

Հաստատվել է «ԱՐՄԵՆԲՐՈԿ» ԲԲԸ
14.07.2008թ-ի հիմնադիր ժողովի կողմից:

Նոր խմբագրությամբ հաստատվել է
«ԱՐՄԵՆԲՐՈԿ» ԲԲԸ բաժնետերերի
14.02.2019թ. արտահերթ ընդհանուր ժողովի
կողմից:

Նոր խմբագրությամբ հաստատվել է
«ԱՐՄԲՐՈԿ» ԲԲԸ բաժնետերերի
04.11.2022թ. արտահերթ ընդհանուր ժողովի
կողմից:

Նոր խմբագրությամբ հաստատվել է
«ԱՐՄԲՐՈԿ» ԲԲԸ բաժնետերերի
25.08.2025թ. արտահերթ ընդհանուր ժողովի
կողմից:

Ժողովի նախագահ և «ԱՐՄԲՐՈԿ» ԲԲԸ
գլխավոր տնօրեն՝ Ա. Կայֆաջյան



«ԱՐՄԲՐՈԿ»

**բաց բաժնետիրական ընկերության
ՆԵՐԴՐՈՒՄԱՅԻՆ ԵՎ ՈՉ ՀԻՄՆԱԿԱՆ
ԾԱՌԱՅՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐԻ ՄԱՏՈՒՑՄԱՆ
ՀԵՏ ԿԱՊՎԱԾ**

**ՓԱՍՏԱԹՂԹԱՇՐՋԱՆԱՌՈՒԹՅԱՆ ԵՎ
ՏԵՂԵԿԱՏՎՈՒԹՅԱՆ ՓՈԽԱՆԱԿՄԱՆ
ԿԱՆՈՆԱԿԱՐԳ**

(Նոր խմբագրությամբ)

1. Հասկացություններ.....	3
2. Ընդհանուր դրույթներ.....	5
3. Մուտքային թղթակցության ընդունումը և շարժը.....	5
4. Ելքային թղթակցության նախապատրաստումը, ձևակերպումը և առաքումը.....	6
5. Ելքային թղթակցության վավերացումը.....	6
6. Ընկերության և Հաճախորդների միջև հաղորդակցման եղանակները.....	7
7. Փաստաթղթերի պահպանումը և արխիվացումը.....	8
8. Ներդրումային և ոչ հիմնական ծառայությունների մատուցման շրջանակներում Հաճախորդին տրամադրվող և Հաճախորդից պահանջվող տեղեկատվությունը.....	9
9. Պրոֆեսիոնալ Հաճախորդների հետ հաղորդակցման առանձնահատկությունները	10
10. Հաճախորդի կողմից Պատվերների/Հանձնարարականների ներկայացման կարգը	12
11. Հաճախորդին հաշվետվությունների, քաղվածքների և տեղեկանքների ներկայացման կարգը.....	13
12. Հաճախորդի կողմից ներկայացված Պատվերների/Հանձնարարականների գրանցումը.....	13
13. Էլեկտրոնային հավելվածի միջոցով Պայմանագրերի կնքումը և հաշիվների բացումը	14
14. Էլեկտրոնային հավելվածում Էլեկտրոնային ստորագրությունների օգտագործման կարգը եվ պայմանները.....	16
15. Էլեկտրոնային հավելվածի միջոցով ծառայությունների մատուցման շրջանակներում տեխնիկական աջակցությունը.....	17
16. Եզրափակիչ դրույթներ	17

«ԱՐՄԲՐՈԿ» բաց բաժնետիրական ընկերության ներդրումային և ոչ հիմնական ծառայությունների մատուցման հետ կապված փաստաթղթաշրջանառության և տեղեկատվության փոխանակման կանոնակարգը մշակված է Հայաստանի Հանրապետության արժեթղթերի շուկան կարգավորող օրենսդրությանը, Հայաստանի Հանրապետության Կենտրոնական բանկի կողմից ընդունված նորմատիվ իրավական ակտերին և Ընկերության կանոնադրությանը համապատասխան:

1. Հասկացություններ

1.1. Սույն կանոնակարգում կիրառվող հասկացությունները ունեն ստորև բերված նշանկությունները:

Ընկերություն. «Արմբրոկ» ԲԲԸ:

Օրենք. «Արժեթղթերի շուկայի մասին» Հայաստանի Հանրապետության օրենք:

Կենտրոնական բանկ. Հայաստանի Հանրապետության կենտրոնական բանկ:

Ներդրումային ծառայություններ. Օրենքի 25-րդ հոդվածի 1-ին կետով սահմանված ծառայությունները:

Ոչ հիմնական ծառայություններ. Օրենքի 26-րդ հոդվածով սահմանված ծառայությունները:

Հաճախորդ. անձ, որն օգտվում է Ընկերության կողմից մատուցվող ծառայություններից, կամ որը դիմել է Ընկերությանն այդ ծառայությունից օգտվելու նպատակով:

Պայմանագիր. Ընկերության և Հաճախորդի միջև կնքված պայմանագիր, որի հիման վրա Ընկերությունը Հաճախորդին մատուցում է ծառայություններ:

Պատվեր. Ընկերության «Բրոքերային (դիլերային) գործունեության կանոններ»-ով սահմանված պատվեր:

Դիֆենդ համակարգ. «Հայաստանի կենտրոնական դեպոզիտարիա» ԲԲԸ-ի արժեթղթերի հաշվառման և հաշվարկային միասնական համակարգի գործունեությունն ապահովող համակարգչային ծրագրերի ամբողջություն:

Համձնարարական. Ընկերության «Պահառության գործունեությունը կարգավորող կանոններ»-ով սահմանված հանձնարարական:

Մուտքային թղթակցություն. այլ անձանցից ստացվող թղթակցություն:

Ելքային թղթակցություն. այլ անձանց առաքվող թղթակցություն:

Տեղեկատվության փոխանցման հուսալի միջոց. ցանկացած միջոց, որը Հաճախորդին հնարավորություն է տալիս ստանալ և պահպանել անձնապես իրեն ուղղված տեղեկատվությունը, և որը հետագայում հնարավորություն կտա այն լիարժեք օգտագործել և պահպանված տեղեկատվությունը վերարտադրել:

Կանոնակարգ 4/07. Կենտրոնական բանկի խորհրդի 2008 թվականի ապրիլի 8-ի թիվ 113-Ն որոշմամբ հաստատված «Ներդրումային ծառայություններ մատուցող անձանց գործունեության նկատմամբ պահանջները» կանոնակարգ 4/07:

Էլեկտրոնային հավելված. վեբ/բջջային ծրագրային հավելված, որը պատկանում է Ընկերությանը և որի միջոցով իրականացվում են Հաճախորդի և Ընկերության միջև Պայմանագրի կնքում, Հաճախորդի հաշիվների բացում, Հաճախորդից Պատվերների/հանձնարարականների ընդունում, Հաճախորդին

հաշվետվությունների ներկայացում, ինչպես նաև Հաճախորդի և Ընկերության միջև այլ հաղորդագրությունների/տեղեկատվության փոխանակում:

Էլեկտրոնային փաստաթուղթ՝ փաստաթուղթ, որում տեղեկատվությունը ներկայացվում է էլեկտրոնային եղանակով, որը հարմար է մարդու կողմից էլեկտրոնային հաշվողական մեքենաների միջոցով ընկալման, ինչպես նաև տեղեկատվական և հեռահաղորդակցական ցանցերի միջոցով փոխանցման կամ տեղեկատվական համակարգերում մշակման համար:

Հաղորդագրություն՝ Ընկերության և Հաճախորդի միջև էլեկտրոնային եղանակով փոխանակվող ցանկացած տեղեկատվություն:

Ընկերության տեղեկատվական համակարգ՝ Ընկերության ծառայությունների մատուցմամբ պայմանավորված Ընկերության կողմից վարվող էլեկտրոնային գրառումների ամբողջություն:

Հաճախորդի անձնական էջ Ընկերության տեղեկատվական համակարգի բաժին, որին Հաճախորդն ունի հասանելիություն և որում արտացոլվում են Հաճախորդի, նրան պատկանող արժեթղթերի և դրամական միջոցների, նրա ներկայացրած Պատվերների/Հանձնարարականների, նրա հաշվին կատարված գործարքների վերաբերյալ տեղեկությունները, ինչպես նաև որի միջոցով իրականացվում են Հաճախորդից Պատվերների/հանձնարարականների ընդունում, Հաճախորդին հաշվետվությունների ներկայացում, ինչպես նաև Հաճախորդի և Ընկերության միջև այլ հաղորդագրությունների/տեղեկատվության փոխանակում:

Գաղտնաբառ՝ նիշերի գաղտնի հաջորդականություն, որը հայտնի է միայն Հաճախորդին և օգտագործվում է էլեկտրոնային հավելվածում Հաճախորդի անձնական էջ մուտք գործելու նպատակով:

Հաճախորդի էլեկտրոնային հասցե՝ Հաճախորդի կողմից Ընկերությանը տրամադրած էլեկտրոնային հասցե, որը գրանցված է Ընկերության տեղեկատվական համակարգում:

Հաճախորդի հեռախոսահամար՝ Հաճախորդի կողմից Ընկերությանը տրամադրած հեռախոսահամար, որը գրանցված է Ընկերության տեղեկատվական համակարգում:

Նույնականացում՝ գործընթաց, որի միջոցով հաստատվում է անձի ինքնությունը, որը ներառում է հաստատում եզակի կենսաբանական հատկությունների միջոցով, ինչպիսիք են օրինակ դեմքի ճանաչումը:

Հաստատման ծածկագիր՝ թվային նիշերի հատուկ շարք, որը Ընկերության կողմից ստեղծվել և ուղարկվել է Հաճախորդին որոշակի ժամանակահատվածում մեկանգամյա գործողություն կատարելու նպատակով, մասնավորապես՝ էլեկտրոնային փաստաթուղթ կամ էլեկտրոնային փաստաթղթերի փաթեթ ստորագրելու համար:

Էլեկտրոնային ստորագրություն՝ էլեկտրոնային փաստաթղթերի ստորագրման համար օգտագործվող ձեռագիր ստորագրությանը հավասարազոր համարժեքը, որը հաստատվում է Ընկերության կողմից ստեղծված թվային նշանների հատուկ շարքի մուտքագրմամբ և Հաճախորդի հեռախոսահամարին Կարճ հաղորդագրությունների ծառայության (SMS) միջոցով ուղարկված Հաստատման ծածկագրով:

- 1.2. Սույն կանոններում օգտագործվող այլ հասկացություններն ունեն Օրենքով և/կամ դրա հիման վրա ընդունված նորմատիվ իրավական ակտերով սահմանված նշանակությունը:

2. Ընդհանուր դրույթներ

- 2.1. Սույն կանոնակարգը կարգավորում է Ընկերության կողմից մատուցվող ծառայությունների հետ կապված փաստաթղթաշրջանառության և տեղեկատվության փոխանակման ընթացակարգերը:
- 2.2. Ընկերության կողմից ծառայությունների մատուցման շրջանակներում փաստաթղթերի շարժը կարգավորվում է սույն կանոնակարգով, եթե այլ բան նախատեսված չէ Ընկերության այլ ներքին կանոնակարգերով:
- 2.3. Ընկերության կողմից՝ որպես արժեթղթերի հաշվառման և հաշվարկային միասնական համակարգի անդամ մատուցվող ծառայությունների հետ կապված փաստաթղթերի շարժը կարգավորվում է սույն կանոնակարգով և Ընկերության այլ ներքին կանոնակարգերով, այնքանով, որքանով դրանք չեն հակասում «Հայաստանի կենտրոնական դեպոզիտարիա» ԲԲԸ-ի «Արժեթղթերի հաշվառման և հաշվարկային միասնական համակարգի գործունեության կանոններ»-ին:

3. Մուտքային թղթակցության ընդունումը և շարժը

- 3.1. Ընկերությանը հասցեագրված թղթակցությունները կարող են ընդունվել Ընկերության ցանկացած աշխատակցի կողմից:
- 3.2. Թղթակցությունն ընդունած աշխատակիցը պետք է հնարավորինս արագ թղթակցությունը փոխանցի Ընկերության այն ստորաբաժանմանը, որին առերևույթ այդ թղթակցությունը վերաբերում է:
- 3.3. Եթե հետագայում պարզվում է, որ թղթակցությունը փոխանցվել է ոչ ճիշտ ստորաբաժանման, ապա վերջինս պետք է հնարավորինս արագ թղթակցությունը փոխանցի այն ստորաբաժանմանը, որին այն իրականում վերաբերում է:
- 3.4. Եթե թղթակցությունը ստացվել է ծրարով, ապա ծրարը պետք է կցվի դրա պարունակությանը և պահպանվի դրա հետ միասին:
- 3.5. Ստացված բոլոր ծրարները բացվում են դրանք ընդունող աշխատակցի կողմից, բացառությամբ «անձամբ» գրառում ունեցողների: «Անձամբ» գրառմամբ ծրարները փակ վիճակով հանձնվում են հասցեատիրոջը: Եթե հասցեատերը ծրարը բացելուց հետո պարզում է, որ տվյալ թղթակցությունը վերաբերում է Ընկերության գործունեությանը, ապա պարտավոր է կատարել սույն կանոնի 3.2 կետում նշված գործողությունը:
- 3.6. Արգելվում է ստացված փաստաթղթերի բնագրային տեքստում որևէ նշում, ուղղում, ջնջում կատարել:

4. Ելքային թղթակցության նախապատրաստումը, ձևակերպումը և առաքումը

- 4.1. Մինչև Ելքային թղթակցության առաքման կազմակերպումը թղթակցությունը կազմած ստորաբաժանման ղեկավարի կողմից պարտադիր կերպով ստուգվում է՝
 - թղթակցի հասցեի (այդ թվում՝ էլեկտրոնային) ճշտությունը,
 - փաստաթղթի և կից հավելվածների վրա անհրաժեշտ ստորագրությունների առկայությունը,
 - փաստաթղթերի վրա հավելվածների մասին նշումների առկայությունը (պարտադիր նշում է կատարվում բուն տեքստում՝ «Կից ներկայացվում է...» կամ «Առդիր...»):
- 4.2. Փաստաթղթերը կազմելիս ու ձևակերպելիս անհրաժեշտ է պահպանել հետևյալ պահանջներն ու կանոնները.
 - փաստաթղթերը տպագրելու համար պետք է օգտագործվեն Ա4 չափի թղթեր,
 - փաստաթղթերը պետք է ձևակերպվեն Ընկերության ձևաթղթի (բլանկի) վրա, կամ պարունակեն ընկերության տարբերանշանը (լոգոն),
 - փաստաթղթերի վրա պետք է լինի ամսաթիվը և ելքի հերթական համարը,
 - փաստաթղթերի երկրորդ և հաջորդ էջերը պետք է համարակալվեն,
 - փաստաթղթերի բովանդակությունը պետք է շարադրվի համառոտ, զերծ ավելորդ ծանրաբեռնվածությունից:
- 4.3. Ընդունված պաշտոնական գրությունների վերաբերյալ ելքի պատասխան գրությունները նախապատրաստվում և առաքվում են տվյալ գրությամբ սահմանված կամ նախատեսված ժամկետում (վերջինիս բացակայության դեպքում՝ հնարավորինս սեղմ ժամկետում):
- 4.4. Փաստաթղթի ստորին մասում կամ հակառակ կողմում կարող է նշվել այդ փաստաթուղթը կազմած աշխատակցի անունը, ազգանունը և աշխատանքային հեռախոսահամարը:
- 4.5. Ընկերության կողմից ծառայությունների մատուցման շրջանակներում Հաճախորդներին առաքվող ստանդարտացված հաշվետվությունների և քաղվածքների, Դիֆենդ համակարգից ինքնաշխատ եղանակով արտածվող փաստաթղթերի, ինչպես նաև այն փաստաթղթերի նկատմամբ, որոնց համար առկա է փաստաթղթի հասցեատիրոջ կողմից սահմանված ձև, Կանոն 4-ով սահմանված պահանջները կարող են պահպանված չլինել:

5. Ելքային թղթակցության վավերացումը

- 5.1. Ընկերությունից ելքագրվող փաստաթուղթն իրավաբանական ուժ է ստանում վավերացումից հետո: Փաստաթղթի վավերացումն իրականացվում է կնքման և/կամ ստորագրման միջոցով:

- 5.2. Վավերացվում է, որպես կանոն, փաստաթղթի առաջին օրինակը: Փաստաթուղթը միաժամանակ մի քանի կազմակերպություն ուղարկելիս վավերացվում են փաստաթղթի բոլոր օրինակները:
- 5.3. Փաստաթուղթը, որպես կանոն, ստորագրվում է մեկ անձի կողմից: Երկու կամ ավելի ստորագրություն դրվում է այն դեպքում, երբ փաստաթղթի բովանդակության համար պատասխանատվություն են կրում մի քանի անձինք:
- 5.4. Ընկերությունից ելքագրվող փաստաթղթերը, բացառությամբ Ընկերության ներքին աուդիտի ստորաբաժանման կողմից կազմված փաստաթղթերի, վավերացվում են գլխավոր տնօրենի կամ նրա լիազորված անձի կողմից:
- 5.5. Ընկերության ներքին աուդիտի ստորաբաժանման կողմից կազմված փաստաթղթերը վավերացվում են ներքին աուդիտի ստորաբաժանման ղեկավարի կամ նրա պարտականությունները կատարող անձի կողմից:
- 5.6. Սույն կանոնը չի տարածվում Ընկերության կողմից ծառայությունների մատուցման շրջանակներում Հաճախորդներին Տեղեկատվության փոխանցման հուսալի միջոցով ուղարկվող կամ ընկերության էլեկտրոնային հավելվածից ներբեռնվող էլեկտրոնային քաղվածքների, տեղեկանքների և հաշվետվությունների վրա, որոնք կարող են լինել առանց ստորագրության և կնիքի:

6. Ընկերության և Հաճախորդների միջև հաղորդակցման եղանակները

- 6.1. Ընկերության և Հաճախորդի միջև տեղեկությունների և փաստաթղթերի փոխանակումը կարող է իրականացվել առձեռն, փոստով կամ էլեկտրոնային եղանակով՝ էլեկտրոնային հասցեների, Ընկերության և/կամ երրորդ անձի էլեկտրոնային հավելվածի միջոցով, եթե Պայմանագրում այլ պարտադիր պայման նախատեսված չէ:
- 6.2. Ընկերության ծառայությունների մատուցման պայմանների և դրանց փոփոխությունների մասին Հաճախորդները կարող են տեղեկացվել նաև Ընկերության պաշտոնական կայքում հրապարակման միջոցով:
- 6.3. Տեղեկությունը կամ փաստաթուղթը փոստով կամ էլեկտրոնային փոստով փոխանցելու դեպքում դրանք պետք է ուղարկվեն ստացողի կողմից ուղարկողին ներկայացրած հասցեով: Այդպիսի փոխանցումը, համարվում է պատշաճ կարգով կատարված, եթե այն ուղարկվել է ուղարկողին հայտնի ստացողի վերջին հասցեով:
- 6.4. Հաճախորդի կապի միջոցները պետք է նշված լինեն նրա հետ կնքված Պայմանագրում, նրա կողմից գրությամբ ներկայացված լինի Ընկերությանը կամ մուտքագրված լինեն Ընկերության էլեկտրոնային հավելվածի միջոցով:
- 6.5. Տեղեկությունը կամ փաստաթուղթը Ընկերության էլեկտրոնային հավելվածի միջոցով փոխանցելու դեպքում այն համարվում է փոխանցված էլեկտրոնային հավելվածում մյուս կողմի համար հասանելի դառնալու պահից:
- 6.6. Էլեկտրոնային փոստով և/կամ Ընկերության էլեկտրոնային հավելվածի միջոցով ուղարկված ցանկացած պատվեր/հանձնարարական,

հաշվետվություն, առաջարկ կամ այլ փաստաթուղթ համարվում է լիովին վավեր իրավական փաստաթուղթ:

- 6.7. Ընկերությունը և Հաճախորդը պարտավոր են անհապաղ տեղեկացնել մյուս կողմին, իրենց փոստային կամ էլեկտրոնային փոստի հասցեի փոփոխության մասին: Հասցեի փոփոխության մասին մյուս կողմին չտեղեկացնելու բացասական հետևանքները կրում է չտեղեկացրած կողմը:
- 6.8. Ընկերությունը և Հաճախորդը երաշխավորում են, որ կձեռնարկեն բոլոր անհրաժեշտ միջոցները և համապատասխան վերահսկողությունը՝ չլիազորված անձանց կողմից իրենց էլեկտրոնային հասցեներին կամ կապի այլ միջոցներին մուտքը կանխելու համար: Բոլոր դեպքերում, բոլոր իրավական ռիսկերն ու հետևանքները, որոնք բխում են որևէ կողմի կապի միջոցների չարտոնված կամ անօրինական օգտագործումից կրում է համապատասխան Կողմը:
- 6.9. Երրորդ անձանց էլեկտրոնային հավելվածների միջոցով Ընկերության և Հաճախորդների հաղորդակցությունը կարգավորվում է Ընկերության և երրորդ անձանց միջև կնքված պայմանագրերով/համաձայնագրերով:

7. Փաստաթղթերի պահպանումը և արխիվացումը

- 7.1. Ընկերության գործունեությանը վերաբերվող բոլոր թղթային կրիչով փաստաթղթերը կարվում են համապատասխան թղթապանակներում և պահվում են պահարաններում՝ այդ թվում չիրկիզվող:
- 7.2. Էլեկտրոնային փաստաթղթերը պահպանվում են Ընկերության սերվերի կամ էլեկտրոնային կրիչների վրա ստեղծված էլեկտրոնային թղթապանակներում: ՀՀ օրենսդրությամբ թույլատրված լինելու պարագայում էլեկտրոնային փաստաթղթերը կարող են պահպանվել նաև ամպային լուծումներ առաջարկող կազմակերպությունների սերվերների վրա:
- 7.3. Փաստաթղթերի պահպանման համար Օրենքով նախատեսված ժամկետը լրանալուց հետո դրանք արխիվացվում են և տեղափոխվում են համապատասխան պահոց:
- 7.4. Ընկերությունում փաստաթղթերը պահպանվում են փաստաթղթերի տվյալ տեսակի պահպանման համար Օրենքով և այլ իրավական ակտերով սահմանված ժամկետներում:
- 7.5. Ընկերության փաստաթղթերի պահպանման սահմանված ժամկետը լրանալուց հետո թղթային կրիչով փաստաթղթերը կարող են հանձնվել ազգային արխիվ՝ Հայաստանի հանրապետության օրենսդրությամբ սահմանված կարգով:
- 7.6. Էլեկտրոնային փաստաթղթերի պահպանումն ու արխիվացումն իրականացվում են Կենտրոնական բանկի կողմից ընդունված նորմատիվ իրավական ակտերով և Ընկերության տեղեկատվական տեխնոլոգիաների ենթակառուցվածքի գործունեության կանոնակարգով սահմանված կարգերով:

- 8. Ներդրումային և ոչ հիմնական ծառայությունների մատուցման շրջանակներում Հաճախորդին տրամադրվող և Հաճախորդից պահանջվող տեղեկատվությունը**
- 8.1. Նախքան Հաճախորդի հետ Պայմանագրի կնքումը Ընկերությունը Հաճախորդին պետք է տրամադրի Կանոնակարգ 4/07-ով սահմանված տեղեկատվությունը:
- 8.2. Նախքան Հաճախորդի հետ Պայմանագիր կնքելը Ընկերությունն ի լրումն Ընկերության «Փողերի լվացման և ահաբեկչության ֆինանսավորման կանխարգելման կանոններ»-ով Հաճախորդի պատշաճ ուսումնասիրության համար պահանջվող տեղեկությունների, Հաճախորդից պետք է պահանջի Կանոնակարգ 4/07-ով սահմանված անհրաժեշտ տեղեկատվություն ներդրումային գործունեության բնագավառում Հաճախորդի գիտելիքների և փորձի, նրա ֆինանսական վիճակի և ներդրումային նպատակների մասին, որը հնարավորություն կտա գնահատել, թե արդյո՞ք տվյալ ծառայությունը կամ արժեթուղթը համապատասխանում է Հաճախորդի նպատակներին և գործարար բնութագրին, ինչպես նաև որոշել՝ Հաճախորդը պրոֆեսիոնալ է թե ոչ: Նշված տեղեկատվությունը չստանալու դեպքում Ընկերությունը պարտավոր է հրաժարվել Հաճախորդի հետ Պայմանագիր կնքելուց:
- 8.3. Սույն կանոնի 8.2 կետում նշված տեղեկությունների կազմը և ներկայացման ձևը սահմանվում են Ընկերության գործադիր մարմնի ղեկավարի որոշմամբ:
- 8.4. Սույն կանոնի 8.2 կետով սահմանված տեղեկությունները Հաճախորդի կողմից կարող են ներկայացվել ինչպես թղթային, այնպես էլ էլեկտրոնային (էլեկտրոնային փոստով կամ Ընկերության էլեկտրոնային հավելվածի միջոցով) եղանակներով:
- 8.5. Հաճախորդը պարտավոր է ապահովել սույն կանոնի 8.2 կետով սահմանված տեղեկությունների արդիականությունն ու արժանահավատությունը՝ Ընկերությանն անհապաղ տեղեկացնելով տրամադրված տեղեկություններում ցանկացած փոփոխության մասին: Հաճախորդի կողմից նման փոփոխությունների վերաբերյալ տեղեկատվություն չտրամադրելու դեպքում Ընկերությունը պատասխանատվություն չի կրում առկա տեղեկատվության/փաստաթղթերի հիման վրա իր կատարված գործողությունների արդյունքում Հաճախորդի կրած վնասների համար:
- 8.6. Եթե Ընկերությունը Հաճախորդի կողմից տրամադրված տեղեկատվության հիման վրա գտնում է, որ իր կողմից մատուցվող ներդրումային ծառայությունը կամ արժեթուղթը չի համապատասխանում Հաճախորդի պահանջներին, ապա զգուշացնում է Հաճախորդին այդ մասին: Այդ զգուշացումը կարող է ներկայացվել Հաճախորդին ստանդարտ ձևով:
- 8.7. Ընկերությունը հիմնվում է Հաճախորդի կողմից տրամադրված տեղեկությունների վրա, բացառությամբ եթե գիտեր կամ կարող էր իմանալ, որ տեղեկատվությունն ակնհայտորեն հնացած է, ոչ ճիշտ է կամ ոչ լիարժեք:

9. Պրոֆեսիոնալ Հաճախորդների հետ հաղորդակցման առանձնահատկությունները

- 9.1. Նախքան Պայմանագրի կնքումը և Ներդրումային ծառայությունների մատուցումը Ընկերությունը դասակարգում է Հաճախորդներին՝ որպես պրոֆեսիոնալ կամ ոչ պրոֆեսիոնալ Ներդրումային ծառայություններից որևէ մեկի կամ բոլոր ծառայությունների մասով, կամ որևէ գործարքի կամ արժեթղթի որևէ տեսակով (դասով) գործարքների մասով:
- 9.2. Պրոֆեսիոնալ Հաճախորդ են համարվում.
- 9.2.1. ներդրումային ընկերությունները, օտարերկրյա ներդրումային ընկերությունների մասնաճյուղերը, բանկերը, վարկային կազմակերպությունները, ապահովագրական ընկերությունները, ներդրումային, կենսաթոշակային ֆոնդերը և ներդրումային ֆոնդի կառավարիչները, ինչպես նաև օտարերկրյա պետությունում գրանցված այն իրավաբանական անձինք, որոնք, տվյալ պետության օրենսդրության համաձայն, իրավունք ունեն իրականացնելու սույն ենթակետով սահմանված որևէ անձի գործունեություն,
 - 9.2.2. Հայաստանի Հանրապետությունը, Հայաստանի Հանրապետության համայնքները, Կենտրոնական բանկը, օտարերկրյա պետությունները, օտարերկրյա պետությունների տեղական ինքնակառավարման մարմինները, օտարերկրյա պետությունների կենտրոնական բանկերը,
 - 9.2.3. միջազգային ֆինանսական կազմակերպությունները, այդ թվում՝ Արժույթի միջազգային հիմնադրամը, Եվրոպական կենտրոնական բանկը, Եվրոպական ներդրումային բանկը,
 - 9.2.4. իրավաբանական անձինք, որոնք բավարարում են հետևյալ չափանիշներից առնվազն երկուսին.
 - i. Պայմանագրի կնքմանը նախորդող տարվա վերջի դրությամբ անձի ակտիվների հաշվեկշռային արժեքը գերազանցում է 500 միլիոն Հայաստանի Հանրապետության դրամը,
 - ii. Պայմանագրի կնքմանը նախորդող տարվա գործունեությունից ստացված անձի իրացման շրջանառությունը (համաձայն Հայաստանի Հանրապետության հարկային օրենսգրքի) գերազանցում է մեկ միլիարդ Հայաստանի Հանրապետության դրամը,
 - iii. Պայմանագրի կնքման պահին նախորդող ամսվա վերջի դրությամբ (հայտնի չլինելու դեպքում վերջին ամսվա նախորդող ամսվա դրությամբ) անձի ընդհանուր կապիտալը կազմում է 50 միլիոն Հայաստանի Հանրապետության դրամը,
- 9.3. Հաճախորդի նախաձեռնությամբ Ընկերության կողմից պրոֆեսիոնալ Հաճախորդ կարող են դասակարգվել 9.2 կետում չնշված այն անձինք, որոնք բավարարում են հետևյալ չափանիշներից առնվազն երկուսին.
- 9.3.1. Հաճախորդը դիմումի ներկայացմանը նախորդող 4 եռամսյակների ընթացքում արժեթղթերի շուկայում իրականացրել է 10 և ավելի գործարք միջին եռամսյակային կտրվածքով, ընդ որում՝ մեկ գործարքի ծավալը

- միջին հաշվով կազմում է առնվազն մեկ միլիոն Հայաստանի Հանրապետության դրամ,
- 9.3.2. Հաճախորդի արժեթղթերի փաթեթի մեծությունը դիմումի ներկայացման պահին գերազանցում է 100 միլիոն Հայաստանի Հանրապետության դրամը,
- 9.3.3. Հաճախորդը ֆինանսական շուկայում ունի առնվազն 2 տարվա մասնագիտական աշխատանքային փորձ, որը պահանջում է Հաճախորդին մատուցվող այն ծառայությունների հետ կապված գիտելիքներ, որոնց հետ կապված վերջինս նախաձեռնություն է իրականացնում պրոֆեսիոնալ դասակարգվելու համար:
- 9.4. Սույն կանոնի 9.3 կետի համաձայն Հաճախորդը կարող է դասակարգվել որպես պրոֆեսիոնալ, եթե Հաճախորդի գիտելիքների և փորձի վերաբերյալ Ընկերության կողմից իրականացված գնահատումը հավաստիացնում է, որ Հաճախորդը Ներդրումային ծառայություններից օգտվելու, ներդրումային որոշում կայացնելու և դրանց հետ կապված ռիսկերն ընկալելու համապատասխան ունակություն և գիտելիք ունի: Կազմակերպությունների դեպքում գիտելիքի և փորձի վերաբերյալ գնահատումն իրականացվում է կազմակերպության այն ղեկավարի, աշխատակցի կամ անձի նկատմամբ, որն իրավասու է կազմակերպության անունից գործարքներ կնքել:
- 9.5. Սույն կոնոնի 9.4 կետում նշված գնահատումը կատարում է Ընկերության գործադիր մարմնի ղեկավարը կամ նրա կողմից լիազորված անձը:
- 9.6. Սույն կանոնով սահմանված գնահատումն իրականացվում է Հաճախորդի հետ բանավոր զրույց վարելու միջոցով, որից հետո կազմվում է գնահատող աշխատակցի կողմից ստորագրված արձանագրություն (փաստաթուղթ), որը ներառում է Հաճախորդի գնահատման արդյունքները՝ պատշաճ հիմնավորմամբ: Գնահատման շրջանակներում Հաճախորդից կարող են պահանջվել նաև սույն կանոնի 9.3 կետում նշված պայմաններին համապատասխանության վերաբերյալ ապացույցներ:
- 9.7. Առանց սույն կանոնի 9.4 կետում նշված գնահատման համարվում է, որ Հաճախորդն ունի Ներդրումային ծառայություններից օգտվելու, ներդրումային որոշում կայացնելու և դրանց հետ կապված ռիսկերն ընկալելու համապատասխանում է Ընկերության «Աշխատանքային ներքին կարգապահական կանոններ»-ի 110-3 կետով սահմանված չափանիշներին:
- 9.8. Պրոֆեսիոնալ համարվող Հաճախորդի նախաձեռնությամբ, կամ եթե առկա է Հաճախորդի համաձայնությունը՝ նաև Ընկերության նախաձեռնությամբ, պրոֆեսիոնալ համարվող Հաճախորդին Ընկերությունը կարող է վերաբերվել որպես ոչ պրոֆեսիոնալ և տվյալ Հաճախորդի նկատմամբ կիրառել ոչ պրոֆեսիոնալ Հաճախորդների պաշտպանությանն ուղղված օրենսդրական պահանջները:
- 9.9. Ընկերությունը պրոֆեսիոնալ Հաճախորդներին դասակարգելիս պարտավոր է այդ Հաճախորդի հետ Պայմանագրում ներառել դրույթ, համաձայն որի պրոֆեսիոնալ համարվող Հաճախորդները պարտավոր են Ընկերությանը տեղեկացնել այն փոփոխությունների մասին, որոնք կարող են ազդել

Հաճախորդի պրոֆեսիոնալ դասակարգման վրա: Եթե Հաճախորդի կողմից տրամադրված կամ այլ կերպ Ընկերությանը հասանելի դարձած տեղեկատվության հիման վրա Ընկերության գնահատականով Հաճախորդն այլևս չի բավարարում այն պայմաններին, որոնց հիման վրա դասակարգվել է պրոֆեսիոնալ Հաճախորդ, կամ եթե Ընկերությունը պարզում է, որ Հաճախորդի կողմից տրամադրված տեղեկությունները եղել են անարժանահավատ, Ընկերությունն անհապաղ դադարեցնում է Հաճախորդի պրոֆեսիոնալ դասակարգումը, որի մասին մեկ աշխատանքային օրվա ընթացքում տեղեկացնում է Հաճախորդին:

10. Հաճախորդի կողմից Պատվերների/Հանձնարարականների ներկայացման կարգը

- 10.1. Հաճախորդի կողմից Պատվերներ/Հանձնարարականները կարող են ներկայացվել գրավոր կամ ոչ գրավոր ձևով:
- 10.2. Գրավոր ձևով Պատվեր/Հանձնարարականը ներկայացվում է Հաճախորդի կողմից էլեկտրոնային փոստի կամ Ընկերության էլեկտրոնային հավելվածի միջոցով, իսկ Հաճախորդի ցանկության դեպքում՝ թղթային ձևով:
- 10.3. Ոչ գրավոր ձևով Պատվերի/Հանձնարարականի ներկայացման դեպքում Պատվեր/Հանձնարարականը ընդունելու իրավասություն ունեցող Ընկերության աշխատակիցը ոչ ուշ, քան տվյալ աշխատանքային օրվա ավարտը ոչ գրավոր ձևով ստացված տեղեկատվության հիման վրա լրացնում և ստորագրում է Պատվերի/Հանձնարարականի սահմանված ձևը՝ նշելով տեղեկատվության ստացման ժամանակը (ոչ իր կողմից Պատվերի/Հանձնարարականի լրացման ժամանակը) բոլորի ճշտությամբ և իր անունը, ազգանունը: Այդպիսի դեպքում Պատվերում/Հանձնարարականում նշում է կատարվում, որ Հաճախորդի կողմից այն ներկայացվել է ոչ գրավոր ձևով:
- 10.4. Հաճախորդի կողմից Պատվեր/Հանձնարարականը կարող է ներկայացվել ոչ գրավոր ձևով, եթե Ընկերությունը համապատասխան տեխնիկայի միջոցների օգնությամբ գրանցում է Հաճախորդի կողմից Պատվերի/Հանձնարարականի ներկայացման և դրա բովանդակությունը հավաստող փաստը (մասնավորապես ձայնագրում է հեռախոսագրույցը)՝ ներառյալ ներկայացման ժամանակը՝ հաջորդաբար լրացնելով տարին, ամիսը, օրը, ժամը և բոլորը: Ընդ որում, այդ տեխնիկական միջոցները պետք է թույլ չտան գրանցված տեղեկատվությունը որևէ կերպ փոխել:
- 10.5. Պատվեր/Հանձնարարականը էլեկտրոնային փոստով կամ Ընկերության էլեկտրոնային հավելվածի միջոցով ներկայացվելու դեպքում Հաճախորդին էլեկտրոնային փոստով կամ Ընկերության էլեկտրոնային հավելվածի միջոցով տեղյակ է պահվում Պատվերը ընդունված լինելու մասին:
- 10.6. Հաճախորդը կարող է ետ կանչել ներկայացրած Պատվեր/Հանձնարարականը կամ դրանում՝ ըստ Պատվերի/Հանձնարարականի քանակական, գնային կամ ժամանակային պայմանների փոփոխություններ կատարել, եթե տվյալ

Պատվերը/Հանձնարարականը դեռևս չի կատարվել Ընկերության կողմից: Պատվերի/Հանձնարարականի ետ կանչը կամ փոփոխությունը իրականացվում են սույն կանոնի 10.2 - 10.5 կետերով սահմանված կարգով:

- 10.7. Բացառությամբ սույն կանոնակարգի 10.8 կետում նշված դեպքի՝ ներկայացված Պատվերները/Հանձնարարականները ստուգվում են և ընդունվում են կատարման Պատվերները/Հանձնարարականները ընդունելու իրավասություն ունեցող Ընկերության աշխատակիցների կողմից, որոնց ցանկը սահմանում է Ընկերության գործադիր մարմնի ղեկավարը:
- 10.8. Ընկերության էլեկտրոնային հավելվածի միջոցով ներկայացված Պատվերները կարող են ստուգվել և ընդունվել կատարման ինքնաշխատ եղանակով՝ Ընկերության էլեկտրոնային հավելվածում ներդրված ալգորիթմների կիրառմամբ:

11. Հաճախորդին հաշվետվությունների, քաղվածքների և տեղեկանքների ներկայացման կարգը

- 11.1. Հաշվետվությունները, քաղվածքները և տեղեկանքները կարող են ներկայացվել ինչպես թղթային, այնպես էլ էլեկտրոնային եղանակներով:
- 11.2. Հաշվետվությունները, քաղվածքները և տեղեկանքները Հաճախորդին ներկայացվում են առձեռն հանձնելու, Տեղեկատվության փոխանցման հուսալի միջոցով Հաճախորդին ուղարկելու կամ Ընկերության էլեկտրոնային հավելվածից ներբեռնելու հնարավորություն ընձեռնելու միջոցով:
- 11.3. Հաճախորդին ներկայացվող հաշվետվությունները, քաղվածքները և տեղեկանքները պետք է վավերացված լինեն Ընկերության գործադիր մարմնի ղեկավարի կամ վերջինիս կողմից լիազորված անձի ստորագրությամբ և Ընկերության կնիքով, բացառությամբ Տեղեկատվության փոխանցման հուսալի միջոցով ուղարկվող կամ ընկերության էլեկտրոնային հավելվածից ներբեռնվող էլեկտրոնային հաշվետվությունների, քաղվածքների և տեղեկանքների, որոնք կարող են լինել առանց ստորագրության և կնիքի:

12. Հաճախորդի կողմից ներկայացված Պատվերների/Հանձնարարականների գրանցումը

- 12.1. Ընկերությունը վարում է գրանցումներ Հաճախորդի կողմից տրված յուրաքանչյուր Պատվերի/Հանձնարարականի մասով:
- 12.2. Գրանցումները պետք է կատարվեն Պատվերների/Հանձնարարականների ստացման պահից անհապաղ, սակայն ոչ ուշ, քան մինչև տվյալ աշխատանքային օրվա ավարտը:
- 12.3. Գրանցումները պետք է կատարվեն ԿԲ նորմատիվ իրավական ակտերով սահմանված պահանջների պահպանմամբ:
- 12.4. Հաճախորդի կողմից ներկայացված Պատվերների/Հանձնարարականների գրանցումը կարող է կատարվել էլեկտրոնային եղանակով:

13. Էլեկտրոնային հավելվածի միջոցով Պայմանագրերի կնքումը և հաշիվների բացումը

- 13.1. Էլեկտրոնային հավելվածի միջոցով Պայմանագիր կարող է կնքվել բացառապես չափահաս և գործունակ հաճախորդների հետ:
- 13.2. Էլեկտրոնային հավելվածի միջոցով Պայմանագիր կնքող Հաճախորդներն իրենք են պատասխանատու իրենց իրավասությանն առնչվող օրենքներն ու կանոնակարգերը հասկանալու և վերջիններիս համապատասխանելու համար:
- 13.3. Էլեկտրոնային հավելվածի միջոցով Պայմանագրի կնքումն ու հաշիվների բացումն իրականացվում է հետևյալ փուլերով.
 - 13.3.1. Հաճախորդի հեռախոսահամարի և էլեկտրոնային հասցեի վավերացում,
 - 13.3.2. Հաճախորդի գաղտնաբառի և Փին կոդի ստեղծում, իսկ հաճախորդի ցանկության դեպքում նաև Հաճախորդի կենսաչափական տվյալների գրանցում,
 - 13.3.3. Հաճախորդի կողմից ծանոթացում Ընկերության ներքին կանոնակարգերին և Պայմանագրի դրույթներին և դրանց վերաբերյալ համաձայնության տրամադրում,
 - 13.3.4. Հաճախորդի Նույնականացում,
 - 13.3.5. Հաճախորդի անձը հաստատող փաստաթղթի վավերականության ստուգում,
 - 13.3.6. Հաճախորդի կողմից սույն կանոնների 8.2 կետով սահմանված տեղեկությունների մուտքագրում Էլեկտրոնային հավելվածի համապատասխան դաշտերում,
 - 13.3.7. Հաճախորդի կողմից Պայմանագիրը կնքելու և հաշիվներ բացելու մտադրություն վերջնական հաստատում
 - 13.3.8. Ընկերության կանոնակարգերով սահմանված Հաճախորդի պատշաճ ուսումնասիրության իրականացում,
 - 13.3.9. Ընկերության կողմից Հաճախորդին Պայմանագրի կնքման կամ մերժման վերաբերյալ հաղորդագրության ներկայացում:
- 13.4. Հաճախորդի հեռախոսահամարի և էլեկտրոնային հասցեի վավերացումն իրականացվում է ինքնաշխատ կերպով ստեղծված և Հաճախորդի հեռախոսահամարին և էլեկտրոնային հասցեին ուղարկված հաստատման ծածկագրերի միջոցով:
- 13.5. Հաճախորդի անձնական էջ մուտք գործելու համար որպես մուտքանուն է օգտագործվում Հաճախորդի հեռախոսահամարը կամ Հաճախորդի էլեկտրոնային հասցեն, իսկ գաղտնաբառը ստեղծվում է Հաճախորդի կողմից առաջին մուտքի ժամանակ: Հաճախորդը հետագայում՝ ցանկացած պահի կարող է փոփոխել գաղտնաբառը, ինչպես նաև կատարել գաղտնաբառի զրոյացում և նոր գաղտնաբառի գրանցում՝ հին գաղտնաբառը մոռացած լինելու պարագայում:
- 13.6. Հաճախորդը պարտավորվում է ապահովել գաղտնաբառի ապահովությունը և բարդությունը՝ նվազագույնի հասցնելով դրա խախտման ռիսկը, ներառյալ հետևել անվտանգության ապահովման ընդհանուր ընդունված մեթոդներին և

- միջոցներին: Հաճախորդը պարտավոր է նաև Ընկերությանն անհապաղ հայտնել Հաճախորդի անձնական էջի հետ կապված ցանկացած չարտոնված մուտքի կամ կասկածելի գործողությունների մասին: Հաճախորդի կողմից վերը նշված պարտավորությունները չկատարելու հետևանքների պատասխանատվությունն ամբողջությամբ կրում է Հաճախորդը:
- 13.7. Փին կողը ստեղծվում է Հաճախորդի կողմից առաջին մուտքի ժամանակ և օգտագործվում է որպես Հաճախորդի կողմից էլեկտրոնային հավելվածի միջոցով ներկայացվող հետագա Հաղորդագրություններում Հաճախորդի ինքնությունը հավաստող միջոց: Հաճախորդը հետագայում՝ ցանկացած պահի կարող է փոփոխել Փին կողը: Հաճախորդի ցանկությամբ Փին կողի կիրառումը կարող է փոխարինվել կենսաչափական տվյալների մուտքագրմամբ:
 - 13.8. Հաճախորդին հնարավորություն է տրվում ծանոթանալ Ընկերության ներքին կանոնակարգերին և Պայմանագրի ձևին էլեկտրոնային հավելվածում համապատասխան հղումների միջոցով: Հաճախորդի կողմից էլեկտրոնային հավելվածի միջոցով Պայմանագրի կնքմանն ուղղված գործողությունների կատարումը դիտարկվում է որպես հավաստում, որ Հաճախորդը ծանոթացել է Ընկերության ներքին կանոնակարգերին և Պայմանագրի ձևին և համաձայն է դրանց հետ:
 - 13.9. Հաճախորդի Նույնականացումն ու անձը հաստատող փաստաթղթի վավերականության ստուգումն իրականացվում են էլեկտրոնային հավելվածում ներդրված ծրագրային համակարգերի միջոցով:
 - 13.10. Հաճախորդը պարտավորվում է պահանջվող տեղեկությունները Ընկերությանը տրամադրել պահանջվող ձևով, անհրաժեշտ հաստատմամբ/ստուգմամբ և Ընկերությանը անհապաղ տեղեկացնել տրամադրված տեղեկություններում ցանկացած փոփոխության մասին:
 - 13.11. Հաճախորդի պատշաճ ուսումնասիրությունն իրականացվում է Ընկերության համապատասխան մասնագետի կողմից՝ էլեկտրոնային հավելվածում ներդրված ծրագրային համակարգերի օգնությամբ:
 - 13.12. Հաճախորդի պատշաճ ուսումնասիրության արդյունքում Ընկերությունը որոշում է կայացնում Պայմանագիրը կնքելու կամ կնքումը մերժելու վերաբերյալ:
 - 13.13. Պայմանագիրը կնքելու դեպքում այդ մասին հաղորդագրություն է ուղարկվում Հաճախորդի էլեկտրոնային հասցեին, որին կից ուղարկվում են նաև Պայմանագրի՝ Ընկերության կողմից ստորագրված էլեկտրոնային տարբերակը և Հաճախորդի համար բացված հաշիվների վավերապայմանները:
 - 13.14. Պայմանագրի կնքումը մերժելու դեպքում այդ մասին հաղորդագրություն է ուղարկվում Հաճախորդի էլեկտրոնային հասցեին:
 - 13.15. Պայմանագրի կնքմամբ Հաճախորդը հաստատում է Ընկերության էլեկտրոնային հավելվածում Հաճախորդի անձնական էջի հետ աշխատելու կանոններին ծանոթացած լինելու և Հաճախորդի անձնական էջի միջոցով կատարվող գործողությունների բոլոր ռիսկերն ու պատասխանատվությունը ստանձնելու մասին:

13.16. Պայմանագրի կնքմամբ Ընկերությունը հաճախորդին է փոխանցում Հաճախորդի անձնական էջի ծրագրային ապահովման օգտագործման ոչ բացառիկ իրավունքը:

14. Էլեկտրոնային հավելվածում էլեկտրոնային ստորագրությունների օգտագործման կարգը եվ պայմանները

- 14.1. Էլեկտրոնային հավելվածի միջոցով Հաճախորդի անձնական էջում Հաճախորդի կողմից ձևավորվող և փոխանակվող Էլեկտրոնային փաստաթղթերը կարող են ստորագրվել Էլեկտրոնային ստորագրության միջոցով, որին տրվում է ձեռագիր ստորագրությանը հավասարազոր իրավական նշանակություն:
- 14.2. Պայմանագրի ստորագրմամբ Ընկերությունը և Հաճախորդը համաձայնվում են ստորագրության սույն կանոնով սահմանված կարգի հետ, հաստատում են, որ գիտակցում են, որ Էլեկտրոնային փաստաթղթերում Էլեկտրոնային ստորագրության կիրառումը հավասարեցվում է ձեռագիր եղանակով ստորագրմանը, ունի Կողմերի ձեռագիր ստորագրությանը համարժեք իրավական ուժ, արտահայտում է Կողմերի ազատ կամահայտնությունը և հրաժարվում են այդ հիմքով փաստաթղթերի վավերության հանգամանքները վիճարկելուց, ինչպես նաև դրանց առնչությամբ որևէ բողոքարկումներ և/կամ պահանջներ ներկայացնելուց: Էլեկտրոնային ստորագրության կիրառմամբ ստորագրված փաստաթղթերը և/կամ այլ իրավական գործողություններն առաջացնում են նույն իրավունքները և պարտականությունները (իրավական հետևանքներ), որոնք կառաջանային, եթե այդ փաստաթղթերը (իրավական գործողություններ) ներկայացվեին թղթի վրա՝ համապատասխան Կողմի ձեռագիր ստորագրությամբ:
- 14.3. Մի քանի կապակցված Էլեկտրոնային փաստաթղթեր (Էլեկտրոնային փաստաթղթերի փաթեթ) կարող են ստորագրվել մեկ Էլեկտրոնային ստորագրությամբ: Էլեկտրոնային փաստաթղթերի փաթեթն Էլեկտրոնային ստորագրությամբ ստորագրելիս այդ փաթեթում ներառված Էլեկտրոնային փաստաթղթերից յուրաքանչյուրը համարվում է Էլեկտրոնային ստորագրությամբ ստորագրված:
- 14.4. Պատվեր չհանդիսացող Էլեկտրոնային փաստաթուղթը համարվում է ստորագրված Էլեկտրոնային ստորագրությամբ, եթե այն Էլեկտրոնային հավելվածի միջոցով ստեղծվել է Հաճախորդի անձնական էջում և նախքան ուղարկելը վավերացվել է հաստատման ծածկագրով, փին կոդով կամ Հաճախորդի կենսաչափական տվյալների մուտքագրմամբ:
- 14.5. Հաստատման ծածկագիրը ստեղծվում է Հաճախորդի անձնական էջում Էլեկտրոնային փաստաթուղթ ստորագրելու յուրաքանչյուր դեպքի համար և Հաճախորդին հաղորդվում է Կարճ հաղորդագրության ծառայության (SMS) միջոցով:
- 14.6. Էլեկտրոնային հավելվածի միջոցով Հաճախորդի անձնական էջում ստեղծված Պատվերը համարվում է Էլեկտրոնային ստորագրությամբ ստորագրված:

15. Էլեկտրոնային հավելվածի միջոցով ծառայությունների մատուցման շրջանակներում տեխնիկական աջակցությունը

- 15.1. Հաճախորդը կարող է դիմել Ընկերությանը՝ Էլեկտրոնային հավելվածում Հաճախորդի անձնական էջի հետ կապված խնդիրների կամ հարցերի պարզաբանումների նպատակով:
- 15.2. Ընկերությունը պարտավոր է օպերատիվ կերպով պատասխաններ տրամադրել Հաճախորդների հարցերին և, անհրաժեշտության դեպքում, տրամադրել համապատասխան տեղեկատվական նյութեր, որոնք կօգնեն լուծել առաջացած խնդիրները:

16. Եզրափակիչ դրույթներ

- 16.1. Սույն կանոնակարգով սահմանված կարգով Հաճախորդին տրամադրվող տեղեկատվությունը, Հաճախորդից ստացվող տեղեկությունները, Հաճախորդի կողմից ներկայացվող Պատվերները և Հաճախորդներին ներկայացվող հաշվետվությունները կարող են լինել հայերեն, իսկ Ընկերության և Հաճախորդի համաձայնության առկայության դեպքում՝ անգլերեն կամ ռուսերեն):
- 16.2. Սույն կանոնների փոփոխությունները և լրացումները հաստատվում են Ընկերության բաժնետերերի ընդհանուր ժողովի կողմից (եթե Ընկերության կանոնադրությամբ այլ բան սահմանված չէ) և ուժի մեջ են մտնում Ընկերության բաժնետերերի ժողովի կողմից սահմանված պահից:
- 16.3. Ընկերությունը պարտավոր է սույն կանոնների փոփոխությունների մասին ծանուցել Հաճախորդներին փոփոխություններն ուժի մեջ մտնելու պահից առնվազն 20 օր առաջ: Փոփոխված Կանոնների հրապարակումը Ընկերության պաշտոնական կայքում համարվում է պատշաճ ծանուցում: