



ՀՐԱՊԱՐԱԿԱՅԻՆ

Հաստատված է

«Այդի Բանկ» ՓԲԸ վարչության

2021թ. մայիսի 27-ի թիվ 226-Լ որոշմամբ

ԸՆԹԱՑԱԿԱՐԳ

**ԲԱՆԿԻ ԿՈՂՄԻՑ ՀԱՃԱԽՈՐԴԻՆ ԱՆՑԱՆԿԱԼԻ ԴԱՍԱԿԱՐԳԵԼՈՒ ՉԱՓԱՆԻՇՆԵՐԸ
ՄԱՀՄԱՆԵԼՈՒ ԵՎ ՆՐԱՆՑ ՀԵՏ ՀԱՐԱԲԵՐՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐԻ ԿԱՌԱՎԱՐՄԱՆ ՎԵՐԱԲԵՐՅԱԼ**

Պատասխանատու ստորաբաժանում	Որակի ապահովման բաժին
Կազմեց	Իրավաբանական վարչություն
Ուժի մեջ մտնելու ամսաթիվը	03/06/2021թ.
Տարածում	Բանկի բոլոր ստորաբաժանումներ
Այլ դրույթներ	
Առնչվող փաստաթղթեր	ՀՀ Քաղաքացիական օրենսգիրք



ԸՆԹԱՑԱԿԱՐԳ ԲԱՆԿԻ ԱՆՑԱՆԿԱԼԻ
ՀԱՃԱԽՈՐԴՆԵՐԻ ՈՐՈՇՄԱՆ ԵՎ ՆՐԱՆՑ
ՀԵՏ ՀԱՐԱԲԵՐՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐԻ
ԿԱՌԱՎԱՐՄԱՆ ՎԵՐԱԲԵՐՅԱԼ

Կիրառման ամսաթիվը
03/06/2021թ.

Խմբագրություն
1

Էջ
2 / 5

ԲՈՎԱՆԴԱԿՈՒԹՅՈՒՆ

ԳԼՈՒԽ 1. ՆՊԱՏԱԿ 3


ԳԼՈՒԽ 2. ՍԱՀՄԱՆՈՒՄՆԵՐ ԵՎ ՀԱՊԱՎՈՒՄՆԵՐ 3

ԳԼՈՒԽ 3. ԴԱՍԱԿԱՐԳՄԱՆ ՉԱՓԱՆԻՇՆԵՐՆ ՈՒ ԳՈՐԾԸՆԹԱՑԸ 3

ԳԼՈՒԽ 4. ԱՆՑԱՆԿԱԼԻ ՀԱՃԱԽՈՐԴԻ ՀԵՏ ՀԱՐԱԲԵՐՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐԸ 5

ԳԼՈՒԽ 5. ԱՅԼ ԴՐՈՒՅԹՆԵՐ 5



 IDBank	PR-0323-0003-01			ՀՐԱՊԱՐԱԿԱՅԻՆ
ԸՆԹԱՑԱԿԱՐԳ ԲԱՆԿԻ ԱՆՑԱՆԿԱԼԻ ՀԱՃԱԽՈՐԴՆԵՐԻ ՈՐՈՇՄԱՆ ԵՎ ՆՐԱՆՑ ՀԵՏ ՀԱՐԱԲԵՐՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐԻ ԿԱՌԱՎԱՐՄԱՆ ՎԵՐԱԲԵՐՅԱԼ	Կիրառման ամսաթիվը 03/06/2021թ.	Խմբագրություն 1	էջ 3 / 5	

ԳԼՈՒԽ 1. ՆՊԱՏԱԿ

1. Սույն Ընթացակարգի նպատակն է սահմանել Բանկում անօրինական, ոչ էթիկական կամ այլ կերպ Բանկի համար անընդունելի գործողություններ իրականացրած անձանց որպես Բանկի համար անցանկալի հաճախորդ դասակարգելու չափանիշները և գործընթացը, ինչպես նաև վերջիններիս հետ գործառնական հարաբերությունների կառավարումը:


ԳԼՈՒԽ 2. ՍԱՀՄԱՆՈՒՄՆԵՐ ԵՎ ՀԱՊԱՎՈՒՄՆԵՐ

2. Սույն ընթացակարգում օգտագործվող սահմանումներն ու հապավումներն ունեն հետևյալ նշանակությունը.
 - 1) **Բանկ**¹՝ «Այրի Բանկ» ՓԲԸ,
 - 2) **Հաճախորդ**²՝ ՀՀ ռեզիդենտ կամ ոչ ռեզիդենտ ֆիզիկական անձ, որը օգտվում է կամ օգտվել է Բանկի կողմից մատուցվող ծառայություններից, դիմում է կամ հնարավոր է, որ կդիմի դրանցից օգտվելու համար,
 - 3) **Անցանկալի հաճախորդ**³՝ Բանկի այն հաճախորդը, որը Բանկի⁴ սույն ընթացակարգով նախատեսված կարգով և դեպքերում դասակարգվում է որպես անցանկալի հաճախորդ,
 - 4) **Պատասխանատու ստորաբաժանում**⁴՝ Բանկի Որակի ապահովման բաժին

ԳԼՈՒԽ 3. ԴԱՍԱԿԱՐԳՄԱՆ ՉԱՓԱՆԻՇՆԵՐՆ ՈՒ ԳՈՐԾԸՆԹԱՑԸ


3. Բանկը հաճախորդին կարող է դասակարգել որպես անցանկալի հաճախորդ հետևյալ դեպքերում.
 - 1) հաճախորդը սոցիալական կայքերում վիրավորական կամ ոչ հարգալից է արտահայտվել Բանկի բրենդի, մատուցած ծառայությունների, աշխատակիցների, աշխատատեղի կամ Բանկի համբավի հետ կապված այլ թեմաներով՝ կիրառելով անհարիր բառեր, վիրավորանքներ: Ընդ որում՝ սույն չափանիշը երբեք և որևէ պարագայում չի կարող տարածվել այն դեպքերի նկատմամբ, երբ հաճախորդն առանց որևէ վիրավորական և զրպարտչական արտահայտությունների առողջ քննադատության է ենթարկում Բանկը և/կամ Բանկի աշխատանքը,
 - 2) հաճախորդը վիրավորում կամ ոչ էթիկական վերաբերմունք է ցուցաբերում Բանկի աշխատակիցների կամ Բանկի հանդեպ: Ընդ որում՝ սույն չափանիշը տարածվում է ինչպես Բանկի տարածքում արձանագրված դեպքերին, այնպես էլ Բանկի տարածքից դուրս, օրինակ՝ հեռախոսային խոսակցության ընթացքում և այլն:
 - 3) Բանկի մոտ առկա է հիմնավոր կասկած, որ Բանկի ծառայություններից օգտվելու Հաճախորդի համար ունի բացառապես կամ առավելապես Բանկի ռեսուրսները (մարդկային, ժամանակային, նյութական) ծախսելու/վատնելու, Բանկին նյութական վնաս պատճառելու, իրավունքի չարաշահմամբ անձնական՝ այլ մատուցվող ծառայության բնույթից չբխող օգուտներ քաղելու նպատակ,



 IDBank	PR-0323-0003-01			ՀՐԱՊԱՐԱԿԱՅԻՆ
ԸՆԹԱՑԱԿԱՐԳ ԲԱՆԿԻ ԱՆՑԱՆԿԱԼԻ ՀԱՃԱԽՈՐԴՆԵՐԻ ՈՐՈՇՄԱՆ ԵՎ ՆՐԱՆՑ ՀԵՏ ՀԱՐԱՔԵՐՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐԻ ԿԱՌԱՎԱՐՄԱՆ ՎԵՐԱՔԵՐՅԱԼ	Կիրառման ամսաթիվը 03/06/2021թ.	Խմբագրություն 1	էջ 4 / 5	

- 4) Հաճախորդի մասնակցությամբ ՀՀ առևտրային բանկերում և/կամ ֆինանսական այլ կազմակերպություններում կատարվել է գեղծարարություն կամ գեղծարարության փորձ:
4. Հաճախորդը կարող է չդասակարգվել որպես անցանկալի հաճախորդ, եթե հաճախորդն իր բողոքները հայտնելիս կամ գործողություններ կատարելիս դուրս չի եկել օրինականության և էթիկայի համընդհանուր ընկալում ունեցող սահմաններից:
5. Հաճախորդը կարող է նաև չդասակարգվել որպես անցանկալի հաճախորդ կամ դասակարգված լինելու պարագայում դասակարգումը կարող է վերացվել, եթե համապատասխան պարզաբանումներից հետո փոխել է իր վերաբերմունքը, ընդունել և շտկել է իր սխալը, օրինակ՝ հեռացրել կամ փոխել է իր գրառումը և/կամ ներողություն է խնդրել էթիկայի նորմերի խախտման համար:
6. Հաճախորդին անցանկալի դասակարգելու շարժառիթ (ազդակ) կարող է հանդիսանալ՝
 - 1) Բանկի աշխատակցի կողմից հաճախորդի վերաբերյալ (գրավոր) տեղեկություններ հայտնելը,
 - 2) Մամուլում, սոցիալական կայքերում և հրապարակային/հանրային այլ միջավայրում հայտնված տեղեկությունները,
 - 3) ՀՀ առևտրային բանկերից և/կամ ֆինանսական այլ կազմակերպություններից ստացված արժանահավատ տեղեկությունները,
 - 4) Հաճախորդի գործողությունները:
7. Հաճախորդին անցանկալի դասակարգելու գործընթացը համակարգում է Պատասխանատու ստորաբաժանումը:
8. Պատասխանատու ստորաբաժանումը ստանալով սույն ընթացակարգի 6-րդ կետում նշված ազդակները 10-օրյա ժամկետում կատարում է ստացված տեղեկատվության ուսումնասիրման և ստուգման աշխատանքներ: Նշված աշխատանքները ներառում, սակայն չեն սահմանափակվում՝ զանգալսման, տեսաձայնագրությունների դիտման, աշխատակիցների և/կամ հաճախորդի հետ զրույցի, մամուլում և սոցիալական կայքերում կատարված հրապարակումների բովանդակային ստուգման աշխատանքները:
9. Այն դեպքում, երբ սույն ընթացակարգի 8-րդ կետում նշված գործընթացի ամփոփման արդյունքում Պատասխանատու ստորաբաժանման ղեկավարի գնահատմամբ առկա է հաճախորդին անցանկալի դասակարգելու բավարար հիմքեր, ապա վերջինս կազմում և Բանկի Մանրածախ բիզնեսի գծով տնօրենի, Իրավաբանական վարչության ղեկավարի, Անվտանգության ծառայության ղեկավարի ու Հաղորդակցման բաժնի ղեկավարի համաձայնությամբ Վարչության Նախագահին է ներկայացնում հաճախորդին անցանկալի դասակարգելու վերաբերյալ համապատասխան իրավական ակտի նախագիծն ու կից հիմնավորումները:
10. Անցանկալի հաճախորդի դասակարգումը կարող է հաստատվել և վերացվել Վարչության Նախագահի որոշմամբ:



 IDBank	PR-0323-0003-01			ՀՐԱՊԱՐԱԿԱՅԻՆ
ԸՆԹԱՑԱԿԱՐԳ ԲԱՆԿԻ ԱՆՑԱՆԿԱԼԻ ՀԱՃԱԽՈՐԴՆԵՐԻ ՈՐՈՇՄԱՆ ԵՎ ՆՐԱՆՑ ՀԵՏ ՀԱՐԱԲԵՐՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐԻ ԿԱՌԱՎԱՐՄԱՆ ՎԵՐԱԲԵՐՅԱԼ	Կիրառման ամսաթիվը 03/06/2021թ.	Խմբագրություն 1	էջ 5/5	

ԳԼՈՒԽ 4. ԱՆՑԱՆԿԱԼԻ ՀԱՃԱԽՈՐԴԻ ՀԵՏ ՀԱՐԱԲԵՐՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐԸ

11. Անձին անցանկալի հաճախորդ դասակարգելու պահից Բանկն իրավունք ունի՝
- 1) Հրաժարվել Անցանկալի հաճախորդին ծառայություններ մատուցելուց և կամ այլ գործարար հարաբերություններ հաստատելուց/վարելուց,
 - 2) Արգելափակել Անցանկալի հաճախորդի Բանկի հետ հաղորդակցման կապուղիները (օրինակ՝ հեռախոսահամարից զանգեր ընդունելու հնարավորությունը և այլն),
 - 3) Թույլ չտալ Անցանկալի հաճախորդի մուտքը Բանկի տարածք,
 - 4) Արգելափակել Անցանկալի հաճախորդի հասանելիությունը սոցիալական ցանցերում Բանկի պաշտոնական էջերին,
 - 5) Միակողմանիորեն լուծել Անցանկալի հաճախորդի հետ արդեն իսկ կնքված պայմանագրերն ու դադարեցնել բոլոր տեսակի գործարար հարաբերությունները,
 - 6) Իրականացնելու ցանկացած այլ սահմանափակող և/կամ կանխարգելիչ միջոցառումներ Անցանկալի հաճախորդի գործողություններից բխող հնարավոր ռիսկերը կառավարելու նպատակով:

ԳԼՈՒԽ 5. ԱՅԼ ԴՐՈՒՅԹՆԵՐ

12. Սույն Ընթացակարգը հրապարակային փաստաթուղթ է և տեղադրված է Բանկի պաշտոնական կայք էջում՝ www.idbank.am հասցեում:
13. Սույն ընթացակարգն իրենից ներկայացնում է Բանկի կողմից ծառայությունների մատուցման հրապարակային պայմաններ ներառող փաստաթուղթ: Ըստ այդմ, Բանկի յուրաքանչյուր հաճախորդ՝ օգտվելով Բանկի ցանկացած ծառայությունից, դրանով իսկ իր համաձայնությունն է տալիս սույն հրապարակային պայմաններին:

