

**ԸՆԹԱՑԱԿԱՐԳ**

**ԱՆՑԱՆԿԱԼԻ ՀԱՃԱՆՈՐԴՆԵՐԻ ՀԵՏ ՀԱՐԱԲԵՐՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐԻ ԿԱՌԱՎԱՐՄԱՆ**

Կոդ PRI20-0003-02/1 PUB	Խմբագրություն 04
Կազմեց	Հաստատված
Սպասարկման որակի կառավարման բաժին Իրավաբանական բաժին Բիզնես գործընթացների կառավարման բաժին	Վարչության 28/04/2026թ. թիվ 14_1 արձանագրությամբ  Վարչության նախագահ՝  Կարեն Եղիազարյան _____
Կիրառման ոլորտ	Սույն ընթացակարգի պահանջները տարածվում են Բանկի Հաճախորդների սպասարկման գործընթացում ներգրավված բոլոր կառուցվածքային և տարածքային ստորաբաժանումների վրա
Վերանայման համար պատասխանատու ստորաբաժանում	Սպասարկման որակի կառավարման բաժին Իրավաբանական վարչություն
Ուժի մեջ մտնելու ամսաթիվ	30/04/2026թ.
Վերանայման վերջնաժամկետ	30/04/2027թ.
Ուժը կորցնելու ամսաթիվ	

Սույն Ընթացակարգի նպատակն է՝ սահմանել Բանկում անօրինական, ոչ էթիկական կամ անընդունելի գործողություններ իրականացրած անձանց անցանկալի հաճախորդ դարձնելու չափանիշները և գործընթացը, ինչպես նաև վերջիններիս հետ գործնական հարաբերությունների կառավարումը:

**2. Սահմանումները և հապավումները**

- **Բանկ** – ԷՎՈԿԱԲԱՆԿ ԲԲԸ,
- **Ընթացակարգ** – Անցանկալի հաճախորդների հետ հարաբերությունների կառավարման ընթացակարգ,
- **Հաճախորդ** - ՀՀ ռեզիդենտ կամ ոչ ռեզիդենտ ֆիզիկական անձ, որն օգտվում է, դիմում է կամ հնարավոր է, որ կդիմի Բանկի կողմից մատուցվող ծառայություններից օգտվելու համար,
- **Անցանկալի հաճախորդ** – Բանկի այն Հաճախորդ, որը սույն Ընթացակարգով սահմանված պայմաններում և կարգով ճանաչվում է որպես Անցանկալի հաճախորդ: Այս սահմանումը չի ներառում այն հաճախորդներին, ներառյալ հնարավոր հաճախորդներին, որոնց դեպքում Բանկի հիմնավոր կարծիքով ֆինանսական հանցագործություններում ներգրավված լինելու ռիսկեր են առկա,
- **Անցանկալի հաճախորդների բազա** - ՀԾ բանկ համակարգում վարվող տվյալների բազա, որտեղ ներառվում են այն ֆիզիկական անձինք, որոնց նկատմամբ Բանկը սահմանում է սահմանափակումներ:

**3. Անցանկալի հաճախորդ ճանաչվելու չափանիշները**

- 3.1. Ցանկացած Հաճախորդ կարող է ճանաչվել որպես Բանկի Անցանկալի հաճախորդ, եթե Բանկի հիմնավոր կարծիքով.
- 3.1.1. Հաճախորդը սոցիալական կայքերում, հեռախոսազանգի, նամակագրության միջոցով կամ սպասարկման սրահներում վիրավորական կամ ոչ հարգալից է արտահայտվել Բանկի բրենդի, մատուցած ծառայությունների, աշխատակիցների, աշխատատեղի կամ Բանկի անվան հետ կապված այլ թեմաներով՝ կիրառելով անհարիր բառեր, վիրավորանքներ,
  - 3.1.2. Հաճախորդն ապատեղեկատվություն է տարածում՝ վարկաբեկելով Բանկի համբավը,
  - 3.1.3. Հաճախորդը սպառնալիք կամ շանտաժ պարունակող վերաբերմունք է ցուցաբերել Բանկի կամ աշխատակիցների հանդեպ,
  - 3.1.4. Հաճախորդը ոչ էթիկական վերաբերմունք է ցուցաբերել Բանկի աշխատակիցների հանդեպ՝ հեռախոսազրույցի կամ նամակագրության ընթացքում կամ սպասարկման սրահներից մեկում սպասարկվելիս,
  - 3.1.5. Հաճախորդը դրսևորում է ոչ ադեկվատ պահվածք, իրականացնում է ոչ տրամաբանական գործողություններ, մշտապես վարում է ոչ կառուցողական և ոչ իմաստալից զրույց,
  - 3.1.6. Առկա են բավարար հիմքեր, որ Հաճախորդը նպատակաուղղված և անհիմն գործողություններ է կատարում Բանկի ռեսուրսները վատնելու ուղղությամբ, ներառյալ՝ ժամանակային, մարդկային և ֆինանսական ռեսուրսները,
  - 3.1.7. Առկա է տեղեկատվություն, որ Հաճախորդի կողմից Բանկի կամ ՀՀ առևտրային բանկերում և/կամ ֆինանսական այլ կազմակերպությունների հանդեպ գրանցվել է զեղծարարության դեպք կամ վերջինիս կողմից կատարվել է զեղծարարության փորձ,
  - 3.1.8. Հաճախորդը փորձել է վնաս հասցնել Բանկի համբավին կամ հեղինակությանը,
  - 3.1.9. Ֆիզիկական անձինք, որոնք դատարանի վճռով ճանաչվել են սնանկ և առկա չէ ֆինանսական առողջացման վճիռ,
  - 3.1.10. Բանկի հիմնավոր կարծիքով այլ դեպքերում:

**4. Անցանկալի հաճախորդ ճանաչվելու գործընթացը**

- 4.1. Հաճախորդը կարող է ճանաչվել որպես Անցանկալի, երբ վերջինիս հետ անմիջական շփում ունեցած Բանկի աշխատակիցը նրա գործողությունների անօրինականության, էթիկական ստանդարտներից դուրս լինելու կամ անընդունելի լինելու մասին հայտնում է Բանկի Սպասարկման որակի կառավարման բաժնին, ինչպես նաև իր անմիջական ղեկավարին՝ ներկայացնելով հիմքեր և ապացույցներ:
- 4.2. Բանկի Սպասարկման որակի կառավարման բաժինը կատարում է ստուգիչ աշխատանքներ՝ Բանկում առկա հեռախոսազրույցների, տեսաձայնագրությունների կամ հաճախորդի/հնարավոր հաճախորդի հետ անմիջական զրույցի տեսքով: Եթե ներկայացված հիմնավորումները ճշմարիտ են, ապա տեղեկացնում է Բանկի Վարչության նախագահին, այնուհետև վերջինիս որոշմամբ Հաճախորդի մասին հայտնի հնարավոր ողջ տեղեկատվությունը (անուն, ազգանուն, հեռախոսահամար, ծննդյան ամսաթիվ սոցիալական կայքերում անձնական էջերի հղումներ, էլեկտրոնային հասցեներ և այլ տեղեկատվություն, որ բավարար է անձին նույնականացնելու համար) ներառում է Անցանկալի հաճախորդների բազայում:

- 4.3. Անցանկալի հաճախորդների բազայում Հաճախորդի տվյալները կարող են ներառվել կամ հանվել միայն Բանկի Վարչության նախագահի որոշմամբ՝ Սպասարկման որակի կառավարման բաժնի կողմից ներկայացված զեկուցագրի հիման վրա, բացառությամբ սույն Ընթացակարգի 3.1.9 ենթակետով սահմանված դեպքի:
- 4.4. Անցանկալի հաճախորդների բազայում ներառված Հաճախորդի հետ փոխկապակցված իրավաբանական անձինք ևս կարող են ընդգրկվել Բանկի անցանկալի հաճախորդների բազայում:
- 4.5. Դատարանի վճռով սնանկ ճանաչված և ֆինանսական առողջացման վճիռ չունեցող ֆիզիկական անձ Հաճախորդները ներառվում են Անցանկալի հաճախորդների բազայում Հետգործառնական վարչության կողմից
- 4.6. Երբ դեպքը կապված է ֆինանսական հանցագործությունների/զեղծարարությունների ռիսկի հետ, անհրաժեշտ է ազդակ ուղարկել ՆՖԴ վարչությանը Mulberry համակարգով:

**5. Անցանկալի հաճախորդների հետ բանկային հարաբերությունների կառավարումը**

- 5.1. Եթե նոր Հաճախորդի հետ գործարար հարաբերություններ ձևավորելիս Բանկի աշխատակիցը հայտնաբերում է համընկնում Բանկի՝ Անցանկալի հաճախորդների բազայում ներառված տվյալների հետ, ապա անմիջապես այդ մասին տեղեկացնում է դիմում ներկայացրած անձին, միաժամանակ նշելով, որ համապատասխան պայմանագիրը կնքվել չի կարող: Բանկի հեռակառավարման համակարգերով գործարար հարաբերություն ձևավորելու դեպքում, սույն կետում նշված գործընթացը կատարվում է ինքնաշխատ:
- 5.2. Եթե Բանկի գործող Հաճախորդը ճանաչվել է Անցանկալի ապա՝ Բանկն իրավունք ունի Անցանկալի հաճախորդների ցուցակում ներառելու պահից միակողմանիորեն լուծել Անցանկալի հաճախորդի հետ արդեն իսկ կնքված պայմանագրերն ու դադարեցնել բոլոր տեսակի գործարար հարաբերությունները:
- 5.3. Անցանկալի հաճախորդի հետ պայմանագրային իրավահարաբերությունները լուծելու վերաբերյալ որոշում կայացնելու դեպքում, որոշմանը հաջորդող 5 աշխատանքային օրվա ընթացքում Սպասարկման որակի կառավարման բաժնի կողմից այդ մասին գրավոր տարբերակով ծանուցում է ուղարկվում Անցանկալի հաճախորդին:
- 5.4. Եթե բանկային հաշիվներին առկա են դրամական միջոցներ, ապա ծանուցման մեջ նաև ներկայացվում է պահանջ՝ Բանկում գործող հաշիվները՝ դրանք դրամական միջոցներից ազատելու վերաբերյալ՝ հաջորդիվ այդ հաշիվների սպասարկումը դադարեցնելու նպատակով:
- 5.5. Անցանկալի Հաճախորդի կողմից սույն ընթացակարգի 5.3 ենթակետում նշված Բանկի պահանջը առավելագույնը տասնհինգ օրվա ընթացքում չկատարելու դեպքում՝ Հաճախորդի հաշիվները (Վճարային քարտեր, ավանդ և այլն) փակվում են և հաշիվներին առկա դրամական միջոցները Բանկի կողմից տեղափոխվում են հատուկ տարանցիկ հաշիվներին և պահպանում մինչև վերջինիս կողմից դրանց ստացման պահանջ ներկայացնելը Բանկին:
- 5.6. Անցանկալի հաճախորդի ավանդային պայմանագիրը միակողմանի լուծելու անհրաժեշտության դեպքում, Սպասարկման որակի կառավարման բաժնի ղեկավարը հարցը ներկայացնում է Բանկի Վարչության քննարկմանը: Պայմանագրի լուծման հետ կապված հետագա գործընթացն իրականացվում է Վարչության որոշմամբ սահմանված կարգով:
- 5.7. Բանկը կարող է նաև շարունակել սպասարկել Անցանկալի հաճախորդին գործող պայմանագրերի շրջանակներում, սակայն նոր ծառայություններ տվյալ հաճախորդին չմատուցել, օրինակ՝ գործող վճարային քարտի վերաթողարկում, վարկային գծի երկարաձգում, վարկի տրամադրում և այլն, այդ մասին նախապես գրավոր տարբերակով ծանուցելով հաճախորդին:
- 5.8. Անցանկալի հաճախորդների կողմից բանկային նոր ծառայության տրամադրման ցանկության դեպքում, Բանկի կողմից այն կարող է տրամադրվել միայն վարչության նախագահի կամ վերջինիս տեղակալի հաստատման դեպքում:
- 5.9. Եթե հաճախորդը ցանկություն է հայտնում նոր ծառայությունից օգտվել, սակայն գտնվում է անցանկալի հաճախորդների բազայում, ապա սպասարկող աշխատակիցը հավելյալ անգամ տեղեկացնում է հաճախորդին և նշում, որ տվյալ պարագայում անհրաժեշտ է ներկայացնել դիմում ազատ ձևաչափով:
- 5.10. Դիմումը Outlook համակարգի միջոցով ուղարկվում է Սպասարկման որակի կառավարման բաժնի: Վերջինս կատարում է ուսումնասիրություն և դիմումին կից 5 աշխ. օրվա ընթացքում ներկայացնում է զեկուցագիր վարչության նախագահին համապատասխան դիրքորոշում ստանալու համար:
- 5.11. Դրական որոշման պարագայում ՍՈԿԲ կողմից հաճախորդի տվյալները հանվում են անցանկալի հաճախորդների բազայից, բացասականի դեպքում՝ հաճախորդին տրվում է տեղեկացում:

- 5.12. Եթե Հաճախորդի կողմից հնչել է սպառնալիք կամ հայիոյանք Բանկի կամ աշխատակիցների նկատմամբ, Սպասարկման որակի կառավարման բաժնի որոշմամբ՝ տվյալ Հաճախորդի մասին հայտնի տեղեկատվությունը փոխանցվում է Բանկի Անվտանգության բաժնին՝ համապատասխան գործողություններ իրականացնելու նպատակով:
- 5.13. Անհրաժեշտության դեպքում, Բանկի Անվտանգության բաժնի առաջարկով Բանկի Վարչության նախագահի որոշմամբ անձի մասին տեղեկատվությունը կարող է փոխանցվել ՀՀ Ոստիկանություն, իսկ առերևույթ հանցագործության հատկանիշների առկայության դեպքում՝ նաև այլ իրավապահ մարմիններին:
- 5.14. Բանկն իրավունք ունի արգելափակել Անցանկալի հաճախորդի Բանկի հետ հաղորդակցման կապուղիները օրինակ՝ հեռախոսահամարից զանգեր ընդունելու հնարավորությունը, թույլ չտալ Անցանկալի հաճախորդի մուտքը Բանկի տարածք, արգելափակել Անցանկալի հաճախորդի հասանելիությունը սոցիալական ցանցերում Բանկի պաշտոնական էջերին, իրականացնել ցանկացած այլ գործունեություն հնարավոր ռիսկերը զսպելու նպատակով:
- 5.15. Եթե Անցանկալի հաճախորդների բազայում ներառված Հաճախորդը ստացել է նվեր քարտ և մոտեցել է քարտն ակտիվացնելու, ապա Բանկը կարող է սպասարկել բացառապես նշված քարտը՝ անփոփոխ թողնելով գործող այլ սահմանափակումները:
- 5.16. Սույն Ընթացակարգի 3.1.9 կետով սահմանված չափանիշով Անցանկալի ճանաչված հաճախորդներին մատուցվում են բանկային ծառայություններ, բացառությամբ վարկերի տրամադրման:

**6. Անցանկալի հաճախորդներին ծառայություններ մատուցելու մերժման հիմքերը**

- 6.1. Անցանկալի հաճախորդներին ծառայությունների մատուցումը մերժելու համար պետք է հղում տալ Բանկի անցանկալի հաճախորդների հետ հարաբերությունների կառավարման Ընթացակարգին:
- 6.2. Ընթացակարգը հրապարակային տեղեկատվություն է:
- 6.3. Ընթացակարգը տեղադրված է Բանկի կայքում:
- 6.4. Հաճախորդին Բանկի Անցանկալի հաճախորդների բազայում ավելացնելու համար չի թույլատրվում դիմել Վարչության նախագահին, եթե.
  - 6.4.1. Հաճախորդի կողմից բացասական վերաբերմունքը ձևավորվել է Բանկի կողմից տեխնիկական կամ աշխատակցի բացթողնման պատճառով,
  - 6.4.2. Հաճախորդը բողոքը հայտնել է օրինականության և էթիկայի շրջանակներում,
  - 6.4.3. Հաճախորդը չի արտահայտել անձնական բնույթ կրող կամ վիրավորական արտահայտություններ,
- 6.5. Հաճախորդն արտահայտել է բացասական կարծիք (եթե կարծիքը եղել է օրինականության և էթիկայի նորմերի սահմաններում, սակայն համապատասխան աշխատանքներից հետո հեռացրել է իր կարծիքը սոցիալական ցանցերից կամ փոխել է այն:

**7. Անցանկալի հաճախորդների բազայից դուրս գալու հիմքերը**

- 7.1. Հաճախորդը կարող է դուրս գալ Անցանկալի հաճախորդների բազայից, եթե նա վերացրել է Անցանկալի հաճախորդների բազայում ներառվելու հիմքերը և տվյալ պահին ունի Բանկի հանդեպ դրական տրամադրվածություն՝ Բանկի վարչության նախագահի որոշմամբ:
- 7.2. Անցանկալի հաճախորդի կարգավիճակից դուրս գալու դեպքում Անցանկալի հաճախորդների բազայում պահպանվում է անձի մասին տեղեկատվությունը:

**8. Այլ դրույթներ**

- 8.1. Սույն ընթացակարգը ներառում է Բանկի կողմից ծառայությունների մատուցման հրապարակային պայմաններ, ուստի Բանկի յուրաքանչյուր Հաճախորդ, օգտվելով Բանկի կողմից մատուցվող ցանկացած ծառայությունից, իր համաձայնություն է տալիս սույն հրապարակային Ընթացակարգով սահմանված կարգավորումներին և պայմաններին: