

**Էյչ-Էս-Բի-Մի Բանկ  
Հայաստան ՓԲԸ  
գործարար վարվելակերպի  
կանոններ**

<b>Վերանայման պատմություն</b>				
<b>Փաստաթղթի սեփականատեր</b>	<b>Պաշտոն</b>	<b>Տարբերակ</b>	<b>Կարգավիճակ</b>	<b>Ամսաթիվ</b>
Եվա Գազազյան	Ներքին հսկողության և համապատասխանության դեպարտամենտի տնօրեն	1.2	Վերանայում	25/09/2017
Եվա Գազազյան	Ներքին հսկողության և համապատասխանության դեպարտամենտի տնօրեն	1.1	Հաստատում	12/12/2016
Եվա Գազազյան	Ներքին հսկողության և համապատասխանության դեպարտամենտի տնօրեն	1.0	Նախագիծ	21/10/2016

<b>Վերանայում և հաստատում</b>			
<b>Անուն Ազգանուն</b>	<b>Պաշտոն</b>	<b>Դեր</b>	<b>Հաստատման ամսաթիվ</b>
Արամ Փինաջյան	Գլխավոր գործադիր տնօրենի պաշտոնակատար	Հաստատող	02/10/2017
Արթուր Պետրոսյան	Առևտրավարկային դեպարտամենտի տնօրենի տեղակալ	Վավերացնող	29/09/2017
Միհրան Մուրադյան	Բանկային մանրածախ ծառայությունների դեպարտամենտի տնօրեն	Վավերացնող	28/09/2017
Տիգրան Պողոսյան	Ավագ իրավաբան	Վավերացնող	29/09/2017
Վլադ Մորոզ	Շուկաներում գործառնությունների դեպարտամենտի տնօրեն	Վավերացնող	29/09/2017
Տիգրան Մանուկյան	Գլխավոր գործառնական տնօրեն	Վավերացնող	29/09/2017

<b>Իրազեկման ցանկ</b>	
ՀՀ ԿԲ	
****	Էլչ-Էս-Բի-Սի Բանկ Հայաստանի անձնակազմ

## Բովանդակություն

Ներածություն.....	4
Գլուխ 1. Բանկի արժեքները և Հաճախորդների շահերի պաշտպանության հիմնարար սկզբունքները.....	4
Գլուխ 2. Բանկի գովազդային և մարքեթինգային գործունեության նկատմամբ պահանջները .....	6
Գլուխ 3. Բանկի կողմից տեղեկատվության հրապարակման կարգը .....	6
Գլուխ 4. Հաճախորդների հետ հաղորդակցման սկզբունքները .....	8
Գլուխ 5. Երաշխավորների հետ գործարար վարվելակերպի և հաղորդակցման կանոններ	9
Գլուխ 6. Հաճախորդի բողոքներ .....	10

## Ներածություն

Գործարար վարվելակերպի կանոնները (այսուհետ՝ Կանոններ) հանդիսանում են Էյչ-Էս-Բի-Սի Բանկ Հայաստան ՓԲԸ-ի (այսուհետ՝ Բանկ) գործարար վարվելակերպի հիմնարար ուղեցույցը և սահմանում են հաճախորդների շահերի պաշտպանության, վերջիններիս կարիքների բացահայտման, բանկային ծառայությունների գովազդի և մատուցման գործընթացի թափանցիկության հիմնական սկզբունքները:

Բանկը, հանդիսանալով Էյչ-Էս-Բի-Սի Խմբի (այսուհետ՝ Խումբ) անդամ, իր գործունեության և մասնավորապես հաճախորդների, աշխատակիցների և այլ շահառուների հետ աշխատելիս առաջնորդվում է նաև Խմբի կողմից սահմանված գործարար վարվելակերպի սկզբունքներով:

## Գլուխ 1. Բանկի արժեքները և Հաճախորդների շահերի պաշտպանության հիմնարար սկզբունքները

Խմբի յուրաքանչյուր բանկի գործունեություն պետք է հիմնված լինի Խմբի կողմից սահմանված հետևյալ արժեքների վրա՝

Լինել հուսալի

- Պայքարում ենք ճիշտ գործի համար, կատարում ենք մեր պարտավորվածությունները, ճկուն ենք և վստահելի
- Անձնապես պատասխանատվություն ենք կրում մեր կատարած գործի համար, վճռական ենք, հիմնվում ենք դատողության և ողջամտության վրա, սատարում ենք մյուսներին:

Լինել Բաց՝ այլ գաղափարների և մշակույթների համար:

- Մենք վարում ենք բացահայտ, ազնիվ և թափանցիկ հաղորդակցություն, ողջունում ենք մարտահրավերները և դասեր քաղում կատարած սխալներից
- Մենք կարողանում ենք լսել, մարդկանց վերաբերվում ենք արդարացի կերպով, բաց ենք հասարակության համար՝ առանց բացառությունների,

Լինել կապված հաճախորդների, համայնքների, վերահսկող մարմինների, ինչպես նաև միմյանց հետ

- Ստեղծում ենք կապեր, լավատեղյակ ենք արտաքին խնդիրներին, համագործակցում ենք առանց սահմաններ ճանաչելու
- Հոգատար ենք անհատների հանդեպ և կարևորում ենք նրանց առաջընթացը, ցուցաբերում ենք հարգանք, աջակցում ենք և արձագանքում:

Բանկն իր գործունեության ընթացքում պարտավոր է հետևողական լինել հաճախորդների շահերի պաշտպանության` Խմբի սահմանած սկզբունքներին:

Մասնավորապես,

1. Բանկի քաղաքականությունը, բիզնես մոդելները և կայացվող որոշումները ապահովում են հաճախորդների նկատմամբ արդար վարվելակերպ և չեն խոչընդոտում շուկայի թափանցիկ գործունեությանը,
2. Բանկի գործարար մշակույթը սատարում է բանկի աշխատակիցներին և ոգեշնչում է նրանց հետևողականորեն կայացնել արդար որոշումներ` հաշվի առնելով հաճախորդների և շուկաների շահերը,
3. Բանկի աշխատակիցները ունեն մասնագիտացվածության պահանջվող մակարդակ,
4. Բանկի աշխատակիցները պատրաստ են մարտահրավերների, ընդունում են իրենց թերացումները, ուղղում իրենց սխալները և դասեր քաղում իրենց փորձից
5. Բանկը խրախուսում է հաճախորդների շահերի պաշտպանությանն ուղղված արարքներն ու վարքագիծը,
6. Մենք ճանաչում ենք մեր հաճախորդներին և հասկանում ենք իրենց կարիքները
7. Բանկի ծառայությունները մշակված են հաճախորդների տարաբնույթ կարիքները հաշվի առնելով, մրցակցային են և հասկանալի
8. Բանկի ծառայությունների գնագոյացումը արդար է հաճախորդի նկատմամբ
9. Բանկն ապահովում է ծառայությունների մատուցման և շուկայավարման արդյունավետ և թափանցիկ գործընթաց և հետևում է հաճախորդների շահերի պաշտպանության սկզբունքներին,
10. Բանկը ծառայությունների մատուցման ընթացքում մշտապես ձգտում է արդարացնել հաճախորդների սպասումները
11. Բանկը հետևում է իր կարգերին` կանխարգելելու, բացահայտելու և պատժելու համար այն արարքները և վարքագիծը, որոնք կարող են հանգեցնել շուկայի չարաշահման
12. Շուկայական գործարքները կատարվում են ժամանակին, թափանցիկ և վերահսկվող միջավայրում,
13. Բանկը կառավարում է շահերի բախման իրավիճակները և հետևում է տեղեկատվության պաշտպանության կանոններին,
14. Բանկի կառավարման համակարգը ապահովում է հաճախորդների շահերի պաշտպանության նկատմամբ արդյունավետ վերահսկողություն
15. Բանկի ապահովում է բաց, թափանցիկ և արդյունավետ համագործակցություն կարգավորող և վերահսկող մարմինների հետ:

Բանկի աշխատակիցների ներքին վարվելակերպի կանոնները ամփոփված են <<Էյչ-Էս-Բի-Մի Բանկ Հայաստան ՓԲԸ-ի Աշխատակիցների Ձեռնարկում>> , իսկ շահերի բախման, ինչպես նաև տեղեկատվության պաշտպանության քաղաքականությունները ներկայացված են <<Էյչ-Էս-Բի-Մի Բանկ Հայաստան ՓԲԸ-ի Համապատասխանության Ձեռնարկում>>:

## Գլուխ 2. Բանկի գովազդային և մարքեթինգային գործունեության նկատմամբ պահանջները

1. Բանկի մարքեթինգային և գովազդային հաղորդակցումը հաճախորդների հետ պետք է կատարվի ՀՀ օրենսդրության, Բանկի ներքին, ինչպես նաև Խմբի իրավական ակտերի պահանջներին համապատասխան:
2. Հաղորդակցումը պետք է լինի հստակ, թափանցիկ և ելնի հաճախորդների շահերի պաշտպանության սկզբունքներից:
3. Գովազդը չպետք է ազդեցություն ունենա գովազդվող ծառայության կամ կազմակերպության նկատմամբ սպառողի վերաբերմունքի վրա՝ բացառելով անճշտությունը, անորոշությունը, չափազանցությունը կամ թերներկայացումը
4. Առկա անվանումները, տեքստերը, հղումները, կանխատեսումները, բնութագրումը կամ գովասանքը, ծառայության վերաբերյալ հատուկ տեղեկությունները և նախագրուշացումները ներկայացվում են հստակ, չպետք է լինեն անհասկանալի և ինչ-որ ձևով քողարկված լինեն գովազդի բովանդակության, դիզայնի, կառուցվածքի կամ ներկայացման միջոցով:

Բանկի գովազդային և մարքեթինգային գործունեության պահանջները նկարագրված են Բանկի կողմից հաստատված «Էլջ-Էս-Բի-Սի Բանկ Հայաստանի Մարքեթինգային գործունեության ընթացակարգում»:

Մարքեթինգային և գովազդային նյութերի հաստատման գործընթացը ներկայացված է «Մարքեթինգային նյութերի հաստատման» ներքին ընթացակարգում:

## Գլուխ 3. Բանկի կողմից տեղեկատվության հրապարակման կարգը

Բանկի ինտերնետային կայքի, մամուլի և տեղեկատվական ամփոփագրերի միջոցով հրապարակվող տեղեկատվությունը պետք է համապատասխանի «Բանկերի, վարկային կազմակերպությունների, ապահովագրական ընկերությունների, ապահովագրական բրոքերների, ներդրումային ընկերությունների, ներդրումային ֆոնդերի կառավարիչների, Կենտրոնական դեպոզիտարիայի և դրամական փոխանցումներ իրականացնող վճարահաշվարկային կազմակերպությունների կողմից տեղեկությունների հրապարակումը» կանոնակարգ 8/03-ի, ՀՀ «Սպառողական կրեդիտավորման մասին» և «Բանկային ավանդների ներգրավման մասին» օրենքների պահանջներին:

Անհատ հաճախորդներին տեղեկատվության ներկայացման ընթացակարգը ներկայացված է նույնանուն ներքին իրավական ակտում:

Ընկերության կողմից տեղեկություններ հրապարակելիս պահպանվում են հետևյալ ընդհանուր սկզբունքները.

1) տեղեկատվությունը ներկայացվում է ճշգրիտ և արժանահավասար: Ընկերության կողմից մատուցվող ծառայությունների վերաբերյալ ինտերնետի, մամուլի, գովազդի, տեղեկատվական ամփոփագրերի, Ֆինանսական օգնական համակարգի ([www.abcfinance.am](http://www.abcfinance.am)), ընդհանրական թերթիկի և այլ միջոցներով հրապարակվող կամ գործունեության վայրում բացահայտվող տեղեկատվությունը չպետք է տարբեր լինի ընկերության կողմից ծառայությունների մատուցման իրական պայմաններից,

2) տեղեկատվությունը ներկայացվում է ժամանակին և ամբողջական (բավարար չափով),

3) տեղեկությունը ներկայացվում է ներկայացուցչական սպառողի համար պարզ և մատչելի լեզվով (տեքստի շարադրանքով)՝ առանց շփոթեցուցիչ, խրթին կամ մոլորեցնող բառերի, արտահայտությունների, խիստ մասնագիտական, տեխնիկական եզրերի

4) հրապարակվող տեղեկատվությունը ներկայացվում է առնվազն հայերեն լեզվով (բացառությամբ օտար լեզուներով տպագրվող թերթերի, հատուկ հրատարակությունների): Ընդ որում, օտար լեզվով հրապարակված տեղեկատվությունը պետք է համապատասխանի դրա հայերեն տարբերակին և նշում պարունակի այն մասին, որ տարբեր լեզուներով հրապարակված տեղեկատվության միջև անհամապատասխանությունն բացահայտվելու դեպքում անհրաժեշտ է դեկավարվել հայերեն տարբերակով, ինչպես նաև որ նշված խնդրի վերաբերյալ ամբողջական տեղեկատվությունը կարելի է ստանալ հայերեն տարբերակից, եթե այդ օտար լեզվով հրապարակված տեղեկատվությունն ամբողջական չէ,

5) տեղեկատվությունը շարադրվում է ներկայացուցչական սպառողի համար հեշտ ընթեռնելի տառաչափերով և տառատեսակներով և տեսանելի ձևով

6) տեղեկատվությունը այնպես է ներկայացվում, որ ներկայացուցչական սպառողը հեշտությամբ գտնի իրեն հետաքրքրող տեղեկատվությունը: Օրինակ՝ տեքստը պարունակում է վերնագրեր, առանձին բացատրական նշումներ, բովանդակության վերաբերյալ առանձին բաժին, տեքստի առավել կարևոր մասերը շեղատառերով կամ ավելի մեծ տառաչափերով են արտացոլվում՝ սպառողների ուշադրությունը դրանց վրա հրավիրելու նպատակով,

7) ծառայության վերաբերյալ տեղեկատվության բովանդակությունը ներկայացվում է այնպես, որպեսզի ներկայացուցչական սպառողի համար լինի տեղին և իմաստավոր բանկի ծառայությունը հասկանալու և իր պահանջումներին համապատասխանությունը գնահատելու տեսանկյունից:

8) Այն դեպքում, երբ տեղեկատվությունը պարունակում է համեմատություններ այլ ընկերությունների կողմից մատուցվող ծառայությունների հետ, ապա

ա. այդ համեմատությունները ներկայացվում են անկողմնակալ և հավասարակշռված ձևով, մասնավորապես արգելվում է անբարեխիղճ մրցակցության մեթոդների կիրառումը՝ նշելով այլ ընկերությունների ցանկացած թերություններ՝ անկախ այն հանգամանքից, թե այդ տեղեկություններն իրականում հավաստի են, թե ոչ,

բ. համեմատություններում նշվում են համեմատությունների համար հինք հանդիսացած տեղեկությունների աղբյուրները (օրինակ, կոնկրետ հետազոտությունները, կոնկրետ հրապարակումներում ներառված տեղեկատվությունը կամ այլ),

գ. համեմատություններում ներառվում են այն հիմնական փաստերը կամ ենթադրությունները, որոնք հիմք են հանդիսացել համեմատության կատարման համար (օրինակ, երկու ընկերության ավտովարկ համեմատելիս համեմատության հիմքում ընկած ենթադրություն կարող են հանդիսանալ վարկի ժամկետը, գումարը և տոկոսադրույքը (համեմատվում են, օրինակ, 2 տարի ժամկետով, 3 միլիոն գումարով, ֆիքսված անվանական տոկոսադրույքով վարկերը)):

9) Եթե ծառայության մասին տեղեկատվությունում առանձնահատուկ շեշտադրվել են բանկի կողմից մատուցվող ծառայություններից սպասվելիք օգուտները, ապա միաժամանակ առկայության դեպքում ներկայացվում է անկողմնակալ և աչքի ընկնող ձևով տեղեկատվություն համապատասխան ռիսկերի մասին:

## Գլուխ 4. Հաճախորդների հետ հաղորդակցման սկզբունքները

Բանկն անհատ հաճախորդների հետ հաղորդակցման, մինչև պայմանագրի կնքումը, պայմանագիրը կնքելիս և պայմանագրի գործողության ընթացքում վերջիններիս ներկայացվող տեղեկատվության կարգի առումով առաջնորդվում է ՀՀ կենտրոնական բանկի խորհրդի 2009 թվականի հուլիսի 28-ի թիվ 229-Ն որոշմամբ հաստատված «Բանկի և ավանդատուի, կրեդիտավորողի և սպառողի հաղորդակցման կարգը, պայմանները, ձևերը և նվազագույն պահանջները» սահմանող կանոնակարգ 8/05-ով, ինչպես նաև ՀՀ «Սպառողական կրեդիտավորման մասին» և «Բանկային ավանդների ներգրավման մասին» օրենքներով:

Կորպորատիվ հաճախորդների հետ հաղորդակցման կարգը ներկայացված է Բանկի Առևտրավարկային Դեպարտամենտի «Կորպորատիվ հաճախորդներին տեղեկատվության ներկայացման և հաղորդակցման» ներքին ընթացակարգով:

Բանկի և հաճախորդի հաղորդակցման ժամանակ պահպանվում են հաղորդակցման հետևյալ ընդհանուր սկզբունքները.

- 1) բանկի կողմից բացահայտվող տեղեկատվությունը պետք է լինի հայերեն լեզվով, եթե հաճախորդն ու ընկերությունը այլ լեզվով հաղորդակցվելու համաձայնության չեն գալիս,
- 2) բանկի կողմից բացահայտվող տեղեկատվությունը պետք է պարունակի հաճախորդին հնարավորինս հասկանալի տերմիններ, արտահայտություններ, չի կարող լինել ապակողմնորոշող, շփոթեցուցիչ,
- 3) բանկն ապահովում է, որ տեղեկատվությունը հնարավորինս հասկանալի լինի հաճախորդին,
- 4) բանկն ապահովում է, որ իր կողմից բացահայտվող տեղեկատվությունը հաճախորդին հնարավորություն տա հասկանալու իրեն առաջարկվող կոնկրետ ծառայության էությունը և դրա հետ կապված ռիսկերը,
- 5) բանկի կողմից բացահայտվող տեղեկատվությունը չի կարող ներկայացվել այնպիսի ձևով, որ թաքցվեն կարևոր դրույթները, ինչպես նաև տպավորություն ստեղծվի, որ դրանք ոչ կարևոր են,



6) բանկը չի կարող չափազանցնել իր կողմից մատուցվող ծառայությունների կարևորությունը՝ տրամադրելով կեղծ, ոչ հավաստի կամ ոչ ամբողջական տեղեկատվություն,

7) բանկն ապահովում է, որ իր կողմից բացահայտվող տեղեկատվությունը ներկայացվի ճշգրիտ, արժանահավատ և ժամանակին:

## Գլուխ 5. Երաշխավորների հետ գործարար վարվելակերպի և հաղորդակցման կանոններ

Բանկն երաշխավորության և երաշխավորությամբ ապահովված պարտավորության վերաբերյալ երաշխավորների հետ հաղորդակցման առումով առաջնորդվում է ՀՀ կենտրոնական բանկի խորհրդի 2017 թվականի օգոստոսի 4-ի թիվ 176-Ն որոշմամբ հաստատված «ԲԱՆԿԵՐԻ ՈՒ ՎԱՐԿԱՅԻՆ ԿԱԶՄԱԿԵՐՊՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐԻ ԿՈՂՄԻՑ ԵՐԱՇՆԱԿՈՐՆԵՐԻ ՀԵՏ ԳՈՐԾԱՐԱՐ ՎԱՐԿԵԼԱԿԵՐՊԻ ԿԱՆՈՆՆԵՐԻ ԿԻՐԱՐԿՄԱՆ ԵՂԱՆԱԿՆԵՐԻ ԵՎ ԸՆԹԱՑԱԿԱՐԳԵՐԻ ՊԱՀԱՆՋՆԵՐԸ» ԿԱՆՈՆԱԿԱՐԳ 8/06-ով:

Բանկի և երաշխավորների (ֆիզիկական և իրավաբանական անձինք) հաղորդակցման ժամանակ պահպանվում են հաղորդակցման հետևյալ ընդհանուր սկզբունքները.

- Երաշխավորության պայմանագրի հետ միաժամանակ, ինչպես նաև երաշխավորի պահանջով Բանկը երաշխավորին տրամադրում է սույն գլխով սահմանված կանոնները:
- Երաշխավորության պայմանագիր կնքելուց առաջ Բանկը պետք է երաշխավորին տրամադրի առանձին փաստաթուղթ, որում մատչելի ձևով շարադրվում է, որ երաշխավորը ցանկանում է երաշխավորություն տրամադրել և գիտակցում է երաշխավորության տրամադրման հետևանքները, այդ թվում՝ պարտապանի կողմից իր պարտավորությունը չկատարելու դեպքում պարտավորության, տույժերի ու տուգանքների ամբողջական կատարումը երաշխավորի կողմից, վարկառուի կողմից իր պարտավորությունը չկատարելու դեպքում երաշխավորի վարկային պատմության վատանալը, ընդհուպ մինչև երաշխավորի գույքից զրկվելը, որի մասին երաշխավորը ստորագրում է:
- Բանկը պետք է երաշխավորության և երաշխավորությամբ ապահովված պարտավորության վերաբերյալ այլ պայմանագիր (վարկային կամ այլ պրոդուկտի վերաբերյալ պայմանագիր) կնքելուց առաջ երաշխավորին ծանոթացնի երաշխավորության և երաշխավորությամբ ապահովված պարտավորության պայմանագրերի էական պայմաններին, վարկառուի (համավարկառուի, պարտապանի) կողմից իր պարտականությունը չկատարելու դեպքում երաշխավորի վարկային պատմության վատթարացման, երաշխավորի պարտավորության, դրա չափի, երաշխավորի վերաբերյալ վարկային ռեզիստոր և վարկային բյուրո տեղեկատվության տրամադրման և վեճերի լուծման մեխանիզմների վերաբերյալ:
- Բանկը երաշխավորին տրամադրում է երաշխավորության և երաշխավորությամբ ապահովված պարտավորության պայմանագրերի (այդ թվում՝ վարկի մարման ժամանակացույցի) մեկական օրինակ:

- Բանկը երաշխավորի պահանջով երաշխավորությամբ ծագող հարաբերությունների ամբողջ ընթացքում տրամադրում է նրան վարկի (պարտավորության) մնացորդի վերաբերյալ տեղեկատվություն:
- Երաշխավորության պայմանագրում երաշխավորը ձեռագրով նշում է, «Ես՝ (անուն, ազգանուն/անվանում) երաշխավորում եմ (անուն, ազգանուն/անվանում) ----- գումարի պարտավորությունը և գիտակցում եմ, որ նրա կողմից իր պարտավորությունը չկատարելու դեպքում ես եմ դրանք կատարելու, վատանալու է իմ վարկային պատմությունը և հնարավոր է զրկվեմ իմ սեփական գույքից»:
- Բանկը երաշխավորի հետ հաղորդակցվում է հետևյալ կարգով՝
  - 1) Երաշխավորի հետ հաղորդակցումը կատարվում է գրավոր ձևով,
  - 2) Բանկը երաշխավորին տրամադրում է հաղորդակցման առնվազն երեք եղանակի ընտրության հնարավորություն (ընդ որում՝ Բանկի տարածքում տեղեկատվության առձեռն հանձնման եղանակը չի կարող լինել միակ հաղորդակցման եղանակը) և բացատրում ընտրված միջոցով հաղորդակցման էությունը,
  - 3) Վարկառուի՝ մարման ժամանակացույցով սահմանված պարտավորության կատարման օրից առնվազն 1 օր առաջ Բանկը պարտավոր է երաշխավորին ծանուցել մարման ենթակա պարտավորության առկայության մասին,
  - 4) Բանկը երաշխավորին ծանուցում է երաշխավորության և երաշխավորությամբ ապահովված պարտավորության պայմանագրերի պայմանների էական փոփոխությունների (տոկոսադրույք, միջնորդավճար, տույժ, տուգանք, ժամկետ, վարկի չափ (միայն լրացուցիչ վարկավորման դեպքում)) մասին դրանց ուժի մեջ մտնելուց յոթ օր առաջ,
  - 5) Բանկը երաշխավորին ծանուցում է նաև երաշխավորությամբ ապահովված պարտավորության պայմանագրի դադարեցման մասին դրա դադարեցումից հետո 7 աշխատանքային օրվա ընթացքում,
  - 6) Պարտապանի կողմից պայմանագրով նախատեսված պարտավորության կետանցի դեպքում Բանկը պետք է երաշխավորին տեղեկացնի այդ մասին ոչ ուշ, քան կետանցի հաջորդ օրը՝ նշելով ընդհանուր պարտավորության չափը և դրա բացվածքը՝ առանձին պարտավորության մայր գումարը, պարտավորության մնացորդը, տոկոսները, տույժերը, տուգանքները (առկայության դեպքում):
- Բանկի կողմից երաշխավորին իր պարտավորությունը կատարելու համար պահանջ ներկայացնելու դեպքում՝ պահանջը պետք է նախատեսի այն ժամկետը, որի ընթացքում երաշխավորը պարտավոր է վճարել երաշխավորված գումարը, ընդ որում՝ այդ ժամկետը չի կարող յոթ աշխատանքային օրից պակաս լինել:

## Գլուխ 6. Հաճախորդի բողոքներ

Բանկը քաղաքավարի և բարեկիրթ ձևով պետք է արձագանքի հաճախորդների կողմից ներկայացված բողոքներին՝ կապված համագործակցության հետ: Բանկը պետք է ունենա բողոքների քննման ընթացակարգեր, որոնք պարտավոր են՝

- բացահայտել բողոքի պատճառը,
- տեղյակ պահել հաճախորդին, որ վերջինիս կողմից ներկայացված բողոքները քննության են առնված և ընթացքի մեջ են,

- ձեռնարկել բոլոր հնարավոր և անհրաժեշտ միջոցները՝ նման բողոքներին ճիշտ, արդար լուծումներ տալու և հետագայում կանխարգելելու համար,
- ողջամիտ ժամկետում գրավոր ձևով տեղեկացնել հաճախորդին՝ բողոքի լուծման մասին

Ստորև հղումներով ներկայացված են հաճախորդի բողոքների քննման ընթացակարգերը և ամփոփագրերը:

### 1. Էյչ-Էս-Բի-Սի Բանկ Հայաստան ՓԲԸ -ի կողմից հաճախորդների բողոքների քննության ընթացակարգ

#### 1.1. Ի՞նչ անել էթե բողոք ունեք (Հավելված 1)

#### 1.2. Բողոքի ներկայացման հայտի ձև (Հավելված 2)

2. Էյչ-Էս-Բի-Սի Բանկ Հայաստան ՓԲԸ-ի կողմից կորպորատիվ հաճախորդների բողոքների քննության ընթացակարգ