

## ԸՆԹԱՑԱԿԱՐԳ

### ԱՆՑԱՆԿԱԼԻ ՀԱՃԱԽՈՐԴՆԵՐԻ ՀԵՏ ՀԱՐԱԲԵՐՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐԻ ԿԱՌԱՎԱՐՄԱՆ

| Կոդ PRI20-0003-02/1 PUB                     | Խմբագրություն 03                                                                                                                                               |
|---------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Կազմեց                                      | Հաստատված                                                                                                                                                      |
| Սպասարկման որակի կառավարման բաժին           | Վարչության 24/01/2022թ. թիվ 03 արձանագրությամբ                                                                                                                 |
| Իրավաբանական բաժին                          | Վարչության նախագահ՝                                                                                                                                            |
| Բիզնես գործընթացների կառավարման բաժին       | Կարեն Եղիազարյան _____                                                                                                                                         |
| Կիրառման ոլորտ                              | Սույն ընթացակարգի պահանջները տարածվում են Բանկի Հաճախորդների սպասարկման գործընթացում ներգրավված բոլոր կառուցվածքային և տարածքային ստորաբաժանումների վրա        |
| Վերանայման համար պատասխանատու ստորաբաժանում | <ul style="list-style-type: none"> <li>Սպասարկման որակի կառավարման բաժին</li> <li>Իրավաբանական բաժին</li> <li>Բիզնես գործընթացների կառավարման բաժին</li> </ul> |
| Ուժի մեջ մտնելու ամսաթիվ                    | 01/02/2022թ.                                                                                                                                                   |
| Ուժը կորցնելու ամսաթիվ                      |                                                                                                                                                                |

|                                                                                   |                                                                                    |                                                                   |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------|
|  | <p>Ընթացակարգ<br/>Անցանկալի հաճախորդների հետ<br/>հարաբերությունների կառավարման</p> | <p>PRI20-0002-02/1 PUB<br/>Խմբագրություն: 03<br/>01/02/2022թ.</p> |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------|

## 1. Նպատակը

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,
- **Անցանկալի հաճախորդ** - Բանկի համար անցանկալի հաճախորդ կարող է հանդիսանալ ցանկացած անձ, ներառյալ՝ Բանկի առկա հաճախորդը, ով Բանկի հետ գործնական հարաբերությունների ընթացքում իրականացնում է անօրինական, ոչ էթիկական (զրպարտող, վիրավորական, վարկաբեկող, սպառնալիք պարունակող և այլն) կամ սույն Ընթացակարգի 3-րդ գլխով սահմանված անընդունելի գործողություններ:

## 3. Անցանկալի հաճախորդ դառնալու չափանիշները

- 3.1. Ցանկացած անձ կարող է դառնալ Բանկի Անցանկալի հաճախորդ, եթե Բանկի հիմնավոր կարծիքով.
  - 3.1.1. Անձը սոցիալական կայքերում 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. Անձը ապատեղեկատվություն է տարածում վարկաբեկելով Բանկի համբավը,
  - 3.1.3. Անձը ոչ էթիկական վերաբերմունք է ցուցաբերել Բանկի աշխատակիցների հանդեպ՝ հեռախոսազրույցի ընթացքում կամ Բանկի գլխամասային գրասենյակում կամ մասնաճյուղերից մեկում սպասարկվելիս,
  - 3.1.4. Առկա են բավարար հիմքեր, որ անձը նպատակաուղղված և անհիմն գործողություններ է կատարում Բանկի ռեսուրսները վատնելու ուղղությամբ, ներառյալ՝ ժամանակային և մարդկային ռեսուրսները,
  - 3.1.5. Անձի կողմից Բանկի հանդեպ գրանցվել է զեղծարարության դեպք կամ կատարվել է զեղծարարության փորձ,
  - 3.1.6. Անձը փորձել է վնաս հասցնել Բանկի համբավին կամ հեղինակությանը,
  - 3.1.7. Ֆիզիկական անձինք, որոնք դատարանի վճռով ճանաչվել են սևանկ և առկա չէ ֆինանսական առողջացման վճիռ:

## 4. Անցանկալի հաճախորդ համարվելու գործընթացը

- 4.1. Անցանկալի հաճախորդ կարելի է համարվել, երբ անձի 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 վերստուգիչ աշխատանքներ՝ զանգալսման կամ հաճախորդի հետ անմիջական զրույցի տեսքով: Եթե

|                                                                                   |                                                                                    |                                                                   |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------|
|  | <p>Ընթացակարգ<br/>Անցանկալի հաճախորդների հետ<br/>հարաբերությունների կառավարման</p> | <p>PRI20-0002-02/1 PUB<br/>Խմբագրություն: 03<br/>01/02/2022թ.</p> |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------|

ներկայացված հիմնավորումները ճշմարիտ են, ապա տեղեկացնում է Բանկի Վարչության նախագահին, այնուհետև վերջինիս որոշմամբ անձի մասին հայտնի ողջ տեղեկատվությունը (անուն, ազգանուն, հեռախոսահամար, սոցիալական կայքերում պրոֆայլների հղումներ, էլեկտրոնային հասցեներ և այլ տեղեկատվություն) ներառում է Անցանկալի հաճախորդների բազայում (սև ցուցակում):

- 4.3. Անցանկալի հաճախորդների բազայում անձի տվյալները կարող են ներառվել կամ հանվել միայն Բանկի Վարչության նախագահի որոշմամբ՝ Սպասարկման որակի կառավարման բաժնի կողմից ներկայացված զեկուցագրի հիման վրա:
- 4.4. Անցանկալի հաճախորդի չափանիշներին համապատասխանող անձի 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 հաճախորդների վերաբերյալ տեղեկատվությունը Հետգործառնական Վարչությունը տրամադրում է Ներքին ֆինանսական դիտարկումների բաժնին՝ Անցանկալի հաճախորդների բազայում (սև ցուցակում) ներառելու նպատակով:

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

- 5.1. Եթե նոր հաճախորդ բացելիս 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 կնքելուց հետո, հիմք ընդունելով պայմանագրում առկա կարգավորումները վերջինիս հետ դադարեցվելու է բանկային ծառայությունների մատուցման գործընթացը:
- 5.2. Եթե Բանկի առկա հաճախորդը համարվել է Բանկի Անցանկալի հաճախորդ, ապա Բանկը շարունակում է սպասարկել հաճախորդին գործող պայմանագրերի շրջանակներում, սակայն նոր ծառայություններ տվյալ հաճախորդին չեն մատուցվում, ներառյալ՝ գործող վճարային քարտի վերաթողարկում, վարկային գծի երկարաձգում և այլն, այդ մասին նախապես գրավոր տարբերակով ծանուցելով հաճախորդին:
- 5.3. Եթե անձի կողմից հնչել է սպառնալիք կամ հայհոյանք, Սպասարկման որակի կառավարման բաժնի որոշմամբ՝ անձի մասին հայտնի տեղեկատվությունը փոխանցվում է Բանկի Անվտանգության բաժնին՝ համապատասխան գործողություններ իրականացնելու նպատակով:
- 5.4. Անհրաժեշտության դեպքում Բանկի Անվտանգության բաժնի առաջարկով Բանկի Վարչության նախագահի որոշմամբ անձի մասին տեղեկատվությունը կարող է փոխանցվել ՀՀ Ոստիկանություն, իսկ առերևույթ հանցագործության հատկանիշների առկայության դեպքում այլ իրավապահ մարմիններին:
- 5.5. Եթե անձն ունի նվեր քարտ, Բանկը պետք է սպասարկի նվեր քարտը, այնուհետև՝ նվեր քարտի սպասարկման ժամկետի ավարտից հետո, անձին կարելի է ներառել Անցանկալի հաճախորդների բազայում:
- 5.6. Սույն Ընթացակարգի 3.17 կետով սահմանված չափանիշով անցանկալի որակված հաճախորդներին մատուցվում են բանկային ծառայություններ, բացառությամբ վարկերի տրամադրման:

|                                                                                   |                                                                                    |                                                                   |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------|
|  | <p>Ընթացակարգ<br/>Անցանկալի հաճախորդների հետ<br/>հարաբերությունների կառավարման</p> | <p>PRI20-0002-02/1 PUB<br/>Խմբագրություն: 03<br/>01/02/2022թ.</p> |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------|

## 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 հետևյալ հղմամբ՝  
[https://www.evocabank.am/upload/paymanner/PRI20-0003-02\\_1\\_3.pdf](https://www.evocabank.am/upload/paymanner/PRI20-0003-02_1_3.pdf)

## 7. Անձին Բանկի անցանկալի հաճախորդների բազայում չավելացնելու չափանիշները

- 7.1. Չի թույլատրվում անձին ներառել անցանկալի հաճախորդների բազայում, եթե՝
  - 7.1.1. Անձի կողմից բացասական վերաբերմունքը ձևավորվել է Բանկի կողմից տեխնիկական կամ մարդկային բացթողնման պատճառով,
  - 7.1.2. Անձը բողոքը հայտնել է օրինականության և էթիկայի շրջանակներում,
  - 7.1.3. Անձը չի արտահայտել անձնական բնույթ կրող կամ վիրավորական արտահայտություններ,
  - 7.1.4. Անձը արտահայտել է բացասական կարծիք, սակայն համապատասխան աշխատանքներից հետո հեռացրել է իր կարծիքը սոցիալական ցանցերից կամ փոխել է այն:

## 8. Անցանկալի հաճախորդների բազայից դուրս գալու հիմքերը

- 8.1. Անձը կարող է դուրս գալ Անցանկալի հաճախորդների բազայից, եթե նա վերացրել է Անցանկալի հաճախորդների բազայում ներառվելու հիմքերը և տվյալ պահին ունի Բանկի հանդեպ դրական տրամադրվածություն:
- 8.2. Անցանկալի հաճախորդի կարգավիճակից դուրս գալու դեպքում Անցանկալի հաճախորդների բազայում պահպանվում է անձի մասին տեղեկատվությունը: