ՀԱՆՐԱՄԱՏՉԵԼԻ

Հաստատված է
«Այդի Բանկ» ՓԲԸ վարչության
25/09/2025 թվականի N 412-Լ որոշմամբ

ԲԱՆԿԻ ԿՈՂՄԻՑ ՀԱՃԱԽՈՐԴԻՆ ԱՆՑԱՆԿԱԼԻ ԴԱՍԱԿԱՐԳԵԼՈՒ ՉԱՓԱՆԻՇՆԵՐԸ ՍԱՀՄԱՆԵԼՈՒ ԵՎ ՀԱՃԱԽՈՐԴԻ ՀԵՏ ԳՈՐԾԱՐԱՐ ՀԱՐԱԲԵՐՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐԸ ԴԱԴԱՐԵՑՆԵԼՈՒ ԿԱՆՈՆՆԵՐ

Պատասխանատու ստորաբաժանում	Հաճախորդների աջակցման բաժին
Ուժի մեջ մտնելու ամսաթիվ	08/10/2025թ.
Տարածում	«Այդի Բանկ» ՓԲԸ բոլոր ստորաբաժանումներ
Այլ դրույթներ	Սույն ընթացակարգն ուժի մեջ մտնելու պահից ուժը կորցրած է ճանաչվում «Այդի Բանկ» ՓԲԸ վարչության 2024 թվականի հունիսի 27-ի N 240-Լ որոշմամբ հաստատված «Բանկի կողմից հաճախորդին անցանկալի դասակարգելու չափանիշները սահմանելու և հաճախորդի հետ հարաբերությունները դադարեցնելու» ընթացակարգը
Առնչվող փաստաթղթեր	ՀՀ Քաղաքացիական օրենսգիրք «Հաճախորդների հետ գործարար հարաբերությունների դադարեցման» ընթացակարգ

ԲՈՎԱՆԴԱԿՈՒԹՅՈՒՆ

ԳԼՈՒԽ 1. ՆՊԱՏԱԿ....3

ԳԼՈՒԽ 2. ՍԱՀՄԱՆՈՒՄՆԵՐ ԵՎ ՀԱՊԱՎՈՒՄՆԵՐ....3

ԳԼՈՒԽ 3. ԴԱՍԱԿԱՐԳՄԱՆ ՉԱՓԱՆԻՇՆԵՐՆ ՈՒ ԳՈՐԾԸՆԹԱՑԸ....3

ԳԼՈՒԽ 4. ՀԱՃԱԽՈՐԴԻ ՀԵՏ ԳՈՐԾԱՐԱՐ ՀԱՐԱԲԵՐՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐԻ ԴԱԴԱՐԵՑՈՒՄԸ....5

ԳԼՈՒԽ 5. ԱՅԼ ԴՐՈՒՅԹՆԵՐ....6

Սույն փաստաթուղթը հանդիսանում է «ԱյԴի Բանկ» ՓԲԸ սեփականությունը:

Ոչ լիազորված վերարտադրությունը արգելված է

ԳԼՈՒԽ 1. ՆՊԱՏԱԿ

1. Սույն կանոնների նպատակն է սահմանել «Այդի Բանկ» ՓԲԸ-ում անօրինական, ոչ էթիկական կամ այլ կերպ «Այդի Բանկ» ՓԲԸ համար անընդունելի գործողություններ իրականացրած անձանց՝ որպես անցանկալի հաճախորդ դասակարգելու, ինչպես նաև հաճախորդների հետ գործարար հարաբերությունների դադարեցման և կառավարման չափանիշներն ու պայմանները:

ԳԼՈՒԽ 2. ՍԱՀՄԱՆՈՒՄՆԵՐ ԵՎ ՀԱՊԱՎՈՒՄՆԵՐ

2. Սույն կանոններում օգտագործվող սահմանումներն ու հապավումներն ունեն հետևյալ նշանակությունը.
   1) ***Բանկ***՝ «Այդի Բանկ» ՓԲԸ,
   2) ***Հաճախորդ***՝ ՀՀ ռեզիդենտ կամ ոչ ռեզիդենտ ֆիզիկական անձ, որն օգտվում է կամ օգտվել է Բանկի կողմից մատուցվող ծառայություններից, դիմում է կամ հնարավոր է, որ կդիմի դրանցից օգտվելու համար,
   3) ***Անցանկալի հաճախորդ***՝ Բանկի այն հաճախորդը, որը սույն կանոններով նախատեսված կարգով և դեպքերում դասակարգվում է որպես անցանկալի հաճախորդ,
   4) ***Գործարար հարաբերություն(ներ)***՝ Բանկի կողմից Հաճախորդին մատուցվող պարբերական ծառայություններ, որոնք չեն սահմանափակվում մեկ կամ մի քանի միանգամյա գործարքներով:

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 անպատշաճ բառեր, վիրավորանքներ: Ընդ որում, սույն չափանիշը երբեք չի կարող տարածվել այն դեպքերի վրա, 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 և/կամ Բանկի հանդեպ: Ընդ որում, սույն չափանիշը տարածվում է ինչպես Բանկի տարածքում արձանագրված դեպքերին, այնպես էլ Բանկի տարածքից դուրս, օրինակ՝ հեռախոսային խոսակցության ընթացքում.

3) Բանկի մոտ առկա է հիմնավոր կասկած, որ Բանկի ծառայություններից օգտվելը 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.
4) Բանկի մոտ առկա է հիմնավոր կասկած առ այն, որ Հաճախորդի կողմից հայցվող Բանկի ծառայությունների միջոցով շրջանառվելիք գույքն ուղղակիորեն կամ անուղղակիորեն առնչվում է ապօրինի գործունեությանը.
5) Հաճախորդի մասնակցությամբ ՀՀ առևտրային բանկերում և/կամ ֆինանսական այլ կազմակերպություններում կատարվել է զեղծարարություն կամ զեղծարարության փորձ:

4. Հաճախորդին 3-րդ կետում սահմանված հիմքերով անցանկալի դասակարգելու շարժառիթ (ազդակ) կարող է հանդիսանալ.
   1) Բանկի աշխատակցի կողմից Հաճախորդի վերաբերյալ համապատասխան (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:
5. 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:
6. 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:
7. Անցանկալի հաճախորդի դասակարգումը հաստատվում և վերացվում է Բանկի իրավասու մարմնի որոշմամբ:

ԳԼՈՒԽ 4. ՀԱՃԱԽՈՐԴԻ ՀԵՏ ԳՈՐԾԱՐԱՐ ՀԱՐԱԲԵՐՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐԻ ԴԱԴԱՐԵՑՈՒՄԸ

8. Բանկի նախաձեռնությամբ հաճախորդի հետ Գործարար հարաբերությունները կարող են դադարեցվել կամ չհաստատվել ստորև բերված դեպքերում.

   1) Հաճախորդը Բանկի կողմից դասակարգվել է որպես Անցանկալի հաճախորդ,
   2) Բանկն ունի տեղեկատվություն կամ հիմնավոր կասկած առ այն, որ.
      ա. Հաճախորդը Բանկի ծառայություններից օգտվել է ՀՀ իրավական ակտերով կամ Բանկի կողմից սահմանված անվտանգության կանոնների խախտմամբ,
      բ. Հաճախորդի հաշիվների առկա դրամական միջոցներից ազատման պահանջի ներկայացում Հաճախորդին՝ հաջորդիվ այդ հաշիվների սպասարկումը դադարեցնելու նպատակով: Սույն ենթակետից բացառություն են կազմում այն դեպքերը, երբ հաճախորդը բանկի պահանջով չի ներկայացրել ամբողջական և համոզիչ տեղեկատվություն հաշվում առկա միջոցների ծագման աղբյուրների վերաբերյալ,
      գ. Հաճախորդն իր և/կամ ապօրինի կերպով իրեն հասանելի դարձած այլ հաճախորդի հաշիվներն օգտագործում է զեղծարարության կամ այլ անօրինական նպատակով,
      դ. հաճախորդի կողմից Բանկի ծառայություններից օգտվելը Բանկի համար առաջացնում է կամ կարող է առաջացնել գործառնական և/կամ համբավի ռիսկ պարունակող հետևանքներ:

9. Հաճախորդի հետ գործարար հարաբերությունների դադարեցման նպատակով կամ շրջանակներում Բանկի կողմից իրականացվում են հետևյալ գործողությունները.

   1) Հաճախորդի հաշիվների առկա դրամական միջոցներից ազատման պահանջի ներկայացում Հաճախորդին՝ հաջորդիվ այդ հաշիվների սպասարկումը դադարեցնելու նպատակով,
   2) Հաճախորդի կողմից սույն կետի 1)-ին ենթակետում նշված Բանկի պահանջը խելամիտ ժամկետներում՝ առավելագույնը տասն օրվա ընթացքում, չկատարելու դեպքում, Հաճախորդի հաշիվներին առկա դրամական միջոցների հատուկ տարանցիկ հաշիվներին տեղափոխում և պահպանում մինչև վերջինիս կողմից դրանց ստացման պահանջ ներկայացնելը Բանկին,
   3) Հաճախորդի հաշիվներին առկա և հարկադիր կատարումն ապահովող ծառայության պահանջով սառեցված դրամական միջոցների ուղղում/փոխանցում Հաճախորդի համապատասխան պարտավորությունների մարմանը՝ հաջորդիվ այդ հաշիվների սպասարկումը դադարեցնելու նպատակով,
   4) Հաճախորդի՝ Բանկում առկա բոլոր հաշիվների, քարտերի փակում և ծառայությունների մատուցման դադարեցում (գործող պայմանագրերի խզում և նոր պայմանագրերի կնքման արգելափակում),

5) Հաճախորդի՝ Բանկի հանդեպ առկա վարկային, դեբիտորական և/կամ այլ պայմանագրային պարտավորությունների վաղաժամկետ (անհապաղ) մարման պահանջի ներկայացում, իսկ նշված պարտավորությունների մասով գրավադրված ապահովման միջոցների առկայության դեպքում՝ Բանկի ներկայացված պահանջի կատարումից հետո, գրավադրված գույքի վերադարձ Հաճախորդին,
6) Բանկի անհատական պահատեղի ծառայությունից օգտվող Հաճախորդներին իրենց հատկացված անհատական պահատեղերի ազատման պահանջի ներկայացում և պահանջի կատարման դեպքում նշված ծառայության մատուցման դադարեցում,
7) Բանկի կողմից մատուցվող ծառայություններից և պրոդուկտներից օգտվելու հնարավորության արգելափակում,
8) Բանկի հետ գործարար հարաբերություն ենթադրող ցանկացած այլ առկա պայմանագրերի խզում և արգելափակում՝ հետագայում,
9) Բանկի և Հաճախորդի միջև հաղորդակցման կապուղիների արգելափակում (օրինակ՝ հեռախոսահամարից զանգեր կամ էլեկտրոնային փոստի հասցեից նամակներ ընդունելու հնարավորություն և այլն),
10) Հաճախորդի մուտքի սահմանափակում կամ արգելում Բանկի տարածք,
11) Հաճախորդի հասանելիության սահմանափակում կամ արգելափակում սոցիալական ցանցերում գրանցած Բանկի պաշտոնական էջերին,
12) ցանկացած այլ սահմանափակող և/կամ կանխարգելիչ միջոցառումներ Հաճախորդի գործողություններից բխող Բանկի համար հնարավոր ռիսկերը կառավարելու նպատակով:

ԳԼՈՒԽ 5. ԱՅԼ ԴՐՈՒՅԹՆԵՐ

10. Սույն Կանոնները Բանկի կողմից ծառայությունների մատուցման հրապարակային պայմաններ ներառող փաստաթուղթ է: Ըստ այդմ, Բանկի յուրաքանչյուր Հաճախորդ, օգտվելով Բանկի ցանկացած ծառայությունից, դրանով իսկ իր համաձայնությունն է տալիս սույն հրապարակային Կանոններին: