



ՀԱՎԵԼՎԱԾ

Հաստատված է նոր խմբագրությամբ՝

«ԱՐՄՎԻՍԲԱՆԿ» ՓԲԸ Տնօրինության
13.03.2013թ. թիվ 27-Լ որոշմամբ

Ուժի մեջ է՝ 14.03.2013թ.-ից


«ԱՐՄՎԻՍԲԱՆԿ»

ՓԱԿ ԲԱԺՆԵՏԻՐԱԿԱՆ ԸՆԿԵՐՈՒԹՅՈՒՆ

**QUICK VIEW (ԱՐԱԳ ԴԻՏՈՒՄ) ՀԱՄԱԿԱՐԳԻ ՄԻՋՈՑՈՎ
ՀԱՃԱԽՈՐԴՆԵՐԻՆ ԲԱՆԿԱՅԻՆ ՀԱՇԻՎՆԵՐԻ ՎԵՐԱԲԵՐՅԱԼ
ՏԵՂԵԿՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐԻ ԵՎ ԶԱՂՎԱԾՔՆԵՐԻ ՏՐԱՍԱԴՐՄԱՆ**

Ը Ն Թ Ա Յ Ա Կ Ա Ր Գ

2013թ.


	QUICK VIEW (արագ դիտում) համակարգի միջոցով հաճախորդներին բանկային հաշիվների վերաբերյալ տեղեկությունների և քաղվածքների տրամադրման ընթացակարգ		
	Տարբերակ՝ 3.0	Կարգավիճակը՝ հաստատված	Ամսաթիվ՝ 13.03.2013թ.

1. ԸՆԴՀԱՆՈՒՐ ԴՐՈՒՅԹՆԵՐ

- 1.1. Սույնով սահմանվում է «ԱՐՄՍՎԻՍԲԱՆԿ» փակ բժնետիրական ընկերության (այսուհետ՝ «Բանկ») կողմից Արագ Դիտում (Quick View) (այսուհետ՝ «Quick View») համակարգի միջոցով Հաճախորդներին իրենց բանկային հաշիվների վերաբերյալ տեղեկությունների և քաղվածքների տրամադրման ընթացակարգը:
- 1.2. Բանկը Quick View համակարգը տրամադրում է Բանկի հաճախորդներին՝ վերջիններիս կողմից ներկայացված դիմումի հիման վրա (Հավելված 1):
- 1.3. Սույն ընթացակարգը չի տարածվում Բանկի նախաձեռնությամբ իրականացվող գործարքների վրա, որոնց գծով առկա են Բանկում ընդունված առանձին ընթացակարգեր:
- 1.4. Quick View-ի հետ առնչվող սույն ընթացակարգով չկարգավորված հարցերը կարգավորվում են ՀՀ օրենսդրությամբ, ինչպես նաև Բանկի ներքին այլ ակտերով:
- 1.5. Սույն ընթացակարգի իմաստով.
 - **Հաճախորդ՝** Բանկի հաշվետեր հաճախորդ և/կամ հաճախորդի կողմից լիազորված անձ,
 - **Գործառնական բաժին՝** Հաճախորդների սպասարկման համար պատասխանատու ենթակառուցվածքային ստորաբաժանում (Front Office),
 - **Հաշվի կառավարիչ՝** Գործառնական բաժնի աշխատակից,
 - **Համադրման բաժին՝** Հաճախորդների բանկային հաշիվների բացման և վարման համար պատասխանատու ենթակառուցվածքային ստորաբաժանում,
 - **Համադրման պատասխանատու՝** Համադրման բաժնի աշխատակից,
 - **«Գործառնական օր»** ծրագրային փաթեթ՝ Բանկի Հաշվապահական հաշվառման և հաշվետվողական ծրագրային համակարգ,
 - **Quick View** համակարգ՝ ծրագրային փաթեթ, որը հնարավորություն է տալիս Հաճախորդներին ինտերնետային կայքի միջոցով դիտարկել իրենց բանկային հաշիվների մնացորդները, ձևավորել և տպել քաղվածքներ, դիտարկել Բանկի կողմից հայտարարված արտաբաժանների փոխանակման փոխարժեքները,
 - **Ոչ ակտիվ օգտագործող՝** Գործառնական օր ծրագրային փաթեթում գրացված, սակայն ծառայությունից օգտվելու իրավասություն չունեցող Հաճախորդ, որին օգտագործման իրավասություններ կտրամադրվի սույն Ընթացակարգի դրույթների համաձայն՝ համապատասխան Դիմումը Գործառնական բաժնի պետի կողմից ստանալուց հետո,
 - **Ադմինիստրատոր՝** տեղեկատվական տեխնոլոգիաների համար պատասխանատու ստորաբաժանման աշխատակից, որն իր պաշտոնական հրահանգի համաձայն գրանցում է Հաճախորդին «Գործառնական օր» ծրագրում:

2. QUICK VIEW ՀԱՍՏԱԿԱՐԳԻ ՆԵՐԿԱՅԱՅՈՒՄԵՎ ՏՐԱՍԱԴՐՈՒՄ


- 2.1. Հաճախորդին Quick View-ի վերաբերյալ անհրաժեշտ տեղեկությունների տրամադրումը և պայմաններին ծանոթացումն իրականացնում է Հաշվի կառավարիչը: Quick View-ի վերաբերյալ պայմանների ներկայացումը և տեղեկությունների տրամադրումը կարող է իրականացվել հետևյալ միջոցներով.
 - ա) անհատական հանդիպումներ Բանկում կամ Հաճախորդի մոտ,
 - բ) հեռախոսով, ֆաքսով, փոստով,
 - գ) Բանկի ինտերնետային կայքի կամ էլեկտրոնային փոստի (email) միջոցով:
- 2.2. Հաճախորդի կողմից Quick View համակարգից օգտվելու վերաբերյալ ցանկություն հայտնելու դեպքում Համադրման պատասխանատուն կամ Հաշվի կառավարիչտ խնդրում է Հաճախորդին լրացնել Quick View համակարգի տրամադրման Դիմումը:

	QUICK VIEW (արագ դիտում) համակարգի միջոցով հաճախորդներին բանկային հաշիվների վերաբերյալ տեղեկությունների և քաղվածքների տրամադրման ընթացակարգ		
	Տարբերակ՝ 3.0	Կարգավիճակը՝ հաստատված	Ամսաթիվ՝ 13.03.2013թ.

- 2.3. Համադրման պատասխանատուն ընդունում է Հաճախորդի կողմից լրացված և ստորագրված Դիմումը, տեսածրված տարբերակը կցում Հելփ Դեսք (Help Desk) համակարգի համապատասխան հայտին և ուղարկում է Ադմինիստրատորին:
- 2.4. Ադմինիստրատորը, ստանալով Հաճախորդի կողմից լրացված Դիմումը, մեկ բանկային օրվա ընթացքում գրանցում է Հաճախորդին Գործառնական օր համակարգում որպես Quick View համակարգի օգտագործող և տրամադրում է նշանաբառ (գաղտնաբառ)՝ համաձայն Գործառնական օր ծրագրային փաթեթի օգտագործողի ձեռնարկի: Յուրաքանչյուր Հաճախորդին տրամադրվում է մեկական ծածկագիր և նշանաբառ (գաղտնաբառ):
- 2.5. Ադմինիստրատորը Հաճախորդին գրանցում է որպես ոչ ակտիվ օգտագործող:
- 2.6. Ադմինիստրատորը Հաճախորդի Դիմումը, Գործառնական օր համակարգից տպած օգտագործողի անունը և նշանաբառը փակ ծրարով տրամադրում է Համադրման պատասխանատուին:
- 2.7. Համադրման պատասխանատուն, ստանալով Դիմումը և փակ ծրարը, նշագրում է Դիմումի մեջ համապատասխան տեղում և հաստատում ծրարի ստացման փաստը, որից հետո Ադմինիստրատորին է վերադարձնում Դիմումի պատճենը և տեղեկացնում Հաճախորդին օգտագործողի անվան և նշանաբառի պատրաստ լինելու մասին:
- 2.8. Ծրարը Հաճախորդին կարող է տրամադրվել առձեռն Բանկում կամ պատվիրված նամակով.
 - 2.8.1. Եթե Հաճախորդը ցանկություն է հայտնում ծրարը ստանալ առձեռն Բանկում, ապա Համադրման պատասխանատուն նշագրում է կատարում Դիմումի մեջ՝ ծրարի տրամադրման եղանակի վերաբերյալ: Հաճախորդը ծրարը ստանալիս, նշագրում է Դիմումի մեջ՝ համապատասխան տեղում, հաստատելով, որ ծրարը ստացել է անվնաս և չբացված:
 - 2.8.2. Եթե Հաճախորդը ցանկություն է հայտնում ծրարը ստանալ պատվիրված նամակով, ապա աշխատակիցը կազմակերպում է ծրարի ու Դիմումի ողարկումը պատվիրված նամակով՝ Բանկի ներքին այլ ակտերի համաձայն:
- 2.9. Ստանալով Հաճախորդի Դիմումը՝ Համադրման պատասխանատուն Բանկի ներքին էլեկտրոնային ցանցով (այսուհետ՝ «Ներքին համակարգ») տեղեկացնում է Ադմինիստրատորին Դիմումը ստանալու վերաբերյալ, որից հետո Ադմինիստրատորը տալիս է այդ Հաճախորդին ծառայությունից օգտվելու իրավասությունները:
- 2.10. Համադրման պատասխանատուն պետք է Հաճախորդին հայտնի, որ ծրարը ստանալով՝ Հաճախորդը պարտավոր է փոխել Բանկի կողմից իրեն հատկացված նշանաբառը համակարգ մուտք գործելու առաջին իսկ պահից, ինչպես նաև գաղտնի պահել և այլ անձանց չփոխանցել իր գաղտնաբառը:
- 2.11. Հաճախորդի կողմից լրացված Դիմումը կարվում է Հաճախորդի թղթապանակում:

3. QUICK VIEW ՀԱՍՏԱԿԱՐԳԻ ԴՐՈՒՅԹՆԵՐԻ ՓՈՓՈՒՆՈՒԹՅՈՒՆԸ

- 3.1. Սույն ընթացակարգի իմաստով QUICK VIEW համակարգի դրույթների փոփոխություն է համարվում Հաճախորդին Բանկում իր անունով բացված լրացուցիչ հաշիվների դիտարկումների հնարավորության տրամադրումը կամ դիտարկման հնարավորության կասեցումը:
- 3.2. QUICK VIEW համակարգի դրույթների փոփոխության վերաբերյալ դիմումը Հաճախորդը կարող է ներկայացնել և՛ բանավոր, և՛ գրավոր:
- 3.3. Համադրման պատասխանատուն ընդունում է Հաճախորդի դիմումը և այն ուղարկում Ադմինիստրատորին՝ Ներքին համակարգով:
- 3.4. Ադմինիստրատորը Գործառնական օր ծրագրային փաթեթում կատարում է համապատասխան փոփոխությունները և Ներքին համակարգով հաղորդագրություն է ուղարկում Համադրման պատասխանատուին՝ համապատասխան փոփոխությունները կատարված լինելու վերաբերյալ:

	QUICK VIEW (արագ դիտում) համակարգի միջոցով հաճախորդներին քանկային հաշիվների վերաբերյալ տեղեկությունների և քաղվածքների տրամադրման ընթացակարգ		
	Տարբերակ՝ 3.0	Կարգավիճակը՝ հաստատված	Ամսաթիվ՝ 13.03.2013թ.

3.5. Սույն ընթացակարգով սահմանված դրույթների կատարման, առաջացած խնդիրների մասին զեկուցման, ինչպես նաև ընթացակարգի վերանայման համար պատասխանատու է Հաճախորդների սպասարկման համար պատասխանատու ստորաբաժանման ղեկավարը:

4. ԱՅԼ ԴՐՈՒՅԹՆԵՐ

4.1. Սույն ներքին ակտով սահմանված դրույթների կատարման, առաջացած խնդիրների մասին զեկուցման, ինչպես նաև ընթացակարգի վերանայման համար պատասխանատու են հաճախորդների սպասարկման համար պատասխանատու ստորաբաժանման և տեղեկատվական տեխնոլոգիաների համար պատասխանատու ստորաբաժանման ղեկավարները՝ յուրաքանչյուրն իր ղեկավարած ստորաբաժանման գործողությունները կարգավորող դրույթների մասով:

Հավելված 1

ԴԻՄՈՒՄ

Խնդրում եմ տրամադրել իրավասություն օգտվելու Quick View համակարգի ծառայությունից՝ ստանալ տեղեկատվություն Բանկի կողմից հայտարարված արտարժույթի փոխարժեքների, ինչպես նաև դիտել Բանկում առկա հաշիվներ և ստանալ քաղվածքներ:

Պարտավորվում եմ Բանկի կողմից տրամադրված նշանաբառը փոխել առաջին անգամ ծրագիր մուտք գործելուց, ինչպես նաև գաղտնի պահել օգտագործողի անունն ու նշանաբառը և չփոխանցել այն երրորդ անձանց:

Quick View համակարգից օգտվելու համար անհրաժեշտ ծածկագիրը և գաղտնաբառը լիազորում եմ ստանալ _____-ին, անձնագիր _____, տրված «_» _____ 20_թ., _____-ի կողմից, որի ստորագրությունը _____ հաստատում եմ:

Բանկային հաշիվներ												
AMD												
USD												
EUR												
RUB												
CHF												
GBP												
Այլ հաշիվներ												

 Հաճախորդի անուն, ազգանուն կամ անվանում

 ստորագրություն, Կ.Տ.
 «_» _____ 20_թ.

ՀՄԳ-Համադրման բաժին	Հաճախորդի նշանաբառը և օգտագործողի անունը ստացա	Ամսաթիվ	Աշխատակցի պաշտոնը, անուն ազգանուն, ստորագրություն
ՀՄԳ-Համադրման բաժին	Հաճախորդի նշանաբառը և օգտագործողի անունը տրամադրեցի	Ամսաթիվ	Աշխատակցի պաշտոնը, անուն ազգանուն, ստորագրություն

Օգտագործողի անունը և նշանաբառը ստացա	Հաճախորդի անուն, ազգանուն	Ամսաթիվ	Ստորագրություն
--------------------------------------	---------------------------	---------	----------------