

ՀՐԱՊԱՐԱԿԱՅԻՆ

Հաստատված է
«Այդի Բանկ» ՓԲԸ վարչության
27 հունիսի 2024 թվականի N 240 -Լ որոշմամբ

ԲԱՆԿԻ ԿՈՂՄԻՑ ՀԱՃԱԽՈՐԴԻՆ ԱՆՑԱՆԿԱԼԻ ԴԱՍԱԿԱՐԳԵԼՈՒ ՉԱՓԱՆԻՇՆԵՐԸ ՍԱՀՄԱՆԵԼՈՒ ԵՎ ՀԱՃԱԽՈՐԴԻ ՀԵՏ ԳՈՐԾԱՐԱՐ ՀԱՐԱԲԵՐՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐԸ ԴԱԴԱՐԵՑՆԵԼՈՒ ԸՆԹԱՑԱԿԱՐԳ

ԲՈՎԱՆԴԱԿՈՒԹՅՈՒՆ

ԳԼՈՒԽ 1. ՆՊԱՏԱԿ.....	2
ԳԼՈՒԽ 2. ՍԱՀՄԱՆՈՒՄՆԵՐ ԵՎ ՀԱՊԱՎՈՒՄՆԵՐ.....	2
ԳԼՈՒԽ 3. ԴԱՍԱԿԱՐԳՄԱՆ ՉԱՓԱՆԻՇՆԵՐՆ ՈՒ ԳՈՐԾԸՆԹԱՑԸ.....	2
ԳԼՈՒԽ 4. ՀԱՃԱԽՈՐԴԻ ՀԵՏ ԳՈՐԾԱՐԱՐ ՀԱՐԱԲԵՐՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐԻ ԴԱԴԱՐԵՑՈՒՄԸ.....	3
ԳԼՈՒԽ 5. ԱՅԼ ԴՐՈՒՅԹՆԵՐ.....	5

 IDBank	PR-0350-0003-02			ՀՐԱՊԱՐԱԿԱՅԻՆ
ԲԱՆԿԻ ԿՈՂՄԻՑ ՀԱՃԱԽՈՐԴԻՆ ԱՆՑԱՆԿԱԼԻ ԴԱՍԱԿԱՐԳԵԼՈՒ ՉԱՓԱՆԻՇՆԵՐԸ ՍԱՀՄԱՆԵԼՈՒ ԵՎ ՀԱՃԱԽՈՐԴԻ ՀԵՏ ԳՈՐԾԱՐԱՐ ՀԱՐԱՔԵՐՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐԸ ԴԱԴԱՐԵՑՆԵԼՈՒ ԸՆԹԱՑԱԿԱՐԳ	Ուժի մեջ մտնելու ամսաթիվը 15/07/2024թ.	Խմբագրություն 2	Էջ 2 / 5	

ԳԼՈՒԽ 1. ՆՊԱՏԱԿ

- Սույն ընթացակարգի նպատակն է սահմանել «Այդի Բանկ» ՓԲԸ-ում անօրինական, ոչ էթիկական կամ այլ կերպ «Այդի Բանկ» ՓԲԸ համար անընդունելի գործողություններ իրականացրած անձանց որպես անցանկալի հաճախորդ դասակարգելու, ինչպես նաև հաճախորդների հետ գործարար հարաբերությունների դադարեցման և կառավարման չափանիշներն ու գործընթացները:

ԳԼՈՒԽ 2. ՍԱՀՄԱՆՈՒՄՆԵՐ ԵՎ ՀԱՊԱՎՈՒՄՆԵՐ

- Սույն ընթացակարգում օգտագործվող սահմանումներն ու հապավումներն ունեն հետևյալ նշանակությունը.
 - Բանկ՝** «Այդի Բանկ» ՓԲԸ,
 - Հաճախորդ՝** ՀՀ ռեզիդենտ կամ ոչ ռեզիդենտ ֆիզիկական անձ, որն օգտվում է կամ օգտվել է Բանկի կողմից մատուցվող ծառայություններից, դիմում է կամ հնարավոր է, որ կդիմի դրանցից օգտվելու համար,
 - Անցանկալի հաճախորդ՝** Բանկի այն հաճախորդը, որը սույն ընթացակարգով նախատեսված կարգով և դեպքերում դասակարգվում է որպես անցանկալի հաճախորդ,
 - Գործարար հարաբերություն(ներ)՝** Բանկի կողմից Հաճախորդին մատուցվող պարբերական ծառայություններ, որոնք չեն սահմանափակվում մեկ կամ մի քանի միանգամյա գործարքներով,

ԳԼՈՒԽ 3. ԴԱՍԱԿԱՐԳՄԱՆ ՉԱՓԱՆԻՇՆԵՐՆ ՈՒ ԳՈՐԾԸՆԹԱՑԸ

- Բանկը Հաճախորդին կարող է դասակարգել որպես Անցանկալի հաճախորդ հետևյալ դեպքերում.
 - Հաճախորդը սոցիալական կայքերում վիրավորական կամ ոչ հարգալից է արտահայտվել Բանկի բրենդի, մատուցած ծառայությունների, աշխատակիցների, աշխատատեղի կամ Բանկի համբավի հետ կապված այլ թեմաներով՝ կիրառելով անպատշաճ բառեր, վիրավորանքներ: Ընդ որում, սույն չափանիշը երբեք չի կարող տարածվել այն դեպքերի վրա, երբ Հաճախորդն առանց որևէ վիրավորական և զրպարտչական արտահայտությունների առողջ քննադատության է ենթարկում Բանկը և/կամ Բանկի աշխատանքը.
 - Հաճախորդը վիրավորում կամ ոչ էթիկական վերաբերմունք է ցուցաբերում Բանկի աշխատակիցների և/կամ Բանկի հանդեպ: Ընդ որում, սույն չափանիշը տարածվում է ինչպես Բանկի տարածքում արձանագրված դեպքերին, այնպես էլ Բանկի տարածքից դուրս, օրինակ՝ հեռախոսային խոսակցության ընթացքում.



 IDBank	PR-0350-0003-02			ՀՐԱՊԱՐԱԿԱՅԻՆ
ԲԱՆԿԻ ԿՈՂՄԻՑ ՀԱՃԱԽՈՐԴԻՆ ԱՆՑԱՆԿԱԼԻ ԴԱՍԱԿԱՐԳԵԼՈՒ ՉԱՓԱՆԻՇՆԵՐԸ ՍԱՀՄԱՆԵԼՈՒ ԵՎ ՀԱՃԱԽՈՐԴԻ ՀԵՏ ԳՈՐԾԱՐԱՐ ՀԱՐԱԲԵՐՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐԸ ԴԱԴԱՐԵՑՆԵԼՈՒ ԸՆԹԱՑԱԿԱՐԳ	Ուժի մեջ մտնելու ամսաթիվը 15/07/2024թ.	Խմբագրություն 2	Էջ 3 / 5	

- 3) Բանկի մոտ առկա է հիմնավոր կասկած, որ Բանկի ծառայություններից օգտվելը Հաճախորդի համար ունի բացառապես կամ առավելապես Բանկի ռեսուրսները (մարդկային, ժամանակային, նյութական) ծախսելու/վատնելու, Բանկին նյութական վնաս պատճառելու, իրավունքի չարաշահմամբ անձնական՝ այլ մատուցվող ծառայության բնույթից չբխող օգուտներ քաղելու նպատակ:
- 4) Բանկի մոտ առկա է հիմնավոր կասկած առ այն, որ Հաճախորդի կողմից հայցվող Բանկի ծառայությունների միջոցով շրջանառվելիք գույքն ուղղակիորեն կամ անուղղակիորեն առնչվում է ապօրինի գործունեությանը:
- 5) Հաճախորդի մասնակցությամբ ՀՀ առևտրային բանկերում և/կամ ֆինանսական այլ կազմակերպություններում կատարվել է զեղծարարություն կամ զեղծարարության փորձ:
4. Հաճախորդին անցանկալի դասակարգելու շարժառիթ (ազդակ) կարող է հանդիսանալ.
 - 1) Բանկի աշխատակցի կողմից Հաճախորդի վերաբերյալ համապատասխան (գրավոր) տեղեկություններ հայտնելը, մամուլում, սոցիալական կայքերում և հրապարակային/հանրային այլ միջավայրում հայտնված տեղեկությունները,
 - 2) ՀՀ առևտրային բանկերից և/կամ ֆինանսական այլ կազմակերպություններից ստացված արժանահավատ տեղեկությունները,
 - 3) Հաճախորդի գործողությունները:
5. Հաճախորդը կարող է չդասակարգվել որպես Անցանկալի հաճախորդ, եթե Հաճախորդն իր բողոքները հայտնելիս կամ գործողություններ կատարելիս դուրս չի եկել օրինականության և էթիկայի համընդհանուր ընկալում ունեցող սահմաններից:
6. Հաճախորդը կարող է նաև չդասակարգվել որպես Անցանկալի հաճախորդ կամ դասակարգված լինելու պարագայում դասակարգումը կարող է վերացվել, եթե համապատասխան պարզաբանումներից հետո փոխել է իր վերաբերմունքը, ընդունել և շտկել է իր սխալը, օրինակ՝ հեռացրել կամ փոխել է իր գրառումը և/կամ ներողություն է խնդրել էթիկայի նորմերի խախտման համար:
7. Անցանկալի հաճախորդի դասակարգումը հաստատվում և վերացվում է Բանկի իրավասու մարմնի որոշմամբ:

ԳԼՈՒԽ 4. ՀԱՃԱԽՈՐԴԻ ՀԵՏ ԳՈՐԾԱՐԱՐ ՀԱՐԱԲԵՐՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐԻ ԴԱԴԱՐԵՑՈՒՄԸ

8. Բանկի նախաձեռնությամբ հաճախորդի հետ Գործարար հարաբերությունները կարող են դադարեցվել կամ չհաստատվել ստորև բերված դեպքերում.
 - 1) Հաճախորդը Բանկի կողմից դասակարգվել է որպես Անցանկալի հաճախորդ,
 - 2) Բանկն ունի տեղեկատվություն կամ հիմնավոր կասկած առ այն, որ.



 IDBank	PR-0350-0003-02			ՀՐԱՊԱՐԱԿԱՅԻՆ
ԲԱՆԿԻ ԿՈՂՄԻՑ ՀԱՃԱԽՈՐԴԻՆ ԱՆՑԱՆԿԱԼԻ ԴԱՍԱԿԱՐԳԵԼՈՒ ՉԱՓԱՆԻՇՆԵՐԸ ՍԱՀՄԱՆԵԼՈՒ ԵՎ ՀԱՃԱԽՈՐԴԻ ՀԵՏ ԳՈՐԾԱՐԱՐ ՀԱՐԱՔԵՐՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐԸ ԴԱԴԱՐԵՑՆԵԼՈՒ ԸՆԹԱՑԱԿԱՐԳ	Ուժի մեջ մտնելու ամսաթիվը 15/07/2024թ.	Խմբագրություն 2	էջ 4 / 5	

- ա. Հաճախորդը Բանկի ծառայություններից օգտվել է ՀՀ իրավական ակտերով կամ Բանկի կողմից սահմանված անվտանգության կանոնների խախտմամբ,
- բ. Հաճախորդի հաշիվների առկա դրամական միջոցներից ազատման պահանջի ներկայացում Հաճախորդին՝ հաջորդիվ այդ հաշիվների սպասարկումը դադարեցնելու նպատակով: Սույն ենթակետից բացառություն են կազմում այն դեպքերը, երբ հաճախորդը Բանկի պահանջով չի ներկայացրել ամբողջական և համոզիչ տեղեկատվություն հաշվում առկա միջոցների ծագման աղբյուրների վերաբերյալ,
- գ. Հաճախորդն իր և/կամ ապօրինի կերպով իրեն հասանելի դարձած այլ հաճախորդի հաշիվներն օգտագործում է զեղծարարության կամ այլ անօրինական նպատակով,
- դ. հաճախորդի կողմից Բանկի ծառայություններից օգտվելը Բանկի համար առաջացնում է կամ կարող է առաջացնել Գործառնական և/կամ համբավի ռիսկ պարունակող երևույթներ:
9. Հաճախորդի հետ գործարար հարաբերությունների դադարեցման նպատակով կամ շրջանակներում Բանկի կողմից իրականացվում են հետևյալ գործողությունները.
- 1) Հաճախորդի հաշիվների առկա դրամական միջոցներից ազատման պահանջի ներկայացում Հաճախորդին՝ հաջորդիվ այդ հաշիվների սպասարկումը դադարեցնելու նպատակով,
 - 2) Հաճախորդի կողմից սույն ընթացակարգի 9-րդ կետի 1) ենթակետում նշված Բանկի պահանջը խելամիտ ժամկետներում առավելագույնը տասն օրվա ընթացքում, չկատարելու դեպքում Հաճախորդի հաշիվներին առկա դրամական միջոցների հատուկ տարանցիկ հաշիվներին տեղափոխում և պահպանում մինչև վերջինիս կողմից դրանց ստացման պահանջ ներկայացնելը Բանկին,
 - 3) Հաճախորդի հաշիվներին առկա և Հարկադիր կատարումն ապահովող ծառայության պահանջով սառեցված դրամական միջոցների ուղղում/փոխանցում Հաճախորդի համապատասխան պարտավորությունների մարմանը՝ հաջորդիվ այդ հաշիվների սպասարկումը դադարեցնելու նպատակով,
 - 4) Հաճախորդի Բանկում առկա բոլոր հաշիվների, քարտերի փակում և ծառայությունների մատուցման դադարեցում (գործող պայմանագրերի խզում և նոր պայմանագրերի կնքման արգելափակում),
 - 5) Հաճախորդի՝ Բանկի հանդեպ առկա վարկային, դեբիտորական և/կամ այլ պայմանագրային պարտավորությունների վաղաժամկետ (անհապաղ) մարման պահանջի ներկայացում, իսկ նշված պարտավորությունների մասով գրավադրված ապահովման միջոցների առկայության դեպքում Բանկի ներկայացված պահանջի կատարումից հետո, գրավադրված գույքի վերադարձ Հաճախորդին,



 IDBank	PR-0350-0003-02			ՀՐԱՊԱՐԱԿԱՅԻՆ
ԲԱՆԿԻ ԿՈՂՄԻՑ ՀԱՃԱԽՈՐԴԻՆ ԱՆՑԱՆԿԱԼԻ ԴԱՍԱԿԱՐԳԵԼՈՒ ՉԱՓԱՆԻՇՆԵՐԸ ՍԱՀՄԱՆԵԼՈՒ ԵՎ ՀԱՃԱԽՈՐԴԻ ՀԵՏ ԳՈՐԾԱՐԱՐ ՀԱՐԱԲԵՐՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐԸ ԴԱԴԱՐԵՑՆԵԼՈՒ ԸՆԹԱՑԱԿԱՐԳ	Ուժի մեջ մտնելու ամսաթիվը 15/07/2024թ.	Խմբագրություն 2	էջ 5 / 5	

- 6) Բանկի անհատական պահատեղի ծառայությունից օգտվող Հաճախորդներին իրենց հատկացված անհատական պահատեղիի ազատման պահանջի ներկայացում և պահանջի կատարման դեպքում նշված ծառայության մատուցման դադարեցում,
- 7) Բանկի կողմից մատուցվող ծառայություններից և պրոդուկտներից օգտվելու հնարավորության արգելափակում,
- 8) Բանկի հետ գործարար հարաբերություն ենթադրող ցանկացած այլ առկա պայմանագրերի խզում և արգելափակում հետագայում:
- 9) Բանկի և Հաճախորդի միջև հաղորդակցման կապուղիների արգելափակում (օրինակ՝ հեռախոսահամարից զանգեր կամ էլեկտրոնային փոստի հասցեից նամակներ ընդունելու հնարավորություն և այլն),
- 10) Հաճախորդի մուտքի սահմանափակում կամ արգելում Բանկի տարածք,
- 11) Հաճախորդի հասանելիության սահմանափակում կամ արգելափակում սոցիալական ցանցերում գրանցած Բանկի պաշտոնական էջերին,
- 12) ցանկացած այլ սահմանափակող և/կամ կանխարգելիչ միջոցառումներ Հաճախորդի գործողություններից բխող Բանկի համար հնարավոր ռիսկերը կառավարելու նպատակով:

ԳԼՈՒԽ 5. ԱՅԼ ԴՐՈՒՅԹՆԵՐ

10. Սույն ընթացակարգը հրապարակային փաստաթուղթ է և տեղադրված է Բանկի պաշտոնական կայք էջում www.idbank.am հասցեում:
11. Սույն ընթացակարգն իրենից ներկայացնում է Բանկի կողմից ծառայությունների մատուցման հրապարակային պայմաններ ներառող փաստաթուղթ: Ըստ այդմ, Բանկի յուրաքանչյուր հաճախորդ՝ օգտվելով Բանկի ցանկացած ծառայությունից, դրանով իսկ իր համաձայնությունն է տալիս սույն հրապարակային պայմաններին:

