

## ТҮГЭЭМЭЛ АСУУЛТ, ХАРИУЛТ

- Цахим банкны үйлчилгээнд бүртгүүлэхийн тулд хаана хандах вэ?
  - Иргэн: Та өөрт ойрхон байрлах ТрансБанкны салбар нэгжид хандана.
  - Байгууллага: Байгууллагын тамга тэмдэг, эрх бүхий албан тушаалтны гарын үсгээр баталгаажсан албан бичгийн хамт, данс байршиж буй салбар нэгжид хандана.
- Интернэт банкныхаа нууц үгийг буруу хийгээд блоклуулчихлаа одоо яах вэ?
  - Иргэн: Урьд нь нэвтэрч нууц асуулт хариулт бөглөж байсан бол нууц үг сэргээх цэсээр ороод нууц үг мартсан сонголтыг зааврын дагуу үргэлжлүүлэн шинэ нууц үг мэйл хаягаараа авна. Авсан нууц үгээ ашиглан нэвтрэх боломжтой.
  - Байгууллага: Байгууллагын тамга тэмдэг, эрх бүхий албан тушаалтны гарын үсгээр баталгаажсан албан бичигтэйгээ данс байршиж буй салбар нэгжид хандана
- Интернэт банк үйлчилгээнд холбуулсан данснууд дээрээ нэмж данс холбож болох уу?
  - Иргэн: Интернэт банканд нэвтэрч ороод Данс – данс нэмэх сонголтоор орж өөрийн дансаа нэмж болно.
  - Байгууллага: Байгууллагын тамга тэмдэг, эрх бүхий албан тушаалтны гарын үсгээр баталгаажсан албан бичигтэйгээ данс байршиж буй салбар нэгжид хандана.
- Цахим банкны үйлчилгээгээ хаалгахын тулд хаана хандах вэ ?
  - Өөрт ойр байрлах ТрансБанкны салбар нэгжид хандана.
- Интернэт банкны аппликейшн байгаа юу?
  - Та андройд үйлдлийн системтэй бол PLAY STORE, IOS үйлдлийн системтэй бол APP STORE цэсээр орж, TRANSBANK гэж хайж аппликейшн татаж авна.
- Интернэт Банканд нэвтрэх гэхээр Харилцагч эсвэл нууц үг буруу байна! гэсэн алдаа заагаад байна?
  - Та хэрэглэгчийн нэрээ зөв оруулсан тохиолдолд дараагийн нүүр буюу Нууц үг оруулах хэсэг гарч ирэх ба хэрэглэгчийн нэрээ зөв эсэхийг дахин шалгана уу.
  - Мөн хэрэв та 3 удаа нууц үгээ буруу оруулсан тохиолдолд таны нууц үг түр хаагддаг болохыг анхаарна уу.
- Интернэт банкны нэвтрэх нууц үг мартсан бол хэрхэн шинээр авсан вэ?
  - Өөрт ойр байрлах ТрансБанкны салбар нэгжид хандана.
  - [www.etransbank.mn](http://www.etransbank.mn) сайтаар дамжуулан банкны салбар нэгжид очилгүй нууц үгээ мартсан гэсэн холбоосыг хэрэглэж шинээр авах боломжтой. Шинэ нууц үг таны банканд бүртгэлтэй и-мэйл хаягт илгээгдэнэ.
- Интернэт банкаараа буруу гүйлгээ хийсэн тохиолдолд ямар арга хэмжээ авах вэ?
  - Манай банкны Лавлах төвийн 7716-9999 дугаарт хандан маргаантай гүйлгээний хүсэлт гаргасны дараа ажлын 3 хоногт багтан өөрт ойрхон банкны салбар нэгжид хандан бичгээр хүсэлт гаргана.
  - Банкны өөрт ойрхон салбар нэгжид хандан хүсэлтээ гаргах боломжтой.
- Интернэт банкаар банк хоорондын гүйлгээ хийхэд хэзээ хүлээн авагчийн дансандаа орох вэ?
  - 1 сая төгрөг хүртэл дүнтэй гүйлгээ шууд орно.
  - 1 сая төгрөг болон түүнээс дээш дүнтэй гүйлгээ хийсэн бол 1-2 цагийн дараа хүлээн авагчийн дансанд орох ба 16:00 цагаас хойш 1 сая төгрөгөөс дээш дүнтэй гүйлгээ хийсэн бол дараагийн ажлын өдөр гүйлгээ хийгдэх болно.
- ОТР гэж юу вэ?
  - ОТР /One Time Password/ нь нэг удаагийн нууц үг үүсгэгч бөгөөд цахим банканд нэвтрэх болон гүйлгээ хийхэд ашигладаг нууцлал юм.
  - Таны интернэт банканд нэвтрэх IP өөрчлөгдөх бүрт ОТР нууц үг шаардагдах ба Банканд бүртгэлтэй и-мэйл хаяг, гар утасны дугаар болон ОТР аппликейшн ашиглан ОТР авч интернэт банканд нэвтрэх орно.
- Интернэт банкны лимитээ хэрхэн нэмүүлэх вэ?
  - Та манай банкны салбар дээр бичиг баримттайгаа ирж, нэмэлт үйлчилгээний маягт бөглөж болно.
  - Интернэт банкнаасаа лимит нэмүүлэхээр хүсэлт илгээж болно. Хүсэлтээ ажлын бус цагаар эсвэл амралтын өдөр илгээсэн бол дараагийн ажлын өдөрт багтаан шийдвэрлэж, бүртгэлтэй и-мэйл хаягт тань хариу илгээх болно.
- Интернэт банкны жилийн хураамж хэд вэ?
  - Хураамж байхгүй.
- Интернэт банкаар хийсэн банк хоорондын их дүнтэй гүйлгээ хэзээ ордог вэ?
  - Ажлын өдрийн 16 цагаас өмнө хийсэн банк хоорондын их дүнтэй гүйлгээ 2 цагийн дотор орох ба харин 16 цагаас хойш хийсэн банк хоорондын их дүнтэй гүйлгээ дараагийн ажлын өдөр ордог.