


ԸՆԹԱՑԱԿԱՐԳ

ԲԱՆԿԱՅԻՆ ՀԱՃԻՎՆԵՐԻ ԲԱՑՄԱՆ, ՍՊԱՍԱՐԿՄԱՆ, ՓԱԿՄԱՆ ԵՎ ԼՈՒԾՄԱՆ

Պատասխանատու ստորաբաժանում	Մանրածախ պրոդուկտների մշակման վարչություն
Կազմեց	Մանրածախ պրոդուկտների մշակման վարչություն
Տարածում	Հաշվապահական հաշվառման եվ հաշվետվությունների վարչություն Մանրածախ վաճառքների համակարգման վարչություն գործառնական տնօրինություն Մասնաճյուղեր
Այլ դրույթներ	
Առնչվող փաստաթղթեր	ՀՀ քաղաքացիական օրենսգիրք «Բանկային գաղտնիքի մասին» հի օրենքը «Բանկերի եվ բանկային գործունեության մասին» հի օրենքը «Ֆիզիկական անձանց բանկային ավանդների հատուցումը երաշխավորելու մասին» ՀՀ օրենքը «Այդի Բանկ» ՓԲԸ «Բանկային հաշիվների » կարգը

	ՀՀՀԿ/ՎՈ/Հ/ԸՆԹ			ՀԱՆՐԱՄԱՏ ՉԵԼԻ
ԸՆԹԱՑԱԿԱՐԳ ԲԱՆԿԱՅԻՆ ՀԱՇԻՎՆԵՐԻ ԲԱՑՄԱՆ, ՄՊԱՍԱՐԿՄԱՆ, ՓԱԿՄԱՆ ԵՎ ԼՈՒԹՄԱՆ	Կիրառման ամսաթիվը 17.06.2015թ.	Խմբագրություն 2	էջ 2 / 14	

ԲՈՎԱՆԴԱՎՈՒԹՅՈՒՆ

1. ՆՊԱՏԱԿ	2
2. ՍԱՀՄԱՆՈՒՄՆԵՐ ԵՎ ՀԱՊԱՎՈՒՄՆԵՐ	2
3. ՆԿԱՐԱԳՐՈՒԹՅՈՒՆ	2

1. ՆՊԱՏԱԿ

Սույն ընթացակարգի նպատակն է սահմանել բանկում ֆիզիկական և իրավաբանական անձանց անունով բանկային հաշիվների բացման, վարման, սպասարկման և փակման ընդհանուր դրույթները՝ երաշխավորելով հաճախորդներին բանկային գաղտնիքի պահպանումը:

2. ՍԱՀՄԱՆՈՒՄՆԵՐ ԵՎ ՀԱՊԱՎՈՒՄՆԵՐ

ՏԵՐՄԻՆ/ՀԱՊԱՎՈՒՄ	ՍԱՀՄԱՆՈՒՄ
Բանկ	«Այրի Բանկ» ՓԲԸ
Հաճախորդ	Իրավաբանական և ֆիզիկական անձ, այդ թվում անհատ ձեռնակատեր
Լիազորված անձ	ՀՀ օրենսդրությամբ սահմանված կարգով հաճախորդի կողմից լիազորված անձ
Բանկային հաշիվ	Հաճախորդի կողմից բանկում բացված հաշվարկային, ընթացիկ և այլ հաշիվ:
Սպասարկող	Բանկի մասնաճյուղերի հաճախորդների սպասարկման բաժնի համապատասխան աշխատակից:

3. ՆԿԱՐԱԳՐՈՒԹՅՈՒՆ

3.1. Ընդհանուր դրույթներ

- 3.1.1. Սույն ընթացակարգը կարգավորում է Բանկի գլխամասում և մասնաճյուղերում ֆիզիկական և իրավաբանական անձանց անունով բանկային հաշիվների բացման, վարման, սպասարկման, փակման և բանկային հաշվի պայմանագրի լուծման ընդհանուր դրույթները:
- 3.1.2. Բանկային հաշիվների բացման, սպասարկման, փակման և լուծման ընդհանուր սկզբունքները, միասնական կանոնները, բանկային հաշիվների դիմաց տոկոսների հաշվեգրման և վճարման գործընթացը կանոնակարգվում է Բանկի խորհրդի կողմից հաստատված «Բանկային հաշիվների» կարգի պահանջներով:
- 3.1.3. Բանկի վարչության կողմից հաստատվում են բանկում բացված բանկային հաշիվների վերաբերյալ տեղեկատվական ամփոփագրեր, որտեղ սահմանվում են բանկային հաշվի դիմաց վճարվող տարեկան տոկոսադրույքը, տարեկան տոկոսային եկամտաբերությունը, սակագները, պայմանները, պահանջվող անհրաժեշտ փաստաթղթերի ցանկը, հաշվի նվազագույն մնացորդը չպահելու համար գանձվող սակագները կամ տուժանքը, հաշվի նվազագույն մնացորդի չափերը, բանկային հաշվում եղած դրամական միջոցների համար վճարվող տոկոսների չափի փոփոխման սկզբունքները, ինչպես նաև հաշվի սպասարկումից բխող վեճերի լուծման կարգի, պայմանների, սահմանափակումների, հաճախորդների իրավունքների պաշտպանության վերաբերյալ տեղեկատվությունը և այլն:
- 3.1.4. Բանկի և հաճախորդի միջև հաստատվում են պայմանագրային հարաբերություններ բանկային հաշիվների բացման, վարման, դրամական միջոցների պահպանման և բոլոր տեսակի հաշվարկադրամարկային գործառնությունների կազմակերպման և իրականացման նպատակով:



	ՀՀՀԿ/ՎՈ/Հ/ԸՆԹ			ՀԱՆՐԱՄԱՏ ՉԵԼԻ
ԸՆԹԱՑԱԿՎԱՐԳ ԲԱՆԿԱՅԻՆ ՀԱՇԻՎՆԵՐԻ ԲԱՑՄԱՆ, ՄՊԱՍԱՐԿՄԱՆ, ՓԱԿՄԱՆ ԵՎ ԼՈՒԹՄԱՆ	Կիրառման ամսաթիվը 17.06.2015թ.	Խմբագրություն 2	էջ 3 /14	

- 3.1.5. Բանկի կողմից հաճախորդի տվյալների նույնականացման ընթացակարգերը սահմանվում են Բանկի Խորհրդի կողմից հաստատված ՓԼ/ԱՖ դեմ պայթարի քաղաքականության, այլ ներքին իրավական ակտերով և սույն ընթացակարգի պահանջներով:
- 3.1.6. Բանկի հաճախորդների (առանձին նաև բանկի հետ կապված անձանց) հաշիվների բացման, վարման, հսկման և փակման սկզբունքները, կարգը, գործընթացները, փակման պատճառների մասին տեղեկատվությունը և հաշիվների մնացորդների նկատմամբ հաշվարկվող տոկոսադրույքների որոշման սկզբունքները սահմանվում են Բանկի Խորհրդի կողմից հաստատված «Բանկային հաշիվների» կարգով:
- 3.1.7. Բանկային հաշիվները բացելիս և սպասարկելիս, ինչպես նաև մատուցող ծառայությունների դիմաց Բանկը հաճախորդներից գանձում է համապատասխան միջնորդավճարներ բանկի վարչության կողմից հաստատված սակագների և դրույքաչափերի համաձայն:
- 3.1.8. Համատեղ օգտագործման, լիազորագրային կառավարման հաշիվների, առարկայազուրկ մետաղական հաշիվների կամ այլ բանկային հաշիվների սպասարկման գործընթացը կարգավորվում է բանկի վարչության նախագահի կարգադրությամբ հաստատված առանձին հրահանգով:
- 3.1.9. Հեռախոսագանգի միջոցով հաճախորդին բանկային հաշվում առկա դրամական միջոցների վերաբերյալ տեղեկատվության տրամադրման գործընթացը իրականացվում է հաճախորդների սպասարկման բաժնի/հեռախոսագանգերի կենտրոնի համապատասխան աշխատակցի կողմից, իսկ այդ գործընթացով պայմանավորված առանձին քայլերի իրականացմանն առնչվող ռիսկերի կանխարգելմանը ուղղված ներքին հսկողության մեխանիզմները սահմանվում են սույն ընթացակարգով և բանկի կառավարման իրավասու մարմինների կողմից հաստատված համապատասխան ներքին իրավական ակտերով:
- 3.1.10. Բանկն իրավունք ունի միակողմանիորեն փոփոխել սակագները և դրույքաչափերը՝ դրանք ուժի մեջ մտնելուց 15 օր առաջ տեղեկացնելով Հաճախորդին Բանկի ինտերնետային կայքում տեղադրված և/կամ այլ ՋԼՄ-ներով կատարված համապատասխան հայտարարությամբ:
- 3.1.11. Հաճախորդներին բանկային հաշիվներից քաղվածքների տրամադրումը իրականացվում է ՀՀ օրենսդրությամբ, Բանկի կառավարման իրավասու մարմինների կողմից հաստատված համապատասխան ներքին իրավական ակտով և Բանկի Վարչության կողմից սահմանված պայմաններով ու սակագներով:

3.2. Գործարար գործընթացի ընդգրկման ընդհանուր շրջանակը և նկարագիրը

- 3.2.1. Սույն ընթացակարգով սահմանված գործընթացը սահմանում է հաշիվների բացման, վարման և փակման գործողություններ, որոնք ներառում են հաճախորդի կողմից փաստաթղթերի ներկայացումը, հաճախորդի նույնականացումը, հաշիվ բացելու վերաբերյալ որոշման կայացումը, դիմում-պայմանագրերի կնքումը, բանկային հաշվի բացումը, հաշիվների ընթացիկ սպասարկումը և հաճախորդի դիմումի հիման վրա հաշիվների լուծումը:
- 3.2.2. Բանկային հաշիվների բացման, սպասարկման, փակման և լուծման գործարար գործընթացի և գործառնության իրականացումը, հաշվառումը (ներառյալ՝ հետագա հսկողության (post control-ի) ձևով) պահապանումը սկզբից մինչև վերջ, ինչպես նաև առանձին քայլերի իրականացմանն առնչվող ռիսկերի կանխարգելմանը ուղղված ներքին հսկողության մեխանիզմները կարգավորվում են սույն ընթացակարգով և բանկի կառավարման համապատասխան իրավասու մարմինների կողմից հաստատված այլ իրավական ակտերով:
- 3.2.3. Բանկային հաշվի պայմանագիրը կնքելուց առաջ, պայմանագրի կնքման ընթացքում և պայմանագրի գործողության ընթացքում հաճախորդներին տրամադրվող տեղեկատվության ցանկը (այդ թվում բանավոր տեղեկատվության մասով նվազագույն տեղեկատվության ցանկը), այդ տեղեկատվության տրամադրման ձևերն ու կարգը սահմանվում են սույն ընթացակարգով և բանկի կառավարման իրավասու մարմինների կողմից հաստատված համապատասխան ներքին իրավական ակտերով:
- 3.2.4. Բանկի՝ հաճախորդներին սպասարկող անձնակազմի, հաճախորդներին անմիջական խորհրդատվություն տվող աշխատակիցների համապատասխան հմտությունները,




մասնագիտական որակավորման չափանիշներն ու վարվելակերպի նորմերը սահմանող գործընթացը կանոնակարգվում է բանկի կորպորատիվ կառավարման և կադրային քաղաքականության ծեռնարկ (կանոնակարգ)-ով և մասնագիտական աշխատանք կատարող աշխատակիցների աշխատատեղերի նկարագրությունով (Պաշտոնի նկարագիր):

- 3.2.5. Բանկային հաշիվների բացման, սպասարկման, փակման և լուծման գործարար գործընթացի մեջ ներգրավված աշխատակիցների սահմանված և տարանջատված պարտականություններն ու լիազորությունները կարգավորվում են տվյալ ստորաբաժանումների գործունեությունը կանոնակարգող բանկի կառավարման իրավասու մարմինների կողմից հաստատված ներքին իրավական ակտերով և սույն ընթացակարգով:
- 3.2.6. Սույն ընթացակարգով սահմանված գործարար գործընթացի անխափան և արդյունավետ իրականացման համար անհրաժեշտ տեղեկատվության ապահովման եղանակները և այդ տեղեկատվության հոսքերը (ստորաբաժանումների, ղեկավարների, աշխատակիցների միջև) կատարվում է բանկի վարչության կողմից հաստատված «Փաստաթղթերի կառավարման, ներքին փաստաթղթաշրջանառության կազմակերպման և փաստաթղթերի պահպանման» ընթացակարգով:
- 3.2.7. Բանկային հաշիվները բացելիս և սպասարկելիս գործարար գործընթացների առանձին քայլերի իրականացմանն առնչվող ռիսկերի կանխարգելմանը կամ նվազեցմանն ուղղված ներքին հսկողության մեխանիզմները սահմանվում են բանկի կառավարման իրավասու մարմինների կողմից հաստատված ներքին իրավական ակտերով:
- 3.2.8. Բանկային հաշիվների բացման, սպասարկման և փակման գործընթացում ներդրող արդյունավետության հիմնական ցուցանիշները, ինչպես նաև գործընթացի բարելավման ցուցանիշների որակական և քանակական նպատակները սահմանվում են բանկի համապատասխան ներքին իրավական ակտով:
- 3.2.9. Բանկային հաշիվների բացման, սպասարկման և փակման գործարար գործընթացի իրականացման ժամկետները՝ ըստ քայլերի, սահմանվում են սույն ընթացակարգով:

3.3. Հաճախորդներին տեղեկատվության տրամադրում

- 3.3.1. Բանկը ապահովում է բանկային հաշիվների բացման և սպասարկման ծառայությունների վերաբերյալ տեղեկությունները հաճախորդների համար հասանելի դարձնելու ձևերի, միջոցների, գործընթացի, ինչպես նաև հրապարակվող տեղեկատվության ժամանակին թարմացումը, արժանահավատությունը ապահովումը մամուլի, ինտերնետի, ցուցատախտակի, տեղեկատվական ամփոփագրի և այլնի միջոցով:
- 3.3.2. Սպասարկողը Հաճախորդին տեղեկատվություն է տրամադրում տվյալ պահին Բանկում գործող դրույքաչափերի և սակագների վերաբերյալ (մինչև 3 րոպե):
- 3.3.3. Սպասարկողը տրամադրում է հաճախորդին խորհրդատվություն բանկային հաշիվների բացման վերաբերյալ, մանրամասն ներկայացնում է բանկում տվյալ պահին գործող սակագները և, հիմք ընդունելով հաճախորդի պահանջները, հաճախորդին խորհուրդ է տալիս իրեն համապատասխան հաշվի տեսակի բացումը, միաժամանակ բացի բանկային հաշվի բացումից հաճախորդին առաջարկում է օգտվել բանկի առանձին բանկային ծառայություններից (ավանդների ներգրավում, վարկավորում և վճարային քարտերի սպասարկում) (մինչև 5 րոպե):
- 3.3.4. Բանկային հաշիվ բացելիս «Գործառնական օր» համակարգի հաճախորդ դաշտի գաղտնաբառ մասում սպասարկողը մուտքագրում է ֆիզիկական անձ հաճախորդի կողմից կազմված ծածկագիրը, որը հնարավորություն է տալիս հաճախորդին հեռախոսազանգի միջոցով հայտնելով ծածկագիրը ստանալ տեղեկատվություն բանկային հաշվում առկա դրամական միջոցների մնացորդի վերաբերյալ:
- 3.3.5. Ծածկագիրը կազմելիս չեն սահմանվում ծածկագրի կազմման հատուկ սկզբունքներ, սակայն արգելվում է գրել ֆիզիկական անձ հաճախորդների դեպքում անձը հաստատատող փաստաթղթի սերիան և համարը, հեռախոսի համարը, ինչպես նաև ծննդյան ամսաթիվը և տարեթիվը, իսկ իրավաբանական անձ հաճախորդների դեպքում իրավաբանական անձի անվանումը, ՀՎՀՀ կամ լիազորված անձի անձը հաստատատող փաստաթղթի սերիան և համարը, հեռախոսի համարը, ինչպես նաև ծննդյան ամսաթիվը և տարեթիվը:
- 3.3.6. Հաճախորդների սպասարկման բաժնի/հեռախոսազանգերի կենտրոնի աշխատակիցը բանկային հաշվի մասին հաճախորդին կամ լիազորված անձին տեղեկատվություն է

	ՀՀՀԿ/ԿՈ/Հ/ԸՆԹ			ՀԱՆՐԱՄԱՏ ՉԵԼԻ
ԸՆԹԱՑԱԿԱՐԳ ԲԱՆԿԱՅԻՆ ՀԱՇԻՎՆԵՐԻ ԲԱՑՄԱՆ, ՄՊԱՍԱՐԿՄԱՆ, ՓԱԿՄԱՆ ԵՎ ԼՈՒԹՄԱՆ	Կիրառման ամսաթիվը 17.06.2015թ.	Խմբագրություն 2	էջ 5/14	

տրամադրում, եթե հաճախորդից/լիազորված անձից միաժամանակ ստանում է հետևյալ հարցերի պատասխանը՝

- 3.3.6.1. Ֆիզիկական անձ հաճախորդների դեպքում
 - անձնագրի սերիան և համարը կամ (ID) նույնականացման քարտի համարը,
 - ծածկագիրը:
- 3.3.6.2. իրավաբանական անձ հաճախորդների դեպքում
 - Հարկ վճարողի հաշվառման համարը (ՀՎՀՀ),
 - ծածկագիրը,
 - լիազորված անձի անուն ազգանունը
- 3.3.7. Հաճախորդի կամ լիազորված անձի կողմից սույն ընթացակարգի 3.3.6. կետով սահմանված հարցերից որևէ մեկին ճիշտ պատասխան չտալու կամ լիազորագրի բացակայության դեպքում հաճախորդների սպասարկման բաժնի/հեռախոսազանգերի կենտրոնի աշխատակիցը մերժում է բանկային հաշվի մասին տեղեկատվության տրամադրումը:
- 3.3.8. Եթե հաճախորդը մոռացել է իր ծածկագիրը ապա նա անձը հաստատող փաստաթղթով այցելում է Բանկ և ներկայացնում է համապատասխան դիմում կառավարչի անունով հաճախորդների սպասարկման բաժնի աշխատակցին, որը սքանավորում է դիմումը և էլեկտրոնային եղանակով ուղարկում է կառավարչին ի գիտություն, միաժամանակ «Գործառնական օր» համակարգի հաճախորդ դաշտի գաղտնաբառ մասում սպասարկողը մուտքագրում է հաճախորդի կողմից կազմված նոր ծածկագիրը:
- 3.3.9. Հաճախորդի կողմից կազմվում է նոր ծածկագիր պահպանելով սույն ընթացակարգի 3.3.5. կետի պահանջները:
- 3.3.10. Հաճախորդի կողմից լրագրված անձի տվյալները մուտքագրվում են «Գործառնական օր» ծրագիր, ինչպես նաև սքանավորվում և «Գործառնական օր» ծրագրում հաճախորդի թղթապանակում կցվում է հաճախորդի կողմից լրագրված անձին տրամադրված լիազորագիրը:

3.4. Բանկային հաշիվների բացում

- 3.4.1. Սպասարկողը, բանկային հաշիվ բացելուց առաջ, Հաճախորդի անձնագրային տվյալների, իսկ իրավաբանական անձանց (անհատ ձեռնարկատերերի) դեպքում ՀՀ պետական ռեգիստրում գրանցված վկայականի հիման վրա «Գործառնական օր» ծրագրում ստուգում է Հաճախորդի հաշվի առկայությունը (մինչև 3 րոպե):
- 3.4.2. Հաշվի բացման նպատակով Սպասարկողը հաճախորդին տրամադրում է բանկային հաշվի բացման համար անհրաժեշտ փաստաթղթերի ցանկը, որ սահմանվում է սույն ընթացակարգով և բանկի վարչության համապատասխան որոշմամբ հաստատված տեղեկատվական ամփոփագրում:
- 3.4.3. Սպասարկողը իրականացնում է հաճախորդի պատշաճ ուսումնասիրությունը Բանկի Խորհրդի կողմից հաստատված «ՓԼ/ԱՖ դեմ պայքարի» քաղաքականության պահանջների համաձայն, ինչպես նաև Օտարերկրյա հաշիվների հարկային համապատասխանության ակտի (FATCA) դրույթներին համապատասխան հաճախորդի ԱՄՆ հարկատու հանդիսանալու հանգամանքը պարզելու համար սպասարկողը կատարում է հաճախորդներից լրացուցիչ տեղեկատվության հավաքագրում բանկի վարչության նախագահի կարգադրությամբ հաստատված ՕՀՀԱ ձևաթղթերի ուղեցույցի համաձայն:
- 3.4.4. Հաճախորդի կողմից ներկայացված փաստաթղթերը ներկայացնելուց և հաճախորդին բանկի կառավարման իրավասու մարմնի կողմից հաստատված ներքին իրավական ակտերի պահանջով սահմանված կարգով նույնականացնելուց հետո, սպասարկողը հաճախորդի լրացմանն ու ստորագրմանն է ներկայացնում հաշվի բացման դիմում-պայմանագիրը (մինչև 5 րոպե):
- 3.4.5. Անհրաժեշտ փաստաթղթերն ու դիմումն ընդունելուց հետո, սպասարկողը «Գործառնական օր» համակարգում մուտքագրում է պահանջվող տվյալները և բացում է համապատասխան բանկային հաշիվը (մինչև 5 րոպե):
- 3.4.6. Բանկային հաշիվները բացվում են Հաճախորդի կողմից ամբողջական փաստաթղթերը Բանկ ներկայացնելու դեպքում (առավելագույնը մեկ բանկային օրվա ընթացքում):



3. 4. 6. 1 Ֆիզիկական անձանց համար՝

- Անձնագիր և հանրային ծառայությունների համարանիշը (սոցիալական ապահովության քարտի համարը), հանրային ծառայությունների համարանիշ չստանալու վերաբերյալ տեղեկանքի համարը կամ անձի իսկությունը հաստատող նույնականացման քարտ (ID CARD)
- *անհատ ձեռնարկատերի գրանցման վկայականը,
- հարկ վճարողի հաշվառման համարը (առկայության դեպքում),
- փոխկապակցված անձինք համաձայն ՓԼ/ԱՖ դեմ պայքարի քաղաքականությամբ սահմանված դեպքերում:

3. 4. 6. 2 Իրավաբանական անձանց համար՝

- *կանոնադրության պատճենը,
- *ձեռնարկությունների պետական ռեգիստրում գրանցման և հարկ վճարողի հաշվառման համարի վկայականը,
- լիցենզիայի (առկայության դեպքում) պատճենը,
- ստորագրության իրավունք ունեցող անձանց անձը հաստատող փաստաթուղթը և հանրային ծառայությունների համարանիշը,
- ղեկավարի, գլխավոր հաշվապահի և/կամ այլ իրավասու անձանց նշանակման վերաբերյալ հրամաններ,
- փոխկապակցված անձինք համաձայն ՓԼ/ԱՖ դեմ պայքարի քաղաքականությամբ սահմանված դեպքերում:

3.4.7. Սպասարկողը սույն ընթացակարգի 3.4.6.1. և 3.4.6.2 ենթակետերում աստղանիշով նշված բնօրինակ փաստաթղթերը համեմատում է պատճենների հետ: Փաստաթղթերի յուրաքանչյուր պատճենի վրա կատարում է «իսկականի հետ ճիշտ է նշումը», նշագրում է, դնում է ամսաթիվը և փաստաթղթերը վերադարձնում է հաճախորդին, իսկ փաստաթղթերի պատճենները պահվում են աշխատակցի մոտ՝ հետագայում հաճախորդի իրավաբանական գործում կարելու համար:

3.4.8. Սույն ընթացակարգի 3.4.6. կետում նշված դիմում-պայմանագիրը ստորագրվում է Բանկի մասնաճյուղի կառավարչի կամ համապատասխան իրավասություն ունեցող անձի կողմից և 3.4.6. կետում նշված մյուս փաստաթղթերի հետ հանդերձ տրամադրվում են Բանկի համապատասխան ստորաբաժանմանը կամ աշխատակցին (մասնաճյուղում Հաճախորդների սպասարկման բաժնին), իսկ քարտային հաշիվներ բացելու դեպքում բանկի գլխամասում քարտային գործառնությունների վարչության/մասնաճյուղում հաճախորդների սպասարկման բաժնի աշխատակցին:


3.4.9. Նշված փաստաթղթերի հիման վրա մասնաճյուղում Հաճախորդների սպասարկման բաժինը, իսկ քարտային հաշիվներ բացելու դեպքում պատասխանատու կատարողը հաճախորդի անունով հաշիվներ բացելիս հայերեն լեզվով (բացառությամբ անձնագրի սերիայի և համարի, որը մուտքագրվում է առանց բաժանարար նշանների՝ լատինատառ) պարտադիր կերպով լրացնում են «Գործառնական օր» համակարգում այդ նպատակով նախատեսված դաշտերում (մինչև 5 րոպե):

3.4.10. Սպասարկողը հաճախորդի համար բացում է բանկային հաշիվ միայն.

- «ահաբեկչության ֆինանսավորման մեջ կասկածվող անձանց» ցուցակներում տվյալ հաճախորդի անվան բացակայության դեպքում,
- օֆշորային երկրում կամ տարածքում գրանցված և (կամ) գործող իրավաբանական անձի, իրավաբանական անձի կարգավիճակ չունեցող անձի կամ ֆիզիկական անձի կենսական շահերի կենտրոնը և եկամտի աղբյուրները պարզելուց և գրառելուց հետո,
- իրավաբանական անձ հանդիսացող հաճախորդների լիազորված անձանց ստորագրությունների և կնիքի նմուշով քարտում իր ներկայությամբ լիազորված անձանց ստորագրելուց և կնքելուց հետո:

3.4.11. Իրավաբանական անձի համար բանկային հաշիվ բացելու դեպքում, սպասարկողը հաճախորդի լրացմանն է ներկայացնում ստորագրություն-ների նմուշի քարտը:

3.4.12. Իրավաբանական անձի ստորագրություն-ների նմուշի քարտը ստորագրվում է բանկային հաշվով գործառնություններ իրականացնելու իրավասություններ ունեցող անձանց կողմից, կնքվում է իրավաբանական անձի կնիքով (առկայության դեպքում), որից հետո քարտը ստորագրվում և կնքվում է կառավարչի կողմից:


	ՀՀՀԿ/ՎՈ/Հ/ԸՆԹ			ԶԱՆՐԱՄԱՏ ՉԵԼԻ
ԸՆԹԱՑԱԿՎԱՐԳ ԲԱՆԿԱՅԻՆ ԶԱՇԻՎՆԵՐԻ ԲԱՑՄԱՆ, ՄՊԱՍԱՐԿՄԱՆ, ՓԱԿՄԱՆ ԵՎ ԼՈՒԹՄԱՆ	Կիրառման ամսաթիվը 17.06.2015թ.	Խմբագրություն 2	էջ 7 / 14	

- 3.4.13. Սպասարկողը հաճախորդի լիազորված անձի ստորագրության նմուշի քարտը կցում է հաճախորդի իրավաբանական գործում:
- 3.4.14. Սպասարկողը պարտավոր է.
- բանկային հաշիվ բացելու դիմում-պայմանագրին կցել ֆիզիկական անձ հանդիսացող հաճախորդի անձնագրի պատճենը, իսկ իրավաբանական անձ հանդիսացող հաճախորդի համար լիազորված անձանց անձնագրերի պատճենները, միաժամանակ «Գործառնական օր» համակարգում մուտքագրել անձնագրերի սքանավորված էլեկտրոնային տարբերակները, ինչպես նաև իրավաբանական անձի/անհատ ձեռնարկատերի դեպքում պետական ռեգիստրի գրանցման վկայականը իր համապատասխան ներդիրներով և իրավաբանական անձի ստորագրություն-ների նմուշի քարտը (մինչև 5 րոպե):
- 3.4.15. Սույն ընթացակարգի 3.4.14. ենթակետով նախատեսված պահանջները կատարելուց հետո սպասարկողը կազմում է բանկային հաշիվների բացման, վարման և սպասարկման համապատասխան դիմում-պայմանագիրը (2 օրինակից) (մինչև 5 րոպե):
- 3.4.16. Բանկային հաշվի պայմանագիրը ստորագրվում (իրավաբանական անձի դեպքում նաև կնքվում) է Զաճախորդի (իրավաբանական անձի դեպքում վերջինիս համապատասխան ղեկավարի) կողմից, այնուհետև վերջինս ներկայացնում է մասնաճյուղի կառավարչին կամ համապատասխան իրավասություն ունեցող անձին՝ ստորագրման և կնքման համար (մինչև 5 րոպե):
- 3.4.17. Բանկային հաշվի պայմանագրի մեկ օրինակը, հաշվի (հաշիվների) համարի (համարների) հետ հանձնվում է Զաճախորդին, իսկ մյուս օրինակը պահվում է հաճախորդների սպասարկման բաժնում:
- 3.4.18. Սպասարկողը հաշիվը բացելու համար անհրաժեշտ փաստաթղթերի և հաշվի սպասարկման պայմանագրի հիման վրա ձևավորվում է Զաճախորդի իրավաբանական գործը, որի մեջ մտնող փաստաթղթերը համա-րակալ-վում են և կազմվում է տվյալ փաթեթի մեջ ներառվող փաստաթղթերի ցանկը: Զաճախորդի բանկային հաշվի իրավաբանական գործը պահպանվում է մասնաճյուղերի հաճախորդների սպասարկման բաժնի պետի մոտ:
- 3.4.19. Զաճախորդի (իրավաբանական անձի դեպքում) բանկային հաշվով գործառնություններ իրականացնելու համապատասխան լիազորություններ ունեցող անձանց կազմը փոփոխվելու դեպքում հաճախորդի կողմից լրացվում է ստորագրությունների նմուշի նոր քարտ՝ սույն ընթացակարգի 3.4.11. կետի պահանջներին համապատասխան: Ստորագրությունների նմուշի նոր քարտը պահվում է Զաճախորդի իրավաբանական գործում՝ նախորդ քարտի հետ միասին:
- 3.4.20. Իրավաբանական անձ հաճախորդի կողմից նոր բանկային հաշիվ բացելու դեպքում ստորագրությունների նմուշի քարտի լրացման գործընթացը իրականացվում է պարտադիր պահպանելով սույն ընթացակարգի 3.4.10. կետից 3.4.13. կետը ներառյալ պահանջները:
- 3.4.21. Իրավաբանական անձ հաճախորդների ստորագրությունների նմուշի քարտի կառուցվածքը և բովանդակությունը հաստատվում է բանկի վարչության նախագահի առանձին կարգադրությամբ:
- 3.4.22. Վեց ամիսը մեկ անգամ և նաև անհրաժեշտության դեպքում սպասարկողի հարցման հիման վրա հաճախորդը լրացնում է սույն ընթացակարգի «Զաճախորդի տվյալների փոփոխության տեղեկացում» N3 հավելվածը՝ ֆիզիկական անձանց համար, N4 հավելվածը՝ իրավաբանական անձանց համար և N5 հավելվածը՝ անհատ ձեռնարկատերերի համար:

3.5. Բանկային հաշիվների բացման, ինչպես նաև փակման դեպքերում հարկային մարմինն էլեկտրոնային եղանակով տեղեկատվության տրամադրումը

- 3.5.1. Զաճախորդ՝ հարկային մարմնում հաշվառվող հարկատու կազմակերպության, անհատ ձեռնարկատերերի, ինչպես նաև հաշիվ բացելիս բանկին իր հարկ վճարողի հաշվառման համարը (ՀՎՀՀ) ներկայացնող անձանց համար բանկի կողմից նոր բանկային հաշվի բացման, ինչպես նաև հաշվի փակման դեպքում բանկը էլեկտրոնային եղանակով տեղեկացնում է հարկային մարմնին:



	ՀՀՀԿ/ՎՈ/Հ/ԸՆԹ			ՀԱՆՐԱՄԱՏ ԶԵԼԻ
ԸՆԹԱՑԱԿՎԱՐԳ ԲԱՆԿԱՅԻՆ ՀԱՇԻՎՆԵՐԻ ԲԱՑՄԱՆ, ՄՊԱՍԱՐԿՄԱՆ, ՓԱԿՄԱՆ ԵՎ ԼՈՒԹՄԱՆ	Կիրառման ամսաթիվը 17.06.2015թ.	Խմբագրություն 2	էջ 8 / 14	

- 3.5.2. Հաճախորդների վերաբերյալ հարկային մարմիններին տեղեկատվության տրամադրման գործընթացը, ինչպես նաև տրամադրվող տեղեկատվության կառուցվածքը սահմանվում է Կենտրոնական բանկի խորհրդի կողմից հաստատված «ՀՀ տարածքում գործող բանկերում հարկային մարմնում հաշվառված հարկ վճարողների համար հաշիվների բացման, ինչպես նաև փակման դեպքերում հարկային մարմինն էլեկտրոնային եղանակով տեղեկատվության տրամադրման վերաբերյալ» կարգի պահանջների համաձայն:
- 3.5.3. Բանկում կենտրոնացված կարգով բանկային հաշիվների բացման և փակման վերաբերյալ էլեկտրոնային եղանակով հարկային մարմիններին տեղեկատվության տրամադրման գործընթացը իրականացնում է Գործառնական տնօրինության վարկային և ավանդային ռեգիստրի բաժնի համապատասխան աշխատակցի կողմից:
- 3.5.4. Բանկը բանկային հաշվի բացման դեպքում հաշվով գործառնություններ կարող է իրականացնել միայն հարկային մարմնի կողմից հաշվի բացման մասին հաղորդագրությանն ի պատասխան ուղարկված ընդունման վերաբերյալ հաղորդագրությունը ստանալուց հետո:
- 3.5.5. Վարկային և ավանդային ռեգիստրի բաժնի աշխատակիցը «Գործառնական օր» համակարգից համապատասխան ծրագրային ապահովման համակարգից արտահանում է սույն ընթացակարգի 3.5.1. կետով սահմանված անձանց կողմից բանկային հաշիվների բացման և փակման մասին տեղեկատվությունը և էլեկտրոնային եղանակով տրամադրում է հարկային մարմնին ոչ ուշ, քան հաշվի բացման կամ փակման օրվան հաջորդող աշխատանքային օրը՝ ձևավորելով հաշվի բացման կամ փակման մասին էլեկտրոնային հաղորդագրություն:
- 3.5.6. Հաշվի բացման դեպքում հաշվի բացման մասին, ինչպես նաև հաշվի փակման դեպքում հաշվի փակման մասին Հարկային մարմնին տրամադրվող տեղեկատվությունը պետք է պարտադիր ներառի՝
- 1) հաճախորդի հաշվի բացման կամ փակման մասին հաղորդագրության հերթական համարը,
 - 2) հաշվի բացման կամ փակման մասին հաղորդագրության ուղարկման ամսաթիվը,
 - 3) բանկի և նրա այն կառուցվածքային ստորաբաժանման (գլխամաս կամ մասնաճյուղ) անվանումը, որտեղ բացվել է հաճախորդի հաշիվը կամ որտեղ բացված հաճախորդի հաշիվը փակվել է, ինչպես նաև բանկին և նրա կառուցվածքային ստորաբաժանմանը նույնականացնող հնգանիշ կոդը,
 - 4) հաշվի բացման կամ փակման ամսաթիվը,
 - 5) հաճախորդի համար բացված կամ փակված հաշվի համարը,
 - 6) բացված կամ փակված հաշվի արժույթը,
 - 7) հաճախորդի անվանումը (անուն, ազգանունը),
 - 8) հաճախորդի հարկ վճարողի հաշվառման համարը (ՀՎՀՀ), ընդ որում՝ հաշվի բացման կամ փակման մասին հաղորդագրությունը ձևավորելիս Բանկը պետք է իրականացնի հաճախորդի (հաշվետիրոջ) ՀՎՀՀ-ի առկայության և համապատասխանության ստուգում,
 - 9) հաճախորդի հաշվառման վայրի հարկային մարմնի կոդը:
- 3.5.7. Սույն ընթացակարգի 3.5.1. կետով սահմանված անձանց հետ կնքվող բանկային հաշվի բացման, սպասարկման և փակման պայմանագրերում սահմանվում է համապատասխան կետ, ըստ որի հաճախորդը տալիս է իր համաձայնությունը հաշվի բացման կամ փակման մասին տեղեկատվությունը բանկը տրամադրի հարկային մարմնին:

3.6. Բանկային հաշիվների լուծումը

- 3.6.1. Բանկային հաշիվը հաճախորդի դիմումով (հավելված 1 և հավելված 2): լուծվում է ցանկացած ժամանակ:
- 3.6.2. Հաճախորդի կողմից բանկի հանդեպ պարտավորությունների առկայության դեպքում համաձայն Բանկի խորհրդի կողմից հաստատված «Բանկային հաշիվների» կարգով սահմանված պահանջների և բանկային հաշվի պայմանագրով բանկը իրավասու է իրականացնելու հաճախորդի հանդեպ բանկի պահանջների հաշվանց, միաժամանակ Բանկը պարտավոր է պայմանագրով նախատեսված կարգով և ժամկետներում հաճախորդին



	ՀՀՀԿ/ՎՈ/Հ/ԸՆԹ			ՀԱՆՐԱՄԱՏ ՉԵԼԻ
ԸՆԹԱՑԱԿԱՐԳ ԲԱՆԿԱՅԻՆ ՀԱՇԻՎՆԵՐԻ ԲԱՑՄԱՆ, ՄՊԱՍԱՐԿՄԱՆ, ՓԱԿՄԱՆ ԵՎ ԼՈՒԹՄԱՆ	Կիրառման ամսաթիվը 17.06.2015թ.	Խմբագրություն 2	էջ 9 / 14	

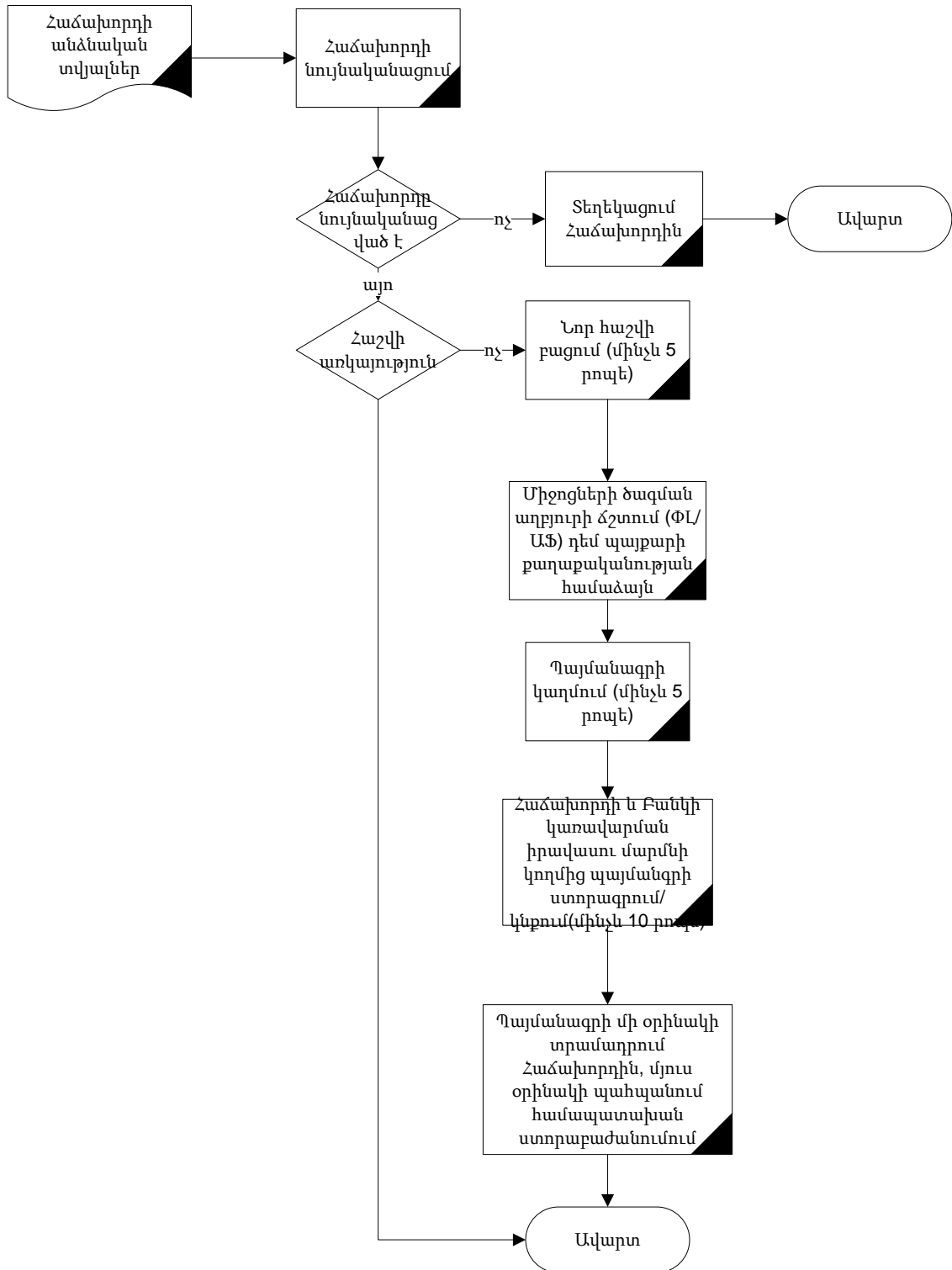
տեղեկացնել կատարված հաշվանցի մասին:

- 3.6.3. Հաճախորդի դիմումով բանկային հաշիվը լուծելուց առաջ, Սպասարկողը ստուգում է Հաճախորդի կողմից Բանկի նկատմամբ ունեցած պարտավորությունների առկայությունը, և առկայության դեպքում, տեղեկացնում է Հաճախորդին հաշվի փակման անհնարինության մասին, բացառությամբ այն դեպքերի, երբ Հաճախորդի հաշվի մնացորդը բավարար է պարտավորության մարման համար, ինչի դեպքում բանկն իրավասու է անակցեպտ կարգով հաշվից համապատասխան դրամական միջոցներն ուղղել պարտավորության մարմանը (մինչև 10 րոպե):
- 3.6.4. Հաճախորդի բանկային հաշվին մնացորդի առկայության դեպքում, սպասարկողը Հաճախորդին տեղեկացնում է հաշվի մնացորդի և վերջինիս ստացման եղանակների մասին:
- 3.6.5. Հաշվում եղած դրամական միջոցների մնացորդը տրվում է հաճախորդին կամ նրա ցուցումով փոխանցվում է այլ բանկային հաշվին, հաճախորդի համապատասխան գրավոր դիմումը ստանալուց ոչ ուշ, քան յոթ օրվա ընթացքում:
- 3.6.6. Բանկային հաշիվը (բացառությամբ քարտային հաշիվների, որոնք փակվում են միայն հաճախորդի դիմումի համաձայն) առանց հաճախորդի դիմումի փակվում է Բանկի կողմից, եթե մեկ տարվա ընթացքում տվյալ հաշվով գործառնություններ չեն կատարվել և որոնք չունեն դրամական մնացորդ:
 - 3.6.6.1. Բանկային հաշիվների փակումը իրականացվում է հետևյալ կերպ.
 - 3.6.6.2. Յուրաքանչյուր կիսամյակին հաջորդող ամսվա մինչև 25-ը այն բանկային հաշիվները, որոնցով մեկ տարվա ընթացքում գործառնություններ չեն կատարվել և, որոնք մնացորդ չունեն Բանկի գլխավոր հաշվապահի կամ գլխավոր հաշվապահի տեղակալի կողմից «Գործառնական օր» համակարգում իրականացվում է ծրագրային փակում:
 - 3.6.6.3. Տարին երկու անգամ մինչև կիսամյակին հաջորդող ամսվա 15-ը Բանկի Գլխավոր հաշվապահի գրավոր հանձնարարականով այն բանկային հաշիվները, որոնցով մեկ տարուց ավել գործառնություններ չեն կատարվել և այդ բանկային հաշիվներում առկա են դրամական միջոցների մնացորդները պակաս են 1000 (հազար) ՀՀ դրամից կամ համարժեք արտարժույթից Հաճախորդների սպասարկման պետի կողմից տեղափոխվում են «Գործառնական օր» համակարգի համապատասխան տարանցիկ հաշիվների վրա:
 - 3.6.6.4. Սույն ընթացակարգի 3.5.6.3. ենթակետում նշված բանկային հաշվում եղած դրամական միջոցների մնացորդը տրվում է հաճախորդին կամ նրա ցուցումով փոխանցվում է այլ հաշիվ, հաճախորդի համապատասխան գրավոր դիմումի ստանալուց ոչ ուշ, քան յոթ օրվա ընթացքում:
- 3.6.7. Ընթացակարգի 3.6. գլխով սահմանված կարգով փակված բանկային հաշիվները կարող են վերաբացվել միայն հաճախորդների գրավոր դիմումի հիման վրա սույն ընթացակարգով սահմանված պահանջներով:

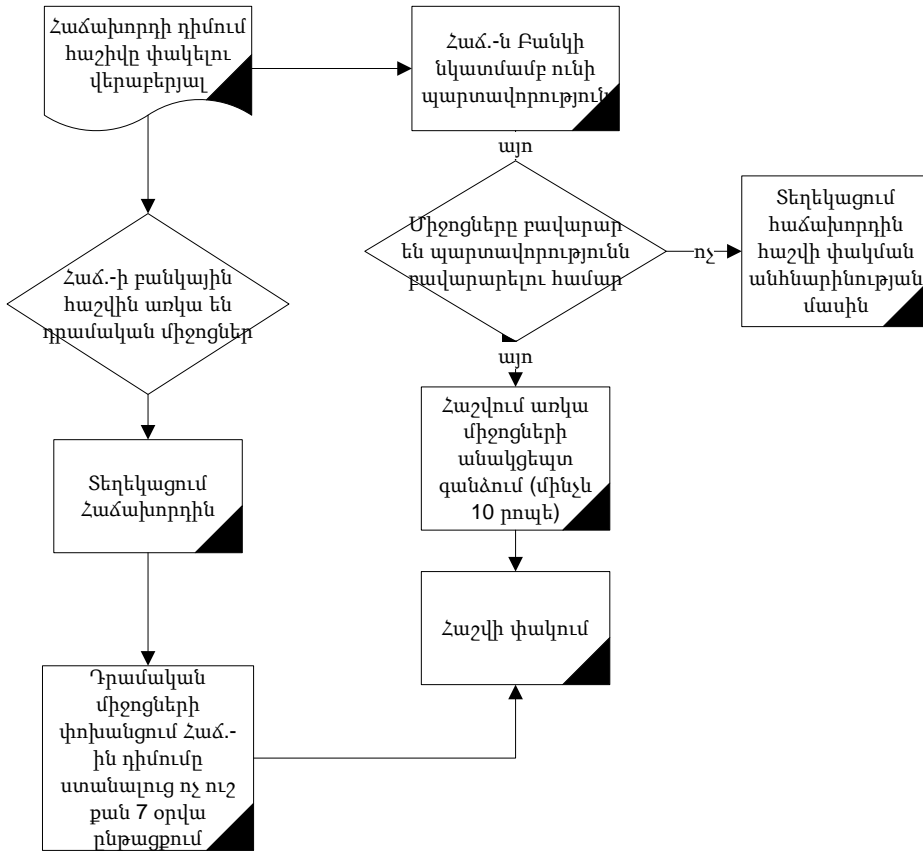
3.7. Այլ դրույթներ

- 3.7.1. Բանկային հաշվի բացման գործընթացի քայլային հոսքագիրը





3.7.2. Բանկային հաշիվների փակման գործընթացի քայլային հոսքագիր



3.7.3. Սույն ընթացակարգով սահմանված գործարար գործընթացի քայլերի գործառնական ռիսկերի կշիռները սահմանվում են ստորև ներկայացված աղյուսակում:

ԳՈՐԾ/Ք ԱՅԼ	Ռիսկի նկարագրությունը	Ռիսկի ազդեցությ ուն	Ռիսկի Հաճախականու թյուն	Ռիսկի Կշիռը	Վտանգի ազդեցությ ունը զգալի է՞	Ռիսկի հսկողությո ւնը	Ռիսկի վերջնակ ան արժեքը	Ուղղիչ/Գնահատար գելիչ Գործողություն
3.3.1,3.3 .3	Հաճախորդին թերի տեղեկատվությ ան տրամադրում	2	2	4	ՈՉ	3	12	Աշխատակիցներ ի վերապատրաստ ում
3.3.2	Ծառայություննե րի վերաբերյալ հրապարակվող տեղեկատվությ ան ժամանակին չթարմացում	2	2	4	ՈՉ	2	8	Ինտերնետային կայքի թարմացումների պատասխանատ ուի նշանակում և պարբերաբար մոնիտորինգի իրականացում



ԸՆԹԱՑԱԿԱՐԳ
 ԲԱՆԿԱՅԻՆ ՀԱՇԻՎՆԵՐԻ ԲԱՑՄԱՆ, ՄՊԱՍԱՐԿՄԱՆ,
 ՓԱԿՄԱՆ ԵՎ ԼՈՒԹՄԱՆ

 Կիրառման ամսաթիվը
 17.06.2015թ.

Խմբագրություն 2

 Էջ
 12 / 14

3.3.4, 3.4.5, 3.4.8, 3.4.14, 3.4.16,3. 5.6.3	,Գործառնական օր» ծրագիր տվյալների սխալ կամ թերի մուտքագրում, փոփոխությունն եր կամ սխալ գործարքներ	2	2	4	ՈՉ	2	8	Աշխատակիցներ ի վերապատրաստ ում և ընտրանքային մոնիտորինգ
3.3.5	Հաճախորդներին բանկային հաշիվներից քաղվածքների տրամադրում սահմանված պայմանների խախտմամբ	3	2	6	ԱՅՈ	3	18	Աշխատակիցներ ի վերապատրաստ ում և ընտրանքային մոնիտորինգ
3.4.3, 3.4.4, 3.4.6, 3.4.9	Կեղծարարությ ան նպատակով հաճախորդի սխալ նույնականացու մ 3.4.3-3.4.4, 3.4.9 կետերի պահանջների խախտմամբ, և հաշվի բացում 3.4.6 կետում նշված փաստաթղթերը ոչ ամբողջական լինելու դեպքում	3	1	3	ՈՉ	3	9	Ընտրանքային մոնիտորինգ
3.4.20	Հաճախորդի իրավաբանակա ն գործի ոչ պատշաճ կազմում և պահպանում	1	2	2	ՈՉ	3	6	Աշխատակիցներ ի վերապատրաստ ում և ընտրանքային մոնիտորինգ
	Ծրագրային բացթողումներ, հաճախորդի սպասեցում, հաշվի բացման ուշացում, սահմանված ժամեկտներ չպահպանում	2	3	6	ԱՅՈ	2	12	Ծրագրային սպասեցման արդիականացու մ

ԸՆԹԱՑԱԿԱՐԳ
 ԲԱՆԿԱՅԻՆ ՀԱՇԻՎՆԵՐԻ ԲԱՑՄԱՆ, ՄՊԱՍԱՐԿՄԱՆ,
 ՓԱԿՄԱՆ ԵՎ ԼՈՒԹՄԱՆ

 Կիրառման ամսաթիվը
 17.06.2015թ.

Խմբագրություն 2

 Էջ
 13 / 14

Հավելված 1

Դ Ի Մ ՈՒ Մ
Ֆիզիկական անձի բանակային հաշվի լուծման

(օրինակելի ձև)

Խնդրում ենք փակել «Այրի Բանկ» ՓԲԸ _____

մասնաճյուղում սպասարկվող _____

/Հաշվետիրոջ անունը, ազգանունը, անձնագրի տվյալները, հասցեն/

հետևյալ բանկային հաշիվները _____

 Հաստատում ենք հաշիվի (հաշիվների) մնացորդը _____ դրությամբ
 /օրը, ամիսը, տարին/

Արժույթը	Հաշվի համարը	Հաշվի մնացորդը
AMD		
USD		
RUR		
EUR		

Հաշիվը փակելու պատճառը՝ _____

Խնդրում ենք հաշվի մնացորդը. (նշել)

 տրամադրել կանխիկ

 փոխանցել համաձայն կից ներկայացված վճարման հանձնարարականի

"___" _____ 20_թ

Բանկի նշումները

Թույլատրվում է փակել հաշիվը (հաշիվները)

Մասնաճյուղի կառավարիչ՝ _____

Անուն, Ազգանուն

Ստորագրություն

Հաշվի սպասարկող՝ _____

Ստորագրություն

Հաշիվը (հաշիվները) փակված է

ՀՄԲ պետ՝ _____

Անուն, Ազգանուն

Ստորագրություն

"___" _____ 20_թ.

Հավելված 2

Դ Ի Մ ՈՒ Մ
իրավաբանական անձի բանկային հաշվի լուծման


ԸՆԹԱՑԱՏՎԱԾ
 ԲԱՆԿԱՅԻՆ ՀԱՇԻՎՆԵՐԻ ԲԱՑՄԱՆ, ՍՊԱՍԱՐԿՄԱՆ,
 ՓԱԿՄԱՆ ԵՎ ԼՈՒԹՄԱՆ

 Կիրառման ամսաթիվը
 17.06.2015թ.

Խմբագրություն 2

 էջ
 14 / 14

(օրինակելի ձև)

Խնդրում ենք փակել «Այրի Բանկ» ՓԲԸ _____

 մասնաճյուղում սպասարկվող _____ հետևյալ բանկային հաշիվները.
 /Հաշվետիրոջ անվանումը/

 Հաստատում ենք հաշիվի (հաշիվների) մնացորդը _____ դրությամբ
 /օրը, ամիսը, տարին/

Արժույթը	Հաշվի համարը	Հաշվի մնացորդը
AMD		
USD		
RUR		
EUR		

Հաշիվը փակելու պատճառը՝ _____

Խնդրում ենք հաշվի մնացորդը. (նշել)

 տրամադրել կանխիկ

 փոխանցել համաձայն կից ներկայացված վճարման հանձնարարականի

Տնօրեն՝ _____

Անուն, Ազգանուն

Ստորագրություն

Գլխավոր հաշվապահ՝ _____

Անուն, Ազգանուն

Ստորագրություն

Կ.Տ.

“___” _____ 20_թ

Բանկի նշումները

Թույլատրվում է փակել հաշիվը (հաշիվները)

մասնաճյուղի կառավարիչ՝ _____

Անուն, Ազգանուն

Ստորագրություն

Հաշվի սպասարկող՝ _____

ՀՍԲ պետ՝ _____

Հաշիվը (հաշիվները) փակված է

“___” _____ 20_թ.