

Հաստատված է  
«Արցախբանկ» ՓԲԸ Վարչության`  
13.07.2019 թ. թիվ 267 որոշմամբ

Վարչության նախագահ`

Ա. Բալայան

Ուժի մեջ է 01.09.2019թ.-ից



**«ԱՐՑԱԽԲԱՆԿ» ՓԲԸ ԿՈՂՄԻՑ ԲԱՆԿԱՅԻՆ ՀԱՇԻՎՆԵՐԻ  
ԲԱՑՄԱՆ ԵՎ ՎԱՐՄԱՆ, ԱՅԼ ՄԱՏՈՒՑՎՈՂ ԲԱՆԿԱՅԻՆ  
ԾԱՌԱՅՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐԻ ԸՆԴՀԱՆՈՒՐ  
ՊԱՅՄԱՆՆԵՐ**

## 1 ԸՆԴՀԱՆՈՒՐ ԴՐՈՒՅԹՆԵՐ

1.1 «Արցախբանկ» ՓԲԸ (այսուհետ՝ Բանկ) կողմից բանկային հաշիվների բացման, վարման, այլ մատուցվող բանկային ծառայությունների<sup>1</sup> ընդհանուր պայմանները (այսուհետ՝ Ընդհանուր պայմաններ)՝ փաստաթուղթ է, որով սահմանվում են բանկային հաշվի բացման և սպասարկման, այլ բանկային ծառայությունների մատուցման հետ կապված բոլոր Հաճախորդների համար կիրառելի ստանդարտ պայմանները :

1.2 Բանկի կողմից ծառայությունները մատուցվում են Ընդհանուր պայմանների, «Արցախբանկ» ՓԲԸ կողմից մատուցվող ծառայությունների սակագների (այսուհետ՝ Սակագներ), Բանկի և հաճախորդի միջև կնքված պայմանագրի, այլ լրացուցիչ համաձայնագրերի, գործող օրենսդրության և Բանկի ներքին իրավական ակտերի դրույթների հիման վրա:

1.3 Այն դեպքում, երբ Բանկի կողմից առանձին ծառայությունների մատուցման համար սահմանված են առանձին պայմաններ և (կամ) պայմանագրեր, դրանք գործում են ի լրումն Ընդհանուր պայմանների: Հակասությունների դեպքում առաջնահերթությունը տրվում է տվյալ ծառայության համար սահմանված պայմաններին և/կամ պայմանագրերին:

1.4 Հաճախորդը պատասխանատու է Բանկի կրած բոլոր այն ծախսերի, կորուստների և վնասների համար, որոնք առաջացել են Ընդհանուր պայմաններով, Բանկի կողմից մատուցվող առանձին ծառայությունների պայմաններով, կանոններով և պայմանագրերով սահմանված՝ Հաճախորդի պարտավորությունները վերջինիս կողմից չկատարելու կամ ոչ պատշաճ կատարելու հետևանքով: Ընդ որում՝

1.4.1 Բանկը պատասխանատվություն չի կրում որևէ անձի կողմից կրած ուղղակի կամ անուղղակի ծախսերի և վնասների համար (ներառյալ՝ սպասվելիք եկամտի կամ տոկոսների կորուստը), եթե այդպիսիք ամբողջությամբ կամ մասամբ առաջացել են Բանկի կողմից փողերի լվացման և ահաբեկչության ֆինանսավորման կանխարգելման հետ կապված գործողություններ կատարելու հետևանքով, ինչպես նաև ի կատարումն գործող օրենսդրության այլ պահանջների:

1.4.2 Բանկը պատասխանատու չէ Հաճախորդի հրահանգների կատարման ուշացումների, սխալների և դրանց հետևանքով առաջացած վնասների համար, եթե դրանք հետևանք են՝

- Հաճախորդի ոչ ճիշտ կամ ոչ հստակ հրահանգների,
- հեռահաղորդակցման միջոցների խափանման,
- երրորդ՝ իրավասու, անձանց կողմից հաճախորդի հանդեպ սահմանափակումների

կիրառման,

- ֆորս-մաժորային /բնական աղետներ, համաճարակներ, երկրաշարժեր, գործադուլներ, շրջափակումներ, ռազմական և արտակարգ դրություն հայտարարելու, պետական մարմինների ակտեր և այլն/ հանգամանքների առաջացման:

1.4.3 Հաճախորդի մահվան, անգործունակության, անվճարունակության կամ սնանկացման դեպքերում Բանկը պատասխանատվություն չի կրում բանկային գործառնությունների կամ ծառայությունների տրամադրման համար, քանի դեռ չի ստացել այդպիսի փաստերի մասին պատշաճ ծանուցում, այդ թվում՝ բավարար փաստաթղթային ապացույցներ:

<sup>1</sup> Բանկի կողմից մատուցվող ծառայությունների տեսակները ներկայացված են Ընդհանուր պայմանների Հավելված 1-ում:

## **2 ՏԵՂԵԿԱՏՎՈՒԹՅԱՆ ՓՈԽԱՆԱԿՈՒՄԸ ԲԱՆԿԻ ԵՎ ՀԱՃԱԽՈՐԴԻ ՄԻՋԵՎ**

2.1 Բանկի ծառայություններից օգտվելով՝ Հաճախորդը երաշխավորում և հավաստիացնում է, որ գործառնությունների կնքման և կատարման համար ունի անհրաժեշտ իրավունակություն և գործունակություն, անհրաժեշտության դեպքում՝ ստացել է խնամակալների, հոգաբարձուների, իսկ իրավաբանական անձանց դեպքում՝ կառավարման մարմինների, վերստուգող կամ վերահսկող մարմինների, պարտատերերի և այլ մարմիններից և անձանցից պահանջվող բոլոր թույլտվություններն ու համաձայնությունները:

2.2 Բանկային հաշվի վարման ընթացքում ցանկացած հաղորդակցություն Հաճախորդի հետ հաշվի տվյալների և հաշվի վարման հետ կապված հարցերով իրականացվում է նախապես Հաճախորդի կողմից Բանկին տրված կապի միջոցների տվյալներով՝ հեռախոսահամարների կամ էլեկտրոնային հասցեների միջոցով, ինչպես նաև Ինտերնետ-Բանկ համակարգով: Այլ աղբյուրներից ստացված կոնտակտային տվյալներով Հաճախորդի կողմից տրված հրահանգների հաստատում ստանալը, ինչպես նաև այլ աղբյուրներից ստացված տվյալներով Հաճախորդի նույնականացում և ուսումնասիրություն չի կատարվում:

2.3 Հաճախորդը պարտավորվում է անհապաղ տեղեկացնել Բանկին իր հասցեի, այդ թվում՝ կոնտակտային տվյալների (հեռախոսահամար, էլեկտրոնային հասցե, այլ), ռեզիդենտության կարգավիճակի, ինչպես նաև Բանկին ներկայացված տեղեկություններում և փաստաթղթերում ցանկացած այլ փոփոխությունների, ներառյալ՝ Բանկի կողմից տրամադրվող փաստաթղթերի (քաղվածքների, տեղեկատվական ամփոփագրի, այլ տեղեկատվության) ստացման եղանակների և պարբերականությունների, վճարային փաստաթղթեր ստորագրելու իրավունք ունեցող անձանց (ղեկավարների) փոփոխությունների, կազմակերպության վերակազմակերպման կամ լուծարման մասին:

2.4 Հաճախորդի կողմից Ընդհանուր պայմանների 2.3 կետում նշված փոփոխությունների վերաբերյալ Բանկին տեղեկություններ չտրամադրելու դեպքում Բանկը պատասխանատվություն չի կրում Բանկում առկա տեղեկությունների կամ փաստաթղթերի հիման վրա Հաճախորդի բանկային հաշվով կատարված գործառնությունների հետևանքով Հաճախորդի կրած վնասների համար:

2.5 «Օտարերկրյա հաշիվների հարկման համապատասխանության մասին» (Foreign Account Tax Compliance Act, այսուհետ՝ FATCA) ԱՄՆ օրենքի պահանջների համաձայն ԱՄՆ հարկատու դառնալու պահից սկսած 90 օրվա ընթացքում հաճախորդը պարտավոր է Բանկին տեղեկացնել այդ մասին և լրացնել պահանջվող փաստաթղթերը, ինչպես նաև համաձայնություն տալ, որպեսզի Բանկն իր հաշիվների վերաբերյալ տեղեկատվությունը տրամադրի ԱՄՆ Ներքին եկամուտների ծառայությանը: Նման տեղեկատվությունը Բանկին չտրամադրելու հետևանքով Բանկի կրած բոլոր վնասները ենթակա են փոխհատուցման հաճախորդի կողմից:

2.6 Հաճախորդը պարտավոր է Բանկի պահանջով ներկայացնել գրավոր կամ բանավոր բացատրություններ և պարզաբանումներ, առաջարկվող կամ կնքված գործարքների վավերությունը, իրավաչափությունը կամ գործարքի առարկա հանդիսացող գույքի ծագման օրինականությունը և իրական պատկանելիությունը, ինչպես նաև գործարքի կողմ հանդիսացող անձանց կամ իրական շահառուներին բացահայտելու համար:

2.7 Հաճախորդին քաղվածքները, տեղեկատվական ամփոփագրերը, տեղեկանքները, այլ տեղեկատվությունը Բանկը տրամադրում է Հաճախորդի նախընտրած եղանակով և

պարբերականությամբ՝ պահպանելով ՀՀ/ԱՀ օրենսդրությամբ սահմանված պահանջները:

2.8 Բանկի և Հաճախորդի միջև հաղորդակցումը փոստով/էլեկտրոնային/բջջային հաղորդագրության եղանակով իրականացվելու դեպքում փոստային առաքման ծառայության/էլեկտրոնային հաղորդակցության/բջջային կապի համակարգի խափանումները կարող են հանգեցնել Հաճախորդին տրամադրման ենթակա տեղեկատվությունը վերջինիս կողմից ուշացումով ստանալուն, որի համար Բանկը պատասխանատվություն չի կրում:

2.9 Ընդ որում, տեղեկատվությունը փոստային կապի միջոցով ստանալու դեպքում Հաճախորդը ընդունում է այն վտանգը, որ իր կողմից նշված փոստային հասցեով իրեն ուղարկվող տեղեկատվությունը կարող է հասանելի դառնալ երրորդ անձանց՝ Բանկի կամքից անկախ պատճառներով, որի համար Բանկը որևէ պատասխանատվություն չի կրում Հաճախորդի կրած այն վնասների համար, որոնք կարող են առաջանալ վերը նշված տեղեկատվությունը ուշացումով ստանալու կամ այդ տեղեկատվությունը Բանկի կամքից անկախ պատճառներով, կամ ոչ Բանկի մեղքով երրորդ անձանց հասանելի դառնալու հետևանքով:

2.10 Բանկը պատասխանատու չէ պետական մարմինների գործողությունների կամ անհաղթահարելի ուժի, այդ թվում՝ սարքավորումների անսարքության (բացառությամբ Բանկի սարքավորումների) կամ էլեկտրաէներգրայի մատակարարման ընդհատումների կամ խափանման հետևանքով առաջացած Հաճախորդի վնասների, կորուստների կամ ուշացման դեպքերի համար:

2.11 Պարտադիր ներկայացման տեղեկատվությունում (այդ թվում Ընդհանուր պայմաններում, Սակագներում, Բանկի կողմից առանձին ծառայության մատուցման համար սահմանված պայմաններում, ինչպես նաև փաստաթղթերի ցանկում և տիպային ձևերում) Բանկի կողմից միակողմանիորեն փոփոխություն կատարելու դեպքում փոփոխության վերաբերյալ տեղեկատվությունը հաճախորդին տրամադրվում է վերջինիս նախընտրած եղանակով համապատասխան փոփոխության որոշման կայացումից հետո, սակայն ոչ ուշ, քան որոշումն ուժի մեջ մտնելուց յոթ աշխատանքային օր առաջ, բացառությամբ վարկային բյուրո տվյալները ուղարկելու դեպքի, իսկ ավանդի տարեկան տոկոսային եկամտաբերության փոփոխմանը հանգեցնող փոփոխությունների դեպքում՝ նոր պայմանների վերաբերյալ՝ տարեկան տոկոսային եկամտաբերության փոփոխման օրվանից առնվազն 15 օր առաջ: Այլ դեպքերում՝ պարտադիր ներկայացման ենթակա տեղեկատվությունում կատարված փոփոխությունը սպառողին տրամադրվում է ոչ ուշ, քան համապատասխան փոփոխությունը տեղի ունենալուց և ֆինանսական կազմակերպության կողմից տեղեկանալուց յոթ աշխատանքային օր հետո: Ընդ որում, եթե մինչև փոփոխություններն ուժի մեջ մտնելը Հաճախորդը գրավոր չի տեղեկացնում Բանկին կնքված պայմանագիրը/պայմանագրերը լուծելու իր ցանկության մասին, այդ փոփոխությունները համարվում են ընդունված Հաճախորդի կողմից:

2.12 Բանկը կարող է ձեռնարկել անհրաժեշտ գործողությունները՝ ի շահ հաճախորդի կամ ոչ էական բնույթ կրող (թվաբանական սխալների, տառասխալների և այլ վրիպակների ուղղում, բանկային ծառայությունների անվանումների խմբագրումներ, ծառայությունների վճարների նվազեցում կամ վերացում և այլն) բոլոր փոփոխություններն ուժի մեջ դնելու համար՝ առանց հաճախորդի լրացուցիչ համաձայնության կամ ստորագրության:

2.13 Բանկի կողմից Հաճախորդներին տեղեկություններ տրամադրելիս Հաճախորդը համարվում է պատշաճորեն ծանուցված, եթե ծանուցումը տեղադրվել է Բանկի ինտերնետային կայքում

([www.artsakhbank.am](http://www.artsakhbank.am), [www.ab.am](http://www.ab.am), [www.artsakhbank.com](http://www.artsakhbank.com) հասցեներով տնային էջում) և/կամ փակցված է Բանկի տարածքում Հաճախորդների սպասարկման համար նախատեսված համապատասխան տեսանելի վայրում, ինչպես նաև Բանկի և հաճախորդի միջև համաձայնեցված լինելու դեպքում՝ հաճախորդին հասանելի է դարձվում այլ եղանակով՝ պահպանելով օրենսդրությամբ սահմանված պահանջները: Փոստային, էլեկտրոնային կամ այլ կապի միջոցով ծանուցման դեպքում Հաճախորդը համարվում է պատշաճ ծանուցված՝ վերջինիս հասցեագրված Բանկի հաղորդագրությունը Հաճախորդի կողմից Բանկին տրամադրված փոստային հասցեին, էլեկտրոնային փոստի հասցեին կամ բջջային հեռախոսահամարին Բանկի կողմից ուղարկվելու դեպքում:

2.14 Բանկը պատասխանատվություն չի կրում այն բանավոր տեղեկատվության և/կամ խորհուրդների համար, որոնց հիման վրա Հաճախորդն ինքնուրույն որոշում է կայացնում հաշվի առնելով գործարքի ֆինանսական հետևանքները: Բանկի կողմից Հաճախորդին տրված բանավոր տեղեկատվությունը և/կամ խորհուրդները ոչ մի դեպքում չեն կարող համարվել պայմանագրային պարտականություններ:

### **3 ՀԱՃԱԽՈՐԴԻ ՎԵՐԱԲԵՐՅԱԼ ՏԵՂԵԿԱՏՎՈՒԹՅԱՆ ՕԳՏԱԳՈՐԾՈՒՄԸ**

3.1 Բանկն երաշխավորում է Հաճախորդին սպասարկելու կապակցությամբ իրեն հայտնի դարձած և ՀՀ օրենսդրության համաձայն բանկային գաղտնիք կազմող տեղեկությունների գաղտնիությունը:

3.2 Բանկն իրավունք ունի օգտագործել Հաճախորդի էլեկտրոնային փոստի հասցեն, բջջային հեռախոսահամարը և այլ հաղորդակցման տվյալները՝ Հաճախորդին Բանկի կողմից մատուցվող ծառայությունների վերաբերյալ տեղեկատվական, գովազդային բնույթի հաղորդագրություններ ուղարկելու նպատակով: Տեղեկատվական բնույթի հաղորդագրությունները ներառում են քաղվածքները, Բանկի ծառայությունների պայմանների, Բանկի և հաճախորդի հաղորդակցման կարգի, Բանկի և հաճախորդի իրավունքների և պարտականությունների սահմանման, փոփոխման կամ դադարեցման, Բանկի ծառայությունների և տարեկան տոկոսային եկամտաբերության վրա ազդեցություն ունեցող օրենքների, նորմատիվ իրավական ակտերի, Բանկի ներքին իրավական ակտերի փոփոխությունների վերաբերյալ տեղեկատվությունը, ինչպես նաև Հաճախորդի պարտավորությունների, դրանց առաջացման հիմքերի, մարումների վերաբերյալ և պարտավորությունների չկատարման կամ ոչ պատշաճ կատարման համար Բանկի կողմից կիրառված (կիրառվող) պատասխանատվության միջոցների, դրանց կիրառման կարգի վերաբերյալ տեղեկատվությունը:

3.3 Բանկն իրավունք ունի առանց Հաճախորդին նախապես տեղեկացնելու ՀՀ օրենսդրության պահանջներին համապատասխան այլ բանկերին, վարկային կազմակերպություններին, վարկային բյուրոներին, ինչպես նաև Ավանդների հատուցման երաշխավորման հիմնադրամին՝ վերջիններիս պահանջով կամ իր նախաձեռնությամբ տրամադրել Հաճախորդի և նրա հաշիվների, ինչպես նաև վարկային պարտավորությունների վերաբերյալ տեղեկատվություն:

3.4 Բանկն իրավունք ունի առանց Հաճախորդին նախապես տեղեկացնելու, գործող օրենսդրության պահանջներին համապատասխան, հարկային մարմնին տրամադրել հարկային մարմնում հաշվառված հարկ վճարողների համար Բանկում հաշիվների բացման, ինչպես նաև փակման մասին տեղեկատվություն:

3.5 Բանկը կարող է, օտարերկրյա օրենսդրության պահանջներին համապատասխան, տվյալ օտարերկրյա օրենսդրության ներքո ընկնող Հաճախորդի վերաբերյալ տեղեկատվություն տրամադրել օտարերկրյա իրավասու մարմիններին:

3.6 FATCA-ի իմաստով «ԱՄՆ անձանց» մասով՝

3.6.1 ԱՄՆ FATCA օրենքով նախատեսված դեպքերում և կարգով Բանկն իրավունք ունի տվյալ օրենքի կանոնակարգման տակ ընկնող Հաճախորդի, վերջինիս հաշիվների և Բանկին հայտնի եկամուտների մասին տեղեկատվությունը տրամադրել ԱՄՆ Ներքին եկամուտների ծառայությանը (Internal Revenue Service, IRS)՝ վերոնշյալ օրենքի հիման վրա սահմանված հաշվետվական ձևերով:

3.6.2 FATCA օրենքի դրույթներին, ինչպես նաև ԱՄՆ քաղաքացիություն ունեցող անձանց, ԱՄՆ ռեզիդենտների, ԱՄՆ կացության կարգավիճակ ունեցող անձանց մասին հաշվետվություն ներկայացնելու, որոշ եկամուտներից հարկային պահումների ենթարկվելու և իրեն՝ որպես ԱՄՆ անձի վերաբերող ԱՄՆ օրենսդրության պահանջներին ծանոթ լինելու պարտականությունը կրում է Հաճախորդը:

3.6.3 Ապագայում «ԱՄՆ անձի» կարգավիճակ ձեռք բերելիս Հաճախորդը պարտավոր է այդ մասին Բանկին գրավոր ծանուցել (տեղեկացնել)՝ առավելագույնը 30-օրյա ժամկետում:

3.6.4 Հաճախորդը պարտավորվում է որևէ կերպ չվիճարկել ի կատարումն FATCA-ի Բանկի իրականացրած որևէ գործողություն և չներկայացնել որևէ պահանջ նշված օրենքի շրջանակներում Բանկի կատարած գործողությունների առնչությամբ:

#### **4 ԲԱՆԿԻ ԵՎ ՀԱՃԱԽՈՐԴԻ ՄԻՋԵՎ ՎԵՃԵՐԻ ԼՈՒԾՄԱՆ ԿԱՐԳԸ**

4.1 Բանկի և Հաճախորդի միջև ծագած վեճերն ու տարաձայնությունները լուծվում են Կողմերի փոխադարձ բանակցությունների միջոցով, իսկ համաձայնության չգալու դեպքում՝ ՀՀ/ԱՀ օրենսդրությամբ սահմանված կարգով:

4.2 Ֆիզիկական անձանց՝ տասը միլիոն Հայաստանի Հանրապետության դրամը կամ դրան համարժեք արտարժույթով գումարը չգերազանցող գույքային պահանջի դեպքում ծագած վեճերն ու տարաձայնությունները կարող են լուծվել Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի գրասենյակի միջոցով: Կողմերի միջև ծագած վեճերի հետ կապված՝ Ընդհանուր Պայմանների Հավելված 2-ում ներկայացված «Ինչ անել, եթե բողոք ունեք» թերթիկը հասանելի է Բանկի տարածքում և Բանկի ինտերնետային կայքում:

4.3 Բանկի և Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի գրասենյակի միջև կնքված պայմանագրի համաձայն Բանկը հրաժարվում է Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի որոշումները վիճարկելու իրավունքից միայն այն գույքային պահանջների մասով, որոնց չափը չի գերազանցում 250,000 (Երկու հարյուր հիսուն հազար) ՀՀ դրամը կամ համարժեք արտարժույթը և գործարքի գումարի ընդհանուր չափը չի գերազանցում 500,000 (Հինգ հարյուր հազար) ՀՀ դրամը կամ համարժեք արտարժույթը:

#### **5 ԲԱՆԿԻ ԿՈՂՄԻՑ ՀԱՃԱԽՈՐԴԻ ԳՈՐԾԱՐՔՆԵՐԻ ՄԵՐԺՈՒՄԸ/ԴԱԴԱՐԵՑՈՒՄԸ**

5.1 Բանկն իրավասու է ստորև ներկայացվող դեպքերում մերժել (կասեցնել) Հաճախորդի գործարքի կատարումը, մերժել Հաճախորդի հետ գործարար հարաբերությունների հաստատումը կամ

Ժամանակավորապես սահմանափակել Հաճախորդի հաշիվներով գործառնությունները՝ մինչև հաճախորդի կողմից համապատասխան փաստաթղթերի համալրումը կամ պահանջների կատարումը, ընդ որում, Բանկի նման գործողությունների արդյունքում Հաճախորդի կրած վնասների համար Բանկը պատասխանատվություն չի կրում:

5.1.1 «Փողերի լվացման և ահաբեկչության ֆինանսավորման դեմ պայքարի մասին» ՀՀ օրենքի և ՀՀ օրենսդրության այլ պահանջներին համապատասխան,

5.1.2 Բանկի օրինական պահանջները Հաճախորդի կողմից չկատարելու, այդ թվում՝ պահանջվող տեղեկատվությունը կամ փաստաթղթերը չտրամադրելու կամ Բանկի կողմից սահմանված տիպային ձևից տարբերվող (նաև բովանդակության առումով) ցանկացած այլ ձևի փաստաթուղթ ներկայացնելու դեպքում,

5.1.3 Հաճախորդի տվյալները Բանկի կողմից սահմանված ծառայության մատուցման պայմաններին չհամապատասխանելու դեպքում:

5.2 Բանկը կարող է դատարանի կողմից տրված կատարողական թերթի կամ Դատական ակտերի հարկադիր կատարման մարմնի, ՀՀ կենտրոնական բանկի, պետական իրավասու այլ մարմնի որոշման հիման վրա կասեցնել կամ դադարեցնել բանկային ծառայությունների մատուցման հետ կապված գործառնությունները՝ առանց այդ մասին Հաճախորդին նախապես ծանուցելու կամ հիմնավորելու:

5.3 Հաճախորդի մահվան, անգործունակության, անվճարունակության կամ սնանկացման վերաբերյալ օրենսդրությամբ սահմանված կարգով պատշաճ ծանուցում ստանալու դեպքում այդ ծանուցման ստացմանը հաջորդող աշխատանքային օրվանից մինչև իրավահաջորդի կամ այլ օրինական ներկայացուցչի կողմից գործառնություններ կատարելու համար պատշաճ լիազորությունների ձեռքբերումը և ձևակերպումը, Բանկը կասեցնում է բանկային հաշվով բոլոր գործառնությունները:

5.4 Բանկի ծառայություններից օգտվելու համար գրավոր դիմում (հայտ, պահանջ) ներկայացրած ֆիզիկական անձ հաճախորդին ծառայության մատուցումը մերժելու դեպքում Բանկը, որոշում կայացնելուց հետո առավելագույնը երկու աշխատանքային օրվա ընթացքում, թղթային կամ էլեկտրոնային եղանակով հայտնում է այդ մասին՝ մանրամասն նշելով մերժման պատճառները:

5.5 Ֆիզիկական անձ հաճախորդը օրենքով սահմանված դեպքերում իրավունք ունի առանց որևէ պատճառաբանության միակողմանիորեն լուծելու վերջինիս հետ կնքված վարկավորման պայմանագիրը՝ դրա կնքմանը հաջորդող յոթ աշխատանքային օրվա ընթացքում, եթե պայմանագրով ավելի երկար ժամկետ նախատեսված չէ (մտածելու ժամանակ)՝ փոխհատուցելով Բանկին այդ ժամանակահատվածի ընթացքում ծառայության մատուցման հետ կապված ծախսերը՝ օրենքով սահմանված կարգով:

## **6 ՀԱՃԱԽՈՐԴԻՆ ՄԱՏՈՒՑՎՈՂ ԾԱՌԱՅՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐԻ ԴԻՄԱՑ ՄԻՋՆՈՐԴԱՎՃԱՐՆԵՐԻ ԳԱՆՁՄԱՆ ՊԱՅՄԱՆՆԵՐԸ**

6.1 Բանկը ծառայությունների դիմաց միջնորդավճարները գանձում է ՀՀ դրամով, բացառությամբ ոչ ռեզիդենտ անձանցից գանձվող միջնորդավճարների, որոնք հաճախորդի հետ կնքված պայմանագրով, Բանկի սակագներով և գործող օրենսդրությամբ սահմանված դեպքերում կարող են գանձվել նաև արտարժույթով: Արտարժույթով գումարի նկատմամբ տոկոսներով

արտահայտված միջնորդավճարները գանձվում են ՀՀ դրամով՝ հիմք ընդունելով գանձման պահի դրությամբ Բանկի սահմանած տվյալ արտարժույթի փոխարժեքը:

6.2 Վճարները գանձվում են Հաճախորդի հաշվից՝ անակցեպտ եղանակով:

6.3 Հաճախորդի դրամային հաշվին համապատասխան գումարների բացակայության դեպքում գումարը գանձվում է Հաճախորդի այլ հաշիվներից՝ արտարժույթային փոխարկումները կատարելով տվյալ պահին Բանկի կողմից սահմանված փոխարժեքով: Նման գանձումներ կատարելու դեպքում Հաճախորդը մատնանշում է համապատասխան հաշիվը, չմատնանշելու դեպքում՝ Բանկը ինքնուրույն է որոշում այդ հաշիվը:

6.4 Բանկի կողմից սահմանված դեպքերում և չափերով Հաճախորդը պարտավոր է ապահովել հաշվի նվազագույն մնացորդ: Ընդ որում հաշվի չնվազող մնացորդը կարող է ուղղվել մատուցվող ծառայության դիմաց վճարմանը, ինչպես նաև Բանկում առկա պարտավորությունների մարմանը: Նման դեպքերում հաշվի չնվազող մնացորդը ենթակա է համալրման Հաճախորդի հաշվին առաջին իսկ մուտքի դեպքում:

6.5 Հաշիվների սպասարկման դիմաց վճարը գանձվում է Սակագներով նախատեսված պարբերականությամբ և չափերով:

6.6 Բանկը ծառայություններ մատուցելիս բացի Սակագներից կարող է լրացուցիչ գանձել սուրհանդակային, փոստային, հեռագրային, հեռախոսային, ֆաքսիմիլային կամ նմանատիպ այլ ծախսերը, եթե նման գործողություն Բանկը պարտավոր չէր կատարել և/կամ հանդիսանում է լրացուցիչ ծառայություն և նկարագրված կամ սահմանված չէ այս փաստաթղթով կամ Հաճախորդի և Բանկի փոխհարաբերությունները կարգավորող այլ փաստաթղթերով:

6.7 Սույն փաստաթղթում չնշված ծառայություններ մատուցելիս դրանց դիմաց միջնորդավճարները Բանկի կողմից գանձվում են Բանկի և Հաճախորդի փոխհարաբերությունները կարգավորող և այդ ծառայությունը նկարագրող փաստաթղթերի հիման վրա:

6.8 Հաշվի առնելով Բանկի և Հաճախորդի միջև երկարատև համագործակցությունը, գործարքների ծավալները և այլ հիմնավոր պատճառներ, ներառյալ՝ Բանկի սահմանած այլ չափանիշներին բավարարելու դեպքում Բանկի կողմից առանձին դեպքերում կարող են կիրառվել արտոնյալ սակագներ:

6.9 Սակագներից շեղումներ թույլատրվում են, եթե առկա է Բանկի իրավասու անձի/մարմնի հաստատում կոնկրետ գործարքի վերաբերյալ:

6.10 Բանկի կողմից մատուցվող ծառայությունների Սակագները (այդ թվում՝ միջնորդավճարները ու այլ վճարները, դրանց ցանկը) հաստատվում են Բանկի Վարչության կողմից: Մատուցվող ծառայության սակագինը սահմանելիս հաշվի են առվում Բանկի ծախսերը, բանկային օրենսդրությունը, մրցակիցների նմանատիպ ծառայությունների գները, տվյալ ծառայության փաստացի և կանխատեսվող պահանջարկը և այլ գործոններ: Սակագներում փոփոխություններ և/կամ լրացումներ կարող են կատարվել Բանկի Վարչության որոշմամբ՝ շահագրգիռ ստորաբաժանումների հիմնավոր առաջարկների հիման վրա և/կամ ԱՀ/ՀՀ գործող օրենսդրության պահանջով:

## 7 ԲԱՆԿԱՅԻՆ ՀԱՇԻՎՆԵՐ

### 7.1 Հաշիվների բացման և սպասարկման պայմանները



7.1.1 Բանկային հաշիվները բացվում են ՀՀ դրամով և արտարժույթով (ԱՄՆ դոլարով, Ռուսական ռուբլով, Եվրոյով, իսկ այլ արժույթներով հնարավոր է տվյալ պահին Բանկի ունեցած հնարավորությունների դեպքում):

7.1.2 Բանկը հաշիվները բացում է Հաճախորդի կողմից անհրաժեշտ փաստաթղթերը ներկայացնելուց հետո: Ընդ որում, բանկային հաշիվ գործառնությունների իրականացման ամբողջական հնարավորությունն ակտիվացվում է՝ բնօրինակ փաստաթղթերի ներկայացման պարագայում, եթե Բանկի ներքին իրավական ակտերով այլ բան սահմանված չէ:

7.1.3 Բանկը կարող է հաշվում եղած դրամական միջոցներն օգտագործել՝ երաշխավորելով հաճախորդի այդ միջոցներն անարգել տնօրինելու իրավունքը:

7.1.4 Բանկը Հաճախորդի հաշիվով գործառնություններն իրականացնում է, եթե հաշվի վարման ընթացքում բացակայում են ՀՀ/ԱՀ օրենսդրությամբ և փողերի լվացման և ահաբեկչության ֆինանսավորման դեմ պայքարի մասին Բանկի ներքին իրավական ակտերով սահմանված ընթացակարգով նախատեսված կամ ՀՀ/ԱՀ օրենսդրությամբ գործող այլ սահմանափակումները: Բանկն իրավունք ունի նշված ներքին իրավական ակտերի և ընթացակարգերի համաձայն Հաճախորդից պահանջել Բանկին ներկայացնել հաշվին մուտքագրված, մուտքագրվող կամ ելքագրված, ելքագրվող միջոցների օրինական ծագումը հիմնավորող փաստաթղթեր և տեղեկություններ: Բանկն իրավունք ունի արգելել և կասեցնել կասկածելի գումարների տնօրինումը կամ օգտագործումը կամ տիրապետումը՝ մինչև Հաճախորդի կողմից բավարար ապացույցներ ներկայացնելը:

7.1.5 Հաճախորդը կարող է տնօրինել իր միջոցները՝ իր հաշվին առկա միջոցների հասանելի մնացորդի սահմաններում:

7.1.6 Բանկը Հաճախորդի հաշվի սպասարկումն իրականացնում է Հաճախորդի կողմից ներկայացված վճարման հանձնարարականների, դիմումների հիման վրա՝ Բանկի համապատասխան ներքին իրավական ակտով սահմանված կարգով:

7.1.7 Բանկը, Հաճախորդի հանձնարարությամբ, կարող է Հաճախորդի հաշիվներից իրականացնել տարբեր տիպի պարբերական գործողություններ՝ համապատասխան հայտերի, հանձնարարականների կամ պայմանագրերի առկայության դեպքում, այդ թվում՝ փոխանցումներ, գործող պարտավորությունների մարումներ և այլ գործառնություններ, որոնք արգելված չեն ՀՀ/ԱՀ օրենսդրությամբ:

7.1.8 Բանկը Հաճախորդի հաշվին միջոցների մուտքագրումը կատարում է ինչպես Հաճախորդի և/կամ երրորդ անձանց կողմից կատարած վճարումների հաշվին՝ անհրաժեշտության դեպքում անձը հաստատող փաստաթղթի ներկայացմամբ, այնպես էլ իր կամ երրորդ անձանց կողմից կատարված վավեր վճարման հանձնարարականի հիման վրա:

7.1.9 Բանկը Հաճախորդի հաշվին միջոցները մուտքագրում է ոչ ուշ, քան համապատասխան վճարային փաստաթուղթը Բանկ մուտք լինելու հաջորդ օրը, եթե այլ բան նախատեսված չէ ՀՀ/ԱՀ օրենսդրությամբ կամ բանկային հաշվի բացման և սպասարկման պայմանագրով:

7.1.10 Հաճախորդի միջոցների ելքագրումը կատարվում է Հաճախորդի կողմից վավերացված ցուցումների հիման վրա՝ կիրառելով Բանկի կողմից մատուցվող ծառայությունների համար սահմանված համապատասխան սակագները:

7.1.11 Հաճախորդի կողմից կանխիկ ելքագրման հանձնարարական տալու դեպքում մինչև 3 մլն

ՀՀ դրամ կամ համարժեք գումարի ելքագրումը կատարվում է նույն օրը, նշված գումարից ավել հանձնարարականի դեպքում՝ ոչ ուշ, քան հաջորդ օրը:

7.1.12 Հաճախորդի կողմից ներկայացված վճարման հանձնարարականը սպասարկվում է համաձայն ներքոնշված աղյուսակի և պայմանների.

Փոխանցման ձև	Արժույթ	Վերջնաժամկետ
Ներբանկային	ՀՀ դրամ և արտարժույթ	17:00, Ինտերնետ-Բանկ համակարգով ստանալու դեպքում՝ 17:30
Միջբանկային	ՀՀ դրամ	14:00, Ինտերնետ-Բանկ համակարգով ստանալու դեպքում՝ 15:30
	ԱՄՆ դոլար, Եվրո, ՌԴ ռուբլի	15:00, Ինտերնետ-Բանկ համակարգով ստանալու դեպքում՝ 16:30

Միջբանկային փոխանցումների դեպքում նշված ժամերը գործում են մեկ հաճախորդի կողմից մինչև 50 մլն ՀՀ դրամ կամ համարժեք արտարժույթով ներկայացված փոխանցման համար:

50 մլն-ից ավել կամ համարժեք արտարժույթով միջբանկային փոխանցումները, վերոնշված արժույթներից տարբերվող արժույթներով միջբանկային փոխանցումները, սահմանված վերջնաժամկետից հետո ստացված վճարման հանձնարարականները, «Շտապ» փոխանցումների հանձնարարականները նույն բանկային օրվա ընթացքում իրականացվում են «հնարավորության դեպքում» սկզբունքով:

Մնացած դեպքերում ստացված վճարման հանձնարարականները կատարվում են հաջորդ աշխատանքային օրը:

Սահմանված վերջնաժամկետները չեն վերաբերում արագ դրամական փոխանցումների համակարգերի միջոցով ֆիզիկական անձանց փոխանցումներին:

7.1.13 Հաճախորդի հաշվի վերաբերյալ քաղվածք տրամադրվում է օրենսդրությամբ, հաճախորդի և Բանկի միջև կնքված պայմանագրի դրույթներին համապատասխան, ինչպես նաև հաճախորդի պահանջով՝ սահմանված դեպքերում գանձելով համապատասխան սակագին: Քաղվածքները՝ Հաճախորդի ցանկությամբ, Բանկի մասնաճյուղից ստանալու ընտրության դեպքում Բանկը պատասխանատվություն չի կրում քաղվածքը Հաճախորդի կողմից չվերցնելու հետևանքով իր կրած վնասների համար:

7.1.14 Քաղվածքների, վճարման հանձնարարականների, անդորրագրերի և այլ փաստաթղթերի կրկնօրինակները, հաշիվների վերաբերյալ տեղեկանքները տրամադրվում են միայն Հաճախորդի գրավոր դիմումի հիման վրա՝ նախապես Սակագներով սահմանված համապատասխան միջնորդավճարները գանձելուց հետո:

## 7.2 Հաշիվների սառեցումը (տնօրինման սահմանափակումը) և ապաստեցումը

7.2.1 Բանկը կարող է սառեցնել Հաճախորդի հաշիվները հետևյալ դեպքերում

7.2.1.1 Հաճախորդի դիմումի հիման վրա,

7.2.1.2 Հաճախորդին դրամական միջոցների գրավադրմամբ վարկ, երաշխիք տրամադրվելու

կամ այլ գործարար հարաբերությունները կարգավորելու դեպքում,

ԴԱՀԿ ծառայության, Հարկային մարմինների որոշումներով կամ Դատարանի վճռով կամ որոշմամբ, կամ այլ լիազոր անձի որոշմամբ Հաճախորդի հաշիվների արգելադրման (սառեցման) դեպքում,

7.2.1.4 Բանկի նախաձեռնությամբ՝ առանց Հաճախորդին տեղեկացնելու՝

- Բանկի հանդեպ ժամկետանց պարտավորությունների առկայության դեպքում,

7.2.1.5 - մեկ տարվա ընթացքում Հաշվով գործառնությունների բացակայության դեպքում, Օրենսդրությամբ, այդ թվում՝ Փողերի լվացման և ահաբեկչության ֆինանսավորման դեմ պայքարի վերաբերյալ, Բանկի ներքին իրավական ակտերով և Հաշիվների բացման և սպասարկման պայմանագրով կամ Բանկի և Հաճախորդի միջև կնքված այլ պայմանագրերով սահմանված այլ դեպքերում:

7.2.2 Հատուկ բանկային (էսքրոու, սոցիալական փաթեթի, անվանատիրոջ, նոտարի դեպոզիտ, կառուցապատողի, պետական աջակցության, ինչպես նաև օրենքով կամ Հայաստանի Հանրապետության կառավարության կամ կենտրոնական բանկի նորմատիվ իրավական ակտերով որպես հատուկ բանկային հաշիվ նախատեսված այլ) հաշվում ներդրված միջոցները կարող են գրավադրվել, արգելադրվել (դրվել արգելանքի տակ) միայն ՀՀ/ԱՀ օրենսդրությամբ սահմանված դեպքերում:

7.2.3 Հաճախորդի հաշիվները ապաստեցման և/կամ արգելանքից հանման հիմքերն են.

- Արգելանք դնելու մասին որոշում կայացրած համապատասխան մարմնի/ստորաբաժանման՝ հաշվի արգելանքը հանելու մասին որոշման առկայությունը.
- Հետագա արգելադրման անհրաժեշտության բացակայությունը՝ սահմանափակումը նախաձեռնող ստորաբաժանման որոշմամբ.
- մեկ տարվա ընթացքում Հաշվով գործառնությունների բացակայության պատճառով սառեցված հաշիվների դեպքում՝ Հաճախորդի կողմից Բանկ ներկայանալը:

### 7.3 Հաշիվների փակումը

7.3.1 Բանկային հաշվի բացման և սպասարկման պայմանագիրը կարող է լուծվել (բանկային հաշիվը կարող է փակվել) հետևյալ դեպքերում.

- ցանկացած ժամանակ՝ Բանկի նկատմամբ ստանձնած բոլոր պարտավորությունները կատարելու և հաշվի վրա սահմանափակումների բացակայության դեպքում՝ Հաճախորդի կողմից ներկայացված դիմումի հիման վրա, որում պարտադիր նշվում են հաշվի փակման պատճառները,
- գրոյական մնացորդով հաշիվները՝ Բանկի նախաձեռնությամբ՝ առանց հաճախորդին տեղեկացման, մեկ տարվա ընթացքում Հաշվով գործառնությունների բացակայության դեպքում,
- օրենսդրությամբ, Հաշվի բացման և սպասարկման պայմանագրով սահմանված այլ դեպքերում:

7.3.2 Ֆիզիկական անձ հաճախորդի կողմից Բանկի հետ կնքած պայմանագիրը լուծելու մասին դիմում ներկայացնելու դեպքում Բանկը անմիջապես հաճախորդին է տրամադրում դիմումը ստանալու մասին հավաստում այն եղանակով, որ եղանակով ներկայացվել է դիմումը (օրինակ, գրավոր թղթային դիմումի դեպքում՝ գրավոր թղթային հավաստում, էլեկտրոնային դիմումի դեպքում՝ էլեկտրոնային հավաստում):

7.3.3 Ֆիզիկական անձ հաճախորդի բանկային հաշվի բացման և սպասարկման պայմանագիրը

լուծելու և հաշիվը փակելու դիմումին ընթացք տալը մերժելու դեպքում Բանկը հաճախորդին տեղեկացնում է մերժման պատճառների մասին (օրինակ, հաշվի նկատմամբ առկա արգելանքներ), իսկ դիմումին ընթացք տալու դեպքում առավելագույնը մեկօրյա ժամկետում տեղեկացնում է դիմումի ընթացքավորման մասին այն եղանակով, որ եղանակով ներկայացվել է դիմումը (օրինակ, գրավոր թղթային դիմումի դեպքում գրավոր եղանակով, էլեկտրոնային դիմումի դեպքում էլեկտրոնային եղանակով):

7.3.4 Հաշվի փակման դիմում ստանալու դեպքում, Բանկը հաշիվը փակում է առավելագույնը երկու օրվա ընթացքում:

7.3.5 Հաճախորդի վերջին հաշիվը չի փակվում, եթե Հաճախորդը Բանկի հետ ունի որևիցե գործող պայմանագրային պարտավորություն, կամ գործող պայմանագրային հարաբերություն, որը ենթադրում է հետագայում առաջացող պարտավորություն:

7.3.6 Փակված բանկային հաշիվները չեն վերաբացվում:

## **8 ՀԱՃԱԽՈՐԴՆԵՐԻ ՍՊԱՍԱՐԿՈՒՄԸ ԻՆՏԵՐՆԵՏ-ԲԱՆԿ ՀԱՄԱԿԱՐԳԻ ՄԻՋՈՑՈՎ**

8.2 Հաճախորդը կարող է Բանկին տրամադրել և Բանկից ստանալ էլեկտրոնային փաստաթղթեր, ներառյալ վճարման հանձնարարականներ նաև Ինտերնետ-Բանկ համակարգի միջոցով:

8.3 Ինտերնետ-Բանկ համակարգի բաժանորդագրման նախապայման է հանդիսանում Հաճախորդի բանկային, այդ թվում՝ քարտային հաշվի առկայությունը:

8.4 Ինտերնետ-Բանկ համակարգին բաժանորդագրված Հաճախորդներին կարող են տրամադրվել Ինտերնետ-Բանկ համակարգում ինչպես միայն դիտման, այնպես էլ գործարքների կատարման իրավասություն:

8.5 ԻԲ համակարգով կարող են իրականացվել հետևյալ գործարքները.

- հաշիվների մնացորդների դիտում,
- ավանդների, վարկերի դիտում,
- հարցումների կատարում հաշիվների վերաբերյալ՝ ընտրած հաշվի գծով տեղեկությունների ստացում՝ հաշվի համարի, հաշվի անվանման, արժույթի, մնացորդի վերաբերյալ,
- հաշվի քաղվածքի դիտում, մասնավորապես գործարքների ցանկի դիտում, հաշվի քաղվածքի տպում, հաշվի քաղվածքի արտահանում (Excel ձևաչափով), ինչպես նաև հաշվի պատմության դիտում,
- հաշվի դրական մնացորդի շրջանակում ներբանկային փոխանցումների իրականացում,
- միջբանկային փոխանցումների կատարում,
- ՀՀ և ԱՀ բյուջե փոխանցումների իրականացում,
- Ճանապարհային ոստիկանության տուգանքների գծով վճարումների իրականացում,
- կոմունալ վճարումների իրականացում,
- վարկային պարտավորությունների դիմաց վճարումների իրականացում,
- արտարժույթի անկանխիկ առքի/վաճառքի իրականացում,
- կուտակային ավանդների համալրում,
- գրությունների, հայտերի ուղարկում:

8.6 Ինտերնետ Բանկ համակարգի միջոցով գործարքները մշակվում են՝ 7.1.12 ենթակետով

սահմանված գործառնական ժամերին համապատասխան: Ոչ աշխատանքային օրերին և ժամերին ստացված հաղորդագրությունները դիտարկվում են հաջորդ աշխատանքային օրվա ընթացքում:

## Հավելված 1

### «Արցախբանկ» ՓԲԸ գործունեության պայմանները

«Արցախբանկ» Փակ Բաժնետիրական Ընկերությունը ՀՀ և ԱՀ տարածքում գործունեություն է իրականացնում ՀՀ ԿԲ կողմից 14.08.1996 թ. տրված թիվ 75 բանկային գործունեության լիցենզիայի, թիվ 0166 գրանցման վկայականի՝ հաստատված 13.09.1996թ., հիման վրա:

Համաձայն կանոնադրության՝ «Արցախբանկ» ՓԲԸ-ն օրենքներով և այլ իրավական ակտերով սահմանված կարգով կարող է՝

- 1) ընդունել ավանդներ,
- 2) տրամադրել վարկեր,
- 3) իրականացնել դրամական պահանջի զիջման դիմաց ֆինանսավորում (\$ակտորինգ),
- 4) տրամադրել բանկային երաշխիքներ, բացել կամ իրականացնել հաշվարկներ ակրեդիտիվներով,
- 5) մատուցել վճարահաշվարկային ծառայություններ, այդ թվում՝ բացել, վարել, սպասարկել բանկային հաշիվներ, ներառյալ բանկերի թղթակցային հաշիվները,
- 6) թողարկել, սպասարկել արժեթղթեր, իր անունից և իր հաշվին արժեթղթերով, ածանցյալ գործիքներով գործարքներ կատարել,
- 7) մատուցել ներդրումային և ոչ հիմնական ծառայություններ՝ համաձայն «Արժեթղթերի շուկայի մասին» Հայաստանի Հանրապետության օրենքի,
- 8) օրենքով սահմանված պահանջները բավարարելու դեպքում իրականացնել ներդրումային ֆոնդի (ներառյալ կենսաթոշակային ֆոնդի) պահառության գործունեություն,
- 9) կառավարել այլ անձանց միջոցները (հավատարմագրային (լիազորագրային) կառավարում), բացառությամբ արժեթղթերի փաթեթի, որի կառավարումն իրականացվում է սույն հավելվածի 7-րդ կետի համաձայն.
- 10) գներ, վաճառել, կառավարել բանկային ոսկի, ստանդարտացված ձուլակտորներ և հուշադրամ.
- 11) գներ, վաճառել, փոխանակել արտարժույթ.
- 12) իրականացնել ֆինանսական վարձակալություն (լիզինգ).
- 13) ի պահ ընդունել թանկարժեք մետաղներ, ոսկերչական իրեր, փաստաթղթեր և այլ արժեքներ.
- 14) մատուցել ֆինանսական խորհրդատվություն, բացառությամբ արժեթղթերում ներդրումների հետ կապված խորհրդատվության, որն իրականացվում է սույն հավելվածի 7-րդ կետի համաձայն.
- 15) ստեղծել և սպասարկել հաճախորդների վարկարժանության տեղեկատվական համակարգ.
- 16) իրականացնել պարտքերի հավաքման հետ կապված գործողություններ.
- 17) իրացնել ապահովագրական վկայագրեր և (կամ) պայմանագրեր, օրենքով սահմանված

կարգով իրականացնել ապահովագրական գործակալի գործառնություններ.

18) իրականացնել «Կուտակային կենսաթոշակների մասին» Հայաստանի Հանրապետության օրենքով նախատեսված հաշվի օպերատորի գործառնություններ:

19) իրականացնել օրենքով չարգելված այլ գործունեություն:

**Հավելված 2**



**Կարևոր հրապերում**

Հայաստանի Հանրապետության կենտրոնական բանկի խորհրդի  
 2017 թվականի փետրվարի 17 -ի թիվ 45 -Ն որոշման

Հավելված 1

**ԻՆՉ ԱՆԵԼ ԵՅԵ ԲՈՂՈՔ ՈՒՆԵՔ**



Կազմակերպության աշխատակից պարտավոր է. յուրաքանչյուր

Պատասխանատու աշխատակիցը պարտավոր է.

- **Զեպ ուղղորդել** բողոքների հարցերով պահվող աշխատակցի մոտ.
- **Տրամադրել** հարցորդակցման համար անհրաժեշտ տվյալներ (հեռախոսահամար, էլեկտրոնային հասցե):

- **Տեղեկացնել** Ձեր իրավունքների և բողոքների քննության գործընթացի մասին.
- **Տրամադրել** կազմակերպությունում գործող համապատասխան կանոնները և Հայտի ձևը:

**«Արցախբանկ» ՓԲԸ**  
 կազմակերպության անվանումը

Գրավոր բողոքը ներկայացրեք պատասխանատու աշխատակցին կամ ուղարկեք հետևյալ հասցեներով

@ finmediator@artsakhbank.am  
 ☒ ԼՂՀ, Ստեփ.375000, Կնու.նյաւցնեղի25

- **Նշեք** Ձեր տվյալները՝ պատասխանը ստանալու համար:
- Անպայման **վերցրեք** ստացականը և պահպանեք մինչև հարցի վերջնական լուծումը:

Կազմակերպությունը բողոքի վերաբերյալ որոշում է կայացնում (բավարարել, մասնակի բավարարել, մերժել) 10 աշխատանքային օրվա ընթացքում:

Հարցեր ունենալու դեպքում կապվեք պատասխանատուի հետ

☎ (+37477)055096, (+37460)747769

**ՖԻՆԱՆՍԱԿԱՆ ՀԱՄԱԿԱՐԳԻ ՀԱՇՎԱՐԱՐԻՆ, ԵՅԵ.**

- Ֆիզիկական անձ էք,
- բողոքը վերաբերում է մատուցվող ծառայությանը և ունեք գումարային պահանջ (մինչև 10 մլն դրամ), կամ բողոքը առնչվում է վարկային չեկոյցում ներառված տեղեկատվությանը,
- 10 աշխատանքային օրվա ընթացքում պատասխան չեք ստացել կամ պատասխանը Ձեզ չի բավարարում,
- բողոքը չի քննվում դատարանում կամ արբիտրաժային տրիբունալում,
- պատասխանից հետո չի անցել 6 ամիս,
- բողոքարկվող գործողությունը կամ անգործությունը տեղի է ունեցել 2008 թ. օգոստոսի 2-ից հետո:

**ԱՐԲԻՏՐԱԺԱՅԻՆ ՏՐԻԲՈՒՆԱԼ**

- Եթե Ձեր և կազմակերպության միջև կնքվել է արբիտրաժային համաձայնություն, ապա ձեր միջև ծագող վեճերը ենթակա են լուծման արբիտրաժային տրիբունալի կողմից:
- Պայմանագիր կնքելիս Դուք իրավունք ունեք հրաժարվելու արբիտրաժային համաձայնագրից. կազմակերպությունը պարտավոր է Ձեզ ծառայություն մատուցել:
- Հիշեք. նույնիսկ արբիտրաժային համաձայնության առկայության դեպքում Դուք կարող եք դիմել Ֆինանսական համակարգի հաշտարարին, քանի դեռ բողոքը չի քննվել տրիբունալում:
- Հաշտարարը իրավասու չէ ընդունել բողոքը, եթե այն արդեն քննվում է տրիբունալում:

**ԾԱՌԱՅՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐԻ ԱՆՎԱՐ ԵՆ**  
 (Երևան 0010, Մ. Խորենացի փողոց 15, էլիտ Պլազա թիվ 25 կենտրոն, 7-րդ հարկ, +374 60 701 111, info@fsm.am)

**ԿԵՆՏՐՈՆԱԿԱՆ ԲԱՆԿ**

- Դուք կարող եք նաև դիմել կենտրոնական բանկ (Երևան 0010, Վ. Սարգսյան 6, +374 10 592 697, consumerinfo@cba.am):
- Կենտրոնական բանկն իրավասու չէ լուծել կազմակերպության նկատմամբ ունեցած Ձեր մասնավոր բողոքը, սակայն իրավասու է կազմակերպության նկատմամբ կիրառել վերահսկողական միջոցներ, եթե պարզվի, որ նա խախտել է օրենքի պահանջները:
- Կենտրոնական բանկն իրավասու չէ հրապարակել իր իրականացրած վերահսկողական միջոցառումների մասին:

**ԴԱՏԱՐԱՆ**

- Դուք միշտ կարող եք դիմել դատարան.
- Դատարանի վճիռը ենթակա չէ վերանայման Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի կողմից:

**Հարցերի դեպքում դիմեք**

«Արցախբանկ» ՓԲԸ, ԼՂՀ, Ստեփանակերտ 375000, Կնու.նյաւցնեղի25, (+37479)43412, info@artsakhbank.am  
 (կազմակերպության անվանումը, հասցեն, հեռախոսահամարը և էլեկտրոնային փոստի հասցեն)