

Էյչ-Էս-Բի-Սի Բանկ Հայաստան ՓԲԸ
Համապատասխանության դեպարտամենտ

Գործարար վարվելակերպի կանոններ

Տար. 1.7
Սեպտեմբեր, 2022

Վերանայման պատմություն				
Փաստաթղթի սեփականատեր	Պաշտոն	Տարբերակ	Կարգավիճակ	Ամսաթիվ
Եվա Գազազյան	Ներքին հսկողության, ֆինանսական հանցագործությունների կանխարգելման և համապատասխանության դեպարտամենտի տնօրեն	1.7	Վերանայում	01/09/2022
Եվա Գազազյան	Ներքին հսկողության, ֆինանսական հանցագործությունների կանխարգելման և համապատասխանության դեպարտամենտի տնօրեն	1.6	Վերանայում	28/06/2021
Եվա Գազազյան	Ներքին հսկողության, ֆինանսական հանցագործությունների կանխարգելման և համապատասխանության դեպարտամենտի տնօրեն	1.5	Վերանայում	29/06/2020
Եվա Գազազյան	Ներքին հսկողության, ֆինանսական հանցագործությունների կանխարգելման և համապատասխանության դեպարտամենտի տնօրեն	1.4	Վերանայում	27/11/2019
Եվա Գազազյան	Ներքին հսկողության և համապատասխանության դեպարտամենտի տնօրեն	1.3	Վերանայում	01/07/2019
Եվա Գազազյան	Ներքին հսկողության և համապատասխանության դեպարտամենտի տնօրեն	1.2	Վերանայում	02/10/2017
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

Վերանայում և հաստատում			
Անուն Ազգանուն	Պաշտոն	Դեր	Հաստատման ամսաթիվ
Եվա Գազազյան	Ներքին հսկողության, ֆինանսական հանցագործությունների կանխարգելման և համապատասխանության դեպարտամենտի տնօրեն	Հաստատող	01/09/2022
Արամ Պողոսյան	Ռիսկերի կառավարման գծով տնօրենի տեղակալ	Վավերացնող	02/09/2022
Տիգրան Պողոսյան	Ավագ իրավախորհրդատու	Վավերացնող	06/09/2022
Մարտին Մարտիրոսյան	Կորպորատիվ դեպարտամենտի տնօրեն	Վերանայող	06/09/2022
Միհրան Մուրադյան	Բանկային մանրածախ ծառայությունների դեպարտամենտի տնօրեն	Վերանայող	06/09/2022
Ռուբեն Մելքոնյան	Շուկաներում գործառնությունների դեպարտամենտի տնօրեն	Վերանայող	06/09/2022
Տիգրան Մանուկյան	Գլխավոր գործառնական տնօրեն	Վերանայող	06/09/2022

Իրազեկման ցանկ	
ՀՀ ԿԲ	

Բովանդակություն

Ներածություն	4
Գլուխ 1. Բանկի արժեքները և Հաճախորդների շահերի պաշտպանության հիմնարար սկզբունքները	4
Գլուխ 2. Բանկի գովազդային և մարքեթինգային գործունեության նկատմամբ պահանջները	5
Գլուխ 3. Բանկի կողմից տեղեկատվության հրապարակման կարգը	5
Գլուխ 4. Հաճախորդների հետ հաղորդակցման սկզբունքները.....	6
Գլուխ 5. Երաշխավորների հետ գործարար վարվելակերպի և հաղորդակցման կանոններ.....	6
Գլուխ 6. Հաճախորդի բողոքներ	7

Ներածություն

«Գործարար վարվելակերպի կանոնները» (այսուհետ՝ Կանոններ) հանդիսանում են «Էյչ-Էս-Բի-Սի Բանկ Յայաստան» 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 ընթացքում հաճախորդների, աշխատակիցների և այլ շահառուների հետ աշխատելիս առաջնորդվում է Խմբի կողմից սահմանած գործարար վարվելակերպի սկզբունքներով: Էյչ-Էս-Բի-Սի Խմբում գործարար վարվելակերպը նշանակում է՝ մենք պատասխանատվություն ենք կրում՝ գիտակցելով մեր փաստացի ազդեցությունը մեր հաճախորդների և այն և ֆինանսական շուկաների վրա, որտեղ մենք գործունեություն ենք ծավալում: : Բանկի նպատակը հաճախորդների, ներդրողների, մեր այլ շահառուների և մոլորակի համար նոր հնարավորություններ ապահովելն է:

Գլուխ 1. Բանկի արժեքները և Հաճախորդների շահերի պաշտպանության հիմնարար սկզբունքները

Բանկի գործունեությունը պետք է հիմնված լինի հետևյալ արժեքների վրա՝

- ✓ Մենք գնահատում ենք տարբերությունը՝
 - տարբեր հեռանկարներ որոնելով,
 - լսելով,
 - կարեկցելով,
 - ապահովելով ներառականությունը:
- ✓ Մենք միասին հաջողության ենք հասնում՝
 - միանալով,
 - համագործակցելով,
 - իրար աջակցելով,
 - ընդհանուր նպատակների շուրջ գործելով:
- ✓ Մենք պատասխանատվություն ենք ստանձնում՝
 - լինելով հաշվետու,
 - ինքներս մեզ համար բարձր չափանիշներ դնելով,
 - օգտագործելով լավ դատողություն,
 - բարձրաձայնելով և գործելով,
 - հեռուն նայելով:
- ✓ Մենք իրագործում ենք՝
 - վճռական լինելով,
 - դիմելով խելացի ռիսկերի,
 - սովորելով և կատարելագործվելով,
 - պահելով մեր խոստումները:

Մեր գործարար վարվելակերպի տեսլականը հիմնված է պատասխանատվության վրա. անհատապես սա նշանակում է, որ մեզանից յուրաքանչյուրը հաշվետու է իր գործողությունների համար:

Բանկն իր գործունեության ընթացքում պարտավոր է հետևողական լինել հաճախորդների շահերի պաշտպանությանն ուղղված Խմբի սահմանած 5 սկզբունքներին: Մասնավորապես.

- Մենք հասկանում ենք մեր հաճախորդների կարիքները:
- Մենք տրամադրում ենք ապրանքներ և ծառայություններ, որոնք ապահովում են արդար արժեք:
- Մենք սպասարկում ենք հաճախորդների շարունակական կարիքները, և սխալի դեպքում ուղղում ենք այն:
- Մենք գործում ենք բարեխղճորեն այն ֆինանսական շուկաներում, որտեղ մենք գործունեություն ենք ծավալում:
- Մենք գործում ենք կայուն և անվտանգ, որպեսզի խուսափենք հաճախորդներին և շուկաներին վնասելուց:

Բանկի աշխատակիցների ներքին վարվելակերպի կանոնները ամփոփված են Բանկի «Աշխատակիցների Ձեռնարկում», իսկ շահերի բախման, ինչպես նաև տեղեկատվության պաշտպանության քաղաքականությունները ներկայացված են Բանկի «Համապատասխանության Ձեռնարկում»:

Գլուխ 2. Բանկի գովազդային և մարքեթինգային գործունեության նկատմամբ պահանջները

Մարքեթինգային և գովազդային գործունեությունը հիմնված են հետևյալ սկզբունքների վրա.

- Բանկի մարքեթինգային և գովազդային հաղորդակցումը հաճախորդների հետ պետք է կատարվի ՀՀ օրենսդրության, Բանկի ներքին, ինչպես նաև Խմբի իրավական ակտերի պահանջներին համապատասխան:
- Հաղորդակցումը պետք է լինի հստակ, թափանցիկ և բխի հաճախորդների շահերի պաշտպանության սկզբունքներից:
- Գովազդը չպետք է ազդեցություն ունենա գովազդվող ծառայության կամ Բանկի նկատմամբ սպառողի վերաբերմունքի վրա անճշտության, անորոշության, չափազանցության կամ թերևերկայացման միջոցով:
- Առկա անվանումները, տեքստերը, հղումները, կանխատեսումները, բնութագրումը, գովասանքը, ծառայության վերաբերյալ հատուկ տեղեկությունները, նախազգուշացումները ներկայացվում են հստակ, չպետք է լինեն անհասկանալի և չպետք է ինչ-որ ձևով քողարկված լինեն գովազդի բովանդակության, դիզայնի, կառուցվածքի կամ ներկայացման միջոցով:

Բանկի գովազդային և մարքեթինգային գործունեության պահանջները, ինչպես նաև մարքեթինգային և գովազդային նյութերի հաստատման գործընթացը նկարագրված են Բանկի կողմից հաստատված «Էյչ-Էս-Բի-Սի Բանկ Հայաստանի Մարքեթինգային գործունեության ընթացակարգում»:

Գլուխ 3. Բանկի կողմից տեղեկատվության հրապարակման կարգը

Բանկի ինտերնետային կայքի, մամուլի և տեղեկատվական ամփոփագրերի միջոցով հրապարակվող տեղեկատվությունը պետք է համապատասխանի ՀՀ կենտրոնական բանկի խորհրդի 2009 թվականի հունիսի 2-ի թիվ 16-Ն որոշմամբ հաստատված «Ֆինանսական կազմակերպությունների և ֆինանսական խմբերի կողմից տեղեկությունների հրապարակումը» կանոնակարգ 8/03-ի, «Սպառողական կրեդիտավորման մասին», «Բանկային ավանդների ներգրավման մասին» և «Բնակարանային հիպոտեկային կրեդիտավորման» մասին ՀՀ օրենքների պահանջներին: Բանկի կողմից տեղեկություններ հրապարակելիս պահպանվում են հետևյալ ընդհանուր սկզբունքները.

- տեղեկատվությունը ներկայացվում է ճշգրիտ և արժանահավատ: Բանկի և վերջինիս կողմից մատուցվող ծառայությունների վերաբերյալ ինտերնետի, մամուլի, գովազդի, տեղեկատվական ամփոփագրերի, Ֆինանսական օգնական համակարգի (www.abcfinance.am), ընդհանրական թերթիկի և այլ միջոցներով հրապարակվող կամ գործունեության վայրում բացահայտվող տեղեկատվությունը չպետք է տարբեր լինի Բանկի և վերջինիս կողմից մատուցվող ծառայությունների վերաբերյալիրական տեղեկատվությունից:
- Տեղեկատվությունը ներկայացվում է ժամանակին, հստակ և ամբողջական (բավարար չափով):
- Տեղեկությունը ներկայացվում է ներկայացուցչական սպառողի համար պարզ և մատչելի լեզվով (տեքստի շարադրանքով)՝ առանց շփոթեցուցիչ, խորթին կամ մոլորեցնող բառերի, արտահայտությունների, խիստ մասնագիտական, տեխնիկական եզրույթներ:
- 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 անհամապատասխանություն բացահայտվելու դեպքում անհրաժեշտ է ղեկավարվել հայերեն տարբերակով, ինչպես նաև որ նշված խնդրի վերաբերյալ ամբողջական տեղեկատվությունը կարելի է ստանալ հայերեն տարբերակից, եթե այդ օտար լեզվով հրապարակված տեղեկատվությունն ամբողջական չէ:
- Տեղեկատվությունը շարադրվում է ներկայացուցչական սպառողի համար հեշտ ընթերցելի տառաչափերով և տառատեսակներով և տեսանելի ձևով:
- 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:
- Ծառայության վերաբերյալ տեղեկատվության բովանդակությունը ներկայացվում է այնպես, որպեսզի ներկայացուցչական սպառողի համար լինի տեղին և իմաստալից Բանկի ծառայությունը հասկանալու և իր պահանջմունքներին համապատասխանությունը գնահատելու տեսանկյունից:
- Այն դեպքում, երբ տեղեկատվությունը պարունակում է համեմատություններ այլ ընկերությունների կողմից մատուցվող ծառայությունների հետ, ապա.

- ✓ 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,
 - ✓ համեմատություններում Նշվում են համեմատությունների համար հիմք հանդիսացած տեղեկությունների աղբյուրները (օրինակ՝ կոնկրետ հետազոտությունները, կոնկրետ հրապարակումներում ներառված տեղեկատվությունը և այլն),
 - ✓ 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)):
- Եթե ծառայության մասին տեղեկատվությունում առանձնահատուկ շեշտադրվել են Բանկի կողմից մատուցվող ծառայություններից սպասվելիք օգուտները, ապա, առկայության դեպքում, միաժամանակ անկողմնակալ և աչքի ընկնող ձևով ներկայացվում է 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 տրամադրման կարգի առումով առաջնորդվում է ՀՀ կենտրոնական բանկի խորհրդի 2009 թվականի հուլիսի 28-ի թիվ 229-Ն որոշմամբ հաստատված «Ֆինանսական կազմակերպության գործարար վարվելակերպի կանոնները» սահմանող կանոնակարգ 8/05-ով, ինչպես նաև ՀՀ «Սպառողական կրեդիտավորման մասին», «Բանկային ավանդների ներգրավման մասին» և «Բնակարանային հիպոտեկային կրեդիտավորման» մասին ՀՀ օրենքներով:

Կորպորատիվ հաճախորդների հետ հաղորդակցման կարգը ներկայացված է Բանկի Կորպորատիվ բիզնեսի դեպարտամենտի «Կորպորատիվ հաճախորդների ներգրավման և վերանայման ընթացակարգով»:
Բանկի և հաճախորդի հաղորդակցման ժամանակ պահպանվում են հաղորդակցման հետևյալ ընդհանուր սկզբունքները.

- Բանկի կողմից բացահայտվող տեղեկատվությունը պետք է լինի հայերեն լեզվով, եթե իր կողմից առաջարկվող տարբերակներից սպառողը հաղորդակցման այլ լեզու չի ընտրել:
- Բանկի կողմից բացահայտվող տեղեկատվությունը պետք է պարունակի հաճախորդին հնարավորինս հասկանալի տերմիններ, արտահայտություններ, չի կարող լինել ապակողմնորոշող, շփոթեցուցիչ:
- Բանկն ապահովում է, որ տեղեկատվությունը հնարավորինս հասկանալի լինի հաճախորդին:
- Բանկն ապահովում է, որ իր կողմից բացահայտվող տեղեկատվությունը հաճախորդին հնարավորություն տա հասկանալու իրեն առաջարկվող կոնկրետ ծառայության Էությունը և դրա հետ կապված ռիսկերը:
- Բանկի կողմից բացահայտվող տեղեկատվությունը չի կարող ներկայացվել այնպիսի ձևով, որ թաքցվեն կարևոր դրույթները, ինչպես նաև տպավորություն ստեղծվի, որ դրանք ոչ կարևոր են:
- Բանկը չի կարող չափազանցել իր կողմից մատուցվող ծառայությունների կարևորությունը՝ տրամադրելով կեղծ, ոչ հավաստի կամ ոչ ամբողջական տեղեկատվություն:
- Բանկն ապահովում է, որ իր կողմից բացահայտվող տեղեկատվությունը ներկայացվի ճշգրիտ, արժանահավատ և ժամանակին:
- Բանկն ապահովում է, որպեսզի սպառողին վերաբերող տեղեկատվությունը կամ նրան տրամադրվող փաստաթղթերը հասանելի չլինեն այլ՝ երրորդ անձանց, բացառությամբ Հայաստանի Հանրապետության օրենսդրությամբ սահմանված կամ Հաճախորդի հետ համաձայնեցված դեպքերի:
- Բանկը չի վարկաբեկում այլ ֆինանսական կազմակերպությանը, չի ձևավորում բացասական վերաբերմունք սպառողի մոտ ֆինանսական համակարգի և դրա կարգավորումների նկատմամբ:

Գլուխ 5. Երաշխավորների հետ գործարար վարվելակերպի և հաղորդակցման կանոններ

Բանկն Երաշխավորության և Երաշխավորությամբ ապահովված պարտավորության վերաբերյալ ֆիզիկական անձ Երաշխավորների հետ գործարար վարվելակերպի և հաղորդակցման առումով առաջնորդվում է ՀՀ կենտրոնական բանկի խորհրդի 2017 թվականի օգոստոսի 4-ի թիվ 176-Ն որոշմամբ հաստատված «Երաշխավորների հետ գործարար վարվելակերպի կանոններ» կանոնակարգ 8/06-ով:

Բանկի կողմից ֆիզիկական անձ Երաշխավորների հետ հաղորդակցման ժամանակ պահպանվում են գործարար վարվելակերպի հետևյալ ընդհանուր սկզբունքները՝

- Երաշխավորության պայմանագրի հետ միաժամանակ, ինչպես նաև Երաշխավորի պահանջով Բանկը Երաշխավորին տրամադրում է ներքոհիշյալ կանոնները: Նշված կանոնակարգով նախատեսված տեղեկատվությունը և փաստաթղթերը Բանկը Երաշխավորին տրամադրում է անվճար:

- Բանկը երաշխավորության և երաշխավորությամբ ապահովված պարտավորության վերաբերյալ այլ պայմանագիր (վարկային կամ այլ պրոդուկտի վերաբերյալ պայմանագիր) կնքելուց առաջ երաշխավորին ծանոթացնում է 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 ռեգիստր և վարկային բյուրո տեղեկատվության տրամադրման և վեճերի լուծման մեխանիզմների վերաբերյալ:
- Բանկը երաշխավորին տրամադրում է երաշխավորության պայմանագրի օրինակը, ինչպես նաև երաշխավորությամբ ապահովված պարտավորության պայմանագրի (այդ թվում՝ վարկի մարման ժամանակացույցի) բնօրինակը կամ պատճեն՝ «Բնօրինակի հետ ճիշտ է» մակագրմամբ:
- Բանկը երաշխավորի պահանջով երաշխավորությամբ ծագող հարաբերությունների ամբողջ ընթացքում տրամադրում է նրան վարկի (պարտավորության) մնացորդի վերաբերյալ տեղեկատվություն:
- Բանկն ապահովում է, որ առանձին փաստաթղթում երաշխավորը ձեռագրով (Էլեկտրոնային եղանակով երաշխավորության պայմանագիր կնքելու դեպքում՝ Էլեկտրոնային եղանակով տպագրելու միջոցով) կատարի հետևյալ նշումը, «Ես՝ _____ (անուն, ազգանուն) երաշխավորում եմ «Էյչ-Էս-Բի-Սի Բանկ Յայաստան» ՓԲԸ-ի /Բանկ/ և _____ (անուն, ազգանուն/անվանում) —ի միջև _____ թ. կնքված _____ պայմանագրով՝ Բանկի նկատմամբ _____ի _____ (անուն, ազգանուն/անվանում) ստանձնած _____ 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:»: Ընդ որում, վերոնշյալ ձեռագրով նշումը երաշխավորը կարող է կատարել միայն այն լեզվով, որով վերջինիս տրամադրվել է երաշխավորության պայմանագիրը: Փաստաթղթի բնօրինակը մնում է Բանկի մոտ, պատճենը տրամադրվում է երաշխավորին, Այն դեպքում, երբ երաշխավորը ի վիճակի չէ ապահովել ձեռագրով նշում կատարելու պահանջը, Բանկը ապահովում է այդ պահանջի կատարումը այլ եղանակներով՝ (օրինակ՝ տեսաձայնագրություն) պահպանելով փաստն արձանագրող հիմքերը պայմանագրի ժամկետը լրանալուց հետո առնվազն հինգ տարի: Բանկը երաշխավորի հետ հաղորդակցվում է հետևյալ կարգով.
 - երաշխավորի հետ հաղորդակցումը կատարվում է գրավոր ձևով:
 - 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 եղանակը:
 - վարկառուի՝ մարման ժամանակացույցով սահմանված պարտավորության կատարման օրից առնվազն 1 օր առաջ Բանկը երաշխավորին ծանուցում է մարման ենթակա պարտավորության առկայության մասին՝ վերջինիս կողմից ընտրված հետևյալ եղանակներից որևէ մեկով՝ կարճ հաղորդագրության (sms) և (կամ) Էլեկտրոնային հաղորդագրության միջոցով:
 - Բանկը կանոնակարգ 8/06-ով սահմանված ժամկետներում և կարգով երաշխավորին ուղարկում է առաջարկ կամ ծանուցում երաշխավորության և երաշխավորությամբ ապահովված պարտավորության պայմանագրերի Էական պայմանների փոփոխությունների (տոկոսադրույք, միջնորդավճար, տույժ, տուգանք, ժամկետ, վարկի չափ և այլն) մասին, որը պարունակում է տեղեկատվություն Էական փոփոխությունների, տվյալ փոփոխությունների ուժի մեջ մտնելու ժամկետների, իսկ օրենսդրությամբ երաշխավորի կողմից համաձայնության ստացման անհրաժեշտության դեպքում նաև՝ համաձայնեցման ձևաչափերի, ինչպես նաև չհամաձայնվելու հետևանքների մասին:
 - Այն դեպքում, երբ տեխնիկաձրագրային սահմանափակումներից ելնելով (օրինակ՝ կարճ հաղորդագրության նիշերի սահմանափակում) անհնար է ներկայացնել կանոնակարգ 8/06-ի 12-րդ կետի 4-րդ ենթակետով սահմանված ներկայացուցչական օրինակները, ապա Բանկը երաշխավորին տեղեկացնում է փոփոխությունների, հետագա գործողությունների մասին՝ նշելով, թե ինչ հեռախոսահամարով կամ կապի այլ միջոցներով կարելի է իմանալ մանրամասների և հետագա գործողությունների մասին:
 - Բանկը երաշխավորին ծանուցում է նաև երաշխավորությամբ ապահովված պարտավորության պայմանագրի դադարեցման մասին դրա դադարեցումից հետո 7 աշխատանքային օրվա ընթացքում:
 - Վարկառուի կողմից պայմանագրով նախատեսված պարտավորության կետանցի դեպքում Բանկը երաշխավորին տեղեկացնում է այդ մասին ոչ ուշ, քան կետանցի հաջորդ օրը՝ նշելով ընդհանուր պարտավորության մնացորդի չափը և դրա բացվածքը՝ առանձին պարտավորության մայր գումարները, տույժերը, տուգանքները (առկայության դեպքում)՝ վերջինիս կողմից ընտրված հետևյալ եղանակներից որևէ մեկով՝ կարճ հաղորդագրության (sms) և (կամ) Էլեկտրոնային հաղորդագրության միջոցով:
 - 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 լրթ աշխատանքային օրից պակաս լինել:

Գլուխ 6. Հաճախորդի բողոքներ

Բանկը քաղաքավարի և բարեկիրթ ձևով պետք է արձագանքի հաճախորդների կողմից ներկայացված բողոքներին:

Բանկը բողոքները քննելիս առաջնորդվում է ՀՀ կենտրոնական բանկի խորհրդի կողմից 2009 թվականի հուլիսի 28-ի թիվ 225-Ն որոշմամբ հաստատված հաստատված «Հաճախորդների բողոք-պահանջների քննության գործընթացը կարգավորող ներքին իրավական ակտերին ներկայացվող նվազագույն պայմաններ և սկզբունքներ» Կանոնակարգ 8/04-ով ինչպես նաև ներքին ընթացակարգերով, համաձայն որոնց Բանկը պարտավոր է՝

- 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. Էյ-Էս-Բի-Սի Բանկ Հայաստան ՓԲԸ-ի կողմից հաճախորդների բողոքների քննության ընթացակարգ](#)

[1.1 Ինչ՞ անել, եթե բողոք ունեք](#)

[1.2. Բողոքի ներկայացման հայտի ձև](#)

[2. Էյ-Էս-Բի-Սի Բանկ Հայաստան ՓԲԸ-ի կողմից կորպորատիվ հաճախորդների բողոքների քննության ընթացակարգ](#)

Ֆիզիկական կամ իրավաբանական կամ անհատ ձեռնարկատեր հանդիսացող անձինք, այդ թվում՝ Բանկին պարտավորությունների ապահովման միջոց տրամադրած անձինք, կարող են դիմել Ֆինանսական համակարգի հաշտարարին՝ ներկայացնելով Բանկի կողմից մատուցվող ծառայությունների կամ ապահովման միջոցի հետ կապված պահանջ՝ համաձայն «Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի» մասին ՀՀ օրենքի:

Ընդ որում՝ անհատ ձեռնարկատեր կամ իրավաբանական անձինք Ֆինանսական համակարգի հաշտարարին դիմելու պահին, Հայաստանի Հանրապետության հարկային օրենսգրքի համաձայն, միկրոձեռնարկատիրության սուբյեկտ համարվող անձինք են, բացառությամբ վերոնշյալ օրենքով սահմանված կազմակերպությունների:

Բանկը բողոքների հաշվառման, պահպանման և տրամադրման գործընթացներում առաջնորդվում է ՀՀ կենտրոնական բանկի խորհրդի կողմից 2018 թվականի նոյեմբերի 23-ի թիվ 200-Ն որոշմամբ ընդունված «Ֆինանսական համակարգի մասնակիցներին ուղղված բողոքների հաշվառման, պահպանման եվ գրանցման ներքին գործընթացին ներկայացվող նվազագույն պայմաններ եվ սկզբունքներ» կանոնակարգ 8/07-ի պահանջներով: