

ՀԱՇՎԵՏՈՒ ԹՈՂԱՐԿՈՂԻ ՀԱՇՎԵՏՎՈՒԹՅՈՒՆ

**«ՀԱՅԱՍՏԱՆԻ ԷԿՈՆՈՄԻԿԱՅԻ ԶԱՐԳԱՑՄԱՆ ԲԱՆԿ» ԲԱՑ ԲԱԺՆԵՏԻՐԱԿԱՆ ԸՆԿԵՐՈՒԹՅՈՒՆ,
«ՀԱՅԷԿՈՆՈՄԲԱՆԿ» ԲԲԸ**

Հայաստանի Հանրապետություն, 0002, ք. Երևան, Ամիրյան 23/1:

Հեռ.՝ (374 10) 510910, 8686

Ֆաքս՝ (374 10) 538904

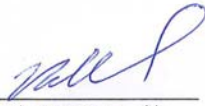
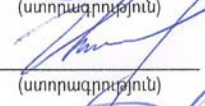
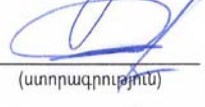
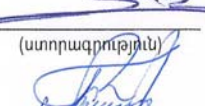
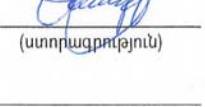
E-mail: bank@aeb.am

Եռամսյակային հաշվետվություն թիվ 4 2016թ., 16 հունվարի 2017թ.

տեղաբաշխված արժեթղթերի դասը՝	սովորական բաժնետոմս (բաժնային արժեթուղթ)
արժեթղթերի քանակը՝	1,852,533
արժեթղթերի անվանական արժեքը (արժույթը)՝	2,500 ՀՀ դրամ

«Մեր լավագույն տեղեկացվածության համաձայն ֆինանսական հաշվետվությունները ճշգրիտ և լիարժեք ձևով արտացոլում են «ՀԱՅԷԿՈՆՈՄԲԱՆԿ» ԲԲԸ ակտիվների և պարտավորությունների, ֆինանսական վիճակի, եկամուտների և ծախսերի իրական պատկերը, իսկ կառավարման մարմինների միջանկյալ զեկուցում ներառված տեղեկությունները ճշգրիտ և լիարժեք են»:

ստորագրող անձինք՝

Ռուբեն Բադալյան	Գործառնական գծով տնօրենի տեղակալ		16.01.2017թ.
(անուն, ազգանուն)	(պաշտոն)	(ստորագրություն)	(ամսաթիվ)
Օնիկ Չիչյան	Կորպորատիվ և մանրածախ բիզնեսի գծով տնօրենի տեղակալ		16.01.2017թ.
(անուն, ազգանուն)	(պաշտոն)	(ստորագրություն)	(ամսաթիվ)
Արտակ Առաքելյան	Գործադիր տնօրենի տեղակալ-գանձապետ		16.01.2017թ..
(անուն, ազգանուն)	(պաշտոն)	(ստորագրություն)	(ամսաթիվ)
Աստղիկ Մանրիկյան	Միջազգային և զարգացման գծով տնօրենի տեղակալ		16.01.2017թ..
(անուն, ազգանուն)	(պաշտոն)	(ստորագրություն)	(ամսաթիվ)
Արփինե Փիլոսյան	Տեխնոլոգիաների և անվտանգության գծով տնօրենի տեղակալ		16.01.2017թ..
(անուն, ազգանուն)	(պաշտոն)	(ստորագրություն)	(ամսաթիվ)
Դավիթ Ազատյան	Գլխավոր հաշվապահ		16.01.2017թ..
(անուն, ազգանուն)	(պաշտոն)	(ստորագրություն)	(ամսաթիվ)
Հայկ Ավետիսյան	Ռազմավարության և ռիսկերի կառավարման վարչության պետ		16.01.2017թ..
(անուն, ազգանուն)	(պաշտոն)	(ստորագրություն)	(ամսաթիվ)
Վրեժ Զհանգիրյան	Իրավաբանական վարչության պետ		16.01.2017թ..
(անուն, ազգանուն)	(պաշտոն)	(ստորագրություն)	(ամսաթիվ)
Նարինե Կարապետյան	Վարկավորման վարչության պետ		16.01.2017թ..
(անուն, ազգանուն)	(պաշտոն)	(ստորագրություն)	(ամսաթիվ)
Արամայիս Գալստյան	Գործադիր տնօրեն		16.01.2017թ..
(անուն, ազգանուն)	(պաշտոն)	(ստորագրություն)	(ամսաթիվ)



Միջանկյալ Հաշվետվություն
Ֆինանսական վիճակի մասին
«31» Դեկտեմբեր 2016թ.
«ՀԱՅԷԿՈՆՈՄԲԱՆԿ» ԲԲԸ ք.երևան, Ամիրյան փող.23 /1

Հազ. դրամ

	Անվանում	Ծանոթագրություններ	Ընթացիկ միջանկյալ ժամանակաշրջանի վերջի դրությամբ (չստուգված)	Նախորդող ֆինանսական տարվա վերջի դրությամբ (ստուգված)
1	Ակտիվներ			
1.1	Կանխիկ դրամական միջոցներ և մնացորդներ ՀՀ կենտրոնական բանկում	13	21,909,495	28,050,284
1.2	Թանկարժեք մետաղների բանկային ստանդարտացված ձուլակտորներ և հուշադրամներ		443	476
1.3	Պահանջներ բանկերի և այլ ֆինանսական կազմակերպությունների նկատմամբ	14	22,965,243	7,460,606
1.4	Առևտրային նպատակով պահվող ֆինանսական ակտիվներ	15	1,765	
1.5	Հաճախորդներին տրված վարկեր և այլ փոխառություններ	16	75,231,112	59,175,240
1.6	Վաճառքի համար մատչելի ֆինանսական ակտիվներ	17	2,879,255	338,213
1.6.1	Հետգնման պայմանագրերով գրավադրված արժեթղթեր	17.1	13,169,605	8,527,788
1.7	Կանխավճար շահույթահարկի գծով			97,099
1.8	Ներդրումներ վերահսկվող անձանց կանոնադրական կապիտալում	19		
1.9	Վաճառքի համար պահվող ոչ ընթացիկ ակտիվներ		75,000	
1.10	Հիմնական միջոցներ	20	8,437,062	4,133,786
1.10.1	Ոչ նյութական ակտիվներ	20	231,263	83,116
1.11	Հետաձգված հարկային ակտիվներ	11		105,444
1.12	Այլ ակտիվներ	21	1,479,513	423,136
	Ընդամենը՝ ակտիվներ		146,379,756	108,395,188
2	Պարտավորություններ			
2.1	Պարտավորություններ բանկերի և այլ ֆինանսական կազմակերպությունների նկատմամբ	22	44,301,222	26,047,228
2.2	Պարտավորություններ հաճախորդների նկատմամբ	23	72,201,950	61,978,762
2.3	Ստորադաս փոխառություն	23.1		4,425,604
2.4	Ընթացիկ հարկի գծով պարտավորություն		14,116	
2.5	Բանկի կողմից թողարկված արժեթղթեր	24		
2.6	Առևտրային նպատակներով պահվող պարտավորություն	25	1,306	693
2.7	Վճարվելիք գումարներ	26	111,155	70,065
2.8	Հետաձգված հարկային պարտավորություններ	11	1,068,891	
2.9	Այլ պարտավորություններ	27	972,060	872,760
	Ընդամենը՝ պարտավորություններ		118,670,700	93,395,112
3	Կապիտալ			
3.1	Կանոնադրական կապիտալ	28	4,631,333	2,333,338
3.2	Էմիսիոն եկամուտ		9,110,850	
	Բաժնետոմսերի թողարկման համար ստացված կանխավճարներ			4,001,688
3.3	Պահուստներ			
3.3.1	Գլխավոր պահուստ		6,000,000	6,000,000
3.3.2	Վերագնահատման պահուստներ		4,516,414	-96,295
3.4	Զբաղիչված շահույթ (վնաս)		3,450,459	3,761,345
	Ընդամենը՝ կապիտալ		27,709,056	15,000,076
	Ընդամենը՝ պարտավորություններ և կապիտալ		146,379,756	108,395,188

Վարչության նախագահ (Գործադիր տնօրեն)

Գլխավոր հաշվապահ

Հաշվետվության վավերացման ամսաթիվը 2017թ.հունվարի 13

Ա.Գալստյան

Դ.Ազատյան

Միջանկյալ Հաշվետվություն
Ֆինանսական արդյունքների մասին
«31» Ղեկտեմբեր 2016թ.
«ՀԱՅԵԿԼՈՒՄԲԱՆ» ԲԲԸ, Բ.Երևան, Ամիրյան 23/1.

Հազ.դրամ

Անվանում	Ծանոթա գրություն	Ընթացիկ միջանկյալ ժամանակաշրջան	Հաշվետու ժամանակաշրջան	Նախորդող ֆինանսական տարվա համարելի ընթացիկ միջանկյալ ժամանակաշրջան	Նախորդ ժամանակաշրջան
Տոկոսային և նմանատիպ եկամուտներ	3	3,145,800	12,340,789	2,817,419	9,858,009
Տոկոսային և նմանատիպ ծախսեր	3	(1,583,461)	(6,229,320)	(1,318,536)	(5,317,086)
Զուտ տոկոսային և նմանատիպ եկամուտ		1,562,339	6,111,469	1,498,883	4,540,923
Կոմիսիոն և այլ վճարների տեսքով եկամուտներ	4	437,886	1,637,018	409,737	1,460,908
Կոմիսիոն և այլ վճարների տեսքով ծախսեր	4	(114,234)	(449,514)	(152,924)	(386,072)
Ստացված զուտ կոմիսիոն և այլ վճարներ		323,652	1,187,504	256,813	1,074,836
Եկամուտ շահաբաժիններից				-	292
Զուտ եկամուտ առևտրային գործառնություններից	5	415,193	1,157,520	161,059	649,620
Այլ գործառնական եկամուտներ	6	260,107	581,903	146,782	397,704
Գործառնական եկամուտներ		2,561,291	9,038,396	2,063,537	6,663,375
Զուտ մասնաճնշումներ ակտիվների հնարավոր կորուստների պահուստներին	7	(148,109)	(611,067)	(104,284)	(353,978)
Ընդհանուր վարչական ծախսեր	8	(1,552,240)	(5,488,434)	(479,310)	(3,726,211)
Այլ գործառնական ծախսեր	9	(644,100)	(1,750,284)	(1,107,052)	(1,979,338)
Գործառնական շահույթ		216,842	1,188,611	372,891	603,848
Անոցիացված ռենդիտության գործունեությունից շահույթ (վնաս)	10	-	-	-	9,694
Շահույթ/ (վնաս) մինչև հարկումը		216,842	1,188,611	372,891	613,542
Շահութահարկի գծով ծախս (կոխտատուցում)	11	(32,806)	(282,025)	(123,578)	(164,276)
Ժամանակաշրջանի շահույթ		184,036	906,586	249,313	449,266

/ Կարգության նախագահ (Գործադիր տնօրեն)

Գլխավոր հաշվապահ

Հաշվետվության վավերացման ամսաթիվը 2017թ. հունվարի 13

Ա. Գալստյան

Դ. Ազատյան



Միջանկյալ հաշվետվություն
Այլ համապարփակ ֆինանսական արդյունքների մասին
«31» դեկտեմբեր 2016թ.
«ՀԱՅԷԿՈՆՈՄԲԱՆԿ» ԲԲԸ, ք. Երևան, նմիդան 23/1.

Անվանում	Ծանոթա գրություն	Ընթացիկ միջանկյալ վերազնիացում	Հաշվետու ժամանակաշրջան	Նախորդող ֆինանսական տարվա համարների ընթացիկ միջանկյալ ժամանակաշրջան	Նախորդ ժամանակաշրջան
Այլ համապարփակ ֆինանսական արդյունք					
Վաճառքի համար մատչելի ֆինանսական ակտիվներ վերազնիացումներ		195,056	1,685,340	(195,940)	(448,198)
Դրամական հոսքերի հեջավորում		-	-	-	
Ոչ ընթացիկ ակտիվների վերազնիացումները օգուտներ		50,025 (49,016)	4,137,161 (1,164,500)	-	89,251
Այլ համապարփակ եկամտի գծով շահութահարկ		-		1,943	388
Ասոցիացված ընկերության վաճառքի համար մատչելի ֆինանսական ակտիվների վերազնիացումներ		196,065	4,658,001	(154,809)	(358,559)
Այլ համապարփակ ֆինանսական արդյունք հարկումից հետո		380,101	5,564,587	94,584	90,707
Համապարփակ ֆինանսական արդյունք					

Վարչության նախագահ (Գործադիր տնօրեն)

Գլխավոր հաշվապահ

Հաշվետվության վավերացման ամսաթիվը 2017թ. հունվարի 13

Ա. Գալստյան

Դ. Ազատյան



Միջանկյալ Հաշվետվություն
 Դրամական միջոցների հոսքերի վերաբերյալ
 «31» Դեկտեմբեր 2016թ.
 «ՀԱՅԷԿՈՆՈՄԲԱՆԿ» ԲԲԸ ք.Երևան, Ամիրյան փող.23 /1

Անվանում	Ծանոթ ազդույթ ուն	Հաշվետու ժամանակաշրջան (յստուգված)	Հազ.դրամ Նախորդ ժամանակաշրջան (ստուգված)
1. Դրամական հոսքեր գործառնական գործունեությունից		2,825,200	1,406,084
Դրամական միջոցների զուտ հոսքեր՝ մինչև գործառնական ակտիվների և պարտավորությունների փոփոխությունը			
Ստացված տոկոսներ		12,521,035	9,345,327
Վճարված տոկոսներ		(5,998,448)	(5,270,327)
Ստացված կոմիսիոն գումարներ		2,008,093	1,782,680
Վճարված կոմիսիոն գումարներ		(470,299)	(333,706)
Սուկուրային նպատակներով պահվող ֆինանսական ակտիվներից օգուտ/(վնաս)		(20,168)	(12,905)
Սուկուրային նպատակներով պահվող գործառնականություններից օգուտ/(վնաս)		718,006	768,188
Ստորադրույթի ամբ ու վաճառքի գործառնականություններից օգուտ/(վնաս)		381,894	242,609
Նախկինում դուրս գրված ակտիվների վերադարձ		(3,740,288)	(3,316,055)
Վճարված աշխատավարձ և դրան հավասարեցված այլ վճարումներ		(2,574,625)	(1,799,727)
Գործառնական գործունեությունից ստացված այլ եկամուտներ և վճարված այլ ծախսեր			
Դրամական հոսքեր գործառնական ակտիվների և պարտավորությունների փոփոխություններից		(22,841,488)	(10,204,841)
Գործառնական ակտիվներում նվազում/ (ավելացում)		(6,301,153)	(697,559)
Պահանջ ֆինանսական կազմակերպությունների նկատմամբ		(9,543,789)	(8,003,530)
Հաճախորդների տրված վարկեր և փոխառություններ		(5,352,388)	(2,744,205)
Սուկուրային նպատակով պահվող և վաճառքի համար մատչելի արժեթղթեր		(1,644,158)	1,240,453
Այլ գործառնական ակտիվներ		8,268,066	8,710,222
Գործառնական պարտավորությունների ավելացում (նվազում)		1,758,630	4,513,396
Պարտավորություն ֆինանսական կազմակերպությունների նկատմամբ		6,150,413	5,297,932
Պարտավորություն հաճախորդների նկատմամբ		359,024	(1,101,106)
Այլ գործառնական պարտավորությունների նվազում		(11,748,221)	(88,535)
Զուտ դրամական հոսքեր գործառնական գործունեությունից մինչև շահութահարկի վճարումը		(60,201)	(349,676)
Վճարված շահութահարկ		(11,808,422)	(438,211)
Զուտ դրամական հոսքեր գործառնական գործունեությունից			
2. Դրամական հոսքեր ներդրումային գործունեությունից նվազում(նվազում)		(581,280)	(234,194)
Դրամական միջոցներում և ոչ նյութական ակտիվներում կապիտալ ներդրումներ		(595,077)	(316,950)
Հիմնական միջոցների և ոչ նյութական ակտիվների ձեռքբերում		1,043,755	46,102
Հիմնական միջոցների և ոչ նյութական ակտիվների օտարում		1,145,316	(1,145,316)
Դրամական միջոցների զուտ հոսքեր այլ ներդրումային գործունեությունից		1,012,714	(1,650,358)
Զուտ դրամական հոսքեր ներդրումային գործունեությունից			
3. Դրամական հոսքեր ֆինանսական գործունեությունից		(450,669)	(147,063)
Վճարված շահաբաժիններ		257,621	348,459
Հաշտարման հանրապետության կենտրոնական բանկից ստացված փոխառությունների		114,640	1,631,773
Բանկերից ստացված փոխառությունների ավելացում (նվազում)		11,880,995	4,623,314
Ստացված այլ փոխառությունների ավելացում (նվազում)		6,114,613	-
Բաժնետերերի ներդրումները կանոնադրական կապիտալում		(1,145,316)	1,145,316
Դրամական միջոցների զուտ հոսքեր այլ ֆինանսական գործունեությունից		16,771,883	7,601,799
Զուտ դրամական հոսքեր ֆինանսական գործունեությունից		59,913	(317,127)
Նրտարժույթի փոխարժեքի փոփոխության ազդեցությունը դրամական միջոցների և դրանց համարժեքների վրա		5,976,175	5,513,230
Դրամական միջոցների և դրանց համարժեքների զուտ աճ/(նվազում)		27,550,590	22,354,455
Դրամական միջոցներ և դրանց համարժեքներ ժամանակաշրջանի սկզբում	13 2	33,586,678	27,550,558
Դրամական միջոցներ և դրանց համարժեքներ ժամանակաշրջանի վերջում	13 2		

Վարչության նախագահ (Գործադիր տնօրեն)

Գլխավոր հաշվապահ

Հաշվետվության վավերացման ամսաթիվը 2017 թ. հունվարի 13

Ա. Գալստյան
 Դ. Ազատյան

«ՀԱՅԵԿՈՆՈՍՏԱԿ» ԲԲԸ Զ.ԵՐԼԱՆ, ԱՄԻՐԿԱՆ ԻՈՒՂ.23/1

[illegible]

၇. ပဲခူးတိုင်း

Գնահատելով «ՀԱՅԷԿՈՆՈՄԲԱՆԿ» ԲԲԸ հաշվետու եռամսյակի գործունեությունը՝ պետք է նշենք, որ հաշվետու եռամսյակում բանկը ապահովել է կարևոր որակական տեղաշարժեր:

Կարևորվում է բանկի՝ որպես ունիվերսալ կառույցի զարգացման ռազմավարության շարունակականությունը, որը կապահպանվի նաև ապագայում:

Հաշվետու եռամսյակում Բանկը ամփոփեց բաժնետոմսերի 13-րդ թողարկման արդյունքները և կանոնադրական կապիտալը համալրվեց 361,345.0 (էմիսիոն եկամուտ՝ 1,748,909.8 հազ. դրամ) հազ. դրամով, ներդրեց «Նվազող Հեշտ» և «Ակնթարթ» վարկային պրոդուկտները, միացավ «Faster» վճարահաշվարկային համակարգին:

Հաշվետու եռամսյակը արդյունավետ էր նաև միջազգային ֆինանսավարկային կառույցների հետ «ՀԱՅԷԿՈՆՈՄԲԱՆԿ» ԲԲԸ համագործակցության առումով. ընդլայնվեցին գործող ծրագրերը և ծավալվեց գործակցություն նոր բանկային ծառայությունների ոլորտում:

Այսպես. Շվեյցարական «BLUEORCHARD» SA հետ համագործակցության շնորհիվ «ՀԱՅԷԿՈՆՈՄԲԱՆԿ» ԲԲԸ և Լյուքսեմբուրգի Մեծ Դքսությունում գտնվող «BLUEORCHARD MICROFINANCE FUND» LLC ներդրումային ընկերության միջև կնքվեց 5.0 միլիոն ԱՄՆ դոլարի վարկային պայմանագիր, որով ներգրավված միջոցներն ուղղվելու են միկրո և փոքր բիզնեսի վարկավորմանը: «ՀԱՅԷԿՈՆՈՄԲԱՆԿ» ԲԲԸ և բելգիական «INCOFIN CVBA» ներդրումային ընկերության միջև կնքվեց 6.0 միլիոն ԱՄՆ դոլարի վարկային պայմանագիր, որով ներգրավված միջոցներն ուղղվելու են միկրո և փոքր բիզնեսի վարկավորմանը: Շվեյցարական «SYMBIOTICS» SA հետ համագործակցության շնորհիվ «ՀԱՅԷԿՈՆՈՄԲԱՆԿ» ԲԲԸ և Լյուքսեմբուրգի Մեծ Դքսությունում գտնվող «GLOBAL IMPACT INVESTMENTS» SÀRL ներդրումային ընկերության միջև կնքվեց 5.0 միլիոն ԱՄՆ դոլարի վարկային պայմանագիր, որով ներգրավված միջոցներն ուղղվելու են միկրո բիզնեսի վարկավորմանը: Շվեյցարական «SYMBIOTICS» SA հետ համագործակցության շնորհիվ «ՀԱՅԷԿՈՆՈՄԲԱՆԿ» ԲԲԸ և Լյուքսեմբուրգի Մեծ Դքսությունում գտնվող «FINETHIC» S.C.A. ներդրումային ընկերության միջև կնքվեց 1.0 միլիոն ԱՄՆ դոլարի վարկային պայմանագիր, որով ներգրավված միջոցներն ուղղվելու են միկրո և փոքր բիզնեսի վարկավորմանը:

«ՀԱՅԷԿՈՆՈՄԲԱՆԿ» ԲԲԸ հաստատուն քայլերով շարունակելու է իր առաջընթացը նոր վարկային ծրագրերի ներդրման ու զարգացման և միջոցների ներգրավման նոր շուկաների յուրացման ոլորտներում:

Հանդիսանալով ունիվերսալ բանկ՝ «ՀԱՅԷԿՈՆՈՄԲԱՆԿ» ԲԲԸ գործունեություն է ծավալում բանկային ծառայությունների մատուցման բոլոր ոլորտներում: Բանկը իր կայուն դիրքերն ունի թե արտարժութային, թե արժեթղթերի, թե միջբանկային շուկաներում: Որպես ունիվերսալ կառույց, բանկը ակտիվ գործունեություն է ծավալում թե վարկավորման, թե ծառայությունների մատուցման, թե փոխանցումների նոր ձևերի, թե պլաստիկ քարտերի սպասարկման ոլորտներում:

Բանկի առջև դրված հեռանկարային և կարճաժամկետ (ընթացիկ) նպատակների իրականացմանն ուղղված միջոցառումների արդյունավետությունը պայմանավորված է ռիսկերի կառավարման օպտիմալ համակարգի առկայությամբ, որն ուղղված է ռիսկերի ընդունելի մակարդակի և ռիսկ-եկամուտ օպտիմալ հարաբերակցության պայմաններում Բանկի գործունեության շարունակականության ապահովմանը:

Բանկում ռիսկերի կառավարման մշակույթը ենթարկվում է շարունակական կատարելագործման՝ ելնելով կայուն, հուսալի, արդյունավետ և ապահով գործունեության ծավալման նպատակներից:

Բանկի ռիսկերի կառավարման համակարգի արդյունավետության հիմքում ընկած է վերջինիս զարգացման և շարունակական կատարելագործման աշխատանքներում միջազգային պրակտիկայում ընդունված չափորոշիչներով, այդ թվում՝ Բանկային վերահսկողության բազելյան կոմիտեի համաձայնագրերի, ISO/IEC 27001:2005 (Տեղեկատվական անվտանգության կառավարման համակարգ) միջազգային ստանդարտի և այլ պահանջներով առաջնորդվելու հանգամանքը:

Ռիսկերի կառավարումը էական նշանակություն ունի և՛ առանձին բանկերի, և՛ բանկային համակարգի կայուն, հուսալի, արդյունավետ և ապահով զարգացման գործընթացում, ուստի գնալով ավելի է կարևորվում արդյունավետ ռիսկերի կառավարման համակարգի ներդրումը առանձին բանկերում և բանկային համակարգում: Կառավարման իրավասու մարմինների կողմից սահմանվում են առաջադրված ընթացիկ և ռազմավարական նպատակների իրականացման տեսանկյունից նպատակահարմար՝ ռիսկերի ընդունելի մակարդակները, որոնք Բանկի ղեկավարության կարծիքով կապահովեն Բանկի կայուն զարգացումը:

Ռիսկերի կառավարման գործընթացը բաղկացած է հետևյալ փուլերից՝ Բանկի գործունեության ընթացքում հնարավոր ռիսկերի նույնականացում, գնահատում, հսկողություն, հաղորդակցում-հաշվետվություն և գնահատված ռիսկերին արձագանքում: Ընդ որում ռիսկերին արձագանքման փուլն իրականացվում է ռիսկից խուսափման, ռիսկի նվազեցման, ռիսկի ընդունման կամ ռիսկի փոխանցման տարբերակներով: Ռիսկերի կառավարման գործընթացում ներգրավված են Բանկի կառավարման մարմինները, ղեկավարները և բոլոր ստորաբաժանումների աշխատակիցները՝ ռազմավարական խնդիրների սահմանման, բանկային գործունեությունը կանոնակարգող ընթացակարգերի, այլ ներքին իրավական ակտերի, ծրագրերի մշակման ընթացքում ռիսկերի բացահայտման, ինչպես նաև բանկային գործառնությունների կատարման ընթացքում դրանց հսկողության իրականացման միջոցով:

Տնտեսամաթեմատիկական մոդելավորման գործիքների կիրառման, գործընթացների կանոնակարգման, վերլուծության, կանխատեսման և ներքին հսկողության համակարգի մշտական կատարելագործման արդյունքում՝ Բանկը հնարավորություն է ստանում ռիսկերի կառավարման համակարգի միջոցով ապահովել ռիսկ-եկամուտ օպտիմալ հարաբերակցությունը՝ Բանկի զարգացման կշռադատված ռազմավարության պայմաններում բացառելով կամ նվազագույնի հասցնելով Բանկի գործունեության ընթացքում հնարավոր ռիսկերով պայմանավորված կորուստները և ապահովելով գործող նորմատիվային դաշտի պահանջները:

Ռիսկերի կառավարման հիմնական սկզբունքները, առանձին ռիսկատեսակների գնահատման և կառավարման մոտեցումները, մեթոդաբանությունները և մոդելները սահմանված են բանկի ներքին իրավական ակտերում՝ զուգակցելով դրանք բանկի համախառն ռիսկի գնահատման և դրա օպտիմալ կառավարման միջոցառումների սահմանմամբ: Բանկի ռիսկերի կառավարման համակարգը ներքին և արտաքին միջավայրերում տեղի ունեցող փոփոխություններին, բանկի ռազմավարական խնդիրներին և իրականացվող գործառնությունների ծավալային և որակական բնութագրերին համապատասխանեցնելու նպատակով ռիսկերի կառավարման ոլորտը կանոնակարգող ներքին իրավական ակտերը պարբերաբար վերանայվում են:

Բանկի համախառն ռիսկը կառավարվում է համապատասխան տնտեսամաթեմատիկական մոդելի հիման վրա՝ արտարժույթային, վարկային, իրացվելիության և տոկոսադրույքի փոփոխման ռիսկերի և դրանց գումարային՝ համախառն ռիսկի էական չափերի (մակարդակների) սահմանման և մոնիտորինգի միջոցով: Ռիսկերի էական մակարդակները կարող են վերանայվել՝ ելնելով Բանկի ռազմավարական նպատակներից, շուկայում առկա միտումներից և մրցակցության մակարդակից, ինչպես նաև միջավայրի այլ փոփոխություններից:

Համաձայն ««ՀԱՅԷԿՈՆՈՄԲԱՆԿ» ԲԲԸ ռիսկերի կառավարման քաղաքականության» պահանջների, հաշվի առնելով Բանկային վերահսկողության բազելյան կոմիտեի և GARP-ի (Generally Accepted Risk Principles) ռիսկերի կառավարման սկզբունքները՝ բանկում մշակվել և ներդրվել են հետևյալ հիմնական ռիսկատեսակների գնահատման և կառավարման մոդելները.

- վարկային ռիսկ,
- տոկոսադրույքների փոփոխման ռիսկ,
- իրացվելիության ռիսկ,
- արտարժույթային ռիսկ,
- գնային ռիսկ,
- գործառնական ռիսկ:

Վարկային ռիսկ

Վարկային ռիսկը վարկի, հաշվարկված տոկոսի կամ դրանց մի մասի պայմանագրով սահմանված ժամկետներից ուշացման կամ անվերադարձելիության հնարավոր վտանգն է՝ պայմանավորված վարկառուի ֆինանսական վիճակի վատթարացմամբ, գրավի արժեզրկմամբ և նման այլ պատճառներով:

Բանկի վարկային պորտֆելի կառուցվածքի հնարավոր տարբեր փոփոխությունների ազդեցությունները Բանկի գործունեության ընթացիկ ցուցանիշների վրա վերլուծվում և գնահատվում է սթրես թեստավորման և տարբեր հավանական սցենարների դիտարկման միջոցով: Մշակված սթրես թեստերի տարբեր սցենարների միջոցով իրականացվում է վարկային ռիսկի գնահատում՝ հաշվարկելով որոշակի շուկային իրավիճակների ազդեցությունը բանկի ընդհանուր կապիտալի նվազագույն չափի և համարժեքության նորմատիվների վրա, գնահատվում են նորմատիվների խախտման հնարավորությունը և չափերը, պահուստաֆոնդ փոխանցման ենթակա հավելյալ գումարի չափը: Վերոնշյալ սթրեսային սցենարների վերլուծության շրջանակներում իրականացվում է նաև նորմատիվների խախտման կրիտիկական կետերի հաշվարկ և վերլուծություն, որը տեղեկատվություն է տալիս տվյալ օրվա դրությամբ նորմատիվների խախտման հավանականության՝ որպես վարկային ռիսկի յուրօրինակ գնահատականի վերաբերյալ:

Դասակարգված արտարժույթային վարկերի մնացորդների նշանակալի շեմի սահմանման, ինչպես նաև վարկային պորտֆելում դասակարգված արտարժույթային և դրամային վարկերի մնացորդների և քանակների հարաբերակցությունների սահմանափակման միջոցով իրականացվում է արտարժույթային ռիսկով պայմանավորված վարկային ռիսկի նկատմամբ հսկողություն և անհրաժեշտության դեպքում ձեռնարկվում են վերջինիս զսպմանն ուղղված միջոցառումներ:

Վարկային ռիսկի կառավարման արդյունավետ համակարգի շնորհիվ բանկի վարկային պորտֆելը շարունակում է պահպանել ավանդական բարձր որակը և ցածր ռիսկայնության աստիճանը:

Տոկոսադրույքների փոփոխման ռիսկ

Տոկոսադրույքի փոփոխման (տոկոսադրույքի) ռիսկը բանկի զուտ տոկոսային եկամտի կամ կապիտալի տնտեսական արժեքի վրա շուկայական տոկոսադրույքների փոփոխման բացասական ազդեցության հավանականությունն է:

Միջազգային պրակտիկայում լայն տարածում գտած «GAP մոդելի» միջոցով տոկոսադրույքների փոփոխության ռիսկը գնահատվում է տոկոսադրույքների փոփոխման նկատմամբ զգայուն ակտիվների և պարտավորությունների դիսբալանսի և ժամկետայնության ճեղքվածքների վերլուծության հիման վրա: «Դյուրացիայի մոդելի» հիման վրա տոկոսադրույքի փոփոխման ռիսկը գնահատվում է ակտիվների և պարտավորությունների միջին կշռված ժամկետայնության ցուցանիշների կիրառմամբ՝ դիտարկելով դյուրացիան որպես տոկոսադրույքների փոփոխության նկատմամբ ակտիվների և պարտավորությունների ներկա արժեքների զգայունության գնահատման գործիք:

Իրականացվում է նաև առանձին արժույթներով արտահայտված ակտիվների և պարտավորությունների ճեղքվածքների վերլուծություն՝ զուտ տոկոսային եկամտի վրա դրանց տոկոսադրույքների փոփոխության ազդեցության տեսանկյունից:

Նշված մոդելները հնարավորություն են տալիս ակտիվների և պարտավորությունների դյուրացիաների վերլուծության միջոցով իրականացնել ակտիվների և պարտավորությունների օպտիմալ կառավարում՝ հեջավորելով տոկոսադրույքի ռիսկը:

Եռամսյակային և տարեկան կտրվածքով իրականացվում է տոկոսադրույքների փոփոխության՝ Բանկի զուտ տոկոսային եկամտի և կապիտալի վրա ազդեցության սցենարային վերլուծություն, ինչպես նաև սթրես թեստավորում, որոնց արդյունքները ներառվում են Բանկի հրապարակվող միջանկյալ և տարեկան ֆինանսական հաշվետվություններին կից ծանոթագրություններում և այլ հաշվետվություններում:

Իրացվելիության ռիսկ

Իրացվելիության ռիսկը հավանականությունն է, որ բանկն ի վիճակի չի լինի ճիշտ ժամանակին բավարարել իր պարտատերերի պահանջներն՝ առանց լրացուցիչ կորուստներ կրելու:

Ժամկետայնության ճեղքվածքների հիմնադրույթի կիրառման հիման վրա Բանկում ներդրված իրացվելիության ցուցանիշների գնահատման և կառավարման մեթոդաբանությունը հնարավորություն է ընձեռում հաշվարկված ակնթարթային, մինչև 90 օր և մինչև 1 տարի կուտակային իրացվելիության ցուցանիշների ժամանակային շարքերի հիման վրա գնահատել ակտիվների և պարտավորությունների ժամկետայնության ճեղքվածքների ազդեցությունը Բանկի իրացվելիության վրա, որը հիմք է հանդիսանում ակտիվների և պարտավորությունների կառավարման օպտիմալ որոշումների կայացման համար:

Սթրես թեստավորման սցենարային մոդելը հնարավորություն է տալիս գնահատել իրացվելիության նորմատիվների վրա շոկային տարբեր հնարավոր իրավիճակների ազդեցությունը՝ վերլուծելով ֆիզիկական և իրավաբանական անձանց ժամկետային ավանդների որոշակի բաժնեմասի պայմանագրի ժամկետից շուտ ետ պահանջման և ցպահանջ պարտավորությունների որոշակի բաժնեմասի ետ պահանջման դեպքում (ինչպես նաև նշված բաժնեմասերի տարբեր հնարավոր համակցությունների դեպքում) նորմատիվների փոփոխությունները և դրանց խախտման հավանականությունը: Նորմատիվների խախտման կրիտիկական կետերի հաշվարկումը հնարավորություն է տալիս ստանալ բանկի իրացվելիության ռիսկի այլընտրանքային գնահատականներ՝ վերլուծելով ֆիզիկական և իրավաբանական անձանց ժամկետային ավանդների պայմանագրի ժամկետից շուտ ետ պահանջման և ցպահանջ պարտավորությունների ետ պահանջման ազդեցությունը նորմատիվների վրա և վերջիններիս խախտման հավանականությունները:

Բանկի կողմից ներգրավված ցպահանջ և ժամկետային միջոցների կենտրոնացումների ռիսկի գնահատման տնտեսամաթեմատիկական մոդելը, քվանտիլային վերլուծության հիման վրա, հնարավորություն է տալիս գնահատել ֆիզիկական և իրավաբանական անձանց ցպահանջ և ժամկետային ավանդների կենտրոնացումների մակարդակները: Մշակված մեթոդաբանության շրջանակներում իրականացվում է նաև սթրես թեստերի սցենարային վերլուծություն, որը ներառում է խոշորագույն 10% հաճախորդ ֆիզիկական և իրավաբանական անձանց ցպահանջ և ժամկետային ավանդների արտահոսքի ազդեցությունները նորմատիվների վրա, ինչպես նաև հաճախորդների վերոհիշյալ չորս խմբերից (ժամկետային ավանդ ներդրած ֆիզիկական և իրավաբանական անձինք, ցպահանջ ավանդ ներդրած ֆիզիկական և իրավաբանական անձինք) յուրաքանչյուրի 1%-ի ավանդների արտահոսքի գումարային ազդեցությունը տնտեսական նորմատիվների վրա: Իրացվելիության կառավարման շրջանակներում դիտարկվում են նաև որոշակի շեմային ծավալից ավելի միջոցներ ներդրած խոշոր իրավաբանական և ֆիզիկական անձ առանձին հաճախորդների, ինչպես նաև դրանց խմբերի միջոցների արտահոսքի սցենարային վերլուծությունները, որի արդյունքում ևս գնահատվում է միջոցների արտահոսքի ազդեցությունը նորմատիվների ընթացիկ մակարդակների վրա:

Արտարժույթային ռիսկ

Արտարժույթային ռիսկը արտարժույթի փոխարժեքների տատանման արդյունքում Բանկի կորուստներ կրելու հավանականությունն է:

Բանկում արտարժույթային ռիսկի կառավարումն իրականացվում է կիրառելով միջազգային պրակտիկայում ընդունված VAR մեթոդաբանությունը, ինչպես նաև սթրես թեստերի սցենարային վերլուծության մեթոդները: Սթրես թեստերի սցենարային վերլուծություններում դիտարկվում է արտարժույթի փոխարժեքի կտրուկ տատանման ազդեցությունը նորմատիվների վրա: Դիտարկվում են՝ ՀՀ դրամի արժեվորման և արժեզրկման սթրեսային սցենարներ, ինչպես նաև ըստ առանձին արտարժույթների փոխարժեքների տատանման սցենարային համակցության վատագույն սցենարի տարբերակը, որի դեպքում հնարավոր վնասը կկազմի առավելագույնը:

Արտարժույթային ռիսկի կառավարման նպատակով կիրառվող VAR մեթոդաբանության հիմքի վրա մշակված արտարժույթների փոխարժեքների

տատանումներից հնարավոր առավելագույն վնասների գնահատման տնտեսամաթեմատիկական մոդելը հնարավորություն է տալիս գնահատել Բանկի բաց դիրքերով պայմանավորված հնարավոր կորուստների ռիսկը: Մոդելի համար մուտքային տվյալներ են հանդիսանում փոխարժեքների վերջին 1 տարվա ժամանակային շարքի վարիացիայի ցուցանիշները և Բանկի արտարժույթային ակտիվների և պարտավորությունների ծավալները: Մոդելը հնարավորություն է տալիս գնահատել առանձին արտարժույթների գծով և ընդհանուր արտարժույթային ակտիվների և պարտավորությունների փաթեթի գծով առկա ռիսկի (հնարավոր առավելագույն վնասի) չափը որոշակի հուսալիության մակարդակով, որը հիմք է հանդիսանում արտարժույթով ակտիվների և պարտավորությունների կառավարման օպտիմալ որոշումների կայացման համար:

Արտարժույթի փոխարժեքների փոփոխության ազդեցությունը Բանկի շահույթի վրա գնահատվում է նաև եռամսյակային և տարեկան կտրվածքով՝ սթրես թեստերի սցենարային վերլուծության միջոցով, որի արդյունքները ներառվում են Բանկի հրապարակվող միջանկյալ և տարեկան ֆինանսական հաշվետվություններին կից ծանոթագրություններում:

Գնային ռիսկ

Գնային ռիսկը որևէ բորսայում(ներում) ցուցակված, բանկի հաշվեկշռում շուկայական ընթացիկ գներով արտացոլվող կապիտալի գործիքների շուկայական գների անբարենպաստ փոփոխությունների հետևանքով Բանկի կողմից ֆինանսական կորուստներ կրելու վտանգն է՝ պայմանավորված ինչպես տվյալ կապիտալի գործիքի և դրա թողարկողի, այնպես էլ շուկայում շրջանառվող կապիտալի գործիքների շուկայական գների ընդհանուր տատանումների հետ կապված գործոններով (տվյալ կապիտալի գործիքի գծով երկար կամ կարճ դիրքի առկայության պայմաններում):

Գնային ռիսկի հնարավոր նվազագույն մակարդակն ապահովվում է հետևյալ միջոցառումների շրջանակներում.

- ֆինանսական շուկայի կառուցվածքային, ծավալային և գնային ցուցանիշների դինամիկայի, առանձին ֆինանսական գործիքների իրացվելիության վերլուծություն, առկա միտումների բացահայտում,
- հնարավոր կորուստների գնահատում,
- հեջավորման գործիքների կիրառում,
- ֆինանսական գործիքների գծով լիմիտների (ըստ կապիտալի գործիքներով գործառնության տեսակի, ըստ դիլերի, ըստ թողարկողի, stop-loss) սահմանում,
- կապիտալի գործիքների փաթեթի բազմազանացում (դիվերսիֆիկացիա)՝ ըստ թողարկողի, տնտեսության ճյուղերի, ժամկետայնության և այլն:

Գործառնական ռիսկ

Բանկի ների յուրաքանչյուր բիզնես-գործընթաց պարունակում է որոշակի մակարդակի գործառնական ռիսկ, որը կարող է հանգեցնել ինչպես փոքր, այնպես էլ Բանկի համար էական չափերի հասնող կորուստների: Նշված հանգամանքով է պայմանավորված գործառնական ռիսկի արդյունավետ կառավարման կարևորությունը

բանկերի համար: Բանկի ռիսկերի կառավարման ոլորտը կանոնակարգող ներքին իրավական ակտերով գործառնական ռիսկը սահմանվում է որպես ուղղակի կամ անուղղակի կորուստների վտանգ (հնարավորություն)՝ առաջացած կամ պայմանավորված Բանկի անձնակազմի ոչ համարժեք կամ սխալ գործողություններով, բանկային գործընթացների կազմակերպման և կատարման թերություններով, խափանումներով, ինչպես նաև անբարենպաստ արտաքին միջավայրի գործողություններով և իրավիճակներով:

Գործառնական ռիսկի վերահսկողության արդյունավետ համակարգի կիրառումն այդ ռիսկի օպտիմալ կառավարման կարևորագույն գործոններից է, որն ապահովվում է օրական հսկողության իրականացման, պարբերական և թեմատիկ ստուգումների միջոցով գործող կանոնակարգվածության մակարդակի պատշաճության գնահատման, կանոնակարգման կարիք ունեցող գործառույթների վերհանման, հնարավոր ռիսկերի բացահայտման և պատասխանատու մարմիններին դրանց մասին տեղեկացման միջոցով:

Բազել II համաձայնագրի պահանջներին համապատասխան՝ գործառնական ռիսկի գծով կորուստների վերաբերյալ տվյալների բազայի (կորուստների դեպքերի, դրանց չափերի, պատճառների և այլ ռեկվիզիտների վերաբերյալ) հիման վրա իրականացվում է կորուստների պատճառների և չափերի ամփոփ վերլուծություն՝ հետագայում դրանց հնարավորինս բացառման կամ ի հայտ գալու հավանականության նվազագույն մակարդակի ապահովմանն ուղղված միջոցառումների ձեռնարկման նպատակով:

Հաշվի առնելով բանկի կայուն զարգացման ռազմավարության շարունակականությունը, ապագա ծրագրավորվող գործունեությունը նպատակաուղղված է լինելու բանկի դիրքի ամրապնդմանը և ընդլայնմանը ՀՀ բանկային շուկայում, միջազգային շուկաներ դուրս գալու հնարավորության ուսումնասիրմանը, որը հիմնականում նախատեսում է ակտիվների հետագա կայուն աճ /կանխատեսվում է նվազագույնը 25.30%-ի տարեկան աճ/, ինչպես ներգրավված ռեսուրսների /ավանդներ, միջազգային վարկային ծրագրեր/, այնպես էլ ձևավորած շահույթի և սեփական կապիտալի հաշվին:

Բանկի առաջիկա տարիների զարգացումը մեծապես պայմանավորված կլինի նոր ինստիտուցիոնալ բաժնետիրոջ հետ ծավալվող որակական նոր մակարդակի համագործակցությամբ: Կշարունակվի EBRD հետ վարկային ծրագրին զուգահեռ ակտիվորեն իրականացվող արտաքին առևտրի ակրեդիտիվային ֆինանսավորման ծրագիրը, ինչպես նաև հիփոթեքային ծրագիրը:

Բանկը նախատեսում է ընդլայնել իր համագործակցությունը նաև միջազգային ֆինանսական այլ կազմակերպությունների, հատկապես ՎԶԵԲ, ՄՖԿ, Գերմանա-հայկական հիմնադրամ (ԳՀՀ), Սևծովյան Առևտրի և Զարգացման Բանկի և FMO-ի, Ասիական Զարգացման Բանկի, «BLUEORCHARD MICROFINANCE FUND» LLC ներդրումային ընկերության, «SYMBIOTICS» SA, «MICRO, SMALL & MEDIUM ENTERPRISES BONDS» S.A. ֆինանսական հաստատությունների հետ՝ փոքր և միջին բիզնեսի վարկավորման հետ զուգահեռ առավել արագ կզարգանա հիփոթեքային վարկավորման համատեղ ծրագրերի իրականացումը, ինչպես նաև նոր ոլորտների վարկավորման ծրագրերը:

Առաջիկա ծրագրավորվող եկամուտների աճի հիմնական մասը նախատեսվում է ստանալ տոկոսային եկամուտներից, ավելացնելով մատուցվող ծառայություններից

ձևավորվող եկամուտները: Վարկերից տոկոսային եկամուտների ավելացման ուղղությամբ կատարվում է նոր վարկային տեխնոլոգիաների ուսումնասիրում և ներդրում:

Մատուցվող ծառայություններից եկամուտների ավելացման համար իրականացվում է դրանց բազմազանում, պլաստիկ քարտերով ծառայությունների ցանկի ընդլայնում, կատարվում է անհատական պահատեղերի տրամադրում, նախատեսվում է ավելացնել բանկոմատների և սպասարկման կետերի ցանկը, զգալի արդյունքներ են ծրագրավորվում Europay և Visa վճարային համակարգի անդամությունից և միջազգային պլաստիկ քարտերի սպասարկումից, կոմունալ ծախսերի ընդունման ընդլայնումից:

Նշված խնդիրների իրականացման համար բանկը շարունակելու է տեխնիկայի պարբերական վերազինումը, ընթացակարգերի կատարելագործումը, նոր բանկային տեխնոլոգիաների ներդրումը:

Բանկը, հանդիսանալով ՀՀ բանկային համակարգի կայուն օղակներից մեկը, որպեսզի առավելագույնս օգտագործի տնտեսության առկա հնարավորությունները, ապահովելով բարձր մրցունակություն ֆինանսաբանկային շուկայում, շարունակելու է մատուցել ունիվերսալ բանկային ծառայություններ:

Արդյունավետ զարգացման կարևորագույն նախապայմաններից համարելով առաջատար փորձի և նոր բանկային տեխնոլոգիաների ներդրումը, բանկում ընդլայնվելու է գործարկված հաճախորդների սպասարկման այնպիսի ծառայություն, ինչպիսին, օրինակ, HomeBank համակարգն է, որը հնարավորություն է տալիս հաճախորդին բանկային ծառայությունները ստանալ առանց բանկ այցելելու: Ուսումնասիրվում և ներդրվելու են ինտերնետային տեխնոլոգիաներ, հաշվի առնելով ռիսկայնությունը և ներդրման առկա հնարավորությունները:

Ընդլայնվելու են վճարահաշվարկային նոր ծառայությունների մատուցումը, պլաստիկ /ինչպես տեղական, այնպես էլ միջազգային/ քարտերով սպասարկումը, կոմունալ վճարումների ընդունումը և այլն: Բանկը նախատեսում է նաև ներդնել «Փոխարկելի» և «Առևտրային հիփոթեք» վարկատեսակները, թողարկել նոր կուտակային վճարային պլաստիկ քարտեր (տոկոսադրույքի կապիտալացման հնարավորությամբ), ներդնել վարկային քարտի պրոդուկտը (վարկային գծի առկայությամբ), որի միջոցով քարտատերերը կկարողանան կատարել անկանխիկ գործարքներ առևտրի կենտրոններում և որպես Բանկի քարտատեր ստանալ անհատական զեղչեր այդ առևտրի կենտրոններում, որոշակի սպասարկման ոլորտների հետ թողարկել համատեղ քարտեր, որի միջոցով քարտատերերը տվյալ սպասարկման կետերից որոշակի արտոնություններից օգտվելու հնարավորություն կստանան, ընդլայնել ֆակտորինգային գործառնությունները:

Տարածքային քաղաքականության շրջանակներում կշարունակվի մասնաճյուղային ցանցի ընդլայնումը, նպատակ ունենալով ապահովել բանկի ներկայությունը հանրապետության ողջ տարածքով, ինչպես նաև գործող մասնաճյուղերի վերակառուցումն ու վերանորոգումը:

Հիմնական բացասական գործոնները, որոնք կարող են որոշակի ազդեցություն թողնել բանկի գործունեության վրա՝ քաղաքական-տնտեսական գործընթացներն են՝ երկրի տնտեսության հետագա զարգացման միտումները:

Նշված ռիսկերը մեղմելու համար բանկը շարունակելու է վարել հավասարակշռված ներգրավումային և ներդրումային քաղաքականություն, հնարավորինս կանխատեսելով զարգացման միտումները, դիվերսիֆիկացնելով ռիսկը, ընդլայնելով ծառայությունների ցանկը, խուսափելով վարկային և ավանդային պորտֆելների կենտրոնացումներից:

Բանկը մեծ ուշադրություն է դարձնում բանկային նոր ծրագրերի ներդրման, գործող ծրագրերի կատարելագործման խնդիրներին: Բանկում նոր տեխնոլոգիաների ներդրումը և զարգացումը կրում է ծրագրավորված բնույթ: Ըստ առանձին բանկային ծառայությունների ոլորտների, ուսումնասիրվում է առաջատար համաշխարհային փորձը, կատարվում է մարքեթինգային ուսումնասիրություն դրա նկատմամբ, ապահովվում է ծառայությունների և տեխնոլոգիաների ներդրման հստակ ընթացակարգերի մշակումը՝ իրականացնելով նաև ներդրման փորձաքննություն:

Բանկում մշտական աշխատանքներ են ծավալվում նոր ծառայությունների, սպասարկման որակի բարելավման ուղղությամբ՝ հաշվի առնելով հաճախորդների հարցումների արդյունքները: