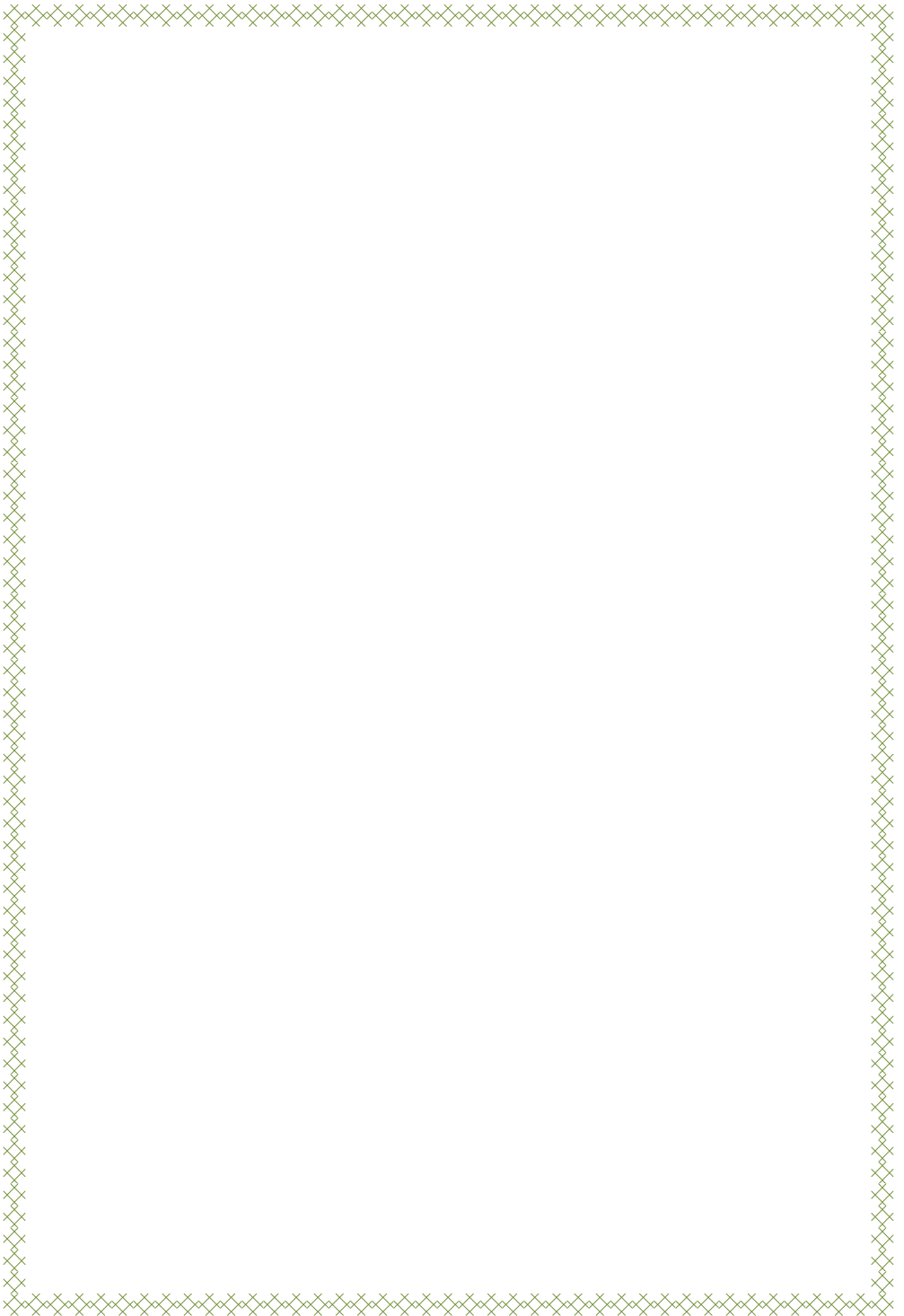


**ԲԱՆԿԱՅԻՆ
ԳՈՐԾԱՐԱՐ
ՎԱՐՎԵԼԱԿԵՐՊԻ
ԿԱՆՈՆԱԳԻՐՔ**



Բովանդակություն

Ներածություն	3
Գլուխ 1. Ընդհանուր դրույթներ.....	5
Գլուխ 2. Բանկի քաղաքականություն	5
Գլուխ 3. Բանկի աշխատակիցներ.....	7
Գլուխ 4. Գործունեության թափանցիկություն.....	10
Գլուխ 5. Փողերի լվացման և ահաբեկչության դեմ պայքար ..	11
Գլուխ 6. Շահերի բախում	14
Գլուխ 7. Քաղաքական գործունեություն	16
Գլուխ 8. Բանկային ծառայությունների գովազդ.....	17
Գլուխ 9. Նաճախորդների վերաբերյալ տեղեկատվության հավաքագրում և պահպանում.....	18
Գլուխ 10. Գաղտնիքի պահպանում	19
Գլուխ 11. Նաճախորդներին մատուցվող ծառայություններ ...	20
Գլուխ 12. Բանկային հաշվի սպասարկում.....	22
Գլուխ 13. Ավանդների ընդունում	24
Գլուխ 14. Վարկերի փրամադրում.....	27
Գլուխ 15. Դրամական փոխանցումներ	31
Գլուխ 16. Դեպոզիտային արկղեր	31
Գլուխ 17. Ներդրումային ծառայություններ	32
Գլուխ 18. Քարտային գործարքներ	34
Գլուխ 19. Նաճախորդի բողոքներ.....	36
Գլուխ 20. Բանկի միջոցներ	37
Գլուխ 21. Միջբանկային հարաբերություններ և հարաբերություններ այլ կառույցների հետ	38
Գլուխ 22. Բանկային ծառայությունների մատուցում երրորդ անձի մասնակցությամբ.....	39

Բանկային գործարար վարվելակերպի կանոնագիրք

Ներածություն

Բանկային գործարար վարվելակերպի կանոնները հանդիսանում են Բանկի վարվելակերպի հիմնարար ուղեցույցը, որով առաջնորդվելը յուրաքանչյուր աշխատակցի պարտքն է համարվում: Բանկային գործարար վարվելակերպի կանոններին հետևելը պետք է լինի Բանկի համար գործելակերպ:

Նայաստանի բանկային համակարգի զարգացումն ակնհայտ դարձրեց համակարգում գործարար վարվելակերպի կանոնների ներդրման անհրաժեշտությունը, որի առաջնային նպատակն է բարձրացնել Բանկերի գործունեության թափանցիկությունը և ստեղծել փոխադարձ վստահության և համերաշխության մթնոլորտ ինչպես աշխատողների, այնպես էլ աշխատողների և հաճախորդների միջև: Բացի այդ, գործարար վարվելակերպի կանոնները քաջալերում և օժանդակում են ֆինանսական ինստիտուտների շարքերում առողջ մրցակցություն ստեղծելուն՝ վերջիններիս հնարավորություն ընձեռելով շուկայում գործել ավելի ազատ՝ ապահովելով ծառայությունների և արտադրանքի բարձր որակ՝ ուղղված հաճախորդների շահերի պաշտպանությանը:

Բանկերը պետք է իրենց գործունեությունը ծավալեն վստահության հիմքերի վրա՝ վստահություն ներշնչելով հաճախորդների, բաժնեկերերի և այլ անձանց շարքերում: Բանկի համբավը բարձր պահելն աշխատակիցներից յուրաքանչյուրի պարտքն ու պատասխանատվությունն է: Մասնավորապես, յուրաքանչյուր աշխատող պարտավոր է կարգալ, հասկանալ և առավելագույն չափով կիրառել կանոնագրքում ընդգրկված կանոնները:

Բանկային գործարար վարվելակերպի կանոնները կազմվել են անցյալի հարուստ փորձի հիման վրա: Կանոնագիրքը ներառում է ընդհանուր սկզբունքների մի շարք, որոնց համաձայն պետք է կազմակերպվի բանկային գործունեությունը, ինչպես նաև հարարերություններն աշխատակիցների և հաճախորդների միջև: Կանոնների մշակման ժամանակ հաշվի են առնվել այնպիսի կոնֆլիկտային իրավիճակներ, որոնք առավել հաճախ են հանդիպում Բանկերում կամ այլ ֆինանսական կառույցներում, և որոնց լուծման վերաբերյալ տարիների ընթացքում առաջարկվել են առավել ընդունելի տարբերակներ: Վարվելակերպի կանոնները չեն ներառում կամ վերաբերվում աշխատանքային պայմանագրերին և աշխատանքային ապահովագրությանը, ինչպես նաև չեն վերապահում որևէ իրավունք տնօրեններին, աշխատակիցներին, հաճախորդներին, մատակարարներին և մրցակիցներին:

Նասարակությունը գնահատում է Բանկին իր գործերով և գործակցող անդամներով: Նայաստանի բանկերի միությունը հույս ունի, որ գործարար վարվելակերպի կանոնների կիրառման միջոցով Բանկերը հնարավորություն կունենան աստիճանաբար ավելացնել ձեռք բերված հասարակության վստահությունն ու հավաստիքը:

Բանկային գործարար վարվելակերպի կանոնագիրքը մշակվել է Նայաստանի Բանկերի միության (ՆԲՄ) աշխատողների կողմից՝ որպես հիմնարար ուղեցույց բանկերի համար:

Պլուխ 1. Ընդհանուր դրույթներ

1. Սույն Կանոնագրքով սահմանվում է գործարար վարվելակերպի կանոնները Բանկերի, իրենց մասնաճյուղերի և ներկայացուցչությունների համար (այսուհետ՝ Բանկեր կամ Բանկ):
2. ՆՔՄ անդամ Բանկերն առաջնորդվում են սույն Կանոնագրքով և կարող են ինքնուրույն մշակել և ընդունել իրենց գործարար վարվելակերպի կանոնները:
3. Բանկերն ինքնուրույն են սահմանում պարասխանա-վորության միջոցներ սույն Կանոնագրքի կանոնների խախտումների համար:
4. Սույն Կանոնագրքում չընդգրկված կառավարման մասով վարվելակերպի կանոնները սահմանված են «Կորպորատիվ վարվելակերպի կանոններ» Կանոնագրքում:

Պլուխ 2. Բանկի քաղաքականություն

Երբեք մի արա այն, ինչը վնասում է հասարակության առավել խոցելի խմբերի շահերին:

Վ. Ռոդսի բաշխման արդարացիության սկզբունք

5. Բանկը պետք է սրեղծի այնպիսի մթնոլորտ, որպես յուրաքանչյուր աշխատող ձգտի արդյունավետ կերպով ի կատար ածել իր առջև դրված առաջադրանքները, հանդես գա նոր նախաձեռնություններով, ձգտի կատարել Բանկի գործունեությանը խթանող աշխատանքներ:

Այդ նպատակով հարկավոր է.

- հարգել յուրաքանչյուր անհատի արժանապատվությունը,
- համբերաբար լսել յուրաքանչյուր աշխատողի առաջարկներն ու դժգոհությունները,

Բանկային գործարար վարվելակերպի կանոնագիրք

- առողջ նրբաճողությամբ մոտենալ ամեն մի տարածայնության,
 - հերևել բանկային գործունեությունն ուղեկցող բոլոր կանոններին և օրենքներին,
 - անհապաղ գեկուցել քրեական հանցանքների և լուրջ թերությունների մասին:
6. Բանկն իր բոլոր աշխատակիցներին պեպք է ընձեռի միևնույն հնարավորություններն ու իրավունքները՝ անկախ ազգային պատկանելությունից, սեռից, սեռական կողմնորոշվածությունից, ամուսնական կարգավիճակից, կրոնից, տարիքից, ֆիզիկական անկարողունակությունից, քաղաքացիական կարգավիճակից կամ ՏՏ օրենքներով սահմանված որևէ այլ խոցելի խմբին պատկանելությունից: Նման քաղաքականությունը Բանկին չի արգելում այս կամ այն աշխատողին պարգևատրել, տեղափոխել այլ բաժին, ուղարկել վերապատրաստման կամ էլ աշխատանքից ազատել՝ ելնելով ամեն մի աշխատողի կողմից դրսևորած արդյունքներից կամ թերություններից:
7. Աշխատակիցների նկատմամբ արգելվում է այնպիսի գործողությունների ձեռնարկում, որոնք կարող են բացասական ազդեցություն ունենալ անձի կամ խմբի աշխատանքների վրա: Արգելվում է պատժամիջոցների կիրառում այն անձի կամ խմբի նկատմամբ, ովքեր գեկուցել են որևէ սխալի կամ կասկածելի արարքների վերաբերյալ, այդ թվում՝ իրենց ղեկավարների կամ տնօրենների սխալների կամ կասկածելի արարքների վերաբերյալ:
8. Բանկում խրախուսելի է թիմային աշխատանքը, միմյանց նկատմամբ հարգանքը, աշխատողների հեպաքբբությունների արժևորումը: Յուրաքանչյուր աշխատող կարող է հանդես գալ իր իսկ նախաձեռնություններով և մրաաիղացումներով, որոնք էլ կնպաստեն տվյալ գործունեության արդյունավետության ապահովմանը:

Բանկային գործարար վարվելակերպի կանոնագիրք

9. Բանկը պետք է քաջալերի իր աշխատակիցներին՝ արտահայտելու այն բոլոր դժգոհությունները, որոնք կարող են ի հայտ գալ աշխատանքի ընթացքում:

Գլուխ 3. Բանկի աշխատակիցներ

Երբեք մի արա այն, ինչը ուրնահարում է այլ անձանց իրավունքները և խոչընդոտում է այլ անձանց ինքնագարգացմանը:

Ա. Նոզիկ՝ հասարակության զարգացման համար անհրաժեշտ անհարի ազատության փեսություն

10. Աշխատակիցները չպետք է ֆիզիկական կամ հոգեբանական բռնություն գործադրեն մեկը մյուսի նկատմամբ՝ ելնելով ազգային խորականությունից, սեռից, սեռական կողմնորոշվածությունից, մաշկի գույնից, ամուսնական կարգավիճակից, փարիքից, կրոնից, ֆիզիկական անկարողունակությունից, քաղաքացիական կարգավիճակից կամ ՆՏ օրենքներով հաստատված որևէ այլ խոցելի խմբին պատկանելությունից:
11. Յուրաքանչյուր աշխատող պետք է օժտված լինի երեք կարևոր հարկանիշներով՝ հարգանքի, ազնվության և արժանապատվության զգացումներով:
12. Ցանկացած աշխատող, որը բարեխիղճ կերպով կատարում է իր աշխատանքը, կարող է Բանկի կողմից արժանանալ խրախուսման:
13. Աշխատակիցների կողմից աշխատանքի վայրում ոգելից խմիչքների և թմրադեղերի օգտագործումը խստիվ արգելվում է, քանի որ այն կարող է խոչընդոտել աշխատանքին: Եթե որևէ աշխատակից բժշկի նշանակումով դեղահարեր է օգտագործում, որը բացասական ազդեցություն կարող է ունենալ իր

Բանկային գործարար վարվելակերպի կանոնագիրք

- աշխատանքի վրա, ապա նա պետք է դա քննարկի իր ղեկավարի հետ և վերջինիս տեղյակ պահի այդ մասին:
14. Աշխատակիցները չպետք է բանկային գործունեությանը և հաճախորդներին վերաբերվող տեղեկատվությունը քննարկումների առարկա դարձնեն (այնպիսի քննարկումների, որոնք բացահայտ գրպարտչական բնույթ են կրում և ոչ մի կերպ չեն առնչվում իրենց գործունեությանը բանկում):
 15. Ղեկավարները, առանց տեղեկացնելու իրենց աշխատակիցներին, չպետք է «ներխուժեն» վերջիններիս փաստաթղթերի, համակարգիչների և էլեկտրոնային փոստի մեջ, պրպրեն արձանագրությունները և խառնվեն նրանց հեռախոսային խոսակցություններին, եթե այդ ամենն իրենց իրավասությունների մեջ չեն մտնում:
 16. Բանկային գործարար վարվելակերպի կանոնագրքի կանոնների ուրնահարումը կամ խախտումը կարող է հանգեցնել աշխատանքային պայմանագրի լուծմանը կամ այլ պատժամիջոցների կիրառմանը: Աշխատակիցներից յուրաքանչյուրը պետք է միշտ մրաժի, թե ինչպես կարող է այս կամ այն արարքը դիտարկվել և ինչ ազդեցություն կունենա փվյալ Բանկի գործունեության վրա:
 17. Եթե աշխատակիցը կասկածում է իր կողմից իրականացվելիք քայլի ճիշտ լինելու մեջ, ապա պետք է կատարի հետևյալ հարցադրումները.

Երբեք մի արա այն, ինչի մասին չի կարելի հպարտությամբ ազդարարել:

Արիստոտել, Պլատոն

- «Արդյոք իմ արարքը դատապարտելի է օրենքով: Եթե դատապարտելի չէ, ապա արդյոք այն չի ուրնահարում էթիկայի կանոնները,
- Արդյոք ես հպարտ կլինեմ՝ կարդալով իմ արարքների մասին թերթերում կամ լսել այն հեռուստատեսությամբ,

Բանկային գործարար վարվելակերպի կանոնագիրք

- Ինչպես կոչվալի իմ արարքը իմ ընկերների, ընդհանրի անդամների, հաճախորդների, այլ աշխատակիցների, համայնքի, օրենսդիր մարմինների և բաժնեատերերի կողմից,
 - Ինչպես կազդի իմ արարքը Բանկի վարկանիշի, գործունեության արդյունքների վրա»:
18. Բանկի աշխատողները պետք է խոսեն պարզ և հստակ լեզվով, հաճախորդին վերաբերվեն արժանապարտորեն, արդար և արհեստավարժ ձևով:
 19. Աշխատողները պետք է ցուցաբերեն խոհեմություն և էթիկայի կանոններին համապատասխան գործելակերպ, և այնուհետև նման փոխհարաբերություն ակնկալեն իրենց հաճախորդներից (հնարավորության դեպքում վերջիններիս ծանոթացնել կանոններին):
 20. Ոչ մի աշխատակից իրավունք չունի ձեռնարկել անօրեն քայլ կամ մեկ ուրիշին մղել դրան: Ամեն մի անօրեն և ոչ էթիկական վերաբերմունք կամ էլ գործելակերպ չի կարող արդարացվել այն պարճառաբանությամբ, որ դա արվել է Բանկի շահերը պաշտպանելու նպատակով, Բանկի օգտին կամ էլ դա կատարվել է մեկ այլ անձի հրահրումով, եթե նույնիսկ այդ անձը բարձր պաշտոնյա է կամ էլ ղեկավար անձ:
 21. Աշխատակիցները և նրանց ընդհանրի անդամները չեն կարող այնպիսի նվերներ ընդունել հաճախորդից, որոնք կարող են դիտվել՝ որպես կաշառք:
 22. Աշխատակիցներին խստիվ արգելվում է խախտել Բանկի կողմից ընդունված ներքին նորմատիվ իրավական ակտերը, որը կարող է հանգեցնել աշխատանքային պայմանագրի լուծմանը կամ այլ պարճամիջոցների կիրառմանը:

Պլուխ 4. Գործունեության թափանցիկություն

Երբեք մի արա այն, ինչը ուրնձգություն է օրենքի նկատմամբ, քանի որ օրենքում ներկայացված են հասարակության հիմնական բարոյական նորմերը:

Նորս, Լոր

23. Բանկերի և հաճախորդների փոխհամագործակցությունը պետք է մշտապես հիմնված լինի փոխադարձ վստահության վրա. երկու կողմերն էլ պետք է մշտապես ապահովեն արդար և համակարգված տեղեկատվության փոխանակում գործունեության բոլոր բնագավառներում:
24. Տարբեր գործարքներ իրականացնելու դեպքում Բանկերը պետք է ցուցաբերեն ջանասիրություն, հոգատարություն, ուշադրություն և հարգալից վերաբերմունք իրենց հաճախորդների նկատմամբ, մատուցվող ծառայությունների վերաբերյալ անհրաժեշտ մանրամասնություններն ապահովեն պարզ և հստակ ձևով: Ծառայությունների մատուցման դեպքում ծանուցվող տեղեկատվությունը պետք է առնվազն ներառի.
- մատուցվող ծառայության բնույթը և բնորոշ հատկանիշները,
 - մատուցվող ծառայության հետ կապված իրավունքները և նախադրյալները,
 - հաճախորդի իրավունքներն ու պարտականությունները,
 - առաջարկվող ծառայության պայմաններն ու ռիսկային գործոնները,
 - գործարքի ընթացքի նկարագիրը,
 - մատուցվող ծառայության դիմաց իրականացվող վճարումները, բոլոր հարկերը, պարտավորությունները,
 - այլընտրանքային գործընթացներ, եթե այդպիսիք կան և համապատասխան վճարումները,

Բանկային գործարար վարվելակերպի կանոնագիրք

- ցանկացած հանգամանք, որը կարող է փոխել հաճախորդի մտադրությունը՝ ընդհուպ մինչև գործարքից հրաժարվելը:
25. Նաճախորդները նախապես պետք է Կրեդիտային կազմակերպության պատկերացումը և փոփոխությունների մասին, որոնց հիման վրա կազմակերպվում է իրենց համագործակցությունը:
 26. Ցանկացած փոփոխություն կարարելուց առաջ հաճախորդներին պետք է մատուցվի հիմնավոր բացատրագիր՝ վերջիններիս հնարավորություն ընձեռելով ցանկության դեպքում համագործակցությունը դադարեցնելու համար:
 27. Բանկը չպետք է միտումնավոր կերպով ապակողմնորոշի հաճախորդներին՝ վերջիններիս վրա ճնշում գործադրելով կամ ներկայացնելով մատուցվող ծառայությունների առավելություններն ու թերությունները:

Գլուխ 5. Փողերի լվացման և ահաբեկչության ֆինանսավորման դեմ պայքար

Երբեք մի արա այն, ինչք չի ծառայում ընդհանուր նպատակին և չի կարող համարվել բարի արարք:

Սուրբ Ավգուստին

28. Այսօր աշխարհում աննախադեպ միջոցառումներ են ձեռնարկվում արմատախիլ անելու փողերի լվացման, կազմակերպված հանցանքների և ահաբեկչության ֆինանսավորման գործընթացները: Նասկանալով, որ փողերի լվացումն ու ահաբեկչության ֆինանսավորումը կարող են վարանգել ՏՏ փնտրության կայունությունը, Բանկերը միասնական պայքարելու են փողերի լվացման և ահաբեկչության ֆինանսավորման դեմ: Այսպիսով, յուրաքանչյուր Բանկ պետք է ապահովի.

Բանկային գործարար վարվելակերպի կանոնագիրք

- իրավական պահանջների իրագործում,
 - փողերի լվացման հետ կապված համաշխարհային փորձի արդյունավետ կիրառում,
 - ներքին վերահսկողության առավել արդյունավետ համակարգի ապահովում:
29. Փողերի լվացման դեմ արդյունավետ պայքար մղելու համար Բանկերը պետք է ապահովեն արդյունավետ համագործակցություն միմյանց միջև և այլ երկրների ֆինանսական ինստիտուտների հետ՝ տեղեկափոխության արագ և արդյունավետ փոխանակում իրականացնելու միջոցով:
30. Նաճախորդի դրամական միջոցների աղբյուրների և բիզնես գործարքների վերաբերյալ տեղեկափոխության վերլուծությանը կասկածելի գործարքների բացահայտման նպատակով Բանկը հաճախորդից պետք է պահանջի «փողերի լվացման և ահաբեկչության դեմ պայքարի մասին» օրենքի և վերջինիս վերաբերյալ ընդունված իրավական ակտերով սահմանված համապատասխան տեղեկափոխությունը (անձը բացահայտող, փոխանցվող գումարի օրինականությունը պարզող և այլն):
31. Բանկը պետք է սահմանի և կանոնավոր կերպով քննության առնի իր սպազա հաճախորդների համառոտ բնութագրերը և համագործակցի միայն այնպիսի հաճախորդների հետ, որոնց առկարային գործառնությունները և դրամական միջոցների աղբյուրները ոչ մի կասկած չեն հարուցում այն մասին, որ կարող են որևէ կերպ կապված լինել փողերի լվացման և ահաբեկչության ֆինանսավորման հետ:
32. Բանկը պետք է իրականացնի հաճախորդների գործարքների շարունակական մոնիթորինգ՝ հավաստիանալու, որ հաճախորդների հաշիվներով գործարքները համապատասխանում են նրանց գործունեության բնութագրին:

Բանկային գործարար վարվելակերպի կանոնագիրք

33. Բանկի մասնագետները պետք է հստակ ուշադրությամբ գնեն այն բոլոր գործարքները, որոնք, իրենց բնույթով կարող են կապված լինել փողերի լվացման կամ ահաբեկչության ֆինանսավորման հետ:
34. Փողերի լվացման և ահաբեկչության ֆինանսավորման նպատակով կասկածելի գործարքներից խուսափելու համար Բանկի մասնագետները պետք է լավ փրապելեն, թե ինչպիսի գործարք է ուզում հաճախորդն իրականացնել: Այս կապակցությամբ նրանք ուշադիր քննության են առնում այն գործարքները, որոնք իրականացվում են Կապակցության համար և հավաքագրում են գործարքների համար անհրաժեշտ ամբողջ տեղեկատվությունը՝ փողերի լվացման և ահաբեկչության ֆինանսավորման հետ կապված բոլոր ռիսկերը նվազագույնին հասցնելու նպատակով:
35. Բանկը պետք է մշտապես կիրառի իր իրավական իրավունքը՝ հրաժարվելու կասկածելի գործարքներ իրականացնելուց, որոնք կարող են հանգեցնել հանցավոր գործարքների:
36. Բանկը պետք է կանոնավոր կերպով վերապարաստման դասընթացներ կազմակերպի իր աշխատակիցների համար, իսկ այնուհետև ձեռնարկի բոլոր հնարավոր միջոցառումները՝ փողերի լվացման և ահաբեկչության ֆինանսավորման դեմ պայքարին ուղղված կանխարգելման համակարգ զարգացնելու և ուժեղացնելու նպատակով:

Գլուխ 6. Շահերի բախում

Երբևք մի արա այն, ինչը չի բխում քո երկարաժամկետ շահերից:

Պրոպագո՞ր անձնական շահերի մասին տեսություն

37. ՆՇ փարածքում գործող յուրաքանչյուր Բանկի յուրաքանչյուր աշխատող պետք է գիտակցի, որ շահերի բախումը կարող է առաջանալ այն դեպքում, երբ աշխատակցի անձնական գործունեությունը կամ հեղափոխությունները խոչընդոտում կամ բախվում են, կամ կարող են խոչընդոտել և բախվել աշխատակցի պարավորությունների հետ, որոնք էլ կարող են արգելք հանդիսանալ իրենց բաժնետերերի, ղեկավար մարմինների կամ հաճախորդների հետ ակտիվ համագործակցություն վարելու գործում:
38. Պետք է հնարավորինս խուսափել կոնֆլիկտներից կամ հնարավոր կոնֆլիկտների ծագումից, որոնք կարող են ի հայտ գալ անձնական և Բանկի շահերի հակասությունից, բաժնետերերի և հաճախորդների հեղափոխությունների կամ շահերի տարբերությունից:
39. Նհարավոր չէ սահմանել այն բոլոր գործողությունները կամ արարքները, որոնք կարող են համարվել շահերի բախում աշխատակիցների համար: Սակայն, գոյություն ունեն այնպիսի արարքներ, որոնք առավել հաճախ են հանդիպում Բանկերում՝ պատճառ հանդիսանալով նման կոնֆլիկտների ծագմանը: Այդ իսկ պատճառով պետք է խուսափել.
 - հաճախորդներից, մատակարարներից, պետական պաշտոնյաներից նվերներ ընդունելուց (որոնք կարող են դիտվել՝ որպես կաշառք),
 - գաղտնի տեղեկատվության բացահայտումից,

Բանկային գործարար վարվելակերպի կանոնագիրք

- արտբանկային այնպիսի գործունեություններից կամ հարաբերություններից, որոնք կարող են բացասաբար ազդել Բանկի վարկանիշի և գործունեության վրա:
40. Շահերի բախում կարող է ի հայտ գալ այն դեպքում, երբ աշխատակիցը կամ իր ընտանիքի անդամներն անձնական շահեր են հեղափոխում՝ օգտագործելով և չարաշահելով աշխատակցի գրադեցրած պաշտոնը Բանկում:
 41. Բանկը և գործակցող անդամները չպետք է դրամական նվերներ ընդունեն իրենց մշտական կամ պոպուլյար հաճախորդներից, մատակարարներից և պետական պաշտոնյաներից: Նման սահմանափակումները չեն վերաբերվում այն նվերներին կամ հյուրասիրություններին, որոնք հիմնված են ընտանեկան, ընկերական կամ խիստ անձնական հարաբերությունների վրա, որպեսզի հանգամանքներից պարզ է դառնում, որ այդ ամենը ոչ մի առնչություն չունի Բանկի գործունեության հետ:
 42. Բանկի կողմից հնարավոր է սահմանվեն որոշակի գեղջեր կամ ոչ դրամական նվերներ պոպուլյար հաճախորդների, մատակարարների և պետական պաշտոնյաների համար՝ որոշ ծառայությունների մատուցման հետ կապված:
 43. Շահերի բախման առիթ կարող է հանդիսանալ Բանկի աշխատակցի անփութության կամ անգործության հերևանքով գաղտնի տեղեկատվության բացահայտումը: Գաղտնի տեղեկատվությունը կարող է լինել բանկային, առևտրային և անձնական գաղտնիք կազմող տեղեկատվություն:

Գլուխ 7. Քաղաքական գործունեություն

44. Բանկի աշխատակիցները կարող են զբաղվել քաղաքական գործունեությամբ միայն աշխատանքային ժամերից հետո: Այդպիսի դեպքերում նրանք պետք է հանդես գան ոչ թե որպես այս կամ այն Բանկի աշխատակից, այլ ՆՇ քաղաքացի՝ չօգտագործելով իրենց դիրքն ու Բանկի անունը որևէ քաղաքական գործունեություն ծավալելու համար:
45. Բանկի աշխատակիցները կարող են օժանդակել ցանկացած քաղաքական գրասենյակի, կուսակցության կամ թեկնածուի, եթե իրենք հանդես են գալիս՝ որպես ՆՇ քաղաքացի, այլ ոչ թե այս կամ այն Բանկի ներկայացուցիչ, կամ գործում այս կամ այն Բանկի անունից:
46. Բանկի աշխատակիցները քաղաքական դաշտում չեն կարող որևէ պաշտոն զբաղեցնել կամ ծավալել քաղաքական գործունեություն առանց Բանկի գործադիր մարմնին տեղեկացնելու: Քաղաքական ասպարեզում համարել գործունեություն իրականացնելու համար Բանկի աշխատակիցը նախապես գրավոր ձևով տեղեկացնում է գործադիր մարմնին:
47. Եթե Բանկը որևէ գործարքի մեջ է մտնում որևէ պետական մարմնի կամ պաշտոնյայի հետ, ապա նույնիսկ այդ դեպքում Բանկը և իր աշխատակիցները պետք է գործեն ՆՇ օրենսդրությանը, Բանկային գործարար վարվելակերպի կանոնագրքին և Բանկի կողմից ընդունված ակտերին համապատասխան:

Գլուխ 8. Բանկային ծառայությունների գովազդ

48. Բանկային ծառայությունների վերաբերյալ բոլոր գովազդները պետք է կատարվեն՝
- օրենսդրությանը, իրավական ակտերին և Բանկի կանոնադրությանը համապատասխան,
 - վայելուչ կերպով, բոլոր բարոյական նորմերին համապատասխան՝ առանց ուրնահարելու կրոնական հավաքներն ու ազգային խորհրդանիշերը,
 - պարզ ու հստակ ձևով՝ կոնկրետ նշելով գովազդի նպատակը՝ առանց հաղորդելու որևէ կասկած հարուցող տեղեկատվություն և չափազանցելով ծառայության դերը: Մատուցվող ծառայության անվանումը չպետք է որևէ շփոթություն առաջացնի հասարակության մեջ,
 - արդար մրցակցության սահմաններում. այն պետք է հասարակության մեջ ներշնչի վստահություն Բանկերի նկատմամբ և չպետք է պախարակի որևէ վարկային ինստիտուտի՝ ուղղակի կամ անուղղակի կերպով նսեմացնող կամ գրպարքչական տեղեկատվություն հաղորդելով վերջինիս ծառայությունների վերաբերյալ,
49. Բանկային ծառայությունների գովազդը պետք է իրականացվի Բանկերին հատուկ բառապաշարով և հնարավորության դեպքում թույլ տա հաճախորդներին համեմատել առաջարկվող ծառայությունը այլ Բանկերի կողմից առաջարկված նմանօրինակ ծառայության հետ: Նամեմատական տվյալները պետք է հիմնված լինեն ստույգ փաստերի վրա:
50. Գովազդի ոչ արդար եղանակով աղավաղված վերաբերադրությունը մեկ ուրիշ ֆինանսական ինստիտուտի կողմից դատապարտելի է ՆՏ օրենսդրությամբ:

51. Որևէ գովազդ, որը կատարվում է ինտերնետային ցանցի կամ զանգվածային լրատվության փոխադր, կամ էլեկտրոնային միջոցներով, պետք է բացահայտի վարկերի արեկան փաստացի տոկոսադրույթի չափը, իսկ ավանդների համար՝ արեկան տոկոսային եկամտարեւրոթյան չափը, ինչպես նաև առաջարկվող ծառայությունների սակագները: Այն դեպքում, երբ հնարավոր չէ սպառողների համար հասկանալի դարձնել արեկան փաստացի տոկոսադրույթի չափը, ներկայացվում է դրա հաշվարկման օրինակը: Նայաստանի Նանրապետությունում իրականացվող կամ ինտերնետ ցանցում տեղադրված որևէ գովազդ, հայտարարություն կամ առաջարկ, չպետք է լինի շփոթեցնող, խրթին կամ մոլորեցնող:

Գլուխ 9. Հաճախորդների վերաբերյալ տեղեկատվության հավաքագրում և պահպանում

52. Բանկերը կարող են պահանջել, հավաքել և պահել անհրաժեշտ տեղեկատվություն իրենց հաճախորդների վերաբերյալ, որը հարկավոր է նրանց հետ գործարքներ կնքելու կամ չկնքելու վերաբերյալ որոշում կայացնելու համար:
53. Բանկերը, ցանկացած համաձայնագիր կնքելուց առաջ պարտավոր են ուսումնասիրել բոլոր անհրաժեշտ իրավական փաստաթղթերը՝ իրենց հաճախորդներին բացահայտելու նպատակով:
54. Երբ հաճախորդը գործում է երրորդ անձի անունից, ապա նա պարտավոր է Բանկին ապահովել երրորդ անձի մասին բացահայտող մանրամասն տեղեկություններով:

Քլուխ 10. Գաղտնիքի պահպանում

55. Բանկերը և իրենց աշխատակիցները ՆՏ օրենսդրությամբ և Բանկերի ներքին իրավական ակտերով սահմանված կարգով պարասխանավորություն են կրում բանկային, առևտրային և անձնական գաղտնիք կազմող տեղեկությունների հրապարակման համար: Նրանք պարտավոր են պահպանել հաճախորդի վերաբերյալ Բանկում առկա ավանդային հաշիվների, կատարված գործարքների և այլնի մասին տեղեկատվությունը՝ բացառությամբ օրենքով սահմանված դեպքերի:
56. Եթե օրենքի պահանջով կամ այլ հանգամանքներից ելնելով բացահայտվել են հաճախորդին վերաբերվող տեղեկատվության որոշ մանրամասնություններ, ապա Բանկերը պետք է դրսևորեն առավելագույն խոհեմություն և ձեռնարկեն բոլոր հնարավոր քայլերը՝ նման իրավիճակը շրկելու նպատակով:
57. Հաճախորդների որոշ խմբերի (օրինակ՝ ոչ պարտաճանաչ հաճախորդների) վերաբերյալ տեղեկատվության փոխանակումը ՆՏ օրենսդրությամբ սահմանված բանկային գաղտնիք կրող կազմակերպությունների (Բանկերի, վարկային բյուրոների և այլն) միջև չի կարող դիտվել՝ որպես բանկային գաղտնիքի հրապարակում:
58. Բանկի անօրենք կամ աշխատակիցն աշխատանքից ազատվելու կամ նույնիսկ հեռացվելու դեպքում իրավունք չունի բանկային, առևտրային և անձնական գաղտնիք կազմող տեղեկությունները հայտնել իր հարազատներին, ընկերներին կամ որևէ այլ անձի:
59. Բանկերին խորհուրդ է տրվում իր աշխատակիցներին պարբերաբար ուղարկել վերապատրաստման հատուկ դասընթացների՝ սովորելու նոր մեթոդներ բանկային գաղտնիքի պահպանման վերաբերյալ: Նման դասընթացները կարող են ներառել.

Բանկային գործարար վարվելակերպի կանոնագիրք

- Նապուկ մեթոդներ պաշտպանելու այնպիսի տեղեկատվություն, որը վերաբերվում է գույք Բանկին, իր հաճախորդներին և գործակցող անդամներին,
- Էլեկտրոնային հաղորդակցման համապարասիան եղանակներ,
- Նապուկ քաղաքականություն սպառողների համար,
- Նապուկ քաղաքականություն գործակցող անդամների համար:

Գլուխ 11. Հաճախորդներին մատուցվող ծառայություններ

Միշտ գործիր օրենքի շրջանակներում շահույթ առավելագույնի հասցնելու ուղղությամբ՝ շուկայի պահանջներից ելնելով և հաշվի առնելով սեփական ծախսերը:

Ա. Սմիթ, Վ. Պարկրո

60. Բանկը պետք է բոլոր հաճախորդներին առաջարկի միևնույն ծառայություններն՝ անկախ ազգային, քաղաքական, կրոնական և սեռային պարկանելությունից, ֆինանսական և մասնագիտական հնարավորություններից՝ հարգելով յուրաքանչյուր անհատի արժանապարվությունը: Սակայն, պետք է հաշվի առնել որոշ բացառություններ, որոնց արդյունքում Բանկը կարող է՝
- Նրաժարվել ծառայություն մատուցել, եթե այն չի համապարասիանում կանոնադրությանը կամ սահմանված կարգին, կամ այն բխում է որևէ հաճախորդի իրավական կամ փնտեսական շահերից:
 - Կիրառել փարբեր սակագներ՝ հիմնված հաճախորդի կողմից ներկայացված բիզնեսի բնույթի և պոտենցիալի, կամ ռիսկերի գնահատման վրա:

Բանկային գործարար վարկելակերպի կանոնագիրք

- Ապահովել փարբեր պայմաններ հաճախորդների համար՝ ելնելով գործունեության բնույթից կամ էլ արագ գործունեություն ծավալելու նպատակայնությունից:
 - Բացահայտել այն ծառայությունները, որոնք իսկապես անհրաժեշտ են հաճախորդին և որոնք կարող են առավելագույն չափով բավարարել հաճախորդի կարիքները՝ ապահովելով մատուցվող ծառայության վերաբերյալ անհրաժեշտ փողեկափոխություն:
61. Բանկը պետք է համոզվի, որ հաճախորդին առաջարկվող ծառայությունը բանկի կողմից առաջարկվող ծառայություններից ամենախաթմարն է և առավելագույնս բավարարում է վերջինիս կարիքները:
 62. Բանկին արգելվում է ծառայության անվանման մեջ օգտագործել այնպիսի բառեր, որոնք հաճախորդի մոտ կարող են թյուր կարծիք ստեղծել ծառայության մասին:
 63. Բանկը պետք է մշտապես ձգճի արդիականացնել և կատարելագործել իր կողմից մատուցվող ծառայությունների փոխնուղղիական հնարքները:
 64. Բանկի կողմից մատուցվող ծառայությունների փոխնիկական և գործաճական պայմանները, հիմնված նոր փոխնուղղիաների գործաճության վրա, պետք է լինեն պարզ և դյուրին այնպիսի մարդկանց համար, ովքեր այդքան էլ ճանաթ չեն բանկային գործունեության հետ կապված նոր փոխնուղղիաներին:
 65. Բանկային ծառայությունների հետ կապված ցանկացած համաճայնագիր կնքելուց առաջ, որը կպահանջի նոր փոխնուղղիայի գործաճություն, Բանկը պարտավոր է ապահովել համապարասխան փողեկափոխություն նոր փոխնուղղիաների կիրառության և նրա գործաճության եղանակների վերաբերյալ:
 66. Բանկն իր հաճախորդներին պետք է ներկայացնի նոր փոխնուղղիաների ֆինանսական և գործաճական առավելությունները, ինչպես նաև ցանկացած այլ արժեք,

Բանկային գործարար վարվելակերպի կանոնագիրք

որը կարող է առաջանալ նման տեխնոլոգիաների կիրառման դեպքում:

67. Եթե որևէ համակարգի գործածության ընթացքում էլեկտրոնային սարքավորումների պարճատով որոշ գործարքներ ձախողվել են, ապա Բանկը պետք է ձեռնարկի բոլոր հնարավոր օրինական միջոցները պայմանագրով սահմանված իրավական կողմերի անձնական տվյալները պաշտպանելու համար: Բանկը պետք է երաշխավորի, որ նման էլեկտրոնային միջոցների օգտագործումը չի կարող պարճառ հանդիսանալ գործունեության ընթացքի խափանման համար:
68. Բանկի և հաճախորդի միջև չի կարող կնքվել համաձայնագիր, որը կստիպի հաճախորդին օգտվել Բանկի այլ ծառայություններից, ինչպես նաև կարգելի հաճախորդին կնքել գործարքներ այլ Բանկերի հետ և օգտվել նրանց կողմից առաջարկված ծառայություններից:

Գլուխ 12. Բանկային հաշվի սպասարկում

69. Բանկը հաճախորդին պրամադրում է տեղեկատվություն բանկային հաշիվների բացման և սպասարկման հետ կապված բոլոր պայմանների և անհրաժեշտ փաստաթղթերի, այդ թվում կնքվող սպասարկման պայմանագրի վերաբերյալ: Այդ տեղեկությունները առնվազն պետք է ներառեն՝
 - սպասարկման սակագները, տուժանքները և դրանց չափերը կամ հաշվարկման մեթոդը, կիրառման դեպքերը, հաշվից գանձման կարգն ու պայմանները,
 - հաշվի նվազագույն մնացորդի չափը կամ դրա հաշվարկման մեթոդը, որի չպահելու դեպքում կիրառվելու են տուժանքներ,
 - տարեկան տոկոսադրույքի և վճարվող եկամտից գանձվող հարկի չափը,

Բանկային գործարար վարվելակերպի կանոնագիրք

- հաշվի մնացորդի հաշվարկման մեթոդը, որի նկատմամբ վճարվելու են փոկոսներ կամ այլ եկամուտներ,
- հաշվի մնացորդի չափը, որի պահպանման համար վճարվելու են փոկոսներ կամ այլ եկամուտներ,
- ժամանակահատվածային պահանջները, որի պահպանման դեպքում վճարվելու են փոկոսներ կամ այլ եկամուտներ,
- հաշվի շարժի վերաբերյալ քաղվածքների փրամադրման պարբերականությունը,
- հաշվին գումարների մուտքագրման և ելքագրման ժամկետները:

70. Բանկը պետք է հաճախորդի հաշվին մուտք եղած դրամական միջոցները մուտքագրի ոչ ուշ, քան համապատասխան վճարային փաստաթուղթը Բանկ մուտք լինելու հաջորդ օրը, եթե ավելի կարճ ժամկետ նախատեսված չէ օրենսդրությամբ կամ բանկային հաշվի պայմանագրով:

71. Բանկը պարտավոր է հաճախորդի կարգադրությամբ հաշվից դրամական միջոցներ հատկացնել կամ փոխանցել ոչ ուշ, քան համապատասխան վճարային փաստաթուղթը Բանկ մուտք լինելու հաջորդ օրը, եթե այլ ժամկետներ նախատեսված չեն օրենքով կամ բանկային հաշվի պայմանագրով:

72. Բանկը պետք է բանկային հաշվի դիմաց փոկոսները հաշվարկի ցպահանջ ավանդի համար սահմանված փոկոսի չափով, եթե բանկային հաշվի պայմանագրով փոկոսի չափ սահմանված չէ:

73. Բանկը պետք է փոկոսները մուտքագրի հաճախորդի հաշվին յուրաքանչյուր եռամսյակի ավարտից հետո առաջին աշխատանքային օրը, եթե բանկային հաշվի պայմանագրով փոկոսների մուտքագրման ժամկետներ սահմանված չեն:

Բանկային գործարար վարվելակերպի կանոնագիրք

74. Բանկը պետք է հաճախորդին տրամադրի հաշվի վերաբերյալ քաղվածք՝ համաձայն բանկի և հաճախորդի միջև ձեռք բերված պայմանավորվածության:
75. Բանկը պետք է հաճախորդի պահանջով սահմանված վճարի դիմաց նրան տրամադրի հաշվի վերաբերյալ քաղվածք:
76. Բանկը պետք է հաճախորդից սխալ գանձված գումարը մուտքագրի հաշվին արագ և արդյունավետ կերպով:
77. Բանկի և հաճախորդի միջև բանկային հաշվի կամ ավանդային պայմանագրի հետ կապված ցանկացած հաղորդակցություն պետք է կատարվի գրավոր ձևով Բանկի և հաճախորդի միջև նախապես համաձայնեցված հաղորդակցման եղանակով (փոստային, էլեկտրոնային կամ կապի այլ միջոցներով) կամ Բանկի տարածքում:

Գլուխ 13. Ավանդների ընդունում

78. Բանկը հաճախորդին տրամադրում է տեղեկատվություն ավանդային հաշիվների բացման և ավանդի ընդունման հետ կապված բոլոր պայմանների և անհրաժեշտ փաստաթղթերի, այդ թվում կնքվող ավանդային պայմանագրի վերաբերյալ: Ամենաարդյունավետ միջոցներով (գրավոր ձևով, էլեկտրոնային փոստի, կամ էլ մասնաճյուղերում փակցված ցուցաբացարկների միջոցով և այլն) հաճախորդը տեղեկանում է վերոհիշյալ պայմանների բոլոր փոփոխությունների մասին: Մասնավորապես, Բանկը հաճախորդին պետք է տեղեկացնի.
 - տարեկան տոկոսադրույքը՝ կախված տեսակից, ժամկետից և ավանդի գումարի չափից,
 - տոկոսներից գանձվող հարկի չափը,

Բանկային գործարար վարկելակերպի կանոնագիրք

- փողոսների վճարման կամ ավանդի գումարի վրա մուտքագրման (կապիտալացման) պարբերականությունը,
 - ավանդը ժամկետից շուտ պահանջելու դեպքում ավանդի և փողոսների կամ փուժանքների վճարման ժամկետները, կարգը ու պայմանները և դրանց չափերը, ինչպես նաև այն դեպքերը, որոնց առկայության պայմաններում փողոսներ չեն վճարվի կամ կվճարվեն փուժանքներ, փուժանքների հաշվարկման մեթոդը,
 - փողոսների հաշվարկման ժամանակային հիմքերը,
 - փողոսների հաշվարկման կարգը և ավանդային պայմանագրի գործողության ժամկետի համար տարեկան փողոսային եկամտաբերության չափը,
 - այլ վճարովի ծառայություններ (պլաստիկ քարտերի և չեկերի տրամադրում, փոխանցումներ մի հաշվից մյուսը և այլն),
 - այլ լրացուցիչ պայմաններ (ընդունման նվազագույն գումարի չափը կամ առավելագույն գումարի չափը, որի համար տրվում է խրախուսում և այլն, եթե այդպիսիք կան):
 - Բանկի կողմից տրամադրված փաստաթղթի կորստի դեպքում ավանդատուի պարտականությունները,
 - պայմաններ, որոնց համաձայն ցանկացած վերոհիշյալ պայման կարող է քննության առնվել:
79. Բանկում ավանդային հաշիվ բացվում է հաճախորդի կողմից գրավոր դիմում ստանալուց և հաճախորդի վերաբերյալ բոլոր անհրաժեշտ տվյալներն ունենալուց հետո:
80. Նամսպեղ ավանդային հաշիվ բացելու դեպքում Բանկը տեղեկացնում է հաճախորդներին համապեղ հաշվի նկատմամբ ունեցած պարտավորությունների, իրավունքների, առաջացող ռիսկերի, ինչպես նաև բոլոր հնարավոր սահմանափակումների վերաբերյալ:

Բանկային գործարար վարվելակերպի կանոնագիրք

81. Բանկը ավանդապուհին փայխ է ավանդային կամ չեկային գրքույկ, վերջինիս փրամադրման դեպքում ավանդապուհին փեղեկացնում է չեկերի օգտագործման և պահպանման հետ կապված բոլոր իրավական պայմանների մասին:
82. Ժամկետային ավանդը հաճախորդի պահանջով մինչև ժամկետի ավարտը վերադարձնելու դեպքում փոկոսները վճարվում են ցպահանջ ավանդի համար սահմանված չափերով, եթե փոկոսների այլ չափ նախատեսված չէ ավանդային պայմանագրով:
83. Ժամկետի ավարտից հետո հաճախորդի կողմից ժամկետային ավանդը չստանալու դեպքում պայմանագիրը համարվում է երկարաձգված ցպահանջ ավանդի պայմաններով:
84. Ավանդի գումարի վրա փոկոսները հաշվեգրվում են ավանդը Բանկ մուտք լինելու հաջորդ օրվանից մինչև հաճախորդին վերադարձնելու օրվան նախորդող օրը:
85. Ժամկետային ավանդի փոկոսադրույքի նվազեցում կարող է կատարվել միայն հաճախորդի համաձայնությամբ գրավոր ձևով:
86. Բանկը պետք է նախապես փեղեկացնի հաճախորդին ժամկետային ավանդի ժամկետի ավարտի մասին:

Գլուխ 14. Վարկերի տրամադրում

87. Նաճախորդին տրամադրվող վարկերի վերաբերյալ Բանկերի կողմից առաջադրված տեղեկատվությունը պետք է լինի պարզ և հստակ՝ կապված վարկավորման պայմանների և վճարումների հետ: Նման տեղեկատվությունը պետք է առնվազն ներառի՝
- յուրաքանչյուր վարկի տեսակի համար սահմանված տարեկան տոկոսադրույքի չափը, տարեկան փաստացի տոկոսադրույքի չափը, ինչպես նաև այդ տոկոսադրույքը փոփոխելու դեպքում դրա կարգը, պայմանները և ժամկետները,
 - վարկավորման ընթացքում գանձվող միջնորդավճարները և այլ վճարումները,
 - տոկոսների վճարման պարբերականությունը (գրաֆիկը),
 - տոկոսների հաշվարկման ժամանակային հիմքերը (տարվա կամ ամսվա մեջ օրերի ստույգ քանակը),
 - տոկոսների հաշվարկման մեթոդը,
 - վարկի մարման գրաֆիկը (գումարի չափը և մարման ժամկետները),
 - ժամկետանց վարկի տարեկան տոկոսադրույքի չափը, ժամկետանց տոկոսների նկատմամբ կիրառվող պուժանքի չափը և հաշվարկման կարգը,
 - ժամկետից շուրջ վարկի մասնակի կամ լրիվ մարման հնարավորությունը, վարկի ընդհանուր ծախսի նվազեցման սկզբունքը և հաշվարկման կարգը (կիրառումը պայմանական օրինակի վրա),
 - «մրաձեռն ժամանակ»-ը՝ սահմանված «Սպառողական կրեդիտավորման մասին» ՏՏ օրենքով,
 - ապահովագրության, գնահատման և այլ օժանդակ ծառայությունների գները, որոնցից օգրվելը հանդիսանում է վարկ տալու կամ տարեկան փաստացի տոկոսադրույքը ապահովելու նախապայման,

Բանկային գործարար վարվելակերպի կանոնագիրք

- արտարժույթի փափանսումների արդյունքում առաջացած ռիսկերը և վարկային վճարումների հնարավոր փոփոխությունները,
- արտարժույթի և փոկոսադրույքների փոփոխություններից առաջացած ռիսկերի փոխհատուցման եղանակները,
- փոփոխվող փոկոսադրույքով վարկային պայմանագրերի դեպքում նախնական փոկոսադրույքը, փոփոխություն առաջացնող պայմանները և այն սահմանները, որի դեպքում կարող են կատարվել հնարավոր փոփոխությունները, ինչպես նաև դրանց հաշվարկման եղանակները,
- վարկային քարտի պայմանագրի ընդհարման պայմանները և ընթացակարգերը,
- վարկային քարտով փրամադրվող վարկի առավելագույն սահմանաչափը և վարկային քարտի գործողության ժամկետը,
- վարկի վերադարձման, վճարումների կատարման, քարտի վրա նվազագույն գումարի պահպանման և այլ պայմաններ,
- հաճախորդի կողմից պարտավորությունները չկատարելու կամ ոչ պատշաճ կատարելու դեպքում կիրառվող պարտախանավորության միջոցները,
- վարկավորման դեպքում վարկառուն պետք է տեղեկացվի վերոհիշյալ պայմանների և դրանց վերաբերյալ կատարվելիք բոլոր հնարավոր փոփոխությունների մասին պարտքի առկայության ամբողջ ժամանակամիջոցի ընթացքում:

88. Բանկը հաճախորդի վարկ ստանալու վերաբերյալ դիմումի հետ մեկտեղ կարող է նրանից պահանջել ցանկացած տեղեկատվություն, որն անհրաժեշտ կհամարի վարկ փրամադրելու համար: Այն կարող է ներառել՝

- մասնագիտությունը, ընտանեկան կարգավիճակը,
- Ֆինանսական կարգավիճակը,

Բանկային գործարար վարկելակերպի կանոնագիրք

- դիմորդի վճարունակությունը և այլն:

Նման տեղեկատվության աղբյուր են հանդիսանում Բանկի կողմից պահանջվող անհրաժեշտ փաստաթղթերը (հաշվեկշռ և այլ ֆինանսական հաշվեկշռություններ, պայմանագրեր և այլն), հաճախորդի կողմից լրացված և ստորագրված հարցաթերթիկը, նախկինում Բանկից ստացված վարկերի պատմությունը, միջբանկային տեղեկատվական համակարգից, ինչպես նաև ուրիշ Բանկերից, վարկային բյուրոներից կամ տեղեկատվական այլ աղբյուրներից ստացված տեղեկատվությունը:

89. Բանկը նախօրոք պետք է տեղեկացնի իր հաճախորդին, որ վերջինիս վերաբերվող տեղեկատվությունը կարող է տրամադրվել այլ Բանկերի, վարկային բյուրոների կամ էլ միջբանկային տեղեկատվական համակարգին, և Բանկն անհրաժեշտության դեպքում կարող է պահանջել իր հաճախորդից գրավոր լիազորագիր: Նաճախորդն իրավունք ունի այն մերժել: Նման պարագայում հաճախորդին պետք է տեղեկացվի հնարավոր բոլոր հետևանքների մասին: Լիազորագիր չի պահանջվում, եթե տեղեկատվության տրամադրումը նախատեսված է օրենքով:
90. Վարկային պայմանագիր ստորագրելուց առաջ Բանկը պարտավոր է հաճախորդներին մանրամասնորեն ծանոթացնել պայմանագրի պայմաններին և նրան կից ցանկացած փաստաթղթին:
91. Բանկը հաճախորդին պետք է տեղեկացնի վարկային պայմանագրի կնքման կոնկրետ ժամկետի և իրականացվող վճարումների մասին:
92. Բանկը հաճախորդին պետք է գրավոր ձևով տեղեկացնի, թե արդյոք վարկ ստանալու վերաբերյալ իր դիմումը մերժվել է, թե բավարարվել: Բանկը պարտավոր չէ հաճախորդին բացատրություններ տալ դիմումի մերժման պատճառների մասին:

Բանկային գործարար վարվելակերպի կանոնագիրք

93. Բանկը հաճախորդին արտարժույթային վարկ փրամադրելու դեպքում պետք է տեղեկացնի արտարժույթի փոխարժեքի փոփոխություններից առաջացող բացասական հետևանքների մասին, ինչպես նաև արտարժույթային ռիսկի փոխանցման մասին (եթե արտարժույթային ռիսկը փոխանցվում է հաճախորդին): Արտարժույթային վարկ կարող է փրամադրվել միայն հնարավոր ռիսկերի տեղեկացման վերաբերյալ համապատասխան փաստաթուղթը հաճախորդի կողմից ստորագրելուց հետո:
94. Բանկը հաճախորդին պետք է ժամանակին տեղյակ պահի վարկի մարումների գծով վճարների և վճարման ժամկետների մասին՝ ժամանակացույցից հետք ընկնելու դեպքում:
95. Բանկը պետք է հաճախորդի վարկի ընդհանուր ծախար նվազեցնի ժամկետից շուրջ կարարված մարումներին համամասնորեն:
96. Նաճախորդը վարկի նպատակային օգտագործման իր պարտավորությունը չկատարելու դեպքում Բանկը կարող է հրաժարվել հետագա վարկավորումից:
97. Բանկը պարտադիր փրամադրող տեղեկատվությունը հաճախորդին պետք է ներկայացնի գրավոր ձևով՝ Բանկի և հաճախորդի միջև համաձայնեցված կապի միջոցներով, հսկառակ դեպքում սրանալ Բանկ այցելելու պայմանով:

Գլուխ 15. Գրամական փոխանցումներ

98. Բանկը հաճախորդին պետք է մանրամասնորեն արդիվացնի բանկում գոյություն ունեցող դրամական փոխանցումների համակարգերի մասին, ինչպես նաև փոխանցման գործարքներ իրականացնելու հետ կապված բոլոր վճարումների մասին, որից հետո Բանկերի կողմից խորհուրդ է տրվում օգտվել ամենաարդյունավետ դրամական փոխանցումների համակարգերից:
99. Բանկը հաճախորդին պետք է ծանոթացնի փոխանցման սակագներին, կոմիսիոն վճարներին և այն պայմաններին, որոնք կապ ունեն փոխանցման վերաբերյալ գործարքների հետ:
100. Բանկը հաճախորդին պետք է արդիվացնի դրամական փոխանցումների իրականացման ժամկետի մասին:

Գլուխ 16. Դեպոզիտային արկղեր

101. Բանկը հաճախորդին պետք է տրամադրի դեպոզիտային արկղեր միայն այն դեպքում, երբ նրա մասին ունի բոլոր անհրաժեշտ արդիվությունները (փաստաթղթերը):
102. Դեպոզիտային արկղեր չեն տրամադրվում այնպիսի հաճախորդներին, որոնց դեմ փաստացի ապացույց կա, որ նրանք ներգրավված են որևէ անօրեն ֆինանսական կամ այլ գործարքների մեջ:
103. Նախախորդին տրամադրված դեպոզիտային արկղից կարող է օգտվել միայն տվյալ հաճախորդը կամ վարձակալության պայմանագրում նշված այլ անձը: Առանց հաճախորդի համաձայնության դեպոզիտային արկղը բացվում է միայն օրենքով սահմանված դեպքերում և կարգով:

Բանկային գործարար վարվելակերպի կանոնագիրք

104. Բանկը հաճախորդներին պետք է նախապես տեղեկացնի այն առարկաների, իրերի կամ նյութերի մասին (պայթուցիկ նյութեր, թթուներ, վարակիչ նյութեր), որոնք չեն կարող պահվել դեպոզիտային արկղերում:
105. Բանկն իրավունք չունի հաճախորդից պահանջել բացել վերջինիս փնտրման փակ գրավող դեպոզիտային արկղը կամ էլ արգելել այն բացել փվյալ հաճախորդի կողմից՝ բացառությամբ օրենքով սահմանված դեպքերի:
106. Դեպոզիտային արկղեր վարձակալելուց առաջ, Բանկը պետք է տեղեկացնի իր հաճախորդին կոմիսիոն և ամսական վճարումների մասին, ինչպես նաև երաշխիքային գումարի չափի մասին: Երաշխիքային գումարը վերադարձվում է հաճախորդին միայն դեպոզիտային արկղը սահմանված կարգով օգտագործելու և բանալիները լավ վիճակում վերադարձնելու դեպքում:
107. Դեպոզիտային արկղերի փրամադրումը կատարվում է Բանկի և հաճախորդի միջև կնքված վարձակալության պայմանագրի հիման վրա, որը վարձակալության այլ պայմանների հետ մեկտեղ պետք է պարունակի նաև պայմաններ բոլոր վճարումների, վարձակալության ժամկետի, ինչպես նաև երաշխիքային գումարի և նրա վերադարձման մասին:

Գլուխ 17. Ներդրումային ծառայություններ

108. Ներդրումային ծառայություններ առաջարկելուց առաջ Բանկը պարտավոր է.
 - ունենալ տեղեկություններ հաճախորդի անձի ինքնության, ֆինանսական վիճակի, որակավորման (պրոֆեսիոնալիզմի), փորձի և նպատակների վերաբերյալ,
 - հաճախորդին ապահովել պարզ, անկողմնակալ և ոչ ապակողմնորոշիչ անհրաժեշտ տեղեկատվությամբ՝

- ներկայացնել հնարավոր ռիսկերը, որոնք կարող են երևան գալ նման գործունեություն իրականացնելու դեպքում՝ ներառյալ ֆինանսական օգուտները և կորուստները:
109. Բանկը չպետք է երաշխավորի ապագա եկամուտների սրացման կամ ներդրումային գումարների վերադարձման վերաբերյալ, քանի դեռ ինքը ճշգրտորեն համոզված չէ դրանում:
110. Բանկը չպետք է առաջարկի կամ խորհուրդներ փոխառնողին՝ օգտվելու այս կամ այն ներդրումային ծառայությունից, եթե ինքը չի փորապետում հաճախորդի մասին ամբողջական տեղեկատվությանը:
111. Բանկը պետք է նշտապես թարմ տեղեկատվություն փոխառնողի իր հաճախորդին իր կողմից մատուցվող ներդրումային ծառայությունների վերաբերյալ՝ ընձեռելով ճիշտ ընտրություն կատարելու հնարավորություն:
112. Բանկը պետք է իր հաճախորդին փոխառնողի և պարզաբանումներ փոխառնողի կարգի մասին, որի միջոցով հաշվարկվում են գանձման ենթակա կամ վերադարձվելիք գումարները, ինչպես նաև պետք է տեղյակ պահի նախապես որոշված ներդրումային ժամկետի, ծառայությունների, արժեթղթերի, գործարքի կնքման վայրի (ֆոնդային բորսա և այլն) բոլոր միջնորդավճարների, գանձվող հարկերի և այլ պարտավորությունների մասին:
113. Բանկը պետք է գործարքի կատարման վերաբերյալ հաճախորդին փոխառնողի սահմանված ձևին համապատասխան հաշվետվություն ամենաուշը գործարքի կատարման հաջորդ օրվա ընթացքում՝ նախապես համաձայնեցված կապի միջոցով:

Գլուխ 18. Քարտային գործարքներ

114. Նաճախորդին քարտեր տրամադրելուց առաջ, Բանկը պետք է տեղեկացնի հաճախորդին բոլոր իրավունքների և պարտավորությունների մասին:

115. Քարտը տրամադրվում է հաճախորդին միայն հաճախորդի կողմից ներկայացված գրավոր դիմումի հիման վրա: Քարտ տրամադրելու դեպքում Բանկի և հաճախորդի միջև կնքվում է գրավոր պայմանագիր, որտեղ մյուս պայմանների հետ մեկտեղ նշվում են նաև քարտը նոր քարտով փոխարինելու և վերաթողարկելու պայմանները:

116. Պայմանագրի պայմանները պետք է շարադրված լինեն պարզ, հստակ և հասկանալի լեզվով: Պայմանագրի պայմանները ցանկացած պահի կարող են փոփոխվել Բանկի կողմից՝ այդ ամենի մասին նախապես գրավոր տեղեկացնելով քարտապանին: Փոփոխությունների մասին գրությունը ստանալուց հետո քարտով գործարքների կատարման դեպքում բոլոր փոփոխությունները համարվում են ընդունված քարտապանի կողմից՝ բացառությամբ փոփոխությունների փոփոխության, որը ուժի մեջ կմտնի այն քարտապանի կողմից հաստատվելուց հետո:

117. Քարտ տրամադրելուց առաջ Բանկը պարտավոր է հաճախորդին ծանոթացնել.

- Քարտային ծրագրերին, քարտը՝ որպես վճարային գործիք օգտագործման հնարավորություններին, քարտային ծառայություններին, վարկային գծերի (օվերդրաֆուների) տրամադրման հնարավորություններին, սահմանաչափերին, տարեկան փոփոխություններին և դրանցից փոփոխություններ չհաշվարկելու ժամկետին, քարտային հաշվի չնվազող մնացորդին և դրական մնացորդի նկատմամբ կիրառվող տարեկան փոփոխություններին,
- Քարտի սպասարկման ամսական կամ տարեկան վճարներին, այդ թվում քարտի պատրաստման, նոր

Բանկային գործարար վարկելակերպի կանոնագիրք

քարտով փոխարինելու, քարտը վերաթողարկելու և նոր պին կոդ տրամադրելու վճարներին:

- Քարտով կատարվող գործարքների (կանխիկ և անկանխիկ) սակագներին, գանձվող այլ կոմիսիոն վճարներին, այդ թվում արտարժույթով գործարքների դեպքում նաև փոխարժեքին,

118. Բանկի կողմից քարտի կորուստը, պին կողը այլ անձին հայրնի դառնալը, քարտը այլ անձի կողմից օգտագործելը և կեղծ քարտի գոյությունը բացահայտվելու դեպքում Բանկն իրավունք ունի արգելափակել քարտը՝ առանց տեղյակ պահելու քարտապանին:

119. Բանկը պետք է սահմանի արգելափակման և ապաստարգելափակման գործընթացների կարգեր, արգելափակման համար քարտապանի կողմից Բանկին տեղեկացնելու և ապաստարգելափակման ժամկետները, ինչպես նաև Բանկին դիմելու ձևերը: Քարտի ապաստարգելափակումից հետո՝ մինչ քարտապանի կողմից քարտի օգտագործման գործընթացը վերսկսելը, Բանկը քարտապանին տեղեկացնում է քարտի կարգավիճակի, հաշվի մնացորդի և կատարված գործարքների (գումարի, քանակի ու ժամկետների) վերաբերյալ:

120. Բանկը պետք է սահմանի քարտի կորստի կամ պին կողը այլ անձի հայրնի դառնալը բացահայտվելու պարագայում քարտապանի կողմից սահմանված ժամկետում Բանկին չտեղեկացնելու համար կիրառվող պատասխանատվության ձևեր:

121. Բանկը պետք է սահմանի քարտով կատարված գործարքների վերաբերյալ քաղվածքի կամ ծանուցագրի ձևը, քարտապանին տրամադրելու պարբերականությունը և կարգը: Քաղվածքը կամ ծանուցագիրը նվազագույնը պետք է ներառի հաշվետու ժամանակամիջոցում կատարված յուրաքանչյուր գործարքի գումարը, կատարման ամսաթիվը, կոմիսիոն կամ այլ վճարները, գործարքի տեսակը (կանխիկ կամ անկանխիկ), տերմինալի տեսակը,

Բանկային գործարար վարվելակերպի կանոնագիրք

սպասարկող Բանկը և քարտային հաշվի մնացորդը: Վարկային քարտերի վերաբերյալ քաղվածքը պետք է ներառնի նաև այն ժամանակամիջոցը, որի համար հաշվարկված են փոկոսները:

122. Բանկը պետք է սահմանի քարտապանի կողմից գործարքների վերաբերյալ անդորագրերի և քաղվածքների պահպանման և անհրաժեշտության դեպքում Բանկ ներկայացնելու ժամկետները:

123. Բանկը պարտավոր է ունենալ վեճերի (բողոքների քննարկման) լուծման ընթացակարգ, որը հնարավորություն կընձեռնի պարզաբանել՝ գործարքների կատարված լինելը ոչ քարտապանի կողմից կամ գործարքների կատարված լինելը քարտապանի կողմից, քարտային հաշվի դեբետագրման կամ կրեդիտագրման ճշտությունը, անճշտությունների պատճառները և դրանց ուղղման ձևերը:

Գլուխ 19. Հաճախորդի բողոքներ

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

- բացահայտել նման բողոքի պատճառը,
- փեղյակ 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 փնտրելու և հերազայում կանխարգելելու համար,
- ողջամիտ ժամկետում գրավոր ձևով փեղեկացնել հաճախորդին՝ բողոքի լուծման մասին, հակառակ

Գլուխ 20. Բանկի միջոցներ

125. Բանկի միջոցները (համակարգիչները, հեռախոսները, պատճենահանող սարքերը, անշարժ գույքը և այլն) նախ և առաջ նախապեսված են Բանկի գործունեության ապահովման և զարգացման համար: Բանկի միջոցների օգտագործումն անձնական նպատակներով խստիվ արգելվում է և կարող է հանգեցնել աշխատանքային պայմանագրերի լուծմանը կամ այլ պարտամիջոցների կիրառմանը:

126. Աշխատակցի՝ աշխատանքից ազատվելու կամ հեռացվելու դեպքում նրա կողմից սրեղծված բոլոր նյութերը, փաստաթղթերը (թղթային կամ էլեկտրոնային) մնում են Բանկին՝ որպես Բանկի սեփականություն (եթե աշխատակիցը բանկային գործունեության համար Բանկի անունից բացել է էլեկտրոնային հասցե, ապա ազատվելուց հետո պարտավոր է համապատասխան մարմիններին հանձնել էլեկտրոնային հասցեն, գաղտնաբառը և նյութերը:

Գլուխ 21. Միջբանկային հարաբերություններ և հարաբերություններ այլ կառույցների հետ

127. Բանկը իր գործունեության ընթացքում պետք է ձգտի ապահովել առողջ մրցակցություն՝ փորձելով բարձրացնել Բանկի գործունեության արդյունավետությունն ու համբավը:
128. Շուկայում հաջողության հասնելու նպատակով Բանկը պետք է շարունակ ներկայացնի և գովազդի իր կողմից մատուցվող ծառայությունները: Բանկը իր կողմից մատուցվող ծառայություններում պետք է կարողանա հաջողության հասնել՝ առանց ծաղրելու, նվաստացնելու և թերագնահատելու այլ Բանկերի կողմից մատուցվող նմանատիպ ծառայությունները:
129. Բանկերը միմյանց միջև կարող են պարբեր րեդեկավարություն փոխանակել, այդ թվում հաճախորդների կողմից պայմանագրի պայմանների խախտման կամ պարտավորությունների ոչ պարզաճ կատարման վերաբերյալ, որը կարող է օգտակար ազդեցություն ունենալ շուկայի, ինչպես նաև բանկային գործունեության վրա:
130. Բանկը կարող է հրաժարվել այլ Բանկերի հետ համաձայնագրեր կնքել՝ չպարտավորվելով րեդյակ պահել այդ մասին:
131. Բանկը կարող է համագործակցել քաղաքացիական ծառայությունների, պետական կառույցների և կազմակերպությունների հետ՝ համապեղ մշակված ծրագրերի շրջանակներում անձնակազմին ծառայություններ մատուցելու նպատակով:

Գլուխ 22. Բանկային ծառայությունների մատուցում երրորդ անձի մասնակցությամբ

132. Բանկը կարող է բանկային ծառայությունների մատուցումն իրականացնել երրորդ անձանց՝ գործակալների մասնակցությամբ: Որպես գործակալներ՝ կարող են հանդես գալ իրավաբանական անձի կարգավիճակ ունեցող կամ չունեցող կազմակերպություններն ու ՏՏ քաղաքացիները: Գործակալները կարող են հաճախորդներին առաջարկել բանկային ծառայություններ և դրանցից օգտվելու նպատակով օգնել հաճախորդներին լրացնել Բանկի կողմից առաջադրված փաստաթղթերը և դրանք ընդունել Բանկի անունից:

133. Գործակալները լիազորված չեն՝

- Բանկի անունից ստորագրել որևէ փաստաթուղթ,
- Բանկի անունից վճարման ընդունել ցանկացած վճարային փաստաթուղթ:

134. Գործակալները կարող են ներառվել նման գործունեության մեջ, եթե

- ունեն իրավաբանորեն աշխատելու իրավունք,
- ունեն բավարար մասնագիտական կարողություններ,
- չեն դատապարտվել ֆինանսական հանցագործության, գողության, փաստաթղթերի կեղծման, Բանկերի կողոպտման, հարձակումների և ահաբեկչության համար,
- չեն համարվում որևէ տեղական կամ օտարերկրյա Բանկի աշխատող կամ գործակալ:

135. Գործակալները կարող են համագործակցել մեկ կամ ավելի Բանկերի հետ միայն Բանկի կամ Բանկերի հետ համապատասխան ծառայություններ մատուցելու վերաբերյալ կնքված պայմանագրերի դեպքում:

136. Բանկը գործակալի հետ պայմանագիր կնքելու դեպքում իրավունք ունի պահանջել սույն գլխի պահանջները

Բանկային գործարար վարվելակերպի կանոնագիրք

հաստատող համապարասիան փաստաթղթերը, որոնք Բանկը պետք է պահպանի պայմանագիրը լուծելուց հետո 1 փարի ժամանակով:

137. Բանկը, անհրաժեշտության դեպքում, կարող է վերապարաստել գործակալներին՝ ակտիվ և արդյունավետ ծառայություններ մատուցելու նպատակով:

Նայասրանի բանկերի Միության 2008 թվականի մայիսի 21-ի խորհրդի նիստում Միության անդամ բանկերը հայտարարեցին, որ իրենց գործունեության ընթացքում առաջնորդվելու են սույն կանոնագրով: