



ԿԱՊԻ ՄԻՋՈՑՆԵՐԻ ՕԳՏԱԳՈՐԾՄԱՄԲ
ՀԱՂՈՐԴԱԳՐՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐԻ ՓՈԽԱՆԱԿՄԱՆ
ԸՆԹԱՑԱԿԱՐԳ

ՆԵՐՔԻՆ
ՕԳՏԱԳՈՐԾՄԱՆ

Հաստատված է՝
“Մելլաթ Բանկ” ՓԲԸ Խորհրդի
30.12.2016թ. թիվ ____ որոշմամբ

Հաստատված է՝
“Մելլաթ Բանկ” ՓԲԸ Գործադիր
տնօրենի
30.12.2016թ. թիվ _ _ որոշմամբ

Գործադիր տնօրեն՝ Ս. Մուսավի

Խորհրդի նախագահ՝ Մ.Բիգդելի

Խորհրդի անդամ՝ Հ. Բահարի

Խորհրդի անդամ՝ Մ.Սայիդի

Խորհրդի անդամ՝ Հ. Ազադի

Խորհրդի անդամ՝ Մ. Շադֆար

Երևան



ԲՈՎԱՆԴԱԿՈՒԹՅՈՒՆ

1. ՆՊԱՏԱԿԸ ԵՎ ԿԻՐԱՌՄԱՆ ՈԼՈՐՏԸ	3
2. ՊԱՏԱՍԽԱՆԱՏՎՈՒԹՅԱՆ ԿԵՆՏՐՈՆՆԵՐ	3
3. ԱՌՆՉՎՈՂ ՓԱՍՏԱԹՂԹԵՐ	3
4. ՀԻՄՆԱԿԱՆ ՀԱՍԿԱՑՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐ	3
5. ՓՈՓՈԽՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐ ԵՎ ԼՐԱՑՈՒՄՆԵՐ.....	3
6. ՀԱՎԵԼՎԱԾՆԵՐ	3
ԲԱՑԱԿԱՅՈՒՄ Է:.....	3
7. ՊԱՏԱՍԽԱՆԱՏՎՈՒԹՅՈՒՆ	3
8. ԻՐԱՎԱՍՈՒԹՅՈՒՆ	4
9. ԳՈՐԾԸՆԹԱՑԻ ՆԿԱՐԱԳՐՈՒԹՅՈՒՆ.....	4
9.1 ՀԱՂՈՐԴԱԳՐՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐԻ ՓՈԽԱՆԱԿՄԱՆ ԸՆԴՀԱՆՈՒՐ ԿԱՆՈՆՆԵՐԸ.....	4
9.2 ՀԱՂՈՐԴԱԳՐՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐԻ ՓՈԽԱՆԱԿՄԱՆ ԵՂԱՆԱԿՆԵՐԸ.....	4
9.3. ՀԵՌԱԽՈՍԱԿԱՊԻ ՄԻՋՈՑՈՎ ՀԱՂՈՐԴԱԳՐՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐԻ ՓՈԽԱՆԱԿՄԱՆ ԸՆԹԱՑԱԿԱՐԳԸ	5
9.4. ՖԱՔՍՈՎ ԵՎ ԷԼԵԿՏՐՈՆԱՅԻՆ ՓՈՍՏՈՎ ՀԱՂՈՐԴԱԳՐՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐԻ ՓՈԽԱՆԱԿՄԱՆ ԸՆԹԱՑԱԿԱՐԳԸ	5
9.4. ՀԱՂՈՐԴԱԳՐՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐԻ ՓՈԽԱՆԱԿՄԱՆ ԱՅԼ ԿԱՆՈՆՆԵՐ	6
10. ՊԱՏԱՍԽԱՆԱՏՎՈՒԹՅՈՒՆՆ ԸՆԹԱՑԱԿԱՐԳԻ ՊԱՀԱՆՋՆԵՐԸ ԽԱԽՏԵԼՈՒ ԴԵՊՔՈՒՄ	6
11. ԵԶՐԱՓԱԿԻՉ ԴՐՈՒՅԹՆԵՐ	7



1. ՆՊԱՏԱԿԸ ԵՎ ԿԻՐԱՌՄԱՆ ՈԼՈՐՏԸ

1.1. Սույն ընթացակարգի նպատակն է սահմանել ներդրումային ծառայությունների մատուցման շրջանակներում «Մեյլաթ Բանկ» ՓԲԸ-ի (այսուհետ՝ Բանկ) և նրա Հաճախորդների միջև հաղորդագրությունների փոխանակման կանոններն ու եղանակները, ինչպես նաև կարգավորում է Բանկի և Հաճախորդների միջև այդ փոխանակման արդյունքում ի հայտ եկող իրավահարաբերությունները:

1.2. Սույն ընթացակարգը հանդիսանում է Բանկի ու Հաճախորդի միջև կնքված պարտատոմսերի սպասարկման, ներդրումային ծառայությունների մատուցման և պահառության պայմանագրերի անբաժանելի մասը:

2. ՊԱՏԱՍԽԱՆԱՏՎՈՒԹՅԱՆ ԿԵՆՏՐՈՆՆԵՐ

Սույն ընթացակարգի կիրառման համար պատասխանատու է Բանկի Դիլինգային Բաժինը:

3. ԱՌՆԶՎՈՂ ՓԱՍՏԱԹՂԹԵՐ

3.1. ISO 27001:2013,

3.2. ՀՀ կենտրոնական բանկի խորհրդի 2013 թվականի հուլիսի 9-ի թիվ 173-Ն որոշմամբ հաստատված “Տեղեկատվական անվտանգության ապահովման նվազագույն պահանջների սահմանման վերաբերյալ” կարգ:

3.3. «Բանկերի ներքին հսկողության իրականացման նվազագույն պայմանները» ՀՀ ԿԲ Կանոնակարգ 4:

4. ՀԻՄՆԱԿԱՆ ՀԱՍԿԱՑՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐ

4.1. **Բաժին՝** «Մեյլաթ Բանկ» ՓԲԸ-ի Դիլինգային բաժինը:

4.2. **Հաճախորդ՝** «Մեյլաթ Բանկ» ՓԲԸ-ի հաճախորդ հանդիսացող ֆիզիկական կամ իրավաբանական անձ:

4.3. **Հանձնարարական՝** Հաճախորդի կողմից Բանկին ներկայացված հանձնարարական իր անունից արժեթղթերի շուկայում գործարքների կատարման վերաբերյալ:

4.4. **Հաղորդագրություն՝** Բանկի և Հաճախորդի միջև բանկային գործարքների վերաբերյալ կատարվող տեղեկատվության փոխանակում:

5. ՓՈՓՈԽՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐ ԵՎ ԼՐԱՑՈՒՄՆԵՐ

Խմբագրություն-----, փոփոխություններ -----:

6. ՀԱՎԵԼՎԱԾՆԵՐ

Բացակայում է:

7. ՊԱՏԱՍԽԱՆԱՏՎՈՒԹՅՈՒՆ

Հաճախորդի անունից Բանկի հետ Հաղորդագրությունների փոխանակման իրավունք ունեցող այլ անձանց լիազորությունների շրջանակը որոշվում է Բանկի կողմից՝ ՀՀ



օրենսդրության և Հաճախորդի կանոնադիր փաստաթղթերի համաձայն:

Բանկը պատասխանատվություն չի կրում սույն ընթացակարգով սահմանված կապի միջոցների խափանումների հետևանքով Հաճախորդի Հանձնարարականի ընդունման կամ մերժման մասին Հաղորդագրությունը չուղարկելու կամ ժամանակից ուշ ուղարկելու համար

8. ԻՐԱՎԱՍՈՒԹՅՈՒՆ

9. ԳՈՐԾԸՆԹԱՑԻ ՆԿԱՐԱԳՐՈՒԹՅՈՒՆ

9.1 ՀԱՂՈՐԴԱԳՐՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐԻ ՓՈԽԱՆԱԿՄԱՆ ԸՆԴՀԱՆՈՒՐ ԿԱՆՈՆՆԵՐԸ

9.1.1 Բանկի և Հաճախորդի միջև ցանկացած Հաղորդագրության փոխանակումն իրականացվում է հետևյալ ընդհանուր կանոնների պահպանմամբ՝

- 1) Փոխանակումն իրականացվում է երկու կողմերի համար էլ ընդունելի եղանակով :
- 2) Հաղորդագրությունների փոխանակումն իրականացվում է փոխանակման հիմնական և պահեստային եղանակների օգտագործմամբ:
- 3) Կողմերը նախորոք պայմանավորվում են, թե հաղորդագրությունների փոխանակումը ինչ լեզվով է իրականացվելու:
- 4) Փոխանակումն իրականացվում է միայն կողմերի ներկայացուցիչների միջոցով, որոնք ունեն անհրաժեշտ լիազորություններ: Հաղորդագրությունները կարող են ուղարկվել միայն Կողմերի միջև համաձայնեցված հասցեով (ռեկվիզիտներով):
- 5) Առանց վերը նշված պայմանների պահպանման ուղարկված Հաղորդագրությունները կհամարվեն չստացված:
- 6) Հաճախորդի և Բանկի միջև Հաղորդագրությունների փոխանակման պահեստային եղանակին անցում կատարվում է միայն հիմնական եղանակի օգտագործման անհնարինության դեպքում, Հաճախորդի կողմից Բանկին նախապես պատշաճ կերպով զգուշացնելով Հաղորդագրությունների փոխանակման պահեստային եղանակին անցում կատարելու փաստի մասին: Հաղորդագրությունների փոխանակման պահեստային եղանակները գործում են մինչև Հաղորդագրությունների հիմնական եղանակի վերականգնումը:

9.2 ՀԱՂՈՐԴԱԳՐՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐԻ ՓՈԽԱՆԱԿՄԱՆ ԵՂԱՆԱԿՆԵՐԸ

9.2.1 Եթե այլ բան Բանկի և Հաճախորդի միջև որևէ լրացուցիչ համաձայնագրով նախատեսված չէ, ապա Հաղորդագրությունների փոխանակումը կարող է տեղի ունենալ Հաճախորդի ընտրությամբ՝ ներքոնշյալ եղանակներից որևէ մեկով.

- 1) թղթային կրիչներով՝ փաստաթղթերի բնօրինակների փոխանակում, ներառյալ փաստաթղթերի փոստով առաքումը,
- 2) ֆաքսիմիլային հաղորդագրությունների փոխանակում,
- 3) էլեկտրոնային փոստի միջոցով հաղորդագրությունների փոխանակում,
- 4) հեռախոսով՝ բանավոր հաղորդագրությունների փոխանակում՝ ձայնագրող սարքի առկայության պարագայում,

9.2.2. Հաճախորդի և Բանկի միջև Հաղորդագրությունների փոխանակումն իրականացվում է Հաճախորդի նույնականացման հետևյալ տարբերակներով.



**ԿԱՊԻ ՄԻՋՈՑՆԵՐԻ ՕԳՏԱԳՈՐԾՄԱՄԲ
ՀԱՂՈՐԴԱԳՐՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐԻ ՓՈԽԱՆԱԿՄԱՆ
ԸՆԹԱՑԱԿԱՐԳ**

**ՆԵՐՔԻՆ
ՕԳՏԱԳՈՐԾՄԱՆ**

- 1) Փաստաթղթերի բնօրինակների, ֆաքսիմիլային Հաղորդագրությունների, ստացման ժամանակ, համապատասխան բաժնի կողմից ստուգվում է Հաճախորդի ստորագրությունը (իրավաբանական անձի դեպքում լիազոր ներկայացուցչի ստորագրությունը և իրավաբանական անձի կնիքը) և հատուկ գաղտնագիրը,
- 2) հեռախոսով բանավոր Հաղորդագրությունների փոխանակման ժամանակ օգտագործվում է հատուկ ձայնագրող սարք:

9.2.3. Բանկի բոլոր Հաղորդագրությունները համարվում են Հաճախորդին պատշաճ ձևով ուղարկված եթե Հաղորդագրություններն ուղարկվել են Բանկի կողմից Հաճախորդի հասցեով՝ անկախ վերջինիս կողմից դրանց ստացման ժամանակից և պայմաններից:

**9.3. ՀԵՌԱԽՈՍԱԿԱՊԻ ՄԻՋՈՑՈՎ ՀԱՂՈՐԴԱԳՐՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐԻ ՓՈԽԱՆԱԿՄԱՆ
ԸՆԹԱՑԱԿԱՐԳԸ**

9.3.1. Եթե լրացուցիչ համաձայնագրով այլ բան նախատեսված չէ, ապա բացի Հաղորդագրությունների փոխանակումից, Բանկի աշխատակիցը հեռախոսով Հաճախորդից ընդունում է Հաղորդագրություններ, որոնք պարունակում են արժեթղթերով գործարքի կնքման Հանձնարարականներ, ինչպես նաև արդեն տրված Հանձնարարականների հետ կանչման հանձնարարություն, եթե այդ Հանձնարարականներով դեռևս գործարք չի կնքվել Բանկի կողմից:

Հաճախորդի և Բանկի լիազոր անձանց միջև Բանկի կողմից ԿԱՏԱՐՎԱԾ հեռախոսային խոսակցության ձայնագրությունները համարվում են պատշաճ և բավարար ապացույց դատական կարգով վեճերի լուծման ժամանակ:

9.3.3. Զանգահարելով Բանկի աշխատակցին Հաճախորդը պետք է ճիշտ անվանի հաճախորդի լրիվ անվանումը (կամ անուն, ազգանուն, հայրանունը՝ ֆիզիկական անձ Հաճախորդների դեպքում), Հաճախորդի և Բանկի միջև կնքված պահառության կամ ներդրումային ծառայությունների մատուցման պայմանագրի համարը:

9.3.4. Հաճախորդի կողմից հեռախոսով տրված ցանկացած կարգադրական Հաղորդագրություն Բանկի կողմից համարվում է ընդունված հետևյալ ընթացակարգի պահպանման դեպքում.

- 1) Բանկի աշխատակցի կողմից Հաղորդագրությունը կրկնելուց հետո Հաճախորդը անմիջապես հաստատում է Հաղորդագրությունը արտասանելով “Համաձայն եմ” բառը: Բանկի կողմից Հաղորդագրությունը համարվում է ընդունված Հաճախորդի ներկայացուցչի կողմից հաստատող բառ օգտագործելուց հետո:
- 2) Ընդունված է համարվում այն Հաղորդագրությունը, որի տեքստն արտասանել է Բանկի աշխատակիցը: Եթե Հաղորդագրությունը ճիշտ չի արտասանված Բանկի աշխատակցի կողմից, ապա Հաճախորդը պետք ընդհատի Բանկի աշխատակցին և կրկնի իր հաղորդագրությունը ևս մեկ անգամ:

**9.4. ՖԱՔՍՈՎ ԵՎ ԷԼԵԿՏՐՈՆԱՅԻՆ ՓՈՍՏՈՎ ՀԱՂՈՐԴԱԳՐՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐԻ
ՓՈԽԱՆԱԿՄԱՆ ԸՆԹԱՑԱԿԱՐԳԸ**

Հաճախորդի կողմից ֆաքսիմիլային կապով կամ էլեկտրոնային փոստով Հաղորդագրությունները պետք է ուղարկվեն Բանկի կողմից տրամադրված ֆաքսիմիլային



համարներով կամ էլեկտրոնային փոստի հասցեներով: Այլ համարներով կամ էլեկտրոնային փոստի այլ հասցեներով ուղարկված Հաղորդագրությունները համարվում են Բանկի կողմից չստացված: Բանկի կողմից Հանձնարարականների ընդունման կամ մերժման Հաղորդագրությունները Հաճախորդին են ուղարկվում նախապես տրամադրված նույն ֆաքսիմիլային համարներով կամ էլեկտրոնային փոստի հասցեներով:

9.4.2. Բանկը ընդունում է Հաճախորդի կողմից ֆաքսիմիլային կապով կամ էլեկտրոնային փոստով ուղարկված Հաղորդագրությունը, եթե այն պարունակում է գործարքի բնույթին համապատասխան և սահմանված ձևով լրացված Հանձնարարականը:

9.4.3. Հաճախորդի կողմից ֆաքսիմիլային կապով կամ էլեկտրոնային փոստով Հաղորդագրությունները Բանկի կողմից ընդունվելուց հետո, Հաճախորդը պարտավոր է Բանկին ներկայացնել նաև նշված Հաղորդագրությունների բնօրինակները:

9.4.4. Մինչև Բանկի կողմից Հաղորդագրությունների բնօրինակների ստացումը Հաճախորդը հաստատում է իր համաձայնությունը ներքոնշյալ դրույթների հետ.

- 1) Հաճախորդի կողմից ֆաքսիմիլային կապով կամ էլեկտրոնային փոստով ուղարկված և Բանկի կողմից ստացված Հաղորդագրությունները ունեն նույնպիսի իրավաբանական ուժ, ինչպես այդ Հաղորդագրությունների բնօրինակները,
- 2) Հաճախորդը և Բանկը հավաստում են, որ դատական կարգով վեճերի լուծման ժամանակ Բանկի կողմից ներկայացված Հաճախորդի սեփական Հաղորդագրությունների ֆաքսիմիլային կրկնօրինակները համարվում են պատշաճ և բավարար ապացույց այն պայմանով, որ վերջիններս թույլ են տալիս որոշել Հաղորդագրության բովանդակությունը և հաստատել այն փաստը, որ տվյալ Հաղորդագրության բնօրինակը ստորագրված է եղել Հաճախորդի (նրա լիազորված անձի) կողմից:

9.5. ՀԱՂՈՐԴԱԳՐՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐԻ ՓՈԽԱՆԱԿՄԱՆ ԱՅԼ ԿԱՆՈՆՆԵՐ

Հաճախորդից ստացված կարգադրական Հաղորդագրությունների բնօրինակները պահվում են Բանկի կողմից 5 տարուց ոչ պակաս և նշված ժամանակահատվածում դրանց պատճենները կարող են տրվել Հաճախորդին (նրա լիազոր ներկայացուցիչներին) վերջինիս առաջին իսկ պահանջով: Նշված փաստաթղթերի պատճենահանման ծախսերը կրում է Հաճախորդը:

10. ՊԱՏԱՍԽԱՆԱՏՎՈՒԹՅՈՒՆ ԸՆԹԱՑԱԿԱՐԳԻ ՊԱՀԱՆՋՆԵՐԸ ԽԱԽՏԵԼՈՒ ԴԵՊՔՈՒՄ

10.1. Կարգով նախատեսված գործընթացներում ներգրավված Բանկի աշխատողներն անհատական պատասխանատվություն են կրում Բանկի ներքին փաստաթղթերով, վերջիններիս հետ կնքված աշխատանքային պայմանագրերով ընթացակարգից բխող իրենց պարտականությունները չկատարելու կամ ոչ պատշաճ կատարելու համար:

10.2. Եթե Բանկի կառուցվածքային ստորաբաժանումների ղեկավարների և աշխատողների կողմից թույլ են տրվել Ընթացակարգով սահմանված պահանջների



խախտումներ, ապա Բանկի Գործադիր տնօրենը նրանց նկատմամբ կարող է կիրառել ՀՀ օրենսդրությամբ նախատեսված պատասխանատվության միջոցներ:

11. ԵԶՐԱՓԱԿԻՉ ԴՐՈՒՅԹՆԵՐ

Ընթացակարգով սահմանված պահանջների նկատմամբ հսկողությունն իրականացնում է Բանկի Դիլինգային բաժնի պետը, իսկ վերահսկողությունը՝ Ներքին աուդիտի վարչությունը: