



ПУБЛИЧНЫЙ

Утверждено
решением N 226-Л, Правления
ЗАО «АйДи Банк» от 27 мая 2021г.

**ПРОЦЕДУРА
ПО УСТАНОВЛЕНИЮ БАНКОМ КРИТЕРИЕВ ДЛЯ КЛАССИФИКАЦИИ КЛИЕНТА КАК
НЕЖЕЛАТЕЛЬНОГО И УПРАВЛЕНИЮ ОТНОШЕНИЙ С НИМИ**

Ответственное подразделение	Отдел обеспечения качества
Составил	Юридическое управление
Дата вступления в силу	03/06/2021г.
Распространение	Все подразделения Банка
Прочие положения	
Сопутствующие документы	Гражданский Кодекс РА

СОДЕРЖАНИЕ

ГЛАВА 1. ЦЕЛЬ	3
ГЛАВА 2. ОПРЕДЕЛЕНИЯ И СОКРАЩЕНИЯ	3
ГЛАВА 3. КРИТЕРИИ И ПРОЦЕСС КЛАССИФИКАЦИИ.....	3
ГЛАВА 4. ОТНОШЕНИЯ С НЕЖЕЛАТЕЛЬНЫМ КЛИЕНТОМ	4
ГЛАВА 5. ПРОЧИЕ ПОЛОЖЕНИЯ.....	5



 IDBank	PR-0323-0003-01			
ПРОЦЕДУРА ПО УСТАНОВЛЕНИЮ БАНКОМ КРИТЕРИЕВ ДЛЯ КЛАССИФИКАЦИИ КЛИЕНТА КАК НЕЖЕЛАТЕЛЬНОГО И УПРАВЛЕНИЮ ОТНОШЕНИЙ С НИМИ	Дата применения: 03/06/2021г.	Редакция: 1	страниц а 3 /5	ПУБЛИЧНЫЙ

ГЛАВА 1. ЦЕЛЬ

1. Целью данной Процедуры является установление процесса и критериев классификации лиц, совершивших в Банке незаконные, неэтичные или иные, неприемлемые для Банка, действия в качестве нежелательных клиентов для Банка, а также управления операционными отношениями с ними.

ГЛАВА 2. ОПРЕДЕЛЕНИЯ И СОКРАЩЕНИЯ

2. Определения и сокращения, используемые в настоящей процедуре, имеют следующее значение:
 - 1) **Банк** - ЗАО «АйДи Банк»,
 - 2) **Клиент** - Физическое лицо-резидент или нерезидент РА, которое пользуется или пользовалось услугами, предоставляемыми Банком, обращается или может обратиться за пользование ими,
 - 3) **Нежелательный клиент** - клиент Банка, который классифицируется как нежелательный клиент в случае и порядке, предусмотренными настоящей процедурой,
 - 4) **Ответственное подразделение** - Отдел обеспечения качества Банка

ГЛАВА 3. КРИТЕРИИ И ПРОЦЕСС КЛАССИФИКАЦИИ

3. Банк может классифицировать клиента в качестве нежелательного в следующих случаях:
 - 1) клиент оскорбительно или неуважительно высказался в социальных сетях, используя неуместные слова или оскорбления, в отношении бренда Банка, предоставленных услуг, сотрудников, стиля работы или других тем, касаемых репутации Банка. Кроме того, этот критерий никогда и ни в коем случае не может распространяться на те случаи, когда клиент без каких-либо оскорбительных, дискредитирующих выражений подвергает здоровой критике Банк и/или работу Банка,
 - 2) клиент оскорбляет или проявляет неэтичное отношение к сотрудникам Банка или к Банку. Причем этот критерий распространяется как на случаи, зарегистрированные на территории Банка, так и за пределами территории Банка, например, во время телефонного разговора и т. д.,
 - 3) у Банка есть обоснованные подозрения, что пользование услугами Банка для Клиента имеет исключительную или основную цель траты/растраты ресурсов Банка (человеческих, временных, материальных), нанесения Банку материального ущерба, получения личных выгоды, исходящих из характера иной предоставляемой услуги, злоупотребляя правом,
 - 4) при участии Клиента в коммерческих банках и/или других финансовых организациях РА был совершен подлог или попытка подлога,



 IDBank	PR-0323-0003-01			
ПРОЦЕДУРА ПО УСТАНОВЛЕНИЮ БАНКОМ КРИТЕРИЕВ ДЛЯ КЛАССИФИКАЦИИ КЛИЕНТА КАК НЕЖЕЛАТЕЛЬНОГО И УПРАВЛЕНИЮ ОТНОШЕНИЙ С НИМИ	Дата применения: 03/06/2021г.	Редакция: 1	страниц а 4 /5	ПУБЛИЧНЫЙ

4. Клиент может не быть классифицирован как нежелательный клиент, если он при предъявлении жалобы или совершении действий не выходил за общепризнанные рамки законности и этики,
5. Клиент также может не быть классифицирован как нежелательный клиент или, в случае классификации, классификация может быть отменена, если после соответствующих разъяснений он изменил свое отношение, принял и исправил свою ошибку, например: удалил или изменил свою публикацию и/или принес извинения за нарушение норм этики,
6. Мотивом (сигналом) классификации клиента как нежелательного может быть:
 - 1) Предоставление (письменной) информации о клиенте сотрудником Банка,
 - 2) Сведения, найденные в прессе, социальных сетях, прочей публичной/общественной среде,
 - 3) Достоверные сведения, полученные от коммерческих банков и/или других финансовых организаций РА,
 - 4) Действия Клиента.
7. Процесс классификации клиента как нежелательного координируется Ответственным подразделением.
8. При получении сигналов, указанных в пункте 6 настоящей Процедуры, Ответственное подразделение в течение 10 дней проводит работы по изучению и проверке полученной информации. Указанные мероприятия включают в себя, однако не ограничиваются работами по прослушиванию звонков, просмотром видеозаписей, проведением бесед с сотрудниками и/или клиентом, проверкой содержания публикаций в прессе и социальных сетях.
9. В случае, если в результате завершения процесса, указанного в пункте 8 настоящей Процедуры, по мнению руководителя Ответственного подразделения имеются достаточные основания для классификации клиента как нежелательного, последний составляет и с согласия директора по Розничному бизнесу Банка, руководителя Юридического управления, руководителя Службы безопасности и руководителя Отдела коммуникаций представляет Председателю Правления проект правового акта о классификации клиента как нежелательного и прилагаемые обоснования.
10. Классификация нежелательного клиента может быть утверждена и отменена решением Председателя Правления.

ГЛАВА 4. ОТНОШЕНИЯ С НЕЖЕЛАТЕЛЬНЫМ КЛИЕНТОМ

11. С момента классификации лица в качестве нежелательного Банк имеет право:
 - 1) Отказаться от оказания услуг Нежелательному клиенту и/или от установления/поддерживания других деловых отношений,
 - 2) Заблокировать каналы связи Нежелательного клиента с Банком (например, возможность принимать звонки с номера телефона и т.д.),



 IDBank	PR-0323-0003-01			
ПРОЦЕДУРА ПО УСТАНОВЛЕНИЮ БАНКОМ КРИТЕРИЕВ ДЛЯ КЛАССИФИКАЦИИ КЛИЕНТА КАК НЕЖЕЛАТЕЛЬНОГО И УПРАВЛЕНИЮ ОТНОШЕНИЙ С НИМИ	Дата применения: 03/06/2021г.	Редакция: 1	страниц а 5 /5	ПУБЛИЧНЫЙ

- 3) Не допускать вход Нежелательного клиента на территорию Банка,
- 4) Заблокировать доступ Нежелательного клиента к официальным страницам Банка в социальных сетях,
- 5) В одностороннем порядке расторгнуть уже заключенные с Нежелательным клиентом договоры и прекратить все виды деловых отношений,
- 6) Осуществлять любые другие ограничительные и/или предупредительные мероприятия в целях управления потенциальными рисками, исходящими из действий Нежелательного клиента.

ГЛАВА 5. ПРОЧИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

12. Настоящая Процедура является публичным документом и размещена на официальном сайте Банка по адресу www.idbank.am.
13. Настоящая Процедура представляет собой документ, содержащий публичные условия предоставления услуг Банком. Соответственно, каждый клиент Банка, пользуясь любой услугой Банка, тем самым дает свое согласие на настоящие публичные условия.

