг банктай хамтран ажиллах гэрээ байгуулсан үүрэн холбооны үйлчилгээ эрхлэгч компаниудын дугаартай харилцагчид авах боломжтой.
- 14.3.5. Үүрэн телефон операторын буруутай үйл ажиллагаа болон харилцагчийн гар утсанд суусан програм, вирус зэргээс үүдэн харилцагч үйлчилгээ авахад үүсэх аливаа хохирлыг Банк хариуцахгүй.
- 14.3.6. Харилцагч үйлчилгээний танин баталгаажуулах мэдээлэл болох гар утасны дугаар, и-мэйл хаяг өөрчлөгдсөн, бусад этгээдэд алдсан

бөгөөд энэ талаар Банканд мэдэгдээгүйгээс үүсэх хариуцлагыг харилцагч бүрэн хариуцна.

#### **14.4. Телефон банк**

- 14.4.1. Телефон банкны үйлчилгээ нь ХААН Банкны данстай харилцагчид бүртгэлтэй утасны дугаараас 1800-1917 руу залган банкны үйлчилгээ авах боломжтой IVR технологид суурилсан үйлчилгээ юм.
- 14.4.2. Телефон банк үйлчилгээг хэрэглэхийн тулд та банкны салбарт өөрийн биеэр очиж эсхүл Интернет банкаар бүртгүүлж гэрээ байгуулна.
- 14.4.3. Үүрэн телефон операторын буруутай үйл ажиллагаа болон харилцагчийн гар утсанд суусан програм, вирус зэргээс үүдэн Харилцагч үйлчилгээ авахад үүсэх аливаа хохирлыг банк хариуцахгүй.
- 14.4.4. Телефон банк үйлчилгээг банктай хамтран ажиллах гэрээ байгуулсан үүрэн холбооны үйлчилгээ эрхлэгч компаниудын дугаартай Харилцагчид авах боломжтой.
- 14.4.5. Үйлчилгээний танин баталгаажуулах мэдээлэл болох гар утасны дугаар, и-мэйл хаяг өөрчлөгдсөн, бусад этгээдэд алдсан бөгөөд энэ талаар банканд мэдэгдээгүйгээс үүсэх хариуцлагыг Харилцагч бүрэн хариуцна.

#### **14.5. Ухаалаг мэдээ**

- 14.5.1. Ухаалаг мэдээ үйлчилгээ нь холбосон депозит данс болон кредит картын гүйлгээний 5,000 төгрөг түүнтэй тэнцэх болон түүнээс дээш гадаад валютын гүйлгээний мэдээллийг тухай бүр мессежээр хүргэх Банкны нэмэлт цахим банкны үйлчилгээ юм.
- 14.5.2. Ухаалаг мэдээ үйлчилгээг банктай хамтран ажиллах гэрээ байгуулсан үүрэн холбооны үйлчилгээ эрхлэгч компаниудын дугаартай Харилцагчид авах боломжтой.
- 14.5.3. Ухаалаг мэдээ үйлчилгээг доорх мэдээллийн төрлөөс сонгон авах боломжтой байна. Үүнд:



- 14.5.4. Зөвхөн орлогын гүйлгээ;
- 14.5.5. Зөвхөн зарлагын гүйлгээ;
- 14.5.6. Орлого болон зарлагын гүйлгээ багтана.
- 14.5.7. Үйлчилгээнд хугацаатай хадгаламжийн данс холбосон тохиолдолд үйлчилгээний хураамж нь орлогын гүйлгээнээс суутгагдах бөгөөд энэ нь хадгаламжийн гэрээний хугацаанд зарлага гаргасанд тооцогдохгүй.
- 14.5.8. Харилцагчийн дансны мэдээллийг дамжуулах оролдлого хийх үед тухайн дансанд үйлчилгээний хураамж төлөхүйц хэмжээний үлдэгдэл байхгүй тохиолдолд банк мэдээллийг дамжуулахгүй.
- 14.5.9. Харилцагчийн мэдэгдэл авах гар утасны дугаар, и-мэйл хаяг нь өөрчлөгдсөн бөгөөд энэ талаар банканд мэдэгдээгүйгээс үүсэх хариуцлагыг Харилцагч бүрэн хариуцна.
- 14.5.10. Үүрэн телефон операторын буруутай үйл ажиллагаа болон харилцагчийн гар утсанд суусан програм, вирус зэргээс үүдэн харилцагч үйлчилгээ авахад үүсэх аливаа хохирлыг банк хариуцахгүй.
- 14.5.11. Үйлчилгээний мэдэгдэл авах гар утасны дугаар нь өөрчлөгдсөн бөгөөд энэ талаар банканд мэдэгдээгүйгээс үүсэх хариуцлагыг харилцагч бүрэн хариуцна.

## **14.6. И-Биллинг**

- 14.6.1. Төлбөр хүлээн авагч нь үзүүлсэн үйлчилгээнийхээ төлбөрийг авах зорилгоор банктай И-Биллинг үйлчилгээний гэрээ байгуулсан өөрийн хэрэглэгчийн төлбөрийн нэхэмжлэлийг сар бүр банканд мэдээлэх, Банк нэхэмжлэгч болон харилцагчтай байгуулсан гэрээг үндэслэн харилцагчийн данснаас төлбөрийг суутган авч ТХА-д шилжүүлэхийг эсхүл харилцагч төлбөрийг цахим Банкны үйлчилгээгээр төлбөр төлөх боломжийг олгож буй үйлчилгээ юм.

## **14.7. КИОСК машин**

- 14.7.1. КИОСК машинаас үйлчилгээ авахын тулд та доорх шаардлагыг хангасан байх хэрэгтэй. Үүнд:
  - 14.7.1.1. Иргэний цахим үнэмлэхтэй байх;
  - 14.7.1.2. ХААН Банкны данстай байх;
  - 14.7.1.3. Төрийн мэдээлэл солилцооны ХУР системд хурууны хээгээ бүртгүүлсэн байх;
  - 14.7.1.4. Цахим банкны үйлчилгээнд бүртгүүлэх тохиолдолд “Иргэдийн цахим Банкны үйлчилгээний гэрээ”-г байгуулсан байх зэрэг багтана.
- 14.7.2. КИОСК машинаас үйлчилгээ авахад доорх шалтгаанаас үүссэн хохирол, аливаа хариуцлагыг харилцагч бүрэн хариуцна. Үүнд:
  - 14.7.2.1. Иргэний цахим үнэмлэх гэмтэлтэй байх;
  - 14.7.2.2. ХУР системд бүртгэлтэй хурууны хээг танихгүй байх;
  - 14.7.2.3. Банкны үйлчилгээ авахдаа мэдээллийг нягтлан шалгаагүй, буруу оруулсан тохиолдол багтана.
- 14.7.3. КИОСК үйлчилгээний шимтгэл, хураамжийн үнэ нь тухайн үед хүчин төгөлдөр мөрдөгдөж буй ХААН Банкны бүтээгдэхүүн, үйлчилгээний шимтгэл хураамжийн ерөнхий нөхцөлд заасны дагуу байна.

## **15. ХАРИЛЦАГЧИЙН МЭДЭЭЛЭЛ**

- 15.1. Банк хуулиар хүлээсэн үүргийнхээ дагуу таны мэдээллийг тогтмол шинэчлэх шаардлагатай байдаг тул овог, нэр, регистрийн дугаар, гэрийн хаяг, цахим шуудангийн хаяг, гар утасны дугаар болон холбогдох бусад хувийн мэдээлэл тань өөрчлөгдөх эсхүл банкнаас шаардсан тухай бүрд мэдээллээ шинэчлэх ёстой.
- 15.2. Банк нь хуулиар хүлээсэн үүргийн дагуу таны банкаар дамжуулан хийж буй

гүйлгээ эсхүл банкнаас авч буй бусад бүтээгдэхүүн, үйлчилгээтэй холбоотой нэмэлт мэдээлэл, тайлбар гаргуулах, гүйлгээ, бизнесийн харилцааны зорилго, мөн чанарыг шалгах үүрэгтэй байдаг тул та банкнаас шаардсан нэмэлт мэдээлэл, тайлбарыг заасан хугацааны дотор гаргаж өгөх шаардлагатай.

- 15.3. Банк таны ямар мэдээллийг, яагаад, хэрхэн цуглуулдаг, таны мэдээллийг хэнтэй хуваалцах боломжтой, үүнийг хэрхэн хамгаалдаг зэрэг дэлгэрэнгүй тайлбар, мэдээллийг ХААН Банкны “Нууцлалын бодлого” болон ХААН Банкны албан ёсны цахим хуудаснаас харна уу.
- 15.4. Банк нь таны данстай холбоотой аливаа мэдээлэл, шаардлага, мэдэгдлийг таны банканд бүртгэлтэй цахим шуудангийн хаяг болон гар утсанд хүргэнэ.
- 15.5. Хэрэв та цахим шуудангийн хаяг болон утасны дугаараа өөрчилсөн даруйд банканд мэдэгдээгүй тохиолдолд банкнаас хүргэх мэдээ, мэдээлэл, мэдэгдэл болон шаардлагыг хүлээн аваагүйгээс үүсэх аливаа асуудал, хохирлыг банк хариуцахгүй.
- 15.6. Танд банкнаас мэдэгдэл хүргүүлснээс хойш хуанлийн 30 хоногийн дотор мэдэгдлийн дагуу холбогдох арга хэмжээг аваагүй эсхүл банкнаас шаардсан мэдээлэл, тайлбар, бичиг баримтыг үнэн зөв, бүрэн гүйцэд гаргаж өгөхөөс зайлсхийсэн тохиолдолд хуулийн дагуу банкнаас танд үзүүлэх аливаа үйлчилгээг хязгаарлана.

## **16. ХҮҮ, ШИМТГЭЛ, ХУРААМЖ**

- 16.1. Банкны хүү, шимтгэл, хураамж нь үйлчилгээ үзүүлж буй сувгаас хамааран салбар нэгж болон цахим суваг гэсэн ялгаатай байна.
- 16.2. Цахим сувгаар олгож буй бүтээгдэхүүн үйлчилгээ нь харилцагчид хүү болон шимтгэл, хураамжийн хувьд илүү таатай нөхцөлтэй.
- 16.3. “Бүтээгдэхүүн үйлчилгээний шимтгэл, хураамж”-ийн мэдээллийг Банкны [www.khanbank.com](http://www.khanbank.com) цахим хуудаснаас харах боломжтой.

## 17. ГОМДОЛ ШИЙДВЭРЛЭХ ҮЙЛ АЖИЛЛАГАА

- 17.1. Хэрэв танд бүтээгдэхүүн, үйлчилгээтэй холбоотой санал, гомдол байвал бидэнд дараах сувгуудаар хандан шийдвэрлүүлэх боломжтой. Үүнд:
  - 17.1.1. Банкны салбар нэгж
  - 17.1.2. Үйлчилгээний нэгдсэн төвийн 24/7 горимд 1800-1917 дугаар, гадаадаас холбогдох бол +976 75071917 дугаар
  - 17.1.3. Банкны [www.khanbank.com](http://www.khanbank.com) цахим хуудас
  - 17.1.4. Банкны фейсбүүк хаяг [www.facebook.com/KhanBank/](http://www.facebook.com/KhanBank/)
  - 17.1.5. Банкны твиттер хаяг [www.twitter.com/khan\\_bank](http://www.twitter.com/khan_bank)
  - 17.1.6. Банкны цахим шуудангийн хаяг [help@khanbank.com](mailto:help@khanbank.com)
- 17.2. Гомдол шийдвэрлэх хугацаа гомдлын төрлөөс хамааран харилцан адилгүй ба бид өөрсдийн харилцагчийн гомдлыг хүлээн авах, бүртгэх, шийдвэрлэх ажиллагааны журмын дагуу хамгийн богино хугацаанд гомдлыг шийдвэрлэж өгөхийг эрмэлзэн ажиллана.



Та ХААН Банкны бүтээгдэхүүн, үйлчилгээтэй холбоотой  
аливаа лавлагаа мэдээлэл, санал хүсэлт, гомдлоо  
дараах сувгуудаар өгөх боломжтой.

---



[www.khanbank.com](http://www.khanbank.com)



1800-1917



[help@khanbank.com](mailto:help@khanbank.com)



[facebook.com/khanbank](https://facebook.com/khanbank)

[twitter.com/khan\\_bank](https://twitter.com/khan_bank)