

**«ԱՐԴՇԻՆԲԱՆԿ» ՓԱԿ ԲԱԺՆԵՏԻՐԱԿԱՆ ԸՆԿԵՐՈՒԹՅՈՒՆ**

«ՀԱՍՏԱՏՎԱԾ Է»

«Արդշինբանկ» ՓԲԸ վարչության  
2016թ. մայիսի 19-ի թիվ 01/058-196 Լ  
որոշմամբ

Վարչության նախագահ՝

ՄՀԵՐ ԳՐԻԳՈՐՅԱՆ \_\_\_\_\_



Ardshinbank

**ՀՀ ՊԵՏԱԿԱՆ ՊԱՐՏԱՏՈՄՍԵՐԻ  
ՊԱՀԱՌՈՒԹՅԱՆ ԾԱՌԱՅՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐԻ  
ՄԱՏՈՒՑՄԱՆ  
ԸՆԹԱՑԱԿԱՐԳ**

<b>Ներքին իրավական ակտի կոդը</b>	Գործողության մեջ մտնելու ամսաթիվը.	
<b>PR 530.75-14-01</b>		
	Պաշտոն (ստորաբաժանում)	Ա. Ազգանուն
Համաձայնեցված է	Տեխնոլոգիական կոմիտեի նախագահ	Հ. Իսպիրյան
	Իրավաբանական ծառայության պետ	Հ. Անդրիասյան
	Որակի կառավարման և մեթոդաբանության վարչության պետ	Դ. Խաչատրյան
Մշակեց	Ֆինանսական շուկաներում գործառն. վարչության Ֆոնդային գործառնությունների բաժնի պետ	Ա.Ռուբենյան



<b>PR 530.75-14-01</b>	Էջ 2 / 11
<b>«Արտասական պարտատոմսերի պահառության ծառայությունների մատուցման ընթացակարգ»</b>	<b>Խմբագրություն: 01</b>
	<b>Ուժի մեջ է՝ 10.06.2016</b>

**1. ՆՊԱՏԱԿԸ**

1.1. Սույն ընթացակարգի նպատակն է՝ սահմանել «Արդշինբանկ» ՓԲԸ կողմից ռեզիդենտ և ոչ ռեզիդենտ ֆիզիկական և իրավաբանական անձանց ՀՀ պետական պարտատոմսերի պահառության ծառայությունների մատուցման քայլերի հաջորդականությունը:

**2. ԿԻՐԱՌՄԱՆ, ՏԱՐԱԾՄԱՆ ԵՎ ՊԱՏԱՍԽԱՆԱՏՎՈՒԹՅԱՆ ՇՐՋԱՆԱԿՆԵՐԸ**

2.1. Սույն ընթացակարգով կանոնակարգվող գործընթացի պատասխանատուներն են Գանձապետարան տնօրինությունը և Ֆինանսական տնօրինությունը՝ յուրաքանչյուրն իր ընդգրկվածության մասով:

2.2. Սույն ընթացակարգով կանոնակարգվող գործընթացի ղեկավարներն են Գանձապետարան տնօրինությունը և Ֆինանսական տնօրինությունը՝ յուրաքանչյուրն իր ընդգրկվածության մասով:

2.3. Սույն ընթացակարգով կանոնակարգվող գործընթացի մասնակիցներն են Վարչության նախագահը, Գլխավոր գանձապետը, Գլխավոր հաշվապահը, Ֆինանսական շուկաներում գործառնությունների վարչության պետը, Ֆոնդային գործառնությունների բաժինը, Հաշվապահական ձևակերպումների վարչության Ներբանկային ձևակերպումների բաժինը, Բանկի հաճախորդների բանկային հաշիվները սպասարկող Բանկի աշխատակիցները:

**3. ԱՌՆՉՎՈՂ ՓԱՏՏԱԹՂԹԵՐ**

– «Ֆիզիկական անձանց բանկային հաշիվների բացման, սպասարկման և փակման ընթացակարգ» (PR 230.75-01-01),

– «Իրավաբանական անձ և անհատ ձեռնարկատեր հաճախորդների բանկային հաշիվների բացման, սպասարկման և փակման ընթացակարգ» (PR 120.75-01-02):

**4. ՍԱՀՄԱՆՈՒՄՆԵՐ ԵՎ ՀԱՊԱՎՈՒՄՆԵՐ**

«**Բանկ**»՝ «Արդշինբանկ» ՓԲԸ,

«**Պահառու**»՝ ՀՀ կենտրոնական բանկ,

«**Հաճախորդ**»՝ ցանկացած ֆիզիկական կամ իրավաբանական (այդ թվում՝ անհատ ձեռնարկատեր) անձ, ով Բանկի հետ կնքել է ՀՀ պետական պարտատոմսերով պահառության ծառայությունների մատուցման պայմանագիր կամ պատրաստակամություն է հայտնել նման պայմանագիր կնքելու համար,

«**Ենթապահառու**»՝ պահառուական գործունեություն իրականացնող ենթակառուցվածք, որտեղ հաշվառվում են ներդրողներին սեփականատիրոջ և (կամ) անվանատիրոջ իրավունքով պատկանող արժեթղթերը,

«**Պայմանագիր**»՝ ՀՀ պետական պարտատոմսերով պահառության ծառայությունների մատուցման պայմանագիր,

«**ՀՀ պեղական պարտարոմս**»՝ Հայաստանի Հանրապետության կենտրոնական բանկի կողմից թողարկվող պարտատոմսեր, Հայաստանի Հանրապետության ֆինանսների նախարարության կողմից թողարկվող պետական գանձապետական պարտատոմսեր,

«**Պարասխանաբու աշխատակից**»՝ ՀՀ կենտրոնական բանկի՝ Պահառության ծառայությունների մատուցման որակավորման վկայական ստացած կամ պահառության ծառայությունների մատուցումը ներառող ավելի բարձր որակավորում ունեցող աշխատակից,

«**ՖԳԲ**»՝ Ֆոնդային գործառնությունների բաժին,

«**ՖՇԳՎ**»՝ Ֆինանսական շուկաներում գործառնությունների վարչություն:

**5. ՓՈՓՈԽՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐ ԵՎ ԼՐԱՑՈՒՄՆԵՐ**

**6. ՀԱՎԵԼՎԱԾՆԵՐ**



Ardshinbank

<b>PR 530.75-14-01</b>	Էջ 3 / 11
<b>«Արտասական պարտատոմսերի պահառության ծառայությունների մատուցման ընթացակարգ»</b>	<b>Խմբագրություն:01</b>
	<b>Ուժի մեջ է՝ 10.06.2016</b>

Ֆիզիկական անձ հաճախորդի մասին անհրաժեշտ տվյալների ցանկ	LI 75-14-01-01
Իրավաբանական անձ հաճախորդի մասին անհրաժեշտ տվյալների ցանկ	LI 75-14-01-02
Տեղեկացում (թերի կամ հնացած տեղեկությունների դեպքում)	FO 75-14-01-01
Դեպո հաշվի բացման ալգորիթմ	FO 75-14-01-02
Պարտատոմսերի մարվող գումարի փոխանցման ծառայողական գրության ձև	FO 75-14-01-03
Դեպո հաշվի վերաբերյալ տեղեկանքի ձև	FO 75-14-01-04
Դեպո հաշվի վերաբերյալ քաղվածքի ձև	FO 75-14-01-05
Պարտատոմսերի գնման հանձնարարականի ձև	FO 75-14-01-06
Պարտատոմսերի վաճառքի հանձնարարականի ձև	FO 75-14-01-07
Պարտատոմսերի ազատ առաքման հանձնարարականի ձև	FO 75-14-01-08
Պարտատոմսերի գրավադրման հանձնարարականի ձև	FO 75-14-01-09
Պարտատոմսերի գրավ ընդունման հանձնարարականի ձև	FO 75-14-01-10
Պարտատոմսերի գրավադրման միակողմանի հանձնարարականի ձև	FO 75-14-01-11
Պարտատոմսերի գրավից հանման գրավառուի հանձնարարականի ձև	FO 75-14-01-12
Պարտատոմսերի գրավից հանման գրավատուի հանձնարարականի ձև	FO 75-14-01-13
Պարտատոմսերի գրավից հանման միակողմանի հանձնարարականի ձև	FO 75-14-01-14
Գրավադրված պարտատոմսերից հրաժարման հանձնարարականի ձև	FO 75-14-01-15
Պարտատոմսերի գրավի փոխարինման գրավատուի հանձնարարականի ձև	FO 75-14-01-16
Պարտատոմսերի գրավի փոխարինման գրավառուի հանձնարարականի ձև	FO 75-14-01-17
Պարտատոմսերի գրավատուի փոխարինման հանձնարարականի ձև	FO 75-14-01-18
Պարտատոմսերի գրավառուի փոխարինման հանձնարարականի ձև	FO 75-14-01-19
Պարտատոմսերի վրա արգելադրման հանձնարարականի ձև	FO 75-14-01-20
Պարտատոմսերի արգելից հանելու հանձնարարականի ձև	FO 75-14-01-21
Արգելադրված պարտատոմսերի փոխանցման հանձնարարականի ձև	FO 75-14-01-22
Դրամային հաշվում միջոցների բավարարության վերաբերյալ հարցման ձև	FO 75-14-01-23
Մերժված հանձնարարականների դեպքում տեղեկացման ձև	FO 75-14-01-24
Տեղեկացում պարտատոմսերի առուվաճառքի վերաբերյալ	FO 75-14-01-25
Տեղեկացում հանձնարարականի կատարման կամ մերժման վերաբերյալ	FO 75-14-01-26
Հանձնարարականի չեղյալացման հանձնարարական	FO 75-14-01-27

## 7. ԳՈՐԾԸՆԹԱՑԻ ՆԿԱՐԱԳՐՈՒԹՅՈՒՆ

### 7.1. Հաճախորդին Բանկի մասին տեղեկատվության տրամադրումը

7.1.1. «Արդշինբանկ» ՓԲԸ մատուցում է «Արտասական պարտատոմսերի պահառության ծառայություններ» ՀՀ կենտրոնական բանկի (գտնվելու վայրի և փոստային հասցեն՝ ՀՀ, քաղաք Երևան 0010, Վազգեն Սարգսյան 6, հեռախոս՝ (+374 10) 58-38-41, ֆաքս՝ (+374 10) 52-38-52, էլեկտրոնային փոստ՝ [mcb@cba.am](mailto:mcb@cba.am)) կողմից 27.02.2003թ. տրված բանկային գործունեության թիվ 83 լիցենզիայի հիման վրա և ՀՀ օրենսդրության, հաճախորդի հետ կնքվող ՀՀ պետական պարտատոմսերով պահառության ծառայությունների մատուցման պայմանագրի պահանջներին համապատասխան



<b>PR 530.75-14-01</b>	Էջ 4 / 11
<b>«Արտասական պարտատոմսերի պահառության ծառայությունների մատուցման ընթացակարգ»</b>	<b>Խմբագրություն:01</b>
	<b>Ուժի մեջ է՝ 10.06.2016</b>

7.1.2. Հաճախորդների ներգրավման աշխատանքներն իրականացնում է համապատասխան բիզնես ստորաբաժանումը, իսկ նրանց հետ խորհրդատվությունը՝ բիզնես ստորաբաժանումը՝ ՖԳԲ-ի հետ համատեղ:

7.1.3. Նախքան հաճախորդի հետ պայմանագրի կնքումը՝ պատասխանատու աշխատակիցը հաճախորդին տրամադրում է՝

7.1.3.1. տեղեկատվություն Բանկի անվանման և Բանկի հետ կապ հաստատելու միջոցների վերաբերյալ,

7.1.3.2. տեղեկատվություն այն մասին, թե հաճախորդն ինչ լեզուներով կարող է կապ հաստատել Բանկի հետ, ստանալ փաստաթղթեր և այլ տեղեկատվություն,

7.1.3.3. միմյանց հետ կապ հաստատելու և տեղեկատվություն փոխանակելու մեթոդների, ինչպես նաև՝ հանձնարարականների ընդունման և կատարման կարգի վերաբերյալ տեղեկատվություն,

7.1.3.4. այն հիմքերը, որոնց համաձայն Բանկն իրավասու է մատուցել «Արտասական պարտատոմսերի պահառության ծառայություններ», ինչպես նաև՝ Բանկին լիցենզավորած և (կամ) գրանցած իրավասու մարմնի անվանումը և կապի միջոցները,

7.1.3.5. տեղեկատվություն հաճախորդներին ներկայացվող քաղվածքների և տեղեկանքների, դրանց ներկայացման հաճախականության և ժամկետների, ինչպես նաև ներկայացման կարգի մասին,

7.1.3.6. պարտատոմսերի և դրանց հետ առնչվող ռիսկերի նկարագիրը,

7.1.3.7. տեղեկատվություն «Արտասական պարտատոմսերի պահառության ծառայությունների մատուցման սակագների, միջորդավճարների և այլ ծախսերի վերաբերյալ:

7.1.4. Սույն ընթացակարգի 7.1.3 կետում նշված տեղեկատվությունը պատասխանատու աշխատակիցը հաճախորդին տրամադրում է Պահառուի կարգերով սահմանված պահանջներին համապատասխան:

## **7.2. Հաճախորդի վերաբերյալ տեղեկությունների հավաքագրումը**

7.2.1. Նախքան հաճախորդի հետ պայմանագրի կնքումը ՖԳԲ պատասխանատու աշխատակիցը հաճախորդից պահանջում է՝

7.2.1.1. հաճախորդի վերաբերյալ տվյալներ (LI 75-14-01-01 կամ LI 75-14-01-02), որը ստորագրվում և կնքվում է (իրավաբանական անձանց և անհատ ձեռնարկատերերի դեպքում կնիքի առկայության պարագայում) հաճախորդի կողմից,

7.2.1.2. անհրաժեշտության դեպքում ՖԳԲ պատասխանատու աշխատակիցը կարող է հաճախորդից պահանջել այլ փաստաթղթեր:

7.2.2. Եթե Հաճախորդը չի ներկայացնում կամ թերի է ներկայացնում սույն ընթացակարգով սահմանված տեղեկատվությունը (LI 75-14-01-01 կամ LI 75-14-01-02), ապա ՖԳԲ պատասխանատու աշխատակիցը տեղեկացնում է (FO 75-14-01-01) հաճախորդին, որ հնարավոր չէ վերջինիս հետ կնքել պայմանագիր:

7.2.3. Պատասխանատու աշխատակիցը հիմնվում է հաճախորդի կողմից տրամադրված տեղեկատվության վրա, բացառությամբ այն դեպքերի, երբ գիտի կամ կարող էր իմանալ, որ տեղեկությունը հնացած է կամ չի համապատասխանում իրականությանը:

## **7.3. Պայմանագրի կնքումը**

7.3.1. ՖԳԲ պատասխանատու աշխատակիցը հաճախորդի կողմից տրամադրված տեղեկությունների հիման վրա պատրաստում է պայմանագիր՝ երկու օրինակից, որը տրամադրում է հաճախորդին՝ ստորագրման և կնքման (իրավաբանական անձանց և անհատ ձեռնարկատերերի դեպքում կնիքի առկայության պարագայում) համար:

7.3.2. Հաճախորդի կողմից ստորագրված և կնքված (իրավաբանական անձանց և անհատ ձեռնարկատերերի դեպքում կնիքի առկայության պարագայում) պայմանագիրը, ՖԳԲ պետի և



<b>PR 530.75-14-01</b>	Էջ 5 / 11
<b>«Արտասական պարտատոմսերի պահառության ծառայությունների մատուցման ընթացակարգ»</b>	<b>Խմբագրություն:01</b>
	<b>Ուժի մեջ է՝ 10.06.2016</b>

ՖՇԳՎ պետի կողմից նշագրվելուց հետո, ստորագրվում և կնքվում է՝ համաձայն Բանկի վարչության կողմից սահմանված Բանկի ղեկավարների, Դիլերների իրավասությունների:

**7.3.3.** Երկկողմանի ստորագրված և կնքված պայմանագրի մեկ օրինակը պատասխանատու աշխատակիցը տրամադրում է հաճախորդին, իսկ մյուսը օրինակը՝ հաճախորդի վերաբերյալ տվյալների (LI 75-14-01-01 կամ LI 75-14-01-02), հետ միասին, տրամադրում է Ներբանկային ձևակերպումների բաժնի աշխատակցին:

**7.3.4.** ՖԳԲ պատասխանատու աշխատակիցը պատրաստում է երկկողմանի ստորագրված և կնքված պայմանագրի և հաճախորդի վերաբերյալ տվյալների պատճեններ և պահում ՖԳԲ-ում՝ հետագայում նույնականացում կատարելու համար, ինչպես նաև՝ պայմանագիր կնքած հաճախորդի վերաբերյալ տվյալները մեկ աշխատանքային օրվա ընթացքում մուտքագրում է պայմանագիր կնքած հաճախորդների մասին վարվող բազա՝ «Microsoft Office Excel» միջավայրում:

**7.3.5.** ՖԳԲ պատասխանատու աշխատակիցը պատրաստում է երկկողմանի ստորագրված և կնքված պայմանագրի էլեկտրոնային պատճեն և տրամադրում տվյալ հաճախորդի բանկային հաշիվները սպասարկող Բանկի աշխատակցին:

#### **7.4. Դեպո հաշվի բացումը, վարումը և փակումը**

**7.4.1.** Բանկի հաճախորդների բազայում հաճախորդի գրանցման բացակայության դեպքում նախ կատարվում է հաճախորդի գրանցում. ֆիզիկական անձ հաճախորդների դեպքում՝ համաձայն «Ֆիզիկական անձանց բանկային հաշիվների բացման, սպասարկման և փակման ընթացակարգի» (PR 230.75-01-01), իսկ իրավաբանական անձ և անհատ ձեռնարկատեր հաճախորդների դեպքում՝ համաձայն «Իրավաբանական անձ և անհատ ձեռնարկատեր հաճախորդների բանկային հաշիվների բացման, սպասարկման և փակման ընթացակարգի» (PR 120.75-01-02) դրույթների:

**7.4.2.** Ներբանկային ձևակերպումների բաժնի աշխատակիցը պարտատոմսերը հաշվառելու նպատակով հաճախորդի վերաբերյալ տվյալների (LI 75-14-01-01 կամ LI 75-14-01-02) և պայմանագրի հիման վրա՝ համաձայնեցնելով ՖԳԲ պետի հետ, մեկօրյա ժամկետում բացում է դեպո հաշիվ և այդ մասին գրավոր տեղեկացնում ՖԳԲ պետին, իսկ պայմանագիրը և հաճախորդի վերաբերյալ տվյալները (LI 75-14-01-01 կամ LI 75-14-01-02) կարում է հաճախորդի գործի մեջ:

**7.4.3.** ՖԳԲ պետը, Ներբանկային ձևակերպումների բաժնի աշխատակցի տեղեկացման հիման վրա, տեղեկացնում է հաճախորդին դեպո հաշվի բացման վերաբերյալ:

**7.4.4.** Ենթապահառուի մոտ բացվող դեպո հաշիվները կազմված են 13 նիշերից և բացվում են ըստ առանձին ներդրողների: Դեպո հաշվի բացումն իրականացնում է՝ համաձայն դեպո հաշվի բացման ալգորիթմի (FO 75-14-01-02):

**7.4.5.** Առանց պայմանագրի առկայության հաճախորդի անունով կարող է բացվել դեպո հաշիվ միայն ենթապահառուի գործունեության դադարեցման հետևանքով վերջինիս հաճախորդների պարտատոմսերն այլ ենթապահառուի մոտ փոխանցելու կամ հաճախորդի դեպո հաշիվը հայտնի չլինելու պարագայում՝ նրա սեփականությանը պարտատոմսերը փոխանցելու դեպքում: Սակայն այդ հաշիվներով գործառնություններ կարող են կատարվել միայն հաճախորդի հետ պայմանագիր կնքելուց հետո:

**7.4.6.** Դեպո հաշվին միջոցների մուտքագրումը կատարվում է «Bankmail» համակարգային ցանցով ստացված ՀՀ կենտրոնական բանկի նորմատիվ իրավական ակտերով սահմանված հաղորդագրությունների հաստատման անդորրագրերի հիման վրա, որոնք ստանում է ՖԳԲ պատասխանատու աշխատակիցը և մինչև հաղորդագրության ստացման աշխատանքային օրվա ժամը 17:00-ն էլեկտրոնային եղանակով տրամադրում է Ներբանկային ձևակերպումների բաժնի աշխատակցին, ով իրականացնում է հաճախորդի դեպո հաշվում միջոցների գրանցումը: Կատարված հաշվապահական ձևակերպումը, ծրագրային հնարավորության դեպքում հաստատվում է, իսկ ծրագրային հնարավորության բացակայության դեպքում ստուգվում է Ներբանկային



<b>PR 530.75-14-01</b>	Էջ 6 / 11
<b>«Արտաստան» պարտատոմսերի պահառության ծառայությունների մատուցման ընթացակարգ</b>	<b>Խմբագրություն: 01</b>
	<b>Ուժի մեջ է՝ 10.06.2016</b>

ձևակերպումների բաժնի պետի կողմից՝ համեմատելով ՖԳԲ-ից ստացված անդորրագրի հետ: Միաժամանակ, ՖԳԲ պատասխանատու աշխատակիցը կատարում է համապատասխան գրառումները հաճախորդների համար վարվող մատյանում և հաճախորդի դեպո հաշվի քարտում:

**7.4.7.** Դեպո հաշվից միջոցների ելքագրումը կատարվում է հետևյալ եղանակով.

**7.4.7.1.** պարտատոմսի մարման դեպքում ՖԳԲ պատասխանատու աշխատակիցը պատրաստում է էլեկտրոնային գրություն (**FO 75-14-01-03**), որը ՖԳԲ պետի և ՖՇԳՎ պետի հաստատմամբ Գլխավոր գանձապետի կողմից ուղարկվում է Գլխավոր հաշվապահին: Մինչև գրության հաստատումը ՖԳԲ պետը ստուգում է դրա ամբողջ բովանդակությունը, իսկ ՖՇԳՎ պետը՝ գրության էական պայմանները: Գրության (**FO 75-14-01-03**) հիման վրա Ներբանկային ձևակերպումների բաժնի աշխատակիցը մարված գումարը փոխանցում է հաճախորդի՝ պայմանագրով նշված դրամային հաշվին և դեպո հաշվում առկա մարման ենթակա պարտատոմսերը ճանաչում է որպես մարված: Կատարված հաշվապահական ձևակերպումը, ծրագրային հնարավորության դեպքում հաստատվում է, իսկ ծրագրային հնարավորության բացակայության դեպքում ստուգվում է Ներբանկային ձևակերպումների բաժնի պետի կողմից՝ համեմատելով ՖԳԲ-ից ստացված գրության հետ: Միաժամանակ, ՖԳԲ պատասխանատու աշխատակիցը կատարում է համապատասխան գրառումները հաճախորդների համար վարվող մատյանում և հաճախորդի դեպո հաշվի քարտում:

**7.4.7.2.** համաձայն «Bankmail» համակարգային ցանցով ստացված «Արտաստան» բանկի նորմատիվ իրավական ակտերով սահմանված հաղորդագրությունների հաստատման անդորրագրերի, որոնք ստանում է ՖԳԲ պատասխանատու աշխատակիցը և մինչև հաղորդագրության ստացման աշխատանքային օրվա ժամը 17:00-ն էլեկտրոնային եղանակով տրամադրում է Ներբանկային ձևակերպումների բաժնի աշխատակցին, ով իրականացնում է հաճախորդի դեպո հաշվից միջոցների ելքագրումը, իսկ ՖԳԲ պատասխանատու աշխատակիցը կատարում է համապատասխան գրառումները վարվող մատյանում և հաճախորդի դեպո հաշվի քարտում: Կատարված հաշվապահական ձևակերպումը, ծրագրային հնարավորության դեպքում հաստատվում է, իսկ ծրագրային հնարավորության բացակայության դեպքում ստուգվում է Ներբանկային ձևակերպումների բաժնի պետի կողմից՝ համեմատելով ՖԳԲ-ից ստացված անդորրագրի հետ:

**7.4.7.3.** «Արտաստան» օրենսդրությամբ սահմանված դատական ակտերի, հարկադիր կատարողի որոշումների հիման վրա:

**7.4.8.** Հաճախորդի դեպո հաշիվը փակվում է պայմանագրի լուծման դեպքում:

**7.4.9.** Եթե պայմանագիրը լուծվում է Բանկի նախաձեռնությամբ, ՖԳԲ պատասխանատու աշխատակիցը պայմանագրի լուծումից առնվազն 10 օր առաջ գրավոր կամ բանավոր եղանակով տեղեկացնում է հաճախորդին, որպեսզի վերջինս հաշվին առկա բոլոր մնացորդները փոխանցի այլ ենթապահառուի մոտ:

**7.4.10.** «Արտաստան» պարտատոմսերի շուկայում ենթապահառուի գործառույթների դադարեցման դեպքում Բանկն այդ գործառույթները դադարեցնելու օրվանից մեկամսյա ժամկետում հաճախորդի պահանջով հաճախորդին պատկանող պարտատոմսերը փոխանցում է այլ ենթապահառուի մոտ հաշվառման: Եթե հաճախորդը տեղեկացվելուց հետո մեկամսյա ժամկետի ընթացքում չի փոխանցում իր պարտատոմսերն այլ ենթապահառուի մոտ հաշվառման, Բանկը «Արտաստան» բանկին հայտնում է պարտատոմսերի սեփականատերերի վերաբերյալ տվյալները, իսկ պարտատոմսերը գրավադրված լինելու դեպքում նաև այդ անձանց տվյալները:

**7.4.11.** Պայմանագիրն իր նախաձեռնությամբ լուծելու համար հաճախորդը պետք է Բանկին ներկայացնի գրավոր դիմում:

**7.4.12.** Պայմանագրի լուծման դեպքում, ՖԳԲ պատասխանատու աշխատակիցը տեղեկացնում է տվյալ հաճախորդի բանկային հաշիվները սպասարկող Բանկի աշխատակցին և Ներբանկային ձևակերպումների բաժնի աշխատակցին, ով պայմանագրի լուծման վերաբերյալ փաստաթղթերի



<b>PR 530.75-14-01</b>	Էջ 7 / 11
<b>«Արտասական պարտատոմսերի պահառության ծառայությունների մատուցման ընթացակարգ»</b>	<b>Խմբագրություն:01</b>
	<b>Ուժի մեջ է՝ 10.06.2016</b>

(լրացուցիչ համաձայնագիր, «Արտասական պարտատոմսերի պահառության ծառայությունների մատուցման ընթացակարգ» ծրագրում փակում է հաճախորդի դեպո հաշիվը:

**7.5. Դեպո հաշվառման համակարգ**

7.5.1. Պարտատոմսերով հավաստված և պարտատոմսերից բխող սեփականության և այլ գույքային իրավունքները հաշվառելու, այդ իրավունքների ամրագրման, փոխանցման, դադարեցման և այլ գործառնությունները գրանցելու համար պատասխանատու աշխատակիցը վարում է դեպո հաշվառման համակարգ:

7.5.2. Դեպո հաշվառման համակարգի տարրերն են.

7.5.2.1. պարտատոմսերով գործառնությունների հիմք հանդիսացող փաստաթղթերը և (կամ) կարգադրությունները, որոնք պատասխանատու աշխատակցի համակարգչում կամ չիրկիզվող պահարանում առնվազն 5 տարի պահվում են դեպո հաշվառման համակարգի համար բացված գործերում էլեկտրոնային կամ թղթային տարբերակներով:

7.5.2.2. դեպո հաշվառման քարտերը, որոնք նախատեսված են դեպո հաշիվների և դեպո հաշվառման այլ տարրերի ընթացիկ վիճակը և այդ տարրերը բնութագրող այլ տեղեկատվությունը արտացոլելու համար: Պատասխանատու աշխատակիցն էլեկտրոնային եղանակով վարում է հետևյալ տեսակի դեպո հաշվառման քարտեր.

ա) պարտատոմսերի թողարկումների քարտ, որտեղ Ներբանկային ձևակերպումների բաժնի աշխատակիցը մուտքագրում, իսկ ՖԳԲ պետը հաստատում է յուրաքանչյուր նոր թողարկված պարտատոմսի վերաբերյալ անհրաժեշտ տվյալները. տվյալները մուտքագրվում են «Գործառնական օր» ծրագրի համապատասխան բաժնում,

բ) հաճախորդների քարտ, որը վարում է Ներբանկային ձևակերպումների բաժնի աշխատակիցը՝ «Գործառնական օր» ծրագրում՝ ըստ հաճախորդների և նրանց մասին տվյալների, ՖԳԲ պատասխանատու աշխատակիցը՝ «Microsoft Office Excel» միջավայրում,

գ) դեպո հաշվի քարտ, որը վարում է Ներբանկային ձևակերպումների բաժնի աշխատակիցը՝ «Գործառնական օր» ծրագրում, ՖԳԲ պատասխանատու աշխատակիցը՝ «Microsoft Office Excel» միջավայրում՝ ըստ հաճախորդների դեպո հաշիվների, հաշիվներում առկա պարտատոմսերի և սեփականության իրավունքների,

դ) սեփականության իրավունքից բացի պարտատոմսերի նկատմամբ այլ գույքային իրավունքների հաշվառման քարտ, որը վարում է Ներբանկային ձևակերպումների բաժնի աշխատակիցը՝ «Գործառնական օր» ծրագրում, ՖԳԲ պատասխանատու աշխատակիցը «Microsoft Office Excel» միջավայրում:

7.5.2.3. դեպո հաշվառման մատյանները, որոնք պարունակում են հաջորդական գրառումներ և նախատեսված են պարտատոմսերով գործառնությունների կատարումը և դեպո հաշվառման տարրերում փոփոխությունները գրանցելու համար՝ ըստ յուրաքանչյուր հաճախորդի կողմից ներկայացված հանձնարարականների, որտեղ նշվում է ստացման ժամանակը, կատարման ժամանակը, կատարողի անունը, ազգանունը, հանձնարարականի տեսակը և այլ տեղեկություններ: Դեպո հաշվառման մատյանները վարում է ՖԳԲ պատասխանատու աշխատակիցն էլեկտրոնային եղանակով: Դեպո հաշվառման մատյանները հետևյալն են.

ա) ընդունված կարգադրությունների մատյան,

բ) գործառնությունների մատյան,

գ) ուղարկված քաղվածքների, տեղեկանքների և հաշվետվությունների մատյան, որում գրանցվում են Բանկի կողմից ուղարկված բոլոր հաստատումները, մերժումները, քաղվածքները և տեղեկանքները:

7.5.2.4. Դեպո հաշվի վերաբերյալ տեղեկանքները (FO 75-14-01-04), որոնք պատրաստում է Ներբանկային ձևակերպումների բաժնի աշխատակիցը, էլեկտրոնային եղանակով ներկայացնում





<b>PR 530.75-14-01</b>	Էջ 8 / 11
<b>«Արտատոմսերի պահառության ծառայությունների մատուցման ընթացակարգ»</b>	<b>Խմբագրություն:01</b>
	<b>Ուժի մեջ է՝ 10.06.2016</b>

ՖԳԲ պետի հաստատմանը և տրամադրում հաճախորդին՝ հաճախորդի յուրաքանչյուր պահանջի դեպքում,

7.5.2.5. Դեպո հաշվի վերաբերյալ քաղվածքները (FO 75-14-01-05), որոնք պարունակում են տեղեկատվություն կարգադրությունների կատարման արդյունքների, դեպո հաշիվների, դեպո հաշվառման քարտերի և մատյանների վիճակի վերաբերյալ. դեպո հաշվի վերաբերյալ քաղվածքները պատրաստում է Ներբանկային ձևակերպումների բաժնի աշխատակիցը, էլեկտրոնային եղանակով ներկայացնում ՖԳԲ պետի հաստատմանը և տրամադրում հաճախորդին՝ հաճախորդի յուրաքանչյուր պահանջի դեպքում,

7.5.2.6. Հանձնարարականների կատարման հաստատումները (հաճախորդի պահանջի դեպքում տրամադրվում է գրավոր), մերժումները:

### **7.6. Հանձնարարականների ընդունումը**

7.6.1. Հաճախորդը կնքված պայմանագրի հիման վրա թղթային (թղթային եղանակով ստացված հանձնարարականներում պատասխանատու աշխատակիցը նույնականացնում է հանձնարարականի ստորագրությունը և կնիքը իր մոտ պահվող՝ հաճախորդի ստորագրության և կնիքի նմուշների հետ) կամ էլեկտրոնային եղանակով (էլեկտրոնային եղանակով ստացված հանձնարարականների դեպքում պատասխանատու աշխատակիցը նույնականացնում է ստացված էլեկտրոնային հասցեն հաճախորդների վարվող բազայում մուտքագրված էլեկտրոնային հասցեի հետ և հանձնարարականի ստորագրությունը և կնիքը (առկայության դեպքում)՝ իր մոտ պահվող հաճախորդի ստորագրության և կնիքի նմուշների հետ) Բանկ կարող է ներկայացնել ոչ ուշ, քան աշխատանքային օրվա ժամը 15:00-ն հետևյալ հանձնարարականները.

- 7.6.1.1. Պարտատոմսերի գնման հանձնարարական՝ ՀՏ 520 (FO 75-14-01-06),
- 7.6.1.2. Պարտատոմսերի վաճառքի հանձնարարական՝ ՀՏ 521 (FO 75-14-01-07),
- 7.6.1.3. Պարտատոմսերի ազատ առաքման հանձնարարական՝ ՀՏ 522 (FO 75-14-01-08),
- 7.6.1.4. Պարտատոմսերի գրավադրման հանձնարարական՝ ՀՏ 540 (FO 75-14-01-09),
- 7.6.1.5. Պարտատոմսերի գրավ ընդունման հանձնարարական՝ ՀՏ 541 (FO 75-14-01-10),
- 7.6.1.6. Պարտատոմսերի գրավադրման միակողմանի հանձնարարական՝ ՀՏ 542 (FO 75-14-01-11),
- 7.6.1.7. Պարտատոմսերի գրավից հանման գրավառուի հանձնարարական՝ ՀՏ 543 (FO 75-14-01-12),
- 7.6.1.8. Պարտատոմսերի գրավից հանման գրավատուի հանձնարարական՝ ՀՏ 544 (FO 75-14-01-13),
- 7.6.1.9. Պարտատոմսերի գրավից հանման միակողմանի հանձնարարական՝ ՀՏ 545 (FO 75-14-01-14),
- 7.6.1.10. Գրավադրված պարտատոմսերից հրաժարման հանձնարարական՝ ՀՏ 546 (FO 75-14-01-15),
- 7.6.1.11. Գրավի փոխարինման գրավատուի հանձնարարական՝ ՀՏ 547 (FO 75-14-01-16),
- 7.6.1.12. Գրավի փոխարինման գրավառուի հանձնարարական՝ ՀՏ 548 (FO 75-14-01-17),
- 7.6.1.13. Գրավատուի փոխարինման հանձնարարական՝ ՀՏ 549 (FO 75-14-01-18),
- 7.6.1.14. Գրավառուի փոխարինման հանձնարարական՝ ՀՏ 550 (FO 75-14-01-19),
- 7.6.1.15. Պարտատոմսերի արգելադրման հանձնարարական՝ ՀՏ 560 (FO 75-14-01-20),
- 7.6.1.16. Պարտատոմսերի արգելքից հանման հանձնարարական՝ ՀՏ 561 (FO 75-14-01-21),
- 7.6.1.17. Արգելադրված պարտատոմսերի փոխանցման հանձնարարական՝ ՀՏ 562 (FO 75-14-01-22),

7.6.2. Հանձնարարականները ընդունում է ՖԳԲ պատասխանատու աշխատակիցը և հանձնարարականի ընդունումից անմիջապես հետո, սակայն ոչ ուշ, քան 30 րոպեների ընթացքում





<b>PR 530.75-14-01</b>	Էջ 9 / 11
<b>«Արժույթի պարտատոմսերի պահառության ծառայությունների մատուցման ընթացակարգ»</b>	<b>Խմբագրություն:01</b>
	<b>Ուժի մեջ է՝ 10.06.2016</b>

մուտքագրում է տվյալները հանձնարարականների ընդունման համար վարվող բազա «Microsoft Office Excel» միջավայրում:

**7.6.3.** ՖԳԲ պետի թույլտվությամբ՝ ՖԳԲ պատասխանատու աշխատակիցը կարող է ընդունել և կատարել 15:00-ից ուշ ներկայացված հանձնարարականները:

**7.6.4.** Ընդունված հանձնարարականի հիման վրա պատասխանատու աշխատակիցը ստուգում է հաճախորդի դեպո կամ դրամային հաշիվներում առկա միջոցների բավարար լինելը:

**7.6.5.** Հաճախորդի դրամային հաշվում միջոցների բավարարությունը պատասխանատու աշխատակիցը ստուգում է հարցման միջոցով (**FO 75-14-01-23**), որն էլեկտրոնային եղանակով ուղարկում է համապատասխան մասնաճյուղին:

**7.6.6.** Մասնաճյուղի աշխատակիցը, ով սպասարկում է տվյալ հաճախորդի դրամային հաշիվը, ստանալով ՖԳԲ պատասխանատու աշխատակցի հարցումը, ստուգում է դրամային միջոցների բավարարությունը և, բավարար լինելու դեպքում, իրականացնում է հարցման մեջ ներկայացված ծավալի դրամական միջոցների սառեցում՝ այդ մասին 30 րոպեների ընթացքում էլեկտրոնային եղանակով տեղեկացնելով (**FO 75-14-01-23**) պատասխանատու աշխատակցին կամ տեղեկացում է ուղարկում միջոցների անբավարարության մասին:

**7.6.7.** Դեպո կամ դրամային հաշվում միջոցների անբավարարության դեպքում պատասխանատու աշխատակիցը հաճախորդին տեղեկացնում է միջոցների անբավարարության մասին:

**7.6.8.** Եթե մինչև հանձնարարականում նշված գործարքի կատարման աշխատանքային օրվա ժամը 15:00-ն դեպո կամ դրամային հաշիվներում միջոցներն անբավարար են, ապա ՖԳԲ պատասխանատու աշխատակիցը պատրաստում է հանձնարարականի մերժում (**FO 75-14-01-24**), որը մեկ աշխատանքային օրվա ընթացքում թղթային կամ էլեկտրոնային եղանակով տրամադրում է հաճախորդին:

**7.6.9.** ՖԳԲ պետի թույլտվությամբ՝ ՖԳԲ պատասխանատու աշխատակիցը կարող է երկարաձգել հանձնարարականի մերժման ժամկետը մինչև հանձնարարականում նշված կատարման աշխատանքային օրվա 16:00-ն:

**7.6.10.** Միջոցների բավարարության դեպքում պատասխանատու աշխատակիցը հանձնարարականն էլեկտրոնային եղանակով տրամադրում է Գլխավոր գանձապետի կամ Վարչության նախագահի հաստատմանը և մուտքագրում «Գործառնական օր» ծրագիր: Եթե հանձնարարականը հաճախորդի կողմից ներկայացվել է թղթային եղանակով, ապա այն նշագրվում և ստորագրվում է՝ համաձայն Բանկի վարչության կողմից սահմանված Բանկի ղեկավարների, Դիլերների իրավասությունների:

**7.6.11.** Ծրագիր մուտքագրված հանձնարարականը հաստատում են ՖԳԲ-ի պետը և Ֆինանսական շուկաներում գործառնությունների վարչության պետը:

**7.6.12.** Եթե հաճախորդի տրված հանձնարարականի մյուս կողմ է հանդիսանում Բանկի մեկ այլ հաճախորդ, որի դեպո հաշիվը նույնպես գտնվում է Բանկում, ապա գործարքը կատարվում է հետևյալ հաջորդականությամբ՝

**7.6.12.1.** Եթե հաճախորդը ներկայացնում է ազատ առաքման հանձնարարական, ապա Ներբանկային ձևակերպումների բաժնի աշխատակիցը հանձնարարականի հիման վրա փոխանցում է հանձնարարական ներկայացրած հաճախորդի պարտատոմսերը ստացող հաճախորդի դեպո հաշվին՝ կատարելով անհրաժեշտ հաշվապահական ձևակերպումները, իսկ պատասխանատու աշխատակիցը կատարում է համապատասխան գրառումները մատյաններում և քարտերում:

**7.6.12.2.** Եթե հաճախորդները կատարում են պարտատոմսերի առուվաճառքի գործառնություններ, ապա ՖԳԲ պատասխանատու աշխատակիցը համադրում է երկու հաճախորդների ներկայացրած հանձնարարականները: Եթե բոլոր վավերապայմանները համապատասխանում են իրար, ապա պատասխանատու աշխատակիցը մինչև տվյալ աշխատանքային օրվա ժամը 15:00-ն էլեկտրոնային եղանակով տեղեկացնում է (**FO 75-14-01-25**)



Ardshinbank

<b>PR 530.75-14-01</b>	Էջ 10 / 11
<b>« պետական պարտատոմսերի պահառության ծառայությունների մատուցման ընթացակարգ</b>	<b>համբազություն:01</b>
	<b>Ուժի մեջ է՝ 10.06.2016</b>

համապատասխան մասնաճյուղերին, որտեղ գտնվում են հաճախորդների դրամային հաշիվները: Տեղեկացման հիման վրա այն մասնաճյուղի աշխատակիցը, որտեղ գտնվում է պարտատոմսեր գնող հաճախորդի դրամային հաշիվը տեղեկացումը ստանալուց հետո 30 րոպեների ընթացքում փոխանցում է դրամային միջոցները պարտատոմսեր վաճառող հաճախորդի դրամային հաշվին, իսկ այն մասնաճյուղի աշխատակիցը, որտեղ գտնվում է պարտատոմսեր վաճառողի դրամային հաշիվը, գումարը մուտք լինելուց հետո 15 րոպեների ընթացքում տեղեկացնում է ՖԳԲ պատասխանատու աշխատակցին գումարի՝ հաճախորդի հաշվին մնացորդի ճանաչման վերաբերյալ: Ներբանկային ձևակերպումների բաժնի աշխատակիցը ելքագրում է պարտատոմսերը պարտատոմսեր փոխանցող հաճախորդի դեպո հաշվից և մուտքագրում է գործարքի մյուս կողմ հանդիսացող հաճախորդի դեպո հաշվին՝ կատարելով անհրաժեշտ ձևակերպումները, իսկ պատասխանատու աշխատակիցը կատարում է համապատասխան գրառումները մատյաններում և քարտերում:

**7.6.12.3.** Պարտատոմսերի փոխանցման հաշվապահական ձևակերպումները, ծրագրային հնարավորության դեպքում հաստատվում են, իսկ ծրագրային հնարավորության բացակայության դեպքում ստուգվում են Ներբանկային ձևակերպումների բաժնի պետի կողմից,՝ համեմատելով ՖԳԲ-ից ստացված հանձնարարականի հետ:

**7.6.12.4.** Մասնաճյուղի աշխատակցի կողմից կատարված դրամական միջոցների փոխանցումները հաստատվում են տվյալ աշխատակցի անմիջական ղեկավարի կողմից՝ համեմատելով ՖԳԲ-ից ստացված տեղեկացման հետ:

**7.6.13.** Եթե հաճախորդը ներկայացրել է պարտատոմսերի գնման հանձնարարական, ապա պահառուի կողմից հանձնարարականի հաստատման կամ մերժման դեպքում պատասխանատու աշխատակիցը մինչև տվյալ աշխատանքային օրվա ժամը 16:00-ն էլեկտրոնային եղանակով տեղեկացնում է (**FO 75-14-01-26**) համապատասխան մասնաճյուղին, որտեղ գտնվում է հաճախորդի դրամային հաշիվը հանձնարարականի կատարման կամ մերժման վերաբերյալ՝ կից ներկայացնելով հանձնարարականի լուսապատճենահանված օրինակը և «Կենտրոնական բանկի հաղորդագրության պատճենը: Գործարքի կատարման դեպքում մասնաճյուղի աշխատակիցը, մինչև տվյալ աշխատանքային օրվա ժամը 16:30-ն, փոխանցում է հանձնարարականի կատարման համար անհրաժեշտ գումարը տեղեկանքում նշված միջանկյալ հաշվին՝ այդ մասին տեղեկացնելով ՖԳԲ պատասխանատու աշխատակցին: Հանձնարարականի մերժման դեպքում մասնաճյուղի աշխատակիցը, մինչև տվյալ աշխատանքային օրվա ժամը 16:30-ն, ապաստուցնում է հաճախորդի դրամական միջոցները՝ այդ մասին տեղեկացնելով ՖԳԲ պատասխանատու աշխատակցին:

**7.6.14.** Եթե հաճախորդը ներկայացրել է պարտատոմսերի վաճառքի հանձնարարական, ապա պահառուի կողմից հանձնարարականի բավարարման դեպքում Ներբանկային ձևակերպումների բաժնի աշխատակիցը, ստանալով հանձնարարականը և գումարի ստացման անդորրագիրը, հանձնարարականում նշված գումարը փոխանցում է հաճախորդի համապատասխան հաշվին: Կատարված հաշվապահական ձևակերպումը, ծրագրային հնարավորության դեպքում հաստատվում է, իսկ ծրագրային հնարավորության բացակայության դեպքում ստուգվում է Ներբանկային ձևակերպումների բաժնի պետի կողմից՝ համեմատելով ՖԳԲ-ից ստացված հանձնարարականի հետ:

**7.6.15.** Հանձնարարականները ենթակա են կատարման դրանցում նշված կատարման օրվա ընթացքում՝ դրանց կատարման համար անհրաժեշտ պայմանների առկայության դեպքում (այդ թվում՝ միջոցների բավարարություն): Հանձնարարականում նշված կատարման օրվա ընթացքում անհրաժեշտ պայմանների բացակայության դեպքում հանձնարարականները մերժվում են:

**7.6.16.** Հաճախորդը կարող է չեղյալացնել ներկայացված հանձնարարականները, եթե դրանք դեռ չեն կատարվել ՖԳԲ պատասխանատու աշխատակցի կողմից: Հանձնարարականի չեղյալացման համար հաճախորդը պետք է ՖԳԲ պատասխանատու աշխատակցից ճշտի իր կողմից ներկայացված հանձնարարականի կատարման փուլը, և, եթե այն դեռ չի կատարվել, ներկայացնի



<b>PR 530.75-14-01</b>	Էջ 11 / 11
<b>«Արտասական պարտատոմսերի պահառության ծառայությունների մատուցման ընթացակարգ»</b>	<b>Խմբագրություն:01</b>
	<b>Ուժի մեջ է՝ 10.06.2016</b>

հանձնարարականի չեղյալացման հանձնարարական (FO 75-14-01-27)՝ այդ մասին նախապես զգուշացնելով ՖԳԲ պատասխանատու աշխատակցին:

7.6.17. ՖԳԲ պատասխանատու աշխատակիցը յուրաքանչյուր աշխատանքային օր մինչև ժամը 17:00-ն Ներբանկային ձևակերպումների բաժնի աշխատակցին է ներկայացնում կատարված և մերժված բոլոր հանձնարարականները՝ համապատասխան հաշվապահական ձևակերպումներ կատարելու համար: Թղթային եղանակով ներկայացված հանձնարարականների բնօրինակները պահվում են Ներբանկային ձևակերպումների բաժնում:

**7.7. Արժեկտրոնի վճարումը, պարտատոմսերի մարումը, պահառության ծառայության դիմաց սակագների հաշվառումը և գանձումը**

7.7.1. «Արտասական» բանկի կողմից «Արտասական» պարտատոմսերի մարման կամ արժեկտրոնային վճարումների կատարման աշխատանքային օրվա ընթացքում Ներբանկային ձևակերպումների բաժնի է ներկայացվում միջգրասենյակային գրություն յուրաքանչյուր հաճախորդի մասով կատարվելիք վճարման վերաբերյալ: Միջգրասենյակային գրությունն ուղեկցվում է 7.4.7.1. ենթակետում սահմանված կարգով: Ներբանկային ձևակերպումների բաժնի պետը կատարում է համադրում ծրագրում ձևավորված տվյալների հետ և անհամապատասխանություններ չհայտնաբերելու դեպքում միջգրասենյակային գրության ստացման օրվա ընթացքում կատարում համապատասխան վճարումներ:

7.7.2. Բանկի կողմից «Արտասական» պարտատոմսերի դեպո հաշվի սպասարկման համար սակագների հաշվառումն իրականացվում է ՖԳԲ պատասխանատու աշխատակցի կողմից՝ տարեկան կտրվածքով՝ սկսած պայմանագրի կնքման օրվանից:

7.7.3. «Արտասական» պարտատոմսերի պահառության ծառայությունների համար սակագների գանձումը կատարում է հաճախորդի դրամային հաշիվը սպասարկող Բանկի աշխատակիցը՝ ՖԳԲ պետի կողմից ուղարկված էլեկտրոնային գրության հիման վրա: Կատարված փոխանցումը հաստատվում է տվյալ աշխատակցի անմիջական ղեկավարի կողմից՝ համեմատելով ՖԳԲ-ից ստացված էլեկտրոնային գրության հետ:

**7.8. Բողոքների ընդունման և քննարկման կարգը**

7.8.1. «Արտասական» պարտատոմսերով պահառության ծառայությունների մատուցման հետ կապված բողոքը պետք է կազմված լինի գրավոր և ստորագրված լինի հաճախորդի լիազոր ներկայացուցչի կողմից: Բողոքում պետք է նշված լինեն բոլոր այն տեղեկությունները, որոնք անհրաժեշտ են վեճը լուծելու համար, այդ թվում՝ բողոքարկման պահանջը, գումարը և հաշվարկման հիմնավորումը, եթե բողոքը ենթակա է դրամական գնահատման, պահանջի ներկայացման հիմք հանդիսացող հանգամանքները և ապացույցները՝ հղում կատարելով համապատասխան նորմատիվ իրավական ակտի դրույթներին:

7.8.2. Բողոքի քննարկումն իրականացվում է Բանկում սահմանված ընթացակարգերի համաձայն: Բողոքի քննարկման արդյունքում պատրաստվում և հաճախորդին է տրամադրվում պատասխան գրություն, որտեղ նշվում են՝ բողոքի լրիվ կամ մասնակի բավարարման դեպքում՝ բողոքի բավարարման եղանակն ու ժամկետները, բողոքի լրիվ կամ մասնակի մերժման դեպքում՝ մերժման հիմքերը, հղում կատարելով համապատասխան նորմատիվ իրավական ակտի դրույթներին, ապացույցները: