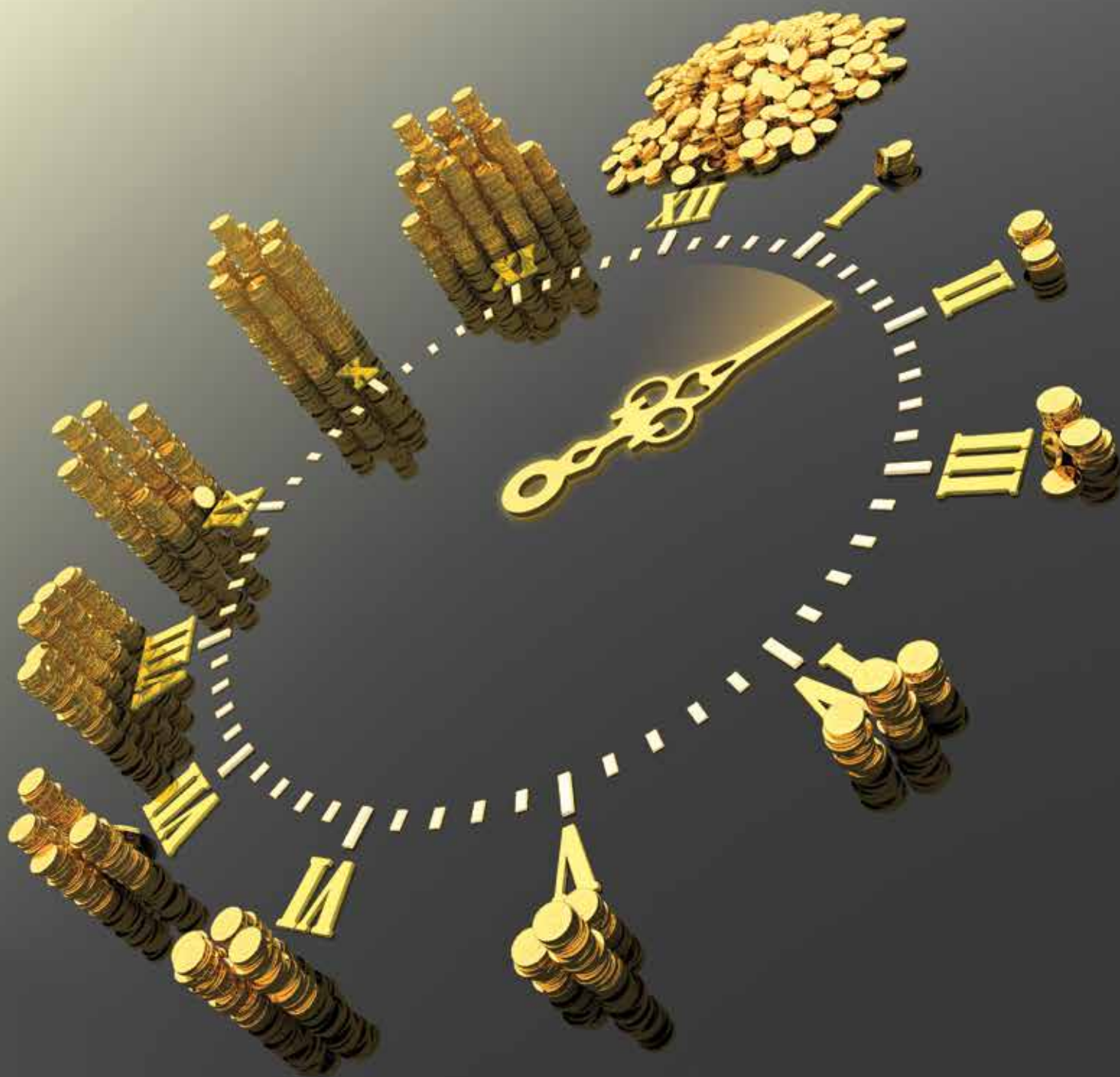


# AMCHAM



Spring-Summer 2013

*For a Better Business Environment*



# FINANCIAL

SECTOR IN  
ARMENIA



# ԱՐԱԳ ՎԱՐԿԱՎՈՐՈՒՄ

ՓՄՁ վարկեր մինչև 500 մլն ՀՀ դրամ



56 11 11 ■ [www.ameriabank.am](http://www.ameriabank.am)

## AmCham Board

Edward Mouradian  
President  
Prudence Law Firm

David Atanessian  
First Vice President  
First Mortgage Company

Georgi Isayan  
Second Vice President and Treasurer  
LTX-Credence Armenia

Ararat Ghukasyan  
Director  
Byblos Bank

Arthur Hovanesian  
Director  
Synergy International Systems

Diana Ghazaryan  
Director  
Booz Allen Hamilton

Gagik Arzumanyan  
Director  
Armenian Copper Program

Gagik Gyulbudaghyan  
Director  
Grant Thornton

Garnik Tonoyan  
Director  
Ingo Armenia

Heiko Kreisel  
Director  
Zeppelin Armenia

Karen Zakaryan  
Director  
NASDAQ OMX

Tigran Gasparyan  
Director  
KPMG

Elizabeth Hanny  
Ex-Officio Member  
U.S. Embassy in Armenia

## Executive Office

Diana Gaziyan  
Executive Director

Irina Chobanyan  
Member Relations Specialist

Ani Sahakyan  
Communications Specialist

Kristina Vardanyan  
Accountant

## Contents

Editorial.....	4
AmCham Events .....	6
AmCham New Members .....	10
Member to Member Program .....	14
Member News.....	18

Interview with Andranik Grigoryan .....	34
By Alexander Aramyan	

HSBC Bank Armenia .....	38
-------------------------	----

The Insurance Market in Armenia .....	42
By Alexander Aramyan	

Byblos Bank Armenia .....	46
---------------------------	----

The Armenian Financial System .....	48
By Alexander Aramyan	

The Banking Sytems in the Region.....	52
By Alexander Aramyan	

Psychological Contract and Empowerment .....	54
By Sona Martirosyan, KPMG Armenia CJSC	

The Lending Process of Legal Entities.....	56
By Sargis Aghasyan, LEGELATA LLC	

Business Performance Improvement .....	58
By Gayane Hovsepyan, KPMG Armenia CJSC	

Automated Call Centers.....	59
By Studio One	

Safety of the Company Assets.....	62
By Gevorg Hakobyan, Concern-Dialog Law Firm	

## Contacts

1 Amiryan Str.,  
Armenia Marriott Hotel,  
3rd floor, room 315, 317  
Yerevan, RA

Tel: (374 10) 599 187  
Fax: (374 10) 587 651

E-mail: [amcham@arminco.com](mailto:amcham@arminco.com)  
Web: [www.amcham.am](http://www.amcham.am)

Publisher

American Chamber of Commerce in Armenia

The content of this publication must not be reproduced in full or in part without prior written permission of the publisher.

Designed by McCann Erickson

Printed by Tigran Mets CJSC.





*Diana Gaziyan*

*Executive Director  
American Chamber of Commerce in Armenia*

## *Dear Readers,*

*This issue of the AmCham Business Magazine is devoted to the financial sector in Armenia. The topic is rather encompassing, and we have tried to present a comprehensive overview of the Armenian financial sector, with all of its challenges and opportunities. As follows in the magazine, the financial sector includes the banking sector, credit organizations and investment companies, insurance sector, pawnshops, the securities market, payment organizations, and the foreign exchange market. We have presented them all, with a varying degree of stress, while drawing comparisons with the countries in the region.*

*The banking sector is the largest part of the Armenian financial system. The banking sector in Armenia is described as rather stable and developed, especially if we compare it to other countries in the region. As assessed by the World Economic Forum, our country is ranked 51st among 144 countries in the category of banking system stability, with only Estonia ahead of us in the post-Soviet territory (ranked 36th). The stability of the banking sector is secured through strong regulation and supervision by the Armenian Central Bank. Currently, the banks operating in Armenia are well capitalized and display a satisfactory liquidity level.*

*However, just like in other sectors of the economy, there are certain challenges and risks in the banking sector as well, among them high level of foreign currency denominated deposits in banks, lack of long-term funds and affordable long-term hedging instruments, as well as the fact that the reforms in the real sector are implemented at a slow pace, which inevitably affects the further development of the banking sector.*

*Another stress of the magazine is on the insurance sector, which has encountered significant growth in Armenia due to the introduction of car owners' liability compulsory insurance (compulsory MTPL). However, there has also been some growth in the area of health insurance, with the volume of insurance premiums accrued by the insurance companies increasing more than 8 times in 2012. This fact is preconditioned by the implementation of the health insurance system by the Armenian government, envisaged specifically for civil servants and funded by the state budget.*

*You will find information on this and other aspects of the Armenian financial system in our publication. Enjoy reading this issue of our magazine.*



# Finance your equipment import with **up to 7%** annual interest rate

Use our international network and 147 years of trade expertise to minimize your trade risks and financing costs. Our 4,000 trade experts in over 60 countries worldwide are ready to support your company needs.

Call **055 00 30 40**  
Visit **[www.hsbc.am](http://www.hsbc.am)**

HSBC 

## Corporate-NGO Partnerships for Sustainable Development

On February 21 and March 1, AmCham held meetings titled “Corporate-NGO Partnerships for Sustainable Development.” The meetings were held at Erebuni Plaza Business Center and were attended by the representatives of NGOs and corporate sector. The purpose of the meetings was to strengthen and promote public-private cooperation and joint project implementation.

Some corporate members’ representatives, such as HSBC Bank Armenia, Coca-Cola HBC Armenia, Synopsys Armenia, Geoteam, and Apaga Technologies presented their experience and vision of such partnership and cooperation.

Afterwards, AmCham NGOs spoke about their successful cooperation experience, presented their approach

and philosophy towards the work, and, of course, introduced the ongoing projects, to which they would call corporate organizations to join.

AmCham hopes that this meeting will bring new cooperation ideas and that its member organizations will use AmCham platform to build partnerships for Sustainable Development.



## Meeting on Competition Challenges

On March 19, 2013, AmCham, together with the RA State Commission on Protection of Economic Competition (SCPEC), co-organized a meeting on Competition Challenges at the World Bank Yerevan office.

The meeting was aimed at uncovering competition issues faced by AmCham Member companies from various sectors of economy, as well as discussing possible ways of improvement.

AmCham members raised a number of competition related issues, such as free access to Armenian market, current tax and customs regimes, intellectual



property rights, etc. Representatives of AmCham member companies also reflected upon industry specific issues.

RA SCPEC President Artak Shaboyan assured the participants that all the issues raised by AmCham members would be thoroughly discussed by

SCPEC. Both AmCham and SCPEC agreed that similar meetings should be conducted in the future with the purpose of creating more effective cooperation between AmCham and SCPEC and ensuring that the issues raised by AmCham members were addressed in a due manner.



## AmCham Friday Night at Tom Collins Pub

AmCham continues its entertaining and original tradition of organizing Fri-



day Nights for its members. On March 29, 2013, around 30 representatives of AmCham member companies gathered in the Tom Collins pub.

The participants had a chance to enjoy beer and appetizers, as well as the nice music and dancing. The event itself was a wonderful chance for the participants to network and spend the evening among old and new friends.

The atmosphere in the pub was quite friendly and warm.





## AmCham in the EU-Armenia DCFTA Talks

On April 15, 2013, AmCham Members participated in the meeting held by EU-Armenia subcommittee. The meeting took place at the Delegation of the European Union to Armenia Office, where the topics of discussion were trade, economic, and related legal issues, as well as Deep and Comprehensive Free Trade Agreement (DCFTA) between EU and Armenia. The EU delegation was represented by Traian Hristea (Delegation Head), Onno Simons (First

Counselor), Luc Devigne (Head of Unit), Iwona Idzikowska (Policy Coordinator), and Vaclav Navratil (International Relations Officer).

The overall purpose of the meeting was to reveal firsthand information about trade and investment related problems while running businesses in Armenia.

The participants focused on the problems regarding the current customs regime, particularly the issues related to

one of the customs valuation methods, namely the "reference prices." Problems in the area of tax system, infrastructure, and transportation were also considered.

At the end, the EU representatives assured that the issues raised would be taken into consideration during the overall DCFTA negotiation process. They also suggested the business community representatives to address them with further questions and proposals.

## USAID-AmCham Tax Focus Group

Following the request of USAID/Armenia Tax Reform Project (TRP), on April 15, 2013, the representatives of around 15 AmCham member companies took part in focus group discussions, where the participants were given an opportunity to share their problems and concerns about tax policy and administration.

The purpose of the event was to prioritize existing problems and find the

best Public Private Dialogue platform to raise those issues in the Ministry of Finance (MoF) and the State Revenue Committee (SRC).

A number of important issues regarding tax policy and its administration were raised by AmCham Member companies namely the administration of VAT exemption in regards to the third parties, tax policy administration for small businesses, as well as import taxes.

The organized discussion, along with a number of other focus groups, is an important step in the improvement of the effectiveness and efficiency of the MoF tax policy and SRC tax administration. This in turn will promote a generation of adequate revenue in an efficient and equitable manner, while fostering an enabling environment for economic growth, socio economic development, and poverty reduction.



## AmCham Membership Meeting with Vakhtang Mirumyan

On June 24, 2013, AmCham invited the Deputy Chairman of the RA State Revenue Committee Vakhtang Mirumyan to meet with its members. The topic of the meeting was the draft law on alternative tax audits. As such, Mr. Mirumyan briefly presented to AmCham members and other guests the law and its goals.

According to Mr. Mirumyan, the alternative tax audit is a new service to be offered by the SRC to the business community on voluntary basis. AmCham Members expressed a number of concerns with regard to the draft law. One of the main concerns was related to the fact that the implementation of the law



could possibly lead to unfair competition between the SRC and the auditing companies. An idea was expressed that the SRC could consider implementing alternative tax audits in cooperation

with international auditing companies operating in Armenia. Mr. Mirumyan suggested that AmCham members could direct him further comments and recommendations to the draft law.

## AmCham Friday Night at "By The Way" Pub

On July 12, 2013, AmCham organized yet another Friday Night gathering in order to provide its members with a relaxing and friendly atmosphere, appetizers, and drinks. The Friday Night event took place

in a recently opened pub, "By the Way," located on Tamanyan Street. Representatives from around 30 member companies, as well as the U.S. Embassy in Armenia attended the event.

The event was also attended by a number of new members that have recently joined AmCham, but are already very active in participating in the organization's events.



## AmCham Membership Meeting with Vahram Avanesyan

On July 17, 2013, AmCham organized a membership meeting with a newly appointed Minister of Economy Vahram Avanesyan. The meeting took place in Armenia Marriott hotel and was attended by representatives of over 50 AmCham member companies.

The event started with Minister Avanesyan's speech regarding Armenia's current economic position in the world and future plans of improvement of the

Ministry of Economy regarding the business environment. After Minister's short speech, the participants engaged in an



active Q&A session with the Minister.

During the meeting, the representatives of AmCham member companies expressed their concerns regarding various economic issues and offered several solutions, which the Minister expressed willingness to discuss during the future cooperation as well. Overall, the meeting was very informative and interesting for both the attending guest and the participants.

## AmCham Upcoming Events

### Customs Reform in Armenia: From Consensus to Commitment

The USAID Enterprise Development and Market Competitiveness project (EDMC) and the American Chamber of Commerce in Armenia (AmCham) will hold a joint conference on customs reforms on September 27, 2013.

The conference will be an opportunity for members of AmCham and the business community in general to learn about the latest developments in customs regulations as well as to raise issues and ask questions to a panel of local and international experts representing private sector and public agencies. Questions on customs reforms may be sent in advance or raised on the day.

The National Center for Legislative Regulations will present the newly drafted legislative package of amendments developed within the Regulatory Guillotine project with EDMC support. The objective of this review is to cut inefficient, costly and time consuming regulations. The Guillotine project focused on issues such as import and export of dual use goods, postal items, customs valuation, licensing in the area of customs etc.

International experts will show examples of successful customs reforms in other countries with comparable economies. They will present international best practice in customs risk management, in particular implementation of Authorized Economic Operator projects and its benefits to qualified businesses.

It is expected that the conference will be attended by the Ambassador of the US, the UK and France, the Minister of Finance, the Minister of Economy, the Head of the State Revenue Committee and the Chairperson of AmCham.

For more information, please, visit <http://amcham.am/events>, <http://www.edmc.am/customs-conference/>.



## Ukrainian Fam-Trip with the Armenia Marriott Hotel Yerevan



Armenia Marriott Hotel Yerevan and the Tsaghkadzor Marriott Hotel, and the Marriott GSA in Kiev, Ukraine, have conducted a VIP Fam-Trip for the main MICE Agencies of Kiev, Ukraine. The initiative was taken in April where both hotels were on sales trip in Kiev for penetrating the important MICE market and scouting for business opportunities for Armenia. The sales trip was then followed up with having 15 of the main MICE agencies coming for a 4 day Fam-Trip here in Armenia on June 19-23.

This joint initiative has an aim to raise the awareness of Armenia as a potential target market for Ukraine and make one step forward to the growth of inbound MICE and tourism flow from Ukraine considering the Yerevan-Kiev flights, which were launched from the beginning of this year.

During all the 4 days of this very important Fam-Trip, the 15 Ukrainian MICE agents were in the best care of local DMC's ACTI Tour and Nueva Vista and both of these highly professional local DMC's ensured that the agents were introduced

to the many exciting and highly relevant opportunities that Armenia can host as a MICE destination. Among other places, Yerevan City, Garni-Geghard, Lake Sevan, Tsaghkadzor and much more was part of the new discovery for them.

The CEO of NCFA (National Competitiveness Foundation of Armenia) Mr. Arman Khachaturyan quoted:

"We welcome and appreciate Armenia Marriott Hotel's efforts in organizing and inviting 15 Ukrainian MICE agencies to Armenia. The importance of this event lies within the context of perspectives of pushing mutual tourism communications between Ukraine and Armenia to a higher level. At the same time, considering Yerevan-Kiev flights launched this year, a wide array of possibilities is created to include Ukraine in the list of potential target markets of Armenia. In this regard, we plan to jointly increase Armenia's awareness as an attractive travel destination for the Ukrainian market and to stimulate the growth of inbound tourism flows."



## AmCham Welcomes New Members



ARMENBROK OJSC is an investment company registered and operating in Armenia since 1994. With nearly two decades of experience in the market, we currently render our local and foreign customers a full package of professional investment services, including brokerage, investment banking, registry keeping and custody, business consulting, currency dealing, as well as international trading related services. Having obtained the status of Account Operator for the Central Depository of Armenia, ARMENBROK provides Armenian companies with high-quality registry keeping services.

Since its inception in 1994, ARMENBROK has put its best efforts to enable local and international, individual and institutional investors to invest in the securities of the most reputable and sound Armenian companies. ARMENBROK has been actively reaching out to potential investors across the world and for many years now has successfully cooperated with foreign partners including investors from the Armenian Diaspora. Striving to become a fair, unfailing, and reliable partner for all stakeholders, ARMENBROK has also invariably adhered to the best corporate governance standards and practices.

In 2008, we diversified our shareholders' base by transforming ARMENBROK into an open joint stock company. Currently, the company has 37 shareholders from countries around the globe, including Germany, Sweden, Austria, Switzerland, Australia, Canada, and the USA. ARMENBROK is a full member of NASDAQ OMX Armenia stock exchange. At the most recent NASDAQ OMX Armenia Best Member Award ceremony ARMENBROK was announced the Best Exchange Member in Corporate Securities Market for 2012.



### Mandate

The United Nations Children's Fund (UNICEF) was created in 1946 by the United Nations to provide emergency aid to European children after World War II. UNICEF is mandated by the UN General Assembly to protect the rights of all children and monitor their implementation by governments.

In its work United Nations Children's Fund is guided by the Convention on the Rights of the Child, the world's most widely accepted human rights accord.

UNICEF works towards the achievement of the Millennium Development Goals (MDGs), for equal rights for every child, and their participation in community development.

### UNICEF in Armenia

United Nations Children's Fund has been working in Armenia since 1994.

The nature of UNICEF's work in Armenia has changed over time. Today the organization has fully embarked on the development agenda, assisting the Government in implementation of structural and system reforms.

### Specific Areas of UNICEF's Work in Armenia

The strategy and specific focus areas of United Nations Children's Fund in any country depends on the situation of children of that country and the overall environment and institutional mechanisms in place to protect the rights of all children. In Armenia UNICEF is assisting the government to address the gaps in the fulfillment of rights of all children, with a focus on the vulnerable and excluded. Our areas of work include young child health and development to reduce child mortality in the country, improve the nutrition practices

and provide health services to school aged children and adolescents. We focus on inclusive education, and child protection, with an emphasis on institutional support, social policy analysis, and communication for development that brings about a change in values, attitudes and perceptions, and creates an environment conducive for the realization of children's rights.

United Nations Children's Fund works to ensure accessibility of health services for all children, including adolescents, without exclusion. We assist the Government through providing support to the development of national policies and implementation of strategic programmes.

We also support programmes that ensure children's right to education and participation in matters affecting them. UNICEF actively participates in the

process of reforming the education system of the country and promotes the establishment of inclusive and child-friendly schools so that no child is left out.

United Nations Children's Fund aims to establish a protective environment for all children through developing a comprehensive legal and policy framework that protects children from abuse and violence. Children need a family based upbringing and we assist in setting up alternatives community based services with the aim to close residential care like orphanages and special schools. Access to justice and the provision of juvenile justice is important to us. UNICEF strives to protect children

from harmful child labor, violence, child abuse and exploitation, gender-based violence, and disabilities.

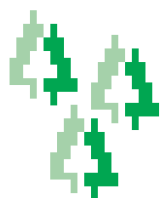
United Nations Children's Fund also aims at setting up a "continuum of services," a system where various service providers act in a coordinated way to address problems faced by a child and to deliver the full range of social protection services to him or her.

We support the Government of Armenia in obtaining reliable and disaggregated data on the situation of children and their families. By commissioning surveys and evaluations as well as introducing new ways of data generation and presentation, United Nations Children's Fund helps the Government

to make decisions and develop policies and strategies that are based on evidence.

In social policies and budgeting, we assess how social protection and expenditures in social sectors help in overcoming child poverty. UNICEF assists to establish a budgeting process, which includes child rights perspective and specifies clear allocations to children in the relevant sectors and agencies, including specific indicators and a tracking system.

United Nations Children's Fund advocates for an equity approach in achieving the Millennium Development Goals, which means focusing on the most marginalized and vulnerable children.



«Էյ-Թի-Փի» ԲԱՐԵԳՈՐԾԱԿԱՆ ՀԻՄՆԱԴՐԱՄ  
ATP Charitable Foundation

## Armenia Tree Project Charitable Foundation

Armenia Tree Project Charitable Foundation (ATP) was founded in 1994 to advance Armenia's development through community-based tree planting and environmental education, guided by a vision of a secure and independent Armenia. A non-profit program with offices in Yerevan and Watertown, Massachusetts, ATP conducts vitally important environmental projects in Armenia's impoverished and deforested zones.

Since its inception, ATP has planted or restored more than 4 million trees throughout Armenia and Artsakh. ATP provides meaningful employment to its full-time nursery staff and to hundreds of seasonal employees involved in tree planting and maintenance. With more than 600,000 seedlings under cultivation we propagate trees at our three nurseries (in Karin, Khachpar, and Margahovit), plant them in communi-

ties and forests, conduct environmental education at our education centers in Karin and Margahovit, train Armenia's teachers, and lead advocacy and community development efforts.

Our goal is to assist the Armenian people in using trees to improve their standard of living and protect the global environment. In doing so, we are guided by the need to promote self-sufficiency, aid those with the fewest resources first, and conserve the indigenous ecosystem. Trees, sustainably managed, deliver a steady bounty of tangible benefits like fruit, shade, and medicine. They protect against erosion, clean the air, safeguard water supplies, and support a wondrous array of animal and plant life.

Armenia faces environmental and demographic threats, and our programs are designed to overcome these threats by:

- Providing meaningful employment to dozens of people each year;
- Planting decorative and fruit trees which protect against erosion, clean the air, provide shade, and produce tons of fruit each year to benefit more than 350 communities;
- Reforesting hundreds of acres of community land to restore Armenia's historic forest cover;
- Educating adults and schoolchildren about Armenia's environment;
- Developing a pilot project for community/sustainable forest management;
- Advocating for sustainable development that accounts for vital environmental, social, and economic issues.





## ■ IDeA Foundation

The IDeA Foundation spearheads strategic philanthropic projects to develop education and tourism in Armenia and Artsakh with the underlying goals of preserving national traditions and inspiring spiritual rebirth.

The Foundation brings together Ruben Vardanyan, a Russian investment banker, philanthropist, and co-director of Sberbank CIB, with his family, friends, partners, and other like-minded individuals.

Fundamentally, the IDeA Foundation is an effort to overcome skepticism and increase social confidence in Armenia. We want to support projects that will influence Armenia's future and move it further away from "survival mode," a mentality that currently dominates the culture, and closer to a model for prosperity. In order to achieve a model for prosperity, people need to think and work 20 and 30 years ahead, so we are trying to restore people's faith that the impossible is, in fact, possible if you establish mechanisms to implement complex, long-term projects.

The flagship programs of the Foundation are the Tatev Revival Project, which aims to restore one of the greatest religious and cultural centers of Armenia's history, and the establishment of the Dilijan International School, which is unique in the region.

## ■ "TATEV REVIVAL" FOUNDATION

"Tatev Revival" Foundation was established with the purpose of funding the restoration of the medieval Tatev Monastery and development of the surrounding rural communities, as well as for organization of tourism infrastructure in the surrounding areas of Tatev, the profit from which is also forwarded to Tatev Monastery and rural communities.

The Tatev Revival Project is aimed at turning the Tatev Monastic Complex, surrounding villages, and Tatev Gateway into a world-class travel destination by capitalizing on the region's natural, historical, cultural, and religious assets.

Tatev Revival Project consists of three major initiatives:

- Tatev Regional Development through integrated Community and infrastructure development to ensure the long-term sustainability by contributing to the regional economic development and job creation;
- Tatev Monastic Complex restoration and monastic life revival;
- Tatev Gateway Development as a travel destination using sustainable area development models.

The project features a successful model for public-private partnership replicable in other regions and sectors in the country involving the Government of Armenia, The Church, NCFA, local communities, and international donors.

At the heart of the Tatev Revival Project is the world-class restoration and preservation of the Tatev monastic complex, reversing the damage caused by past earthquakes and a flawed Soviet era restoration. But the project is also aimed to restore Tatev's monastic and scholarly traditions and foster the development of community-based tourism through a comprehensive strategic approach. The Tatev Revival Project is designed to help develop the tourism infrastructure in Tatev's surroundings, including the Wings of Tatev, the world's longest passenger aerial tramway and a tourism attraction itself. A new hotel across the river gorge from Tat-

ev, near the first station of the tramway, will turn the area into a jumping off point for overnight visitors. The reconstructed road network will unlock the natural and cultural secrets of the Vorotan river valley. Community-based tourism development, such as "bed&breakfast" hotels, local cuisine revival, nature trails, and participatory museums, will extend tourist stays and create livelihoods for local communities.

## ■ DILIJAN INTERNATIONAL SCHOOL

50 years ago there was a vision; bringing young people together from around the world to live and work together was a step towards peace and understanding. Facing them with the opportunity to give service to others made idealistic aims practical, as well as philosophical. Selecting students regardless of race, religion, or family wealth ensured a fair and democratic admission to the colleges. Now over the intervening years, the idea has taken wing, and colleges have opened in every continent – all with the same principles – The United World Colleges (UWC).

And now a new college is growing into existence in Dilijan, Armenia. Located on the ancient silk route and at a crossroad of Europe, the Middle East and Russia its historical credentials are clear and for UWC it gives a new focus in a part of the world where peace is often a rare commodity.

A new and exciting campus will welcome students from around the world and they will take away with them not only the principles which guide UWC, but also love and respect for people of the Caucasus.

Located in Armenia, at the heart of the ever-shifting balance between the East and the West, DILIJAN International School of Armenia (DIS) is intended to be a vibrant and dy-

namic coeducational international boarding school, for boys and girls aged 13 to 19. It is supported by a large-scale philanthropic initiative to fund the construction of the campus, as well as a means-blind admissions policy. DIS will offer the Cambridge IGCSE and IB Diploma academic programs to bright students from all over the world. The school will also

offer a multilingual education – a wide range of foreign languages as well as instruction in mother tongue and literature (initially, in Armenian and Russian) will be offered to DIS students.

DIS is located in Dilijan, on over 88 hectares of land, and is partially set within Dilijan National Park. The

school will house 650 students and 60 academic staff. Extensive bursary and scholarship programs will be offered to qualified students and assistance to secure financial support to pursue higher education will be offered upon graduation. The planned opening date for IB Diploma Years (16+) is September 2014.

<http://dilijanschool.com/>



**JERMUK INTERNATIONAL PEPSI-COLA BOTTLER LLC** is one of the most significant companies within the fast-moving consumer goods (FMCG) industry in Armenia and is the franchise partner of PepsiCo, the leader in convenient snacks, food and beverage categories worldwide.

The partnership with PepsiCo started in 2010, with the construction of a new modernized factory equipped with the latest European technology. And starting from June 2011, JERMUK INTERNATIONAL PEPSI-COLA BOTTLER LLC has been pro-

ducing PepsiCo sparkling beverage brands – Pepsi, Mirinda, 7UP, Aquafina, based on a commitment to the superior quality, great taste and convenience that are expected from the line of PepsiCo brands.

At the moment, the company is present in four separate categories of the Armenian market, which include a sparkling beverage, snacks (Lay's, X-team, Doritos), juice (J7, Lyubimiy), and ice tea (Lipton).

And this year marks the launch of a new Tetra-pack line for the production of PepsiCo natural juice brands.

Since the first day of operation, JERMUK INTERNATIONAL PEPSI-COLA BOTTLER LLC has been moving forward led by the most important core direction – customer satisfaction through a high quality of service and products.

The company has a strong business plan to continue to expand its product portfolio with an expanded line-up of convenience foods and drinks that provide great taste and enjoyment all year round. This is the company's key strategy – PROVIDING PEOPLE WITH MORE & MORE CHOICES.

## Amber Capital

**Amber Capital CJSC** is an investment company registered and operating in Armenia since 2013. The company is focused on the development of renewable energy projects in Armenia and Karabakh. It is among the largest investors of Artsakh HEK OJSC, the biggest supplier of electricity in Karabakh. Currently the company is exploring investment opportunities in energy sector of Armenia and, together with the partner from

Italy, Sorgent-e – one of the largest renewable energy developers of the country, is planning to invest in small hydro and wind power plants in Armenia.

The only shareholder of Amber CJSC is Mr. Joseph Oughourlian - the Managing Partner, Co-Founder and Chief Executive Officer at Amber Capital Investment Management, an event-driven hedge fund based in New York.

Prior to managing Amber fund, Mr. Oughourlian headed the Equity Arbitrage Proprietary Trading Desk at Société Générale from 1997 to 2001, and was an analyst on the desk from 1994 to 1997. He received his MBA from HEC Paris School of Business in 1994. Mr. Oughourlian also holds an MSc in Economics from the University of Sorbonne, Paris (1993) and a BA in Economics, Law and Political Science from IEP, Paris (1992).



Increase your business turnover by enrolling into AmCham Member to Member (M2M) program. M2M program is a significant opportunity for members to gain exposure and clients, while creating additional value for other AmCham members. M2M program entitles AmCham members to the best discounts available on goods and services offered by other AmCham members and representatives of wider business community. However, non AmCham members will not be able to enjoy discounts offered by others within the framework of the program.

To become a program participant, you simply need to download from [www.amcham.am](http://www.amcham.am)

and submit to us (either in hard copy or electronically) the Member2Member Discount Participation Form.

AmCham Members will receive discounts upon presenting their M2M plastic cards, which can be obtained from the AmCham office. The offers are valid for one year.



### OSG RECORDS MANAGEMENT LLC

Contact person: Lilya Abrahamyan;  
Tel.: (374 10) 743 460;  
E-mail: [l.abrahamyan@osgrm.com](mailto:l.abrahamyan@osgrm.com);  
Description of discounted product or service:

- 5% discount on confidential storage of documents in specially designed boxes at OSG purpose-built centers.



### MINEH PRINTING COMPANY

Contact person: Armineh Ghazarian;  
Tel.: (374 10) 563 022, 522 187;  
Mob.: (374 94) 720 720;  
E-mail: [info@mineh.am](mailto:info@mineh.am), [mineh@netsys.am](mailto:mineh@netsys.am);  
Description of discounted product or service:

- 5% discount to promotional items;
- 10% discount to services: pad printing, silk screen printing and laser marking, engraving and cutting. (USB - flashes, T-shirts, hats, mugs, bags, mouse pads, pens, key tags, lanyards, wristlet bands, CD, umbrellas, fridge magnets, watches, posters, stickers, hang tags and poly bagging).



### ARMENIA MARRIOTT HOTEL

Contact Person: Anahit Tantushyan;  
Tel.: (374 10) 599 185;  
Description of discounted product or service:

- 10% discount on all the outlets of the Armenia Marriott Hotel (with the exception of Scoop Ice-cream Parlor).



### ICARE FOUNDATION

Contact person: Vardan Urutyan,  
Susanna Mezhlumyan;  
Tel.: (374 10) 522 839;  
E-mail: [info@icare.am](mailto:info@icare.am);  
Description of discounted product or service:

- 10% discount on teh Master of Agribusiness (MAB) program tuition fee.

#### Additional information:

MAB is a professional degree program exclusively focused on the agribusiness sector, with an emphasis on combining economic, business analysis, and quantitative methods for managerial decision-making.



### BUSINESS SUPPORT CENTER

Contact person: Samvel Gevorgyan;  
Tel.: (374 10) 574 778, 571 753;  
Mob: (374 99/77) 574 778;  
E-mail: [marketing@bsc.am](mailto:marketing@bsc.am),  
[training@bsc.am](mailto:training@bsc.am);  
Description of discounted product or service:

#### 10% discount on:

- Open and corporate trainings;
- Coaching;
- Consulting and advisory services;
- HR services and leadership;
- Researches amd surveys;
- Business valuation;
- Project evaluation;
- Internet marketing.



### AMERIA BANK

Contact person: Hasmik Sargsyan;  
Tel.: (374 10) 561 111;  
E-mail: [h.sargsyan@ameriabank.am](mailto:h.sargsyan@ameriabank.am);  
Description of discounted product or service:

- Up to 50% discount on Gold Credit Cards.

#### Additional information:

Gold Credit Cards will also help to benefit from convinience of the IAPA international discount system and international travel insurance. Ameriabank also offers discounts for different retail products.





#### HSBC BANK ARMENIA CJSC

Contact person: Vardan Shahbazyan;  
Tel.: (374 10) 515 200;  
E-mail: vardanshahbazyan@hsbc.com  
Description of discounted product or service:

- 100% discount on corporate account opening;
- 100% discount on corporate additional account opening;
- 67% discount on HSBCnet set-up;
- Up to 50% discount on platinum corporate credit card annual service fee;
- Up to 50% discount on personal account opening.



#### PRUDENCE LAW FIRM

Contact person: Armen Melkumian  
Tel.: (374 10) 514 830;  
Description of discounted product or service:

- 20% discount on legal services.



#### INGO ARMENIA INSURANCE

Contact person: Jemma Frangulyan;  
Tel: (374 10) 592 121;  
E-mail: info@ingoarmenia.am;  
Description of discounted product or service:

10% discount on:

- Motor Insurance;
- Travel Insurance;
- Personal Accident;
- Property Insurance.

Additional information:

The discount does not apply to:

- Specially negotiated/provided rates;
- Policies issued through agents;
- Other promotional rates provided by INGO Armenia ICJSC.



#### CONGRESS HOTEL

##### BEST WESTERN CONGRESS HOTEL

Contact person: Gayane Grigoryan;  
Tel.: (374 10) 591 102; 591 199;  
E-mail: marketing@hotelcongressyerevan.com;  
Description of discounted product or service:

10% discount on:

- Ball Room and Picasso Hall;
- Authentic Italian full service pizzeria Mediterraneo;
- Italian restaurant Raffaello;
- Fitness membership.

Additional information:

The discount on Ball Room and Picasso Halls applies in the case of full day rental.



#### JAZZVE

Contact person: Marina Sultanyan  
Mob.: (374 91) 115 900  
E-mail: marina.sultanyan@siholding.am  
Description of discounted product or service:

- 5% discount at all Jazzve cafes.



#### RUMEA TEMPTING TRIPS CLUB LLC

Contact person: Meri Nikolaishvili;  
Tel.: (374 10) 323 141;  
E-mail: marketing@rumea.am;  
Description of discounted product or service:

- 5-7% discount on all tour packages.



#### "ANTARES" MEDIA HOLDING

Contact person: Armen Martirosyan;  
Tel.: (374 10) 561 526, 581 059;  
E-mail: armen@antares.am;  
Description of discounted product or service:

- 7% on printing services: books, brochures, cards, posters, etc.;
- 10% on advertising/PR services: organization of ad campaigns, events, conferences, etc.;
- 10% on promo materials/souvenirs: pens, pencils, USB flashes, mugs, key holders, T-shirts, etc.;
- 11% on book sales: kid's literature, belletristic, textbooks, science fiction, etc.;
- 5% on stationary sales: staples, pens, glues, markers, etc.



#### CONCERN DIALOG LAW FIRM

##### CONCERN DIALOG LAW FIRM

Contact person: Liana Kamalian;  
Tel.: (374 10) 575 121;  
E-mail: liana.kamalyan@dialog.am;  
Description of discounted product or service:

- In case of consulting - first consultation, and in small cases preliminary feasibility study will be done free of charge;
- In case of subscription services for the first three months - 1 to 5 hours per month free of charge service provision or up to 15% discount;
- 5-20% discount on all services of "Concern-Dialog" Law Firm for AmCham member companies and their officers (or Card Holders upon presentation of the Card);
- 7% discount for Company registration, 15% for all other company law/corporate law issues (including M&A, Full legal due diligence check-up, etc.).



AN ANTIQUE IN THE MAKING™

#### MEGERIAN CARPET

Contact person: Hayk Ayvazyan;  
Tel.: (374 10) 442 994;  
E-mail: hayk@megeriancarpets.com;  
Description of discounted product or service:  
• 10% discount on all products.

Additional information:

Megerian Carpet also organizes exclusive tours, which will introduce to rug making in all its details.



#### FIRST MORTGAGE

Contact person: David Atanessian;  
Tel.: (374 10) 518 181;  
E-mail: davidatanessian@firstmortgage.am;  
Description of discounted product or service:  
• 50 basis points discount on all loan products to full-time employees of AmCham member companies.



#### ROYAL TULIP LUXURY HOTELS GRAND HOTEL YEREVAN

ROYAL TULIP GRAND HOTEL YEREVAN  
Contact person: Ani Shahbazyan;  
Tel.: (374 10) 591 693;  
E-mail: marketing@hotelyerevan.com;  
Description of discounted product or service:  
10% discount on:  
• Rossini Restaurant;  
• Yerevan Spa.



#### UNITRANS ԵՄԻԼԻՏՄԵՆ International Freight-Forwarding Company Միջազգային բեռնափոխադրող ընկերություն

#### UNITRANS

Contact person: Heghine Armenyan;  
Tel.: (374 10) 520 293;  
E-mail: heghine@unitrans.am;  
Description of discounted product or service:  
5% discount on:  
• Sea freight, air freight;  
• Land transport;  
• FCL/LCL services;  
• Combined transportation of air, sea and land;  
• Custom brokerage.



#### PANTERA SECURITY AGENCY

Contact person: Karen Hovhanesyan;  
Mob.: (374 77) 010 230;  
E-mail: info@pantera.am;  
Description of discounted product or service:  
• 5% discount on guard services;  
• 20% discount on QRT (Quick Response Team).



#### AUSTRIAN AIRLINES

Contact person: Tamara Karkusian;  
Tel.: (374 10) 512 201;  
E-mail: tamara.karkusian@austrian.com;  
Description of discounted product or service:  
• 50% discount on fee for tickets issued at the Austrian Airlines office.

Additional information:

Only applicable for tickets bought at the Austrian Airlines town office.

### Non-Members

#### AI LEONI RESTAURANT

Contact person: Aram Yeghiazaryan  
Tel: (374 10) 530 892; (374 91) 435 803  
Address: 40 Tumanyan str., Yerevan  
Description of discounted product or service:  
5% discount for AmCham Members applied to all menu items offered at the restaurant.

#### B&Z FURNITURE MANUFACTURING ENTERPRISE

Contact person: Tereza Saghyan;  
Tel: (374 10) 276 451;  
Address: 68 Baghramyan str., Yerevan  
Description of discounted product or service:  
10% discount for AmCham Members applied to custom made furniture.

#### CACTUS MEXICAN RESTAURANT & BAR

Contact person: David Gabrielyan;  
Tel: (374 10) 539 939  
Address: 42 Mashtots ave., Yerevan  
Description of discounted product or service:  
5% discount for AmCham Members applied to all menu items offered at the restaurant.

#### DOLMAMA RESTAURANT

Contact person: Jirair Avanian;  
Tel: (374 10) 561 354  
Address: 10 Pushkin str., Yerevan  
Description of discounted product or service:  
10% discount for AmCham Members applied to food.

#### HERTZ RENT-A-CAR

Contact person: Harutyun Harutyunyan  
Tel: (374 10) 543 311, (374 91) 416 493

E-mail: info@hertz.am  
Address: 7 Abovyan str., Yerevan  
Description of discounted product or service:  
15% discount on car rental services.  
Discount is available only on cars from Hertz Armenia car fleet. Other services offered by Hertz such as minibuses, buses, hotel bookings, driver services do not apply to this discount program.

*Note: the discount offer is available from 31 October to 31 March every year.*

#### SALT SACK SOUVENIRS & GIFT SHOP

Contact person: Mara Klekchian;  
Tel: (374 10) 568 931  
Address: 3/1 Abovyan str., Yerevan  
Description of discounted product or service:  
10% discount on all purchases at the shop.





LEGALLY SMART BUSINESS

International Business Centre  
8 Tumanyan, 1st floor, offices 215-216  
Yerevan 0001, Armenia  
Tel: +374 10 523693  
Fax: +374 10 523963  
Email: [info@legelata.am](mailto:info@legelata.am)  
url: [www.legelata.am](http://www.legelata.am)





## ARMOBIL SECURITY GUARDS HAVE RECEIVED THEIR QUALIFICATION CERTIFICATES

According to the Republic of Armenia Law on Bodyguards, adopted on January 1, 2013, only the legal entities that have a license prescribed by the law and guards with corresponding qualification certificates have the right to be involved in bodyguard and security activities on the territory of the RA.

Armobil's functioning has always been in line with the law. Approximately 1099 Armobil Security Service guards

have passed training courses and received certificates.

The training course on guards' qualification is based on the following topics:

- Security guard responsibility;
- Physical training;
- Special measures operation;
- First aid;
- Legal framework of guards' activity;
- Business protocol.

399 Armobil guards have received certificates by Special International Academy of Safety (SIAS), and some 600 have received certificates from Berkut Bodyguard College.

Congratulations to ARMOBIL guards and let their professional activity bring safe and secured atmosphere to everyone's life.



**ARM SWISS BANK**  
*Private & Investment Banking*

## FACTORING AND TRADE FINANCE INSTRUMENTS

Factoring is one of the most dynamically developing branches in the global market of banking services. In 2012 alone, factoring transactions in the world totaled to about USD 2.81 trillion.

During recent years, factoring services have also experienced a significant application in the Armenian banking sector.

ArmSwissBank has been offering classical factoring services since 2007. It was one of the first financial institutions in the banking system, providing such services.

During this period, ArmSwissBank has been continuously expanding and developing different types of factoring services. The bank offers each customer services appropriate to his/her needs

and characteristics of his/her activity. This approach allows the bank to offer the companies all typical functions of classical factoring, such as:

- Opportunity to work with sellers with late payment terms;
- Non-payment risk insurance from the company's customers;
- Buyers' solvency assessment;
- Records about company's accounts receivables and provision of information thereon.

Depending on the clients' individual needs, ArmSwissBank offers the following types of factoring in the domestic market:

- Factoring with recourse (with right to regress);

- Factoring without recourse (without right to regress);
- Factoring-guarantee;
- Accounts receivables financing (closed factoring).

With the purpose of offering a complete package of services to its customers, in January, 2008, ArmSwissbank joined the Factors Chain International (FCI) membership and became the first member-financial institution of the chain in Transcaucasia.

FCI membership gave ArmSwissBank an opportunity to provide factoring services not only in the domestic market, but also in the foreign markets, adding 2 more types of factoring services, namely international import and export factoring. In the same year, the bank

made its first export-factoring deal, financing one of local companies exporting to the Russian Federation.

As of April 2013, FCI offers international factoring services in approximately 73 countries through 268 member-banks. This allows the bank to finance local companies to export to European countries, as well as to grant import guarantees during the import from these countries.

Since 2007, ArmSwissBank has been continuously maintaining its leading

position in the Armenian factoring market. In 2012, the Bank encountered unprecedented growth in factoring transactions, which amounted to around AMD 11.4 billion, exceeding the same indicator of the previous year by about 112%. At the end of 2012, the factoring portfolio of the Bank totaled to AMD 3.1 billion, which was 95% more than that of the previous year. The factoring services are provided in various sectors of the economy, such as trade, energy, light and food industry, transportation and construction.

Besides factoring transactions, other trade finance instruments were also actively used. The Bank implemented trade finance transactions for about USD 8.5 million. In comparison to the previous year, the growth rate was about 80%.

Within the scope of trade finance programs, the bank actively cooperates with various international organizations and a number of foreign banks, thus gradually widening the cooperation geography.

## Atlas Copco

### HAPPY BIRTHDAY TO ATLAS COPCO!

On February 21, 2013, it was exactly 140 years since Atlas Copco started its operation. When the company was founded it was involved in producing products for railways. However, the core of Atlas Copco's current business dates back to the early years of the 20th century, when the first compressors, tools, and rock drills were manufactured. Today, we have world-leading positions in these and many other product areas.

It is not a surprise that Atlas Copco has been rated as one of the world's most innovative and sustainable companies for several times. We were named on the Global 100 list, which is presented annually at the World Economic Forum.

So what has made the company so successful? Throughout its history, Atlas Copco's spirit and values – innovation, commitment and interaction – have remained intact. Atlas Copco's culture is about innovation, sustainability, and ethics. It is the company's ability to develop new products and better services to fulfill or exceed customers' needs. It is our firm belief that there is always a better way.

Our brand's promise is sustainable productivity - the two strong words. It's about being productive for our customers and making them successful. Sustainability means the company will also be successful in the future, thus, creating sustainable productivity for its customers both today and tomorrow.

Our biggest growth potential comes from the global trends. So what are the big global trends? There is a geographical expansion in the Asian, African, and South American regions. The second mega trend is urbanization,

and talk theory on operational excellence, but it's the people who eventually call it to life. It is extremely important for us to have highly talented people all over the world. We also greatly value the diversity in workforce, namely dif-



which drives demand for more minerals and infrastructural work. Last but not the least, is the constant drive for energy efficiency, which is core to the business.

Atlas Copco workforce is one of the keys to success in everything we do. The company can have a great strate-

ferent nationalities, gender, and age.

On February 21, we proudly looked back at 140 years of sustainable profitable growth. We also looked at how to ensure the same success at least into 140 years into the future. Today, Atlas Copco stands even stronger than ever. Very few companies can claim that!



## SMART UPGRADE: YOUR BEST WAY TO AUSTRIAN BUSINESS CLASS AT A BARGAIN PRICE

In the framework of Austrian Airline's Smart Upgrade program, you are able to decide how much you are willing to pay for your upgrade.

Make your bid and we will let you know whether or not your offer has been accepted within 72 hours before your scheduled departure. In case of approval, you will enjoy the benefits of our BusinessClassamenities.

Smart Upgrade is available on Austrian long-range flights, as well as on flights from and to Amman, Astana, Baghdad, Baku, Erbil, Cairo, Tel Aviv, Tripoli, and Yerevan. In order to qualify for making a Smart Upgrade bid, your Economy Class ticket must be issued no later than 72 hours before departure.

Your benefits on Austrian long-range flights include:

- Comfort seats that can be turned into full-flat beds of almost two meters in length at the push of a button;
- Award-winning First Class service and delicious catering by DO & CO;
- Up-to-date onboard entertainment with video on demand on 15 inch touch screens;
- Access to our worldwide Business Lounges, including meals and drinks;
- Check-in at the Business Class counter and fast lane service;
- Baggage allowance for Business Class with more free allowance for checked and hand luggage;
- Miles & More Business Class miles (booking class "P").

Your benefits on Austrian medium-range flights include:

- For your personal comfort the seat next to you remains vacant;
- Multi-course gourmet meals and culinary delicacies by DO & CO;
- Access to our worldwide Business Class Lounges, including meals and drinks
- Check-in at the Business Class Counter and fast lane service;
- Baggage allowance for Business Class with more free allowance for checked and hand luggage;
- Miles & More Business Class miles (booking class "P").



## FINCA UCO CJSC'S OPERATION IN ARMENIA

FINCA UCO CJSC has taken a leading role among Armenia's microfinance industry during the 13 years of its operations, occupying 46% of the market share in terms of number of clients. During these years, 25 branches have started their operations in almost all the regions of Armenia. The organization's portfolio reached AMD 20.1billion in the end of April 2013, with 53,599 active clients.

The company continues remaining loyal to its mission of providing financial services to the lowest-income entrepreneurs. During 2012, a number of changes were implemented in the loan terms and conditions; the interest rates were lowered along with the collateral requirements for loan processing and

a new type of loan was added to the product types offered by the organization.

The company continues to actively increase the number of branches in the country, and modernize the ones already operating. In 2012, a new branch opened in Yeghegnadzor, while the Echmiadzin branch moved to a new and a much larger premises. Additionally, the representative offices of Noyemberyan, Masis, Berd, Goris, and Talin were replaced by fully-operating branches. Komitas branch, the 4th one in the capital city, was the newest addition in March of 2013. A second branch will be opened in Vanadzor in the summer of 2013, contributing to the goal of the organization, that is expanding the

branch network to reach full representation in the country.

FINCA has made serious investments in its human resources by arranging internal and external trainings and courses for the employees of both the branches and the Head Office and by adding new workplaces. At the end of April, the total number of FINCA Armenia employees reached 614, which shows an increase of 129 workplaces against the previous year.

One of the very few microfinance organizations in the region, FINCA started off in Armenia with only 322 customers in its first year of operations. Today, FINCA proudly serves 53,599 clients in the country.





On May 17, 2013, Coca-Cola Hellenic Armenia (Coca-Cola HBC Armenia) hosted the visit by the United States Ambassador to Armenia, John Heffern, as the company celebrated its 17th anniversary in the country. General Manager of Coca-Cola Hellenic Armenia, Gagik Danielyan, welcomed the Ambassador to the bottling plant in Yerevan and conducted a tour of the facility, explaining the production processes and introducing him to many of the employees.

In his speech, Ambassador Heffern mentioned, "Congratulations to you and your people with your 17th anniversary in Armenia. Coca-Cola is a great American brand and a great American symbol. Coca-Cola HBC Armenia represents a really successful investment in Armenia; you have recently invested USD 20 million, and it shows with the world-class produc-

tion facility that you have. Thank you for what you and your people are doing for Armenia; I am one of your consumers, and many Americans and Armenians are, as well."

During a presentation about the company's operations and its progress since it was established in 1996, Mr. Danielyan highlighted the company's commitment to Armenia, and the contributions it makes to the development of the country and its people.

"During the past 17 years we have not only offered the Armenian people an increasing range of high quality, refreshing beverages, such as Coca-Cola, Fanta, Sprite, and BonAqua, but we have also helped support the economy and the development of the communities we serve. We have continuing confidence in the further development of our business and the

contribution it makes to the Armenian economy. Over the past five years we have implemented a major investment programme worth AMD 7.5 billion (more than USD \$20 million), and in the last two years our tax payments have reached AMD 2.5 billion annually," he said.

Mr. Danielyan added that the economic support could also be seen in the growth of local businesses, such as service suppliers, distributors, and retailers, who also provide opportunities for additional employment.

"In addition," he said, "Coca-Cola Hellenic Armenia is dedicated to fulfilling its Corporate Social Responsibilities through environmental protection programmes, community support, promotion of healthy lifestyles, and youth development initiatives."



Plant Manager Arsen Vahanyan explains to Ambassador Heffern the Coca-Cola production process.



General Manager Gagik Danielyan (second from the right) shows to Ambassador Heffern Coca-Cola HBC Armenia ready product warehouse.



Ambassador Heffern congratulates General Manager Gagik Danielyan with the seventeenth anniversary of Coca-Cola operations in Armenia.



Ambassador Heffern: "I am one of your consumers, and many Americans and Armenians are, as well."



# GEOTEAM

## GEOTEAM CJSC AND ITS CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY PROJECTS

In April 2013, the Armenian British Business Chamber (ABBC), based in Yerevan, nominated Geoteam CJSC, the fully owned subsidiary of Lydian International Ltd, for the newly launched European Corporate Social Responsibility (CSR) award. The aim of the award is to encourage responsible business.

COBCOE has engaged its Member Chambers to nominate one corporate member. Each member, in their opinion, is making a real measurable difference in their community with a wide outreach and impact, and is a good example to businesses in their countries of operation.

COBCOE unites 37 British Business Chambers in Europe and each Chamber can nominate only one company. We are proud to be shortlisted with only 7 prominent European companies. The prize eventually went to a well-deserved Glaxo Smith Kline Lithuania. Although not being the winner, it was a great honor to be nominated by the ABBC. It was a great opportunity to expose Armenia and the good work happening here as well.

Corporate responsibility for Geoteam/Lydian means responsible business and industrial practices in the first place, which include dignified employment and fair wages for the local communities, best environmental and safety management, and creation of shared values and sustainable economic development in the region.

Since early exploration period in 2006, Geoteam/Lydian has also developed specially designed social development projects to improve the livelihoods in the affected communities, to enhance local capacities, and to empower the local communities.

Even though the Mining Project is still in the development stage, the company has already invested more than USD 0.5 million in social programs in the nearby rural communities of Gorayk, Saravan, and Gndevaz.

Geoteam's approach is based on the belief that CSR is not a charity. Instead, it ensures that the company's presence secures sustainable socio-economic benefits for the communities and is based on the common understanding of shared values.

The local residents are not mere beneficiaries, but are partners and active participants of community development initiatives. Most of our projects imply mandatory contributions from communities during the project implementation and financial commitment to sustain gains after the project completion. This approach has proven to be far more effective than mere philanthropy, since it enhances ownership, confers interest, and empowers the communities.

Some of the existing CSR projects include:

- Fully renovating Gorayk library & post office, including computer, conference, chess rooms, heating & sanitation: meeting room for all 500 residents of the village, including 80 school children;
- Fully renovating Gndevaz kindergarten that enables 25 children to undertake pre-school education and employs 7 local women;
- Supplying natural gas for Saravan, thus serving all 270 residents of the community;
- Improving livelihoods through new agricultural technologies in

Gorayk: bringing new technology, skills and technical know-how in agriculture, benefiting over 230 persons, mostly women, with increased yields, income, and education;

- Improving sanitation in the 3 villages of Saravan, Gndevaz, and Gorayk by weekly domestic waste collection through local businesses;
- Providing ambulance to Jermuk hospital for wider coverage and services;
- Supporting a dance group for over 40 children and teenagers in Gndevaz to enhance after hour classes and boost cultural life in the village;
- Improving primary healthcare through partnership with STC in Saravan, Gndevaz, and Gorayk, thus benefiting 765 people through health screenings, visits to hospitals, provision of primary medicine, education, and awareness on health issues;
- Improving schools for sport & peace program in Saravan, Gndevaz and Gorayk villages, benefiting 140 children through sport education, leadership and team work, including a summer camp for 70 children;
- Supporting local students from Saravan, Gndevaz and Gorayk, to study geology: covering fees for 12 students and providing them with jobs in Geoteam;
- Supporting small enterprises in Gndevaz by working with them to develop their skills as suppliers to the project.



LYDIAN  
INTERNATIONAL





Փոքր  
բիզնես Վարկ

**Ընդլայնեք Ձեր բիզնեսը**



**BYBLOS BANK**

(010) 53 88 18 . [byblosbankarmenia.am](http://byblosbankarmenia.am)





## GEOTEAM

### GEOTEAM CJSC AND THE FOOTBALL FEDERATION OF ARMENIA JOINT PROJECT

Geoteam CJSC is pleased to announce that the joint project between the company and the Football Federation of Armenia has received the UEFA Hat Trick Award in the "Popular Football" nomination as "The Best Grass-roots Project" among 53 countries.

During the 11th annual meeting of Football Federation of Armenia on April 27th, UEFA's HatTrick Committee Member and Chairman of the Football Federation of Belarus, Sergey Safaryan handed over the award to the Football Federation of Armenia.

The joint project between Geoteam and FFA was aimed at:

- promoting football and sport in targeted communities (Gndevaz, Saravan, and Gorayk);
- nurturing children's and youth development, as well as integration through team work, leadership, sport, and healthy lifestyle;
- encouraging the exchange of interpersonal, cultural, and sporting values.

During 2012, over 140 children from Saravan, Gndevaz, and Gorayk of Vayots Dzor and Syunik regions participated in the project. The Project slogan "One team, one goal" reflected the spirit of the activity, with all partners, Geoteam, the Football Federation of Armenia, and the participating communities jointly bringing new opportunities to enhance children's development through interactive activities, summer camp, football matches, intellectual quizzes, and inter-village competitions. The project also provided an intellectual and learning experience for the participating children, who gained knowledge on healthy lifestyle and learned to work and solve issues as a team. Last but not least, the Program trained local physical education teachers to serve as coaches and apply modern methods and techniques of sport development and education at community schools.

The project was part of Geoteam's Corporate Social Responsibility programs

and was aimed at enhancing sport and team-building among the children of the communities of Gorayk, Saravan, and Gndevaz. The FFA project also highlighted the interactive cultural contracts, tolerance, and the importance of getting to know each other better within the younger generation.

Geoteam is currently supporting the expansion of this program, which will benefit four communities (Gndevaz, Saravan, Gorayk, Kechut) along with over 160 children. Four local teachers will be an integral part of this activity throughout the project in 2013.

Corporate Responsibility for Geoteam is not only commitment to high international standards in the core business, including environmental and social best management, financial transparency and accountability, but it is also about ensuring that the affected communities benefit from the project in various ways, such as enhancement of active social and cultural life.



### RESIDENTIAL ENERGY EFFICIENCY FOR LOW INCOME HOUSEHOLDS (REELIH) IN EURASIA

Residential heating accounts for more than 30 percent of energy use in most countries in Europe and Eurasia, as previous construction and heating methods did not focus on energy efficiency. As a result, a highly inefficient energy use intensifies the impact of rising energy prices on low income households.

It is important to address the problems of residential energy efficiency because it can help countries move forward on the road to energy reforms and can limit energy waste. Depending on the

type of intervention, energy efficiency has many benefits, such as reducing the burden on households as energy prices rise, increasing energy security, increasing the investment needed for energy supply, minimizing air pollution and climate change emissions, expanding employment in unskilled and skilled labor, reducing the demand on national and municipal budgets, improving economic competitiveness, etc.

Habitat for Humanity Armenia in partnership with Habitat for Humanity International has started the implementation of a

new two years project "Residential Energy Efficiency for Low Income Households in Eurasia," co-funded by USAID and HFHI.

The pilot project aims to improve living standards in 2-3 multi-unit apartment buildings in the region until June 2015.



It will focus on developing a regional effort, resources, and networks to address the impact of rising energy prices on collective housing.

Four countries were considered for this project, namely Bosnia&Herzegovina, Ukraine, Armenia, and Serbia. However, only Armenia and Bosnia& Herzegovina were selected as project implementation countries, taking into consideration building conditions, market demand, financial provider capacity, and home owners associations' involvement.

As a result of the pilot project, HFHI/ HFHA will have a building selection methodology for purposes of residential energy efficiency improvements, a financial model for energy efficiency renovations in collective housing consisting of a mix of micro-finance, subsidies, grants and other sources, trained home owners associations, policy recommendations for national and municipal governments for residential energy efficiency improvements in collective housing, etc.

Through the CISF, Habitat for Humanity will link the REELIH project to a global community of expertise and practitioners. Habitat for Humanity launched the Center for Innovation in Shelter and Finance (CISF) as a global initiative to develop regionally appropriate sustainable and innovative housing solutions. Through the Center, Habitat for Humanity aims to serve as a source of knowledge, expertise, advice, and innovation that supports local institutions, enabling poor families to acquire adequate shelter.



## HSBC ARMENIA HOSTED ITS 9TH TRADE ACADEMY WORKSHOP FOR INTERNATIONALLY MINDED BUSINESSES

On March 28, 2013, HSBC Bank Armenia CJSC trade finance specialists conducted the HSBC Trade Academy 9th workshop at Armenia Marriott Hotel. The event gathered together around 50 customers planning to expand internationally or engage in international trade.

Trade Academy was first launched in June 2010, as a tool to provide A to Z training and consultancy to international

mitigation of foreign exchange risks, RMB (Chinese Yuan) trading and inter-



national transfers, as well as on global economic trends, case studies representing best practice discussions and real customer success stories delivered by the customers themselves.

The idea of bringing HSBC Trade Academy concept to Armenia was mainly

based on the fact that, as a result of its Soviet past, Armenia falls behind in international trade mechanisms and businessmen lack relevant knowledge and experience in dealing internationally. Given its 147 years of international and 16 years of local experience and more than 4000 trade experts across 60 countries, HSBC is best positioned to provide the right piece of advice to Armenian exporters and importers.

HSBC has access to 77% of world trade and processes USD 1 million worth trade transactions every minute, comprising 9% of the global market share (in 2011). This gives us the right to position HSBC as number one destination in Armenia for exporters and importers and the most truly international bank in the country and in the world.



ally minded businesses in Armenia. During the workshop, HSBC trade finance experts transferred their knowledge and expertise to the executives of the companies, engaged in trade activities or looking to trade internationally in the future. The primary goal of seminars was to educate them on the advantages and convenience of trade finance solutions, help minimize the transactional risks inherent in cross-border trading platform. The seminars also focus on the financial instruments, mostly relevant to the importing and exporting entities, encompassing management and





## LEGELATA CONTINUES ITS CONTRIBUTION TO THE REGULATORY INFORMATION DATABASE ON BANKING AND FINANCE SECTOR OF ARMENIA

For three years now, Legelata continues the provision of updated regulatory information on banking and finance sector of Armenia to Thomson Reuters GRC – the leading online provider of regulatory information for professionals working in financial services in the areas of compliance and risk.

The overview of the banking and finance sector of Armenia is published and presented under a “Country Guide” to Armenia. The overview provides a brief look at the legal & regulatory environment in Armenia with reference to Securities and Banking, and is used by firms interested in investing in Armenia or researching the relevant financial legislation.

Legelata therefore stays loyal to its aim of contributing to the development of the business environment and the facilitation of investments.

The overview may be accessed through the Thomson Reuters website through the following link: <http://www.complinet.com/global/news/news/article.html?ref=151584>.



## FREE LEGAL SUPPORT TO SMALL AND MEDIUM ENTERPRISES

With the support of the USAID-funded Enterprise Development and Market Competitiveness (EDMC) Project, Legelata law firm offers free legal advice and support to small and medium enterprises in the tourism, high-tech, pharmaceutical, and food processing sectors that are engaged in the process of importing and exporting of goods.

The target businesses will be provided with legal assistance in the process of preparing customs declarations and will be represented at the customs point throughout the process of the clearance of goods through customs. The assis-

tance will be provided by a duly qualified local law firm in accordance with the conventional rules governing the relationships between the lawyer and the client.

Assistance will be provided from the period of June 1 - September 15, 2013.

The following services will be offered:

- Providing consultations to SMEs from the target VCs on import/export matters;
- Assisting the target SMEs in developing customs declaration forms

and in the process of customs clearance of goods;

- Visiting the customs point and providing full representation of the client;
- Challenging the decision/s of the customs officers before the superior customs authorities and/or the court – when so authorized.

The services will be provided free of charge. If interested, please, apply to Legelata Law Firm located at International Business Centre, offices 216-217, 8 Tumanyan Street, Yerevan 0001.



## ARMENIA

### CENTRAL DEPOSITORY OF ARMENIA INTRODUCES NEW DEPOSITORY SYSTEM TO ALIGN TO INTERNATIONAL STANDARDS

The Central Depository of Armenia (CDA), part of NASDAQ OMX Group, launched a new business model of depository operations in Armenia. Thereby,

it will align with the best international standards, ensuring higher level of safety and efficiency of operations. This reform, which was launched at a special ceremo-

ny, is first of all aimed at improving services provided to companies and shareholders, as well as increasing efficiency of execution and protection of their rights.



Within the new model, CDA will be capable to ensure centralized registry keeping, securities custody, as well as clearing and settlement of stock exchange transactions through introduction of specialized software solution and enhanced hardware and security facilities. Registry keeping and securities custody services will be provided to customers via account operators - investment companies and banks, which signed the relevant agreement with the CDA.

Such mediation of services will contribute to increased access of issuers and investors to the depository services in all the regions of Armenia, more efficient risk management and supervision, higher customer service and increased competition among account operators in terms of providing comprehensive packages of corporate and investment banking services to their customers.

Opening the ceremony, Mr. Vahan Stepanyan, CEO of CDA, noted, "Modernization of Armenian depository system required joint effort of our staff, our colleagues from NASDAQ OMX, support of Central Banks of Armenia, and now we are proud to announce that we managed to bring it in compliance with best international standards, increasing safety and efficiency of operations and accessibility of depository services in regions of Armenia."

## NASDAQ OMX

### ARMENIA

#### NASDAQ OMX ARMENIA SUPPORTS INTRODUCTION OF CORPORATE GOVERNANCE PRINCIPLES IN LISTED COMPANIES

NASDAQ OMX Armenia is committed to supporting and developing management and information systems for issuers, paying special attention to the integration of corporate governance principles within companies listed and traded on the Exchange. In this regard, NASDAQ OMX Armenia recently organized a seminar and workshop for current and potential issuers on the

Corporate Governance Code of the Republic of Armenia and draft of its annual statement. During the event, provisions of the Corporate Governance Code and annual statement were discussed with participants in the context of their own businesses.

NASDAQ OMX Armenia will continue its efforts to promote awareness of corporate governance principles in Arme-

nia, including cooperation with all stakeholders and interested companies.

The NASDAQ OMX Group is committed to sustainable business practices, and the integration of good governance principles is central to that commitment. The company works internally and with more than 3,400 listed companies to understand, integrate, and monitor governance metrics.

## NASDAQ OMX

### ARMENIA

#### NASDAQ OMX ARMENIA ANNOUNCES BEST EXCHANGE MEMBERS OF 2012

On March 15, 2013, NASDAQ OMX Armenia, part of the NASDAQ OMX Group, Inc. at a special ceremony announced winners of the Best Member Awards 2012. The Ceremony has been held for the 3rd time already and according to the results of 2012 the Award was granted for the following nominations:

- Best Exchange Member in Corporate Securities Market;
- Best Exchange Member in Government Bonds Market;
- Best Exchange Member in Credit Resources Market;

- Best Exchange Member in Foreign Currency Market;
- Grand Prix "Best Exchange Member", this nomination includes overall activity of members on all the markets of NASDAQ OMX Armenia, as well as their input in development of exchange trading in Armenia.

"Armenbrok" OJSC was awarded for the Best Exchange Member in Corporate Securities Market, while "Capital Investments" CJSC and "Armswissbank" CJSC were among the best performers in corporate securities market

and were nominated for the title of Best Exchange Member in this market.

"Araratbank" OJSC won the title of the Best Exchange Member in Government Bonds Market for the 2nd time, with other two best performers of this market, "Armenian Development Bank" OJSC and "Ameriabank" CJSC, nominated for the award.

"Ameriabank" CJSC was recognized as the Best Exchange Member in Foreign Currency Market, competing with best nominees, "Unibank" CJSC and "VTB Bank (Armenia)" CJSC, for this award. Noteworthy, that "Ameriabank" CJSC

was also nominated for Best Exchange Member in Government Bonds Market Award.

“Araratbank” CJSC won the title of Best Exchange Member in Credit Resources Market. The other best nominees for “Best Exchange Member in Credit Resources Market” Award were “Arm-businessbank” CJSC and “HSBC Bank Armenia” CJSC. To recall, “Araratbank” OJSC was among the nominees for this award in previous year and succeeded to win it this year.

“Araratbank” OJSC, as in a previous year, was also acknowledged as the Best Exchange Member of 2012, considering its active involvement in all the marketplaces of the Exchange, as well as its proactive policy of issuing stocks and corporate bonds and their listing at NASDAQ OMX Armenia. “Ameriabank” CJSC and “VTB Bank (Armenia)” CJSC were among the best and were nominated in this Award.

Best Member Awards by NASDAQ OMX Armenia was introduced in 2010

to encourage those investment services provider companies and exchange members actively involved in trading on various Exchange markets, participating in activities dedicated to developing and improving Armenian capital markets, as well as keeping the code of professional ethics.

Award is granted once a year to the Exchange member companies based on the results of each year as of December 31.



## OSG RECORDS MANAGEMENT OFFERS A NEW SCANNING SERVICE

OSG Records Management, the leading document and data management company operating in Armenia, the CIS and EU, has recently developed new scanning solutions that convert paper document archives into electronic archives (e-Archive). Lilya Abrahamyan, General Director of OSG, said, “We are well known for our document storage and confidential destruction services in Armenia. But there is also a growing interest in our new scanning and e-Archive solutions. For those businesses that process a huge number of

documents every day, such as banks or retail, speed and accuracy of document retrieval is vital. With e-Archive, clients can access, share and edit documents instantly from any office branch in the



country. It means a fantastic increase in efficiency. We have developed award-winning solutions that are used by the leading banks in Russia and the EU. We are pleased to bring these new solutions to Armenia.”

OSG’s success in recent years has made it attractive to investors. In March 2013, it was bought by a leading Russia and CIS-focused private equity business Elbrus Capital for up to USD 47.8 million. The final figure depends on a predicted strong performance for the year.





## DILIJAN INTERNATIONAL SCHOOL IS GRANTED UWC PRELIMINARY APPROVAL

In June 2013, the UWC (The United World Colleges) Board of Directors has granted Preliminary Approval to DILIJAN International School's proposal to become UWC Dilijan. This is the second, and extremely significant, stage of the three-stage process of joining the family of 12 UWC colleges around the world.

At the UWC International Board of Directors meeting in Toronto, the Founders, Ruben Vardanyan and Veronika Zonabend, and the Head, Colin Jenkins, made a detailed presentation of the school's plans, which had been developed with the support of the UWC Task Force.

In a letter notifying the Founders that Preliminary Approval has been granted, the Chair of UWC International, Sir John Daniel, enthusiastically wished the project team: "every success in the continued progress of your planning, preparation and implementation



through to the stage of Final Approval and, subject to that, to the opening of UWC Dilijan."

Accordingly, in the coming months, the DIS team will continue to work hard on the areas highlighted by the Board and

its Task Force, to ensure the continued development of the UWC Dilijan project and to reach its objective to complete the approval process at UWC's next Board of Directors meeting in October 2013.



## THE PRESIDENT OF ARMENIA VISITS THE SCHOOL CAMPUS

The President of Armenia, Serzh Sargsyan, accompanied by the Founder of DIS, Ruben Vardanyan, and by the Chairman of the Board of RD Group and one of the project investors, Gagik Adibekyan visited the DIS campus.

The President was familiarized with the construction work taking place on the DIS campus, which is being built in compliance with high international standards, using modern technology and approaches to the design of educational spaces. The President also learned about the hurdles faced by the project, as well as the large-scale



investments and works related to the development of the multifaceted curriculum for the school.

During the visit, Serzh Sargsyan, Ruben Vardanyan and Gagik Adibekyan watered the tree the President had planted to mark the start of the "Dilijan International School in Armenia" project in April 2010. Afterwards the founders of DIS, members of Board of Trustees and relevant officials held a working discussion with the Armenian President on current and prospective issues related to the school and to the general development of Dilijan.



## ST. EASTER CELEBRATION TRADITIONS REVIVED THROUGH WORLD VISION SUPPORT



In April, St. Easter was marked with traditional celebrations across World Vision Armenia's local programmes. Children, youth, and adults took part in special and sacred festivities of Jesus Christ resurrection, one of the prime religious holidays in Armenia.

Churches were serving liturgies, backyards and cultural centers were full of tables laid out with festive Easter food, people were singing, dancing and enjoying outdoor puppet performances and Easter fairs. Joy, love, mercy and forgiveness were reigning all around. "Thanks to World Vision's efforts, during the past ten years the people's involvement in Easter celebrations almost doubled," said Bishop Markos Hovhannisy-an, Primate of Gegharkunik Diocese of the Armenian Apostolic Church. "World Vision does not only bring change in the social life of people but also serves for the mental and spiritual education of communities", he added.

Two months earlier, World Vision initiated regular classes educating about the traditional Easter celebrations in Gegarkunik region, east of Armenia. Some 40 children and adults from four communities' schools, kindergartens and educational centers took the opportunity to learn more about traditional Easter decorations and rituals.

"One of the major objectives of the project was to introduce national traditions related to Easter and its sacrament. The art of Easter decoration and Great Fasting calendar, Aklatiz, were presented to the class participants," said Lala Mneyan, handicraft master. "The second objective was to trigger creative imagination of the participants," she added.

"Our goal is to help young people reveal more about their ancestors, their environment, and introduce them to the real heroes and the real world," Anush Poghosyan, Gavar ADP manager, noted.

"We have been partnering with World Vision for a year now. The organization has a big role and invests a lot in spiritual and general educational programmes in Armenia and helps people feel themselves the Church," said Grigor Dashtoyan, the head of Geghareg NGO.

Fourteen-year-old Diana was an active participant. "Thanks to our teacher I did a lot of discoveries; I learnt about the calendars people used in the old times, acquired skills of decorating the Tree of Life," Diana noted.

"Children's involvement in the project is even more inspiring when we speak about the revival of the traditional Easter celebrations. This means that in the long run they will be the bearers of spiritual, human and national values in this country," said Bishop Markos Hovhannisy-an.



## PAVING DAYS IN ARMENIA

On April 5, 2013, Zeppelin Armenia LLC jointly with Caterpillar Eurasia LLC, Chanaparh LLC, Intergovernmental Council of Road Workers, and Armenian Road Directorate of the Ministry of Transport and Communication of the Republic of Armenia organized a seminar on "Implementation of modern technology and Caterpillar machines in road construction industries of CIS countries."

Among around 150 participants of the seminar, there were representa-



tives from road construction companies, project institutions, and relevant state governmental bodies of Russian Federation, Ukraine, Uzbekistan, Belarus, Tajikistan, Turkmenistan, Georgia, Kazakhstan, as well as local customers of Zeppelin Armenia LLC, the Minister of Transport and Communication of RA, other representatives of Govern-

mental institutions, etc. As such, Zeppelin Armenia LLC pays huge attention to education of the next generation in Armenia. Among the participants there were also provosts of various universities, heads of relevant university departments, like "Tunnels and Bridges," "Construction Machinery," "Road Construction," etc.

Zeppelin Armenia LLC and Caterpillar Eurasia LLC represented the paving product line along with its characteristics of high productivity and highest level of reliability and performance. Special attention was paid to the Trimble 3D technology. Caterpillar Financial and ACBA leasing introduced the flexible financial terms available on the paving product, such as competitive interest rates and opportunity of leasing the product in Armenia.

Zeppelin Armenia LLC was granted the Best Market Share in CIS 2012 certificate by Caterpillar Inc for achieving 75 percent market share in 2012. was granted to the .

The final stage of the event was the Road Construction Demonstration Show, which took place in Abovyan city, near the head office of Zeppelin Armenia LLC, where the Caterpillar machines demonstrated their power in paving, allowing the participants to witness the entire chain of road construction procedure, including cold planning, reclaiming, stabilizing, grading,



paving and compacting. The paving product line included RM500, AP655D, CS74, PM102, Grader 140M, 287C, 246C, Backhoe loader 428E, CB244R, AP225E, and other machinery provided by Chanaparh LLC. The demonstration show was accompanied by detailed introduction and explanation of how the machines work in each particular case by specialists from the USA, Italy, Russia, and Singapore, who had also conducted a four-day sales and service

workshop in Armenia for CIS Caterpillar Dealers before the seminar. The event allowed the organizers to introduce all the features and benefits of Caterpillar technology to the market.

Mr. Gagik Beglaryan, the Minister of Transport and Communication of RA noted that the new and fast technologies should be implemented in governmental projects to optimize the cost of road construction.

**ZEPPELIN** **CAT**

## MOTUL QUADRA DRIVE

On April 14, 2013, Stepan Stepanyan, Engineer Mechanic of Zeppelin Armenia Construction Department, along with Arpine Gijyan as co-pilot, successfully participated in Motul Quadra Drive - Jeep Trophy Sprint International competition in Yerevan, Armenia.

The competition was organized by the federation of extreme sports "Adrenaline." The event format of Trophy Sprint was conducted in Armenia for the first time. The teams competed in the two-class standard and class sport. The length of the route for the sport class was 1280 kilometers and was a cas-

cade of impassable areas. There were high-speed sections, steep climbs and descents, jumps and even a mud bath.

In tough competition with the other teams from Russia, Georgia, Iran, Turkey, and Armenia the Zeppelin Armenia team took the honorable third place.







CONGRESS HOTEL

## CHILDREN'S DAY AT MEDITERRANEO PIZZERIA

On May 16, 2013, Best Western Congress Hotel in cooperation with Austrian Airlines organized the Children's Day at Mediterraneo Pizzeria located on its premises. About 30 kids divided into

teams, prepared real pizza with the help of "Mediterraneo pizzaiolo" using the ingredients they liked. It was a fun and happy moment not only for the children but for their parents as well. Positive fes-

tive atmosphere was created by clowns Lolik & Bolik and their funny sketches.

The event was a great chance for improving social integration for kids from Special School Number 2 in Yerevan.



## Feature EU Twinning Project



## EU Twinning Project

The Armenian State inspectorate for Surveillance of Markets is receiving assistance to build capacity and modernize from an EU project harmonization with European standards and Institution Building. Market Surveillance experts from United Kingdom and Lithuania are drafting new laws, examining the functions of the Inspectorate's five divisions and training staff. The project aims to move toward EU harmonization which will be beneficial both for consumers and for trade with the European Union.

The results will be a modern and effective state inspectorate, improved national business environment and increased participation in the international market surveillance and consumer protection field.

Over the next six months a number of seminars on market surveillance and consumer protection will be held in Yerevan and the regions, delivered by European experts. Mr. Levon Khalikyan, Head of the State Inspectorate and his staff have given a warm welcome to the project team.

In addition, activities are taking place to increase consumer awareness, using the media.

Several brochures have been produced to help consumers when buying goods. They include advice on safety of goods, pre shopping advice to avoid bad and potentially expensive purchases, help for young consumers and how the State Inspectorate protects consumers in Armenia.

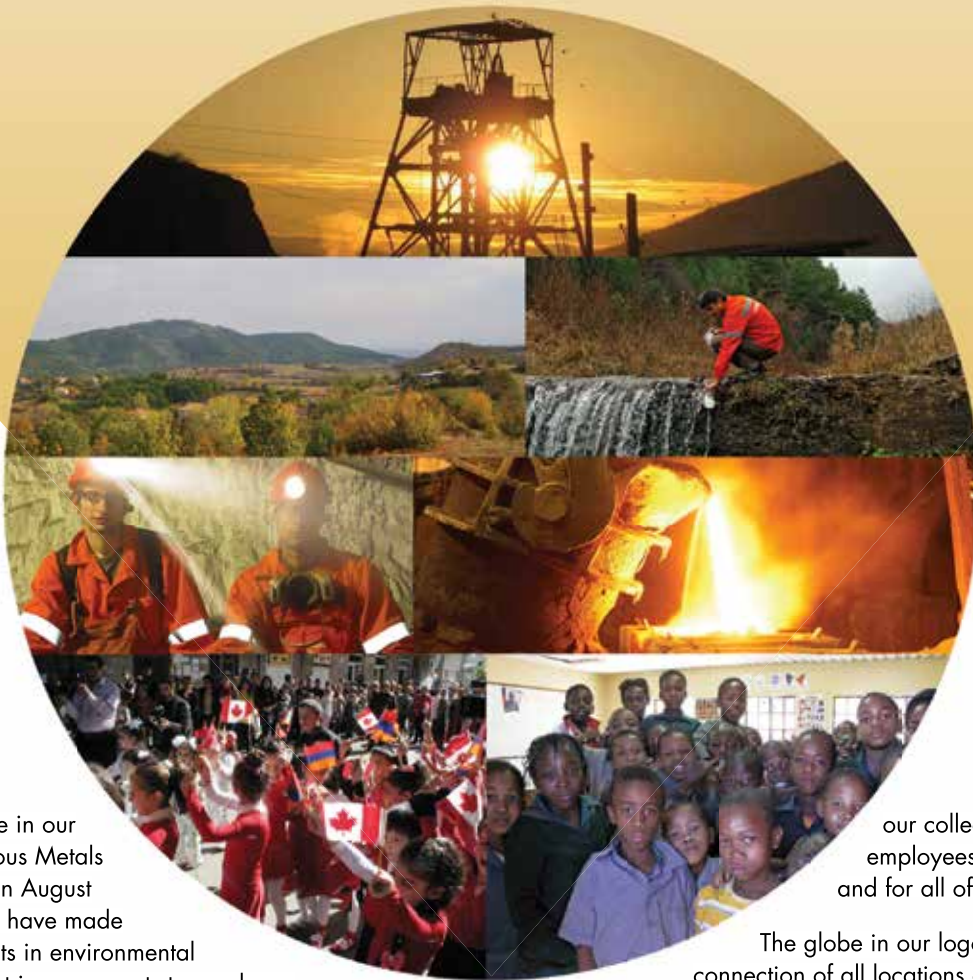




# ONE COMPANY. ONE BRAND. ONE LOGO.

## Introducing Dundee Precious Metals – Kapan.

Formerly known as Deno Gold Mining Company, we have changed our name to align with other operations of our growing global company.



This is an exciting time in our history. Dundee Precious Metals acquired Deno Gold in August 2006. Since then, we have made tremendous investments in environmental systems and significant improvements to employee health and safety programmes, and we are well on the way to making our company a world-class operation.

While we respect the past, we are excited for what lies ahead. Our new name and logo represent the optimism we have for

our collective future: for our employees, for the community and for all of Armenia.

The globe in our logo shows the connection of all locations of Dundee Precious Metals: Armenia, Bulgaria, Canada and Namibia. The circle of arrows in our logo suggests momentum and collaboration.

We look forward to continuing to share in the success of our employees, communities and Armenia.

For further information please contact:

**Hratch Jabrayan,**

*Vice President and General Manager*

**Dundee Precious Metals - Kapan**

4 Gortsaranayin, 3301 Kapan, Armenia

Email: [Hratch.Jabrayan@dundeeprecious.com](mailto:Hratch.Jabrayan@dundeeprecious.com)



Armenia



Bulgaria



Canada



Namibia

## Armenian Banking System Has High Stability Level

Interview with Andranik Grigoryan, Armenian Central Bank  
Financial System Policy and Financial Stability Department Head  
By Alexander Aramyan

*You have mentioned for multiple times that Armenian banking system is distinguished by its stability. How is this stability achieved?*

The Armenian banking system is characterized by a relatively high level of financial stability as compared to other CIS and Eastern European countries. According to the World Economic Forum, Armenia is ranked 51st among 144 countries as to its banking system stability, by yielding only to Estonia among post-Soviet countries (ranked 36th).<sup>1</sup>

In 2012, the financial system stability was also evaluated by the “Financial Sector Assessment Program” implemented in Armenia by the International Monetary Fund (IMF) and the World Bank. The program mission summarized the Armenian financial sector stability evaluations and provided valuable recommendations, a significant part of which has already been implemented. Overall, the mission provided a rather satisfactory assessment of the Armenian financial sector and processes ensuring stability. According to the assessment, the Armenian banking sector is rather stable and capable to withstand possible shocks, and the Central Bank has implemented an effective supervisory system and a viable crisis management mechanism.<sup>2</sup>

The current high level of financial stability is preconditioned by multiple factors, with the following two being especially important. The first is the strong regulation and supervision of banking activity. With this regard, the Central Bank has always displayed a conservative approach and has defined a stricter regulating framework for the banking activity when implementing international best practices. As a result, Armenian banks have always provided for a more than satisfactory level of capital adequacy and liquidity. Today, the banks are rather capitalized and able to absorb potential risks arising under shock situations at the expense of their own funds.

From the point of view of financial stability, it is important that the banks implement main corporate governance principles. The second is the proper implementation of risk management system in commercial banks. The Armenian commercial banks conduct large scale activities in the direction of implementing Western risk management practices and raising their effectiveness.

*Do you have concerns that certain development in the real sector will result in the growth of insolvency and financial instability (banks' bankruptcy)? Here, we mean the situation*



*in the aviation and agricultural sectors, possible inflation, and influences of external shocks.*

In general, the risk level of the banking activity is greatly pre-conditioned by developments in the real and external sectors of economy. Consequently, unfavorable developments in the mentioned sectors can not but negatively influence financial system. However, the loan portfolio of the banking system is rather diversified, and this is the reason why vulnerability in the mentioned sectors (given the low level of centralization) cannot significantly affect financial stability, and the possible damages can be absorbed by the banking system at the expense of its own funds.

With the purpose of ensuring the financial stability of the banking system, economic standards have been defined for the banks. Currently, the commercial banks operate within the framework of main economic standards by providing for a satisfactory level of capital adequacy and high quality (from the viewpoint of risk absorption, the specific weight of the high quality core capital in the total capital has constituted around 90 percent). Nevertheless, the Central Bank conducts constant monitoring of the main risks of banking activity vulnerability, with the purpose of mitigating their negative effects (through regulating and supervisory instruments).

*Recently, there have been many discussions on the necessity of the Armenian banking system consolidation. Is there any progress in this regard and will the Central Bank support these processes?*

Overall, the Central Bank gives a positive assessment of the impact of potential consolidations between the participants of the banking sector on the development of the latter, since they can result in the increased effectiveness of banking activity.

Regarding the consolidations, the Central Bank gives preference to the implementation of market mechanisms, when consolidations take place not as a result of applying administrative leverages in the regulatory framework, but as a result of development and competition. The Central Bank has not received any official notification from the banks with regard to consolidation. No bank has indicated merger plans with other banks in their 2013-2015 development programs.

*In the Armenian financial system, it is the banking sector, which is relatively developed, while other financial institutions are still in the making. What are the steps taken to change this imbalance?*

The Central Bank has always stressed the importance of the harmonious development of various sectors of financial system and has been implementing continuous activities in this direction. As a result of these activities, during the past several years, the specific weight of non-bank financial institutions in the financial system assets has displayed the growth tendency. If at the end of 2006, the specific weight of non bank financial institutions in the financial system assets was around 7 percent, at the end of 2012 it reached up to 10 percent. This tendency becomes even more valuable if we take into account the fact that in the mentioned period the

banking sector provided for a rather high average annual growth rate of 30 percent, while average annual growth rate of the non-bank financial sector has exceeded that of the banking sector.

Two projects implemented in the insurance market during the recent years, namely Compulsory Motor Third Party Liability Insurance (CMTPL) and Mandatory Health Insurance for Employees of State-Budget Funded institutions have significantly promoted the development of the insurance sector. These programs supported the formation of the insurance culture in the economy and strengthened public trust towards insurance companies. As a result, the share of the population using voluntary insurance services has increased.

The corporate securities market also encounters increased activity level. Certain companies have also placed foreign currency bonds. Irrespective of all these facts, the securities market capitalization level is significantly lower than that of developed countries. Currently, the activities are conducted, which are aimed at improving the securities market infrastructures, namely trading and payment systems, which can have a tremendous impact on the further development of this sector. In the perspective, the growth of demand towards financial instruments along with the implementation of the mandatory cumulative pension system can significantly promote the development of the securities market.

*Is Armenia ready to implement Basel III standards?*

The changes envisaged by Basel III standards are mainly directed at absorbing losses, including building the capital capacity, enhancing the scope of risks absorbed by capital, and setting unified liquidity standards. As a result of conservative approach to regulating banking activity in Armenia, the minimum requirements of capital adequacy are stricter as compared to minimum requirements set by the Basel Committee on Banking Supervision. As a result, the Armenian commercial banks provide for high quality of risk absorbing capital. In this context, the Armenian banking system is almost fully ready to implement changes envisaged by Basel III pertaining to the capital. Regarding the new liquidity requirements, within the framework of banking activity regulation and with the purpose of liquidity risk containment, the Central Bank has defined the economic standards in general and current liquidity, which clearly cover the requirements set by Basel III. Under these conditions, the implementation of new liquidity requirements becomes much easier (especially as per Liquidity Coverage Ratio). Currently, the banks provide necessary information with the purpose of calculating new liquidity requirements envisaged by Basel III and are evaluating their influence and implementation appropriateness.

## References

1. [http://www3.weforum.org/docs/WEF\\_GlobalCompetitivenessReport\\_2012-13.pdf](http://www3.weforum.org/docs/WEF_GlobalCompetitivenessReport_2012-13.pdf)
2. [http://lnweb90.worldbank.org/FPS/fsapcountrydb.nsf/\(attachmentwebFSA\)/Armenia\\_Update\\_FSA.pdf/\\$FILE/Armenia\\_Update\\_FSA.pdf](http://lnweb90.worldbank.org/FPS/fsapcountrydb.nsf/(attachmentwebFSA)/Armenia_Update_FSA.pdf/$FILE/Armenia_Update_FSA.pdf). Page 2-3



## Հայաստանի բանկային համակարգն ունի կայունության բարձր մակարդակ

Հարցազրույց ՀՀ կենտրոնական բանկի ֆինանսական համակարգի կայունության և զարգացման վարչության պետ՝ Անդրանիկ Գրիգորյանի հետ  
Հեղինակ՝ Ալեքսանդր Արամյան

Պոլսի բազմիցս նշել եք, որ Հայաստանի բանկային համակարգը աչքի է ընկնում իր կայունությամբ: Ո՞րն է այդ կայունության գրավականը:

ԱՊՀ և Արևելյան Եվրոպայի երկրների շարքում Հայաստանի բանկային համակարգը բնութագրվում է ֆինանսական կայունության համեմատաբար բարձր մակարդակով: Ըստ Համաշխարհային տնտեսական ֆորումի գնահատման՝ բանկային համակարգի կայունության ցուցանիշով Հայաստանը 144 երկրների շարքում զբաղեցնում է 51-րդ տեղը՝ հետխորհրդային երկրների շարքում զիջելով միայն Էստոնիային (36-րդ տեղը)<sup>1</sup>:

2012թ. Հայաստանի ֆինանսական համակարգի կայունությունը գնահատվեց նաև Արժույթի միջազգային հիմնադրամի և Համաշխարհային բանկի կողմից Հայաստանում իրականացված «Ֆինանսական համակարգի գնահատման ծրագրի» առաքելության կողմից: Ծրագրի առաքելության կողմից ամփոփվեցին Հայաստանի ֆինանսական համակարգի կայունության գնահատականները և տրվեցին արժեքավոր առաջարկներ, որոնց զգալի մասն արդեն իսկ իրագործվել է: Ընդհանուր առմամբ՝ առաքելության կողմից Հայաստանի ֆինանսական համակարգին և կայունության ապահովման գործընթացներին տրվեցին բավականին գոհացուցիչ գնահատականներ (ըստ գնահատականների՝ Հայաստանի բանկային համակարգը բավականին կայուն է և ունակ դիմակայելու հնարավոր ցնցումներին, իսկ Կենտրոնական բանկում ներդրված է արդյունավետ վերահսկողական համակարգ և ճգնաժամերի կառավարման կենսունակ մեխանիզմ)<sup>2</sup>:

Ֆինանսական կայունության ներկայիս բարձր մակարդակը պայմանավորված է բազմաթիվ գործոններով, որոնցից հատկապես կարևորվում են հետևյալ երկուսը. առաջինը բանկային գործունեության խիստ կարգավորման և վերահսկողության դաշտն է: Այս հարցում ՀՀ կենտրոնական բանկը մշտապես ցուցաբերել է պահպանողական մոտեցում և միջազգային լավագույն փորձը ներդնելիս ավելի խիստ կարգավորման դաշտ է սահմանել բանկային գործունեության համար: Արդյունքում հայաստանյան բանկերը մշտապես ապահովել են կապիտալի համարժեքության և իրացվելիության ավելի բան բավարար մակարդակ: Բանկերն այսօր բավականաչափ կատիտալացված են և ունակ են սեփական միջոցների հաշվին կլանելու շուկային իրավիճակներում առաջացող հնարավոր ռիսկերը: Ֆինանսական համակարգի կայունության տեսանկյունից իր կարևորությունն ունի նաև կորպորատիվ կառավարման հիմնական սկզբունքների ներդրումը բանկերի կողմից: Երկրորդը առևտրային բանկերում ռիսկերի կառավարման պատշաճ համակարգի ներդրումն է: ՀՀ առևտրային բանկերը լայնածավալ աշխատանքներ են իրականացնում ռիսկերի կառավարման արևմտյան պրակտիկայի ներդրման և դրանց արդյունավետության բարձրացման ուղղությամբ:

Ունե՞ք մտահոգություններ, որ իրական հատվածում որոշ զարգացումներ կհանգեցնեն անվճարունակության աճին

ու ֆինանսական անկայունության (բանկերի սնանկացման): Մասնավորապես՝ նկատի ունենք ավիացիայում, գյուղատնտեսությունում ստեղծված իրավիճակը, գնաճային սպասումները, ինչպես նաև արտաքին շուկերի ազդեցությունները:

Ընդհանուր առմամբ՝ բանկային գործունեության ռիսկայնությունը մեծապես պայմանավորված է տնտեսության իրական և արտաքին հատվածների զարգացումներով, և, հետևաբար, նշված հատվածներում անբարենպաստ զարգացումները չեն կարող իրենց բացասական ազդեցությունը չթողնել ֆինանսական համակարգի վրա: Սակայն ՀՀ բանկային համակարգի վարկային պորտֆելը բավականին դիվերսիֆիկացված է: Այդ պատճառով նշված ոլորտներում խոցելիությունը (կենտրոնացումների թույլ մակարդակի պայմաններում) էական ազդեցություն չի կարող թողնել ֆինանսական կայունության վրա, իսկ դրանցով պայմանավորված հնարավոր վնասները բանկային համակարգը կարող է կլանել իր սեփական կապիտալի հաշվին:

Բանկային համակարգի ֆինանսական կայունության ապահովման նպատակով բանկերի համար սահմանված են տնտեսական նորմատիվներ: Ներկայումս ՀՀ տարածքում գործող բոլոր առևտրային բանկերը գործում են հիմնական տնտեսական նորմատիվների շրջանակներում և ապահովում են կապիտալի համարժեքության բավարար մակարդակ ու կապիտալի բարձր որակ (ռիսկերի կլանման տեսանկյունից բարձրորակ համարվող հիմնական կապիտալի տեսակարար կշիռը ընդհանուր կապիտալում կազմում է մոտ 90 տոկոս): Այնուամենայնիվ, ՀՀ կենտրոնական բանկը մշտապես մոնիթորինգի է ենթարկում բանկային գործունեությունը խոցելի դարձնող հիմնական ռիսկերը՝ վերջիններիս բացասական ազդեցությունը զսպելու (կարգավորման և վերահսկողական գործիքների միջոցով) նպատակով:

Վերջերս շատ է խոսվում ՀՀ բանկային համակարգի կոնսոլիդացիայի անհրաժեշտության մասին: Այս առումով կամ տեղաշարժ և արդյո՞ք ԿԲ-ն կնպաստի նման գործընթացներին:

ՀՀ կենտրոնական բանկն ընդհանուր առմամբ դրական է գնահատում ՀՀ բանկային համակարգում մասնակիցների միջև հնարավոր կոնսոլիդացիաների ազդեցությունը վերջինիս հետագա զարգացման վրա, քանի որ դրանք կարող են հանգեցնել բանկային գործունեության արդյունավետության բարձրացմանը: Կոնսոլիդացիաների իրականացման հետ կապված ՀՀ կենտրոնական բանկը նախապատվությունը տալիս է շուկայական մեխանիզմների կիրառմանը, երբ կոնսոլիդացիաները տեղի են ունենում ոչ թե կարգավորման դաշտի ադմինիստրատիվ լծակների իրականացման (օրինակ՝ կապիտալի նվազագույն սահմանաչափ), այլ բանկային հատվածում զարգացումների և մրցակցության ապահովման արդյունքում:

ՀՀ կենտրոնական բանկը որևէ պաշտոնական տեղեկացում չի ստացել բանկերից կոնսոլիդացիաների վերաբերյալ: ՀՀ տարածքում գործող բանկերի 2013-2015 թթ. հեռանկարա-

յին զարգացման ծրագրերում ևս որևէ բանկ չի հայտնել այլ բանկերի հետ միացման մտադրության մասին:

*Հայաստանի ֆինանսական համակարգում համեմատաբար կայացած է բանկային հատվածը, մինչդեռ մյուս ֆինանսական ինստիտուտներն ավելի շուտ կայացման փուլում են: Ինչ բայցը են արվում այս անհավասարակշռությունը մեղմելու համար:*

ՀՀ կենտրոնական բանկը մշտապես կարևորել է ֆինանսական համակարգի տարբեր հատվածների համահունչ զարգացումը և այս ուղղությամբ շարունակական աշխատանքներ են իրականացվում: Ձեռնարկված միջոցառումների արդյունքում վերջին մի քանի տարիներին ֆինանսական համակարգի ակտիվներում ոչ բանկ ֆինանսական հաստատությունների տեսակարար կշիռը ցուցաբերել է աճի միտում: Եթե 2006թ. վերջին ոչ բանկ ֆինանսական հաստատությունների տեսակարար կշիռը ֆինանսական համակարգի ակտիվներում կազմում էր մոտ 7 տոկոս, ապա 2012թ. վերջին այն աճել է մինչև 10 տոկոս: Ընդ որում՝ այս միտումն ավելի է արժևորվում, երբ հաշվի է առնվում, որ նշված ժամանակահատվածում բանկային համակարգն ապահովել է բավականաչափ բարձր՝ միջին տարեկան մոտ 30 տոկոս աճի տեմպ (իսկ ոչ բանկ ֆինանսական հատվածի միջին տարեկան աճը գերազանցել է բանկային համակարգի աճը):

Ապահովագրական շուկայում վերջին տարիներին ներդրված սոցիալական երկու ծրագրերը՝ ավտոտրանսպորտային միջոցների օգտագործումից բխող պարտադիր ապահովագրությունը և բյուջետային աշխատողների պարտադիր բժշկական ապահովագրությունը, լուրջ խթան են հանդիսացել ապահովագրական հատվածի զարգացման համար: Այս ծրագրերը նպաստել են տնտեսությունում ապահովագրական մշակույթի ձևավորմանը ու ապահովագրական ընկերությունների նկատմամբ վստահության ամրապնդմանը: Արդյունքում՝ վերջիններս հանգեցրել են բնակչության շրջանակներում կամավոր ապահովագրական ծառայություններից օգտվելու ծավալների աճի ապահովմանը:

Կորպորատիվ արժեթղթերի շուկայում ևս նկատվում է որոշակի աշխուժացում, որոշ ընկերություններ տեղաբաշխել են նաև արտարժույթային պարտատոմսեր: Այդուհանդերձ՝ արժեթղթերի շուկայի կապիտալիզացիայի մակարդակը էապես զիջում է մի շարք զարգացող և զարգացած երկրների կապիտալիզացիայի մակարդակին: Ներկայումս աշխատանքներ են տարվում արժեթղթերի շուկայի ենթակառուցվածքների՝ առևտրային և հաշվարկային համակարգերի կատարելագործման ուղղությամբ, ինչը կարող է մեծապես նպաստել ոլորտի հետագա զարգացմանը: Առաջիկայում պարտադիր կուտակային կենսաթոշակային համակարգի ներդրմամբ ֆինանսական գործիքների նկատմամբ պահանջարկի աճը ևս կարող է զգալիորեն խթանել արժեթղթերի շուկայի զարգացումը:

*Պատրաստ է Հայաստանը ներդնել Բազել 3-ի ստանդարտները*

Բազել 3 ստանդարտով նախատեսվող փոփոխությունները հիմնականում նպատակաուղղված են վնասների կլանման՝ կապիտալի ունակության բարձրացմանը, կապիտալի միջոցով կլանվող ռիսկերի շրջանակի ընդլայնմանը և իրացվելիության միասնական պահանջների սահմանմանը: ՀՀ-ում բանկային գործունեության կարգավորման պահպանողական մոտեցման կիրառման արդյունքում կապիտալի համար-

ժեքության նվազագույն պահանջները հիմնականում ավելի խիստ են Բանկային վերահսկողության բազելյան կոմիտեի կողմից առաջարկվող նվազագույն պահանջներից: Արդյունքում՝ ՀՀ առևտրային բանկերը ապահովում են ռիսկերի կլանման կապիտալի բարձր որակ: Այս համատեքստում ՀՀ բանկային համակարգը գրեթե ամբողջությամբ պատրաստ է կապիտալի մասով Բազել 3-ով նախատեսված փոփոխությունների ներդրմանը:

Ինչ վերաբերում է իրացվելիության նոր պահանջներին, ապա ՀՀ-ում բանկային գործունեության կարգավորման դաշտի շրջանակներում իրացվելիության ռիսկի զսպման նպատակով ՀՀ կենտրոնական բանկը սահմանել է ընդհանուր իրացվելիության և ընթացիկ իրացվելիության տնտեսական նորմատիվները, որոնք որոշակիորեն ծածկում են Բազել 3-ով նախատեսվող պահանջները: Այս պայմաններում զգալիորեն հեշտանում է իրացվելիության նոր պահանջների ներդրման գործընթացը (հատկապես՝ իրացվելիության ծածկման գործակցի մասով): Ներկա փուլում բանկերից հավաքագրվում է անհրաժեշտ տեղեկատվություն Բազել 3-ով նախատեսվող իրացվելիության նոր պահանջների հաշվարկման, դրանց ազդեցության գնահատման և ներդրման նպատակահարմարության գնահատման նպատակով:



1. [http://www3.weforum.org/docs/WEF\\_GlobalCompetitivenessReport\\_2012-13.pdf](http://www3.weforum.org/docs/WEF_GlobalCompetitivenessReport_2012-13.pdf)
2. [http://lnweb90.worldbank.org/FPS/fsapcountrydb.nsf/\(attachmentwebFSA\)/Armenia\\_Update\\_FSA.pdf/\\$FILE/Armenia\\_Update\\_FSA.pdf](http://lnweb90.worldbank.org/FPS/fsapcountrydb.nsf/(attachmentwebFSA)/Armenia_Update_FSA.pdf/$FILE/Armenia_Update_FSA.pdf). Page 2-3



## **When your business crosses the borders of Armenia, HSBC is there to help you on both sides**

Nowadays companies give a lot of thinking to whether or not to continue to build their businesses in the home markets they know and trust, or take on the logistical, financial and cultural challenges of international trade. And this is where the fear of the unknown comes into scene... Venturing overseas for the first time raises concerns about differences in legal systems, trade documentation, foreign exchange volatility and even whether it will get paid. Such concerns often intensify with distance.

The good news is that Armenian businesses are not the only ones in the world facing challenges around law and logistics and lack of cross-border trading experience can be a barrier for any company operating in any market - be it emerging or developed.

As the biggest trade finance bank in the world, HSBC is aware of the challenges, has got both experience and expertise to offer help and is ready to teach how to navigate in today's international trade waters and thrive in today's globalized world. HSBC trade experts are a shortcut to researching new markets, assessing counterparty risk and an affordable advice on trade finance matters.

### **HSBC Global Connections: Helping local businesses grow internationally**

In Armenia HSBC focuses on bridging local businesses with global opportunities and innovative trade finance solutions. For the 3rd consecutive year HSBC organizes International Exchange

events in major emerging markets within its Global Connections initiative. With various tools such as for example Trade Forecast reports and Country Guides, HSBC Global Connections help businesses identify future international opportunities specific to their sector and track the world's trading patterns.

Global Connections also demonstrate business connections in practice, by bringing together corporates from around the world to a fast-growth, emerging markets and enable best practice sharing, looking for new business corridors and maximizing businesses expansion opportunities in host markets.

To date, nine Armenian businesses have participated in HSBC International Exchange events held in Shanghai (in 2011 and 2012), Hamburg (2011), Sao Paulo (2012) and Dubai (2012). These events showcase the world's leading international businesses that come together under the auspices of HSBC and discuss possibilities of establishing new trade relations, finding business partners and exchanging opinions on global economic trends and developments. In 2013 Exchange events will be held in Singapore, China, Mexico and Turkey where Armenian corporates will have a chance to participate.

### **Trade Academy**

HSBC extensive network throughout 5 continents mixed with on the ground expertise of 4000 trade specialists in over 60 markets makes it possible to not only cover the risks inherent in international trade, but also to achieve best financial solutions for importers and exporters.

When a company first starts exploring the world of international trade, the process can appear like a daunting maze of rules, processes and complex documentation. However, to succeed in this extremely competitive environment, companies need to master the necessary skills. Fortunately the skills required can be learnt. And that's the reason HSBC Armenia established its Trade Academy - to pass the essential knowledge required for doing cross-border business to executives of companies going international.

Each of the programs of HSBC Trade Academy is designed in accordance to the specific needs of the customer in mind. This is the first formally structured workshop-training for clients and prospect local businesses held on regular basis.



The latest workshop was hosted on 28th of March this year, where 45 decision makers representing 26 companies from different industries and sectors participated. In a country like Armenia it is fundamental to have a developed infrastructure for trade finance and we in HSBC believe that our 148 years of international experience in trade makes us best positioned to deliver the right piece of financial education to Armenian importers and exporters. Having run 9 sessions of Trade Academy workshops, we witness more and more companies shifting their businesses from “advance payment” structure to more secure and cost-effective trade finance instruments every day.

Implementing HSBC practices such as Trade Academy in Armenia and helping businesses unlock their potential is a key goal for us. With its growing popularity Trade Academy serves as a testimony of HSBC’s commitment to the business community in Armenia as well as its economic development.

### Equipment import finance

Trade Products Promotion Campaign launched in May 2013 is another example of showcasing our focus on capitalizing on international trade. The aim of this Campaign was introduction of innovative solution - Deferred Payment Documentary Credit, discounted by HSBC Group entities. This type of advanced trade solution supported by HSBC’s international network, allows us to offer unparalleled effective financing rate of up to 7% per annum for import of equipment, machinery or production lines. This is not only a unique financial product introduced to the local market, but also an extended benefit for importing companies leveraging from our free-of-charge services as assistance in deal negotiations with foreign suppliers, drafting payment terms in commercial contracts, and providing hands-on information on the exporters.

Our observations demonstrate that majority of local importers still lack necessary knowledge in trade finance, thus continuously struggle from the negative implications of ‘advance payment’ mechanisms. With this campaign we pursue to increase public awareness of trade finance products and draw Armenian businesses’ attention to more innovative forward looking solutions aimed at de-risking international trade transactions.

### Trade Awards

For already 4th year in a row HSBC Armenia holds Trade Awards ceremony to recognize and reward its best clients actively using trade finance instruments in their cross-border transactions. It also serves as a great stimulus for other

companies trading internationally to consider using trade products as an alternative to existing payment methods. Each year we identify and praise 5 companies in the following categories: Best Newcomer Award, Innovation Trade Award, International Trade Award, CEO’s Special Award and Grand Prix.

In 2012 HSBC processed around USD500 billion global bank-financed trade flows. Each minute HSBC transacts USD1 million worth trade transactions. Our global network enables access to 77% of world trade, while in Armenia HSBC processed 37% of overall trade deals transacted by Armenian banks via trade finance instruments. Such strong results would have been impossible without loyal and forward thinking customers who bank with HSBC and represent the crème de la crème of Armenia’s business society.

We in HSBC value the importance of recognizing and rewarding internationally minded businesses, as we see the great potential of trade finance business in Armenia (according to rough estimations, only 5% - 6% of aggregate trade turnover is financed via relevant banking instruments: *source Current Account of Armenian Balance of Payment (BoP)*).





## Երբ Ձեր բիզնեսը հասում է Հայաստանի սահմանները, Էյչ-Էս-Բի-Սի-ն երկու կողմում էլ կարող է օգնել Ձեզ

Այսօր շատ կազմակերպություններ կանգնած են ընտրության առջև՝ շարունակել թե՛ չարունակել ընդլայնվել սեղական շուկայում, որին ծանոթ են և փառաշեղյակ, թե դուրս գալ միջազգային աստիճանի և բախվել առևտրի ոլորտում առկա կազմակերպչական, ֆինանսական եւ մշակութային մարտահրավերներին և խնդիրներին: Այս փուլում է, որ ի հայտ է գալիս վախ՝ չիմացալի նկատմամբ: Պատճառն այն է, որ արժեքներն առաջին անգամ գործունեություն ծավալելիս՝ անխուսափելի է չառնչվել իրավական համակարգերի տարբերության, առևտրային փաստաթղթերի և արժաթուղթի փոխանակման փոխադրումների հետ կապված խնդիրների հետ, իսկ ամենակարևորը՝ անհնար է չմտադրվել կատարված ներդրումների վերադարձվելիության համար: Դե իսկ տարածությունն էլ ավելի է ընդգծում և բարդացնում այդ խնդիրները:

Բարեբախտաբար, աշխարհում միայն հայ գործարարները չեն, որ առնչվում են օրենսդրական և կազմակերպչական խնդիրների հետ, իսկ միջազգային առևտրում փորձի թակասը հաճախ լուրջ խոչընդոտ կարող է հանդիսանալ ցանկացած կազմակերպության համար՝ անկախ նրանից, թե այն գործում է զարգացող, թե զարգացած շուկայում:

Էյչ-Էս-Բի-Սի-ն, լինելով աշխարհի խոշորագույն առևտրի ֆինանսավորման բանկը, լավատեղյակ է այդ ոլորտում առկա մարտահրավերների մասին, ունի անհրաժեշտ փորձն ու մասնագիտական գիտելիքները առաջարկելու իր օգնությունը, և դասրաս է ծանոթացնել ժամանակակից միջազգային առևտրի ոլորտում նավարկելու կանոններին և սովորեցնել, թե ինչպես կարելի է հաջողության հասնել այսօրվա գլոբալիզացված աշխարհում: Էյչ-Էս-Բի-Սի-ի առևտրի ֆինանսավորման մասնագետները ձեզ հասանելի

կդարձնեն մոտ շուկաների ուսումնասիրությունը, առևտրի ֆինանսավորմանը վերաբերող հարցերում մասշտաբային խորհրդատվությունը, ինչպես նաև կաջակցեն արժեքային գործընկերների հետ կապված ռիսկերը գնահատելու գործում:

## Էյչ-Էս-Բի-Սի «Համաաշխարհային կադեր». Մենք օգնում ենք հայաստանյան բիզնեսներին դուրս գալ միջազգային աստիճան

Հայաստանում Էյչ-Էս-Բի-Սի-ն ստանձնել է սեղական բիզնեսներին միջազգային գլոբալ հնարավորությունների և առևտրի ֆինանսավորման մոտարարական լուծումների հետ կապված խնդիրները: Արդեն երրորդ տարին շարունակ Էյչ-Էս-Բի-Սի-ն իր «Համաաշխարհային կադեր» նախաձեռնության շրջանակներում «Միջազգային փոխանակման» համաժողովներ է կազմակերպում զարգացող խոշոր շուկաներում: Տարբեր հետազոտությունների և հաշվետվությունների միջոցով, ինչպիսիք են օրինակ՝ «Առևտրի ֆինանսավորման ցուցանիշների կանխատեսում»-ը և տարբեր երկրների տեղեկագրերը, «Էյչ-Էս-Բի-Սի Համաաշխարհային կադեր» նախաձեռնությունը օգնում է կազմակերպություններին բացահայտել իրենց ոլորտին հատկապես առկա միջազգային հնարավորությունները և հետևել աշխարհի առևտրային զարգացումներին:

«Համաաշխարհային կադեր» ծրագիրը նաև ցուցադրում է իրական բիզնես կադերի ստեղծումը գործնականում՝ հավաքելով աշխարհի տարբեր երկրներում գործող խոշոր կազմակերպություններին արագ զարգացող երկրներից որևէ մեկում և հնարավորություն ընձեռնելով նրանց միջև լավագույն փորձի փոխանակման, ինչպես նաև հյուրընկալող շուկաներում բիզնեսի ընդլայնման մոտ տարբերակներ փնտրելու համար:

Մինչ օրս ինը հայ գործարարներ արդեն իսկ մասնակցել են Էյչ-Էս-Բի-Սի միջազգային փոխանակման համաժողովներին Շանհայում (2011թ. և 2012թ.), Համբուրգում (2011թ.), Սան Պաուլոյում (2012թ.) և Դուբայում (2012թ.): Համաժողովները մի հարթակ են, որտեղ աշխարհի առաջատար բիզնեսները հավաքվում են Էյչ-Էս-Բի-Սի-ի հովանու ներքո, և փնտրում առևտրային մոտ կադեր հաստատելու և գործընկերներ գտնելու հնարավորությունները, ինչպես նաև կարծիքներ փոխանակելու համաաշխարհային ճանաչողության զարգացումների և տեղեկանքների վերաբերյալ: 2013թ-ին Փոխանակման համաժողովները տեղի կունենան Սինգապուրում, Չինաստանում, Մեխիկոյում և Թուրքիայում, ուր հայաստանյան կազմակերպությունները կրկին մասնակցության հնարավորություն կունենան:

## Առևտրի ֆինանսավորման ակադեմիա

Էյչ-Էս-Բի-Սի-ի համաաշխարհային ցանցը՝ սփռված լինելով հինգ մայրցամաքներում և գործելով ավելի քան 60 շուկաներում, առևտրի ֆինանսավորման իր 4000 մասնագետների շնորհիվ ի վիճակի է ոչ միայն նվազեցնել միջազգային առևտրին բնորոշ ռիսկերը,

այլ ներմուծողների և արտահանողների համար լավագույն ֆինանսավորման լուծումներով հանդես գալ: Երբ կազմակերպությունը սկսում է ուսումնասիրել միջազգային առևտրի ոլորտը, առաջին հայացքից գործընթացը կարող է օրենքների, բարդ փաստաթղթերի և ընթացակարգերի լաբիրինթոս թվալ: Այնուամենայնիվ, այսօրվա մրցակցային միջավայրում հաջողության հասնելու համար, կազմակերպությունները դեռևս է սիրալից են որոշակի հմտությունների, որոնք կարելի է հեշտությամբ ձեռք բերել: Սա է դասճառը, որ Էյչ-Էս-Բի-Սի Բանկ Հայաստանը հիմնադրել է առևտրի ֆինանսավորման իր ակադեմիան, որից սկսվում է միջազգային առևտրում գործել ցանկացող կազմակերպությունների դեկավարներին կարողանա փոխանցել անհրաժեշտ գիտելիքներն ու փորձը:

Ակադեմիայի Երջանակներում անցկացվող դասընթացների նյութերը դասրասվում են՝ հաշվի առնելով գործարարների որոշակի խմբերի որոշակի կարիքներ: Սա առաջին դեմքն է, երբ բանկի հաճախորդներին և հայաստանյան գործարարներին դասընթացները առևտրի ֆինանսավորման վերաբերյալ գիտելիքներ են սրամադրվում ֆորմալ ձևաչափով անցկացվող սեմինար-դասընթացների ժամանակ: Օրինակ, այս տարվա մարտի 28-ի սեմինարին մասնակցել են տարբեր ոլորտներ ներկայացնող 26 կազմակերպությունների 45 ղեկավարներ:

Հայաստանում չափազանց կարևոր է առևտրի ֆինանսավորման զարգացած ենթակառուցվածքներ ունենալը, ի նպաստ որի, Էյչ-Էս-Բի-Սի-ն՝ իր 148-ամյա փորձով, դասրաս է և կարող է Հայաստանի ներմուծողներին և արտահանողներին սրամադրել անհրաժեշտ ֆինանսական գիտելիքներ: Արդեն անցկացված իմը սեմինարների արդյունքում օրեցօր ակամաստեն ենք լինում կազմակերպությունների կանխավճարայինից դեմքի առևտրի ֆինանսավորման առավել ադաիով և փչ ծախսասար գործիքներին անցնելու աճող տենդենցին:

Մեզ համար առաջնային է Էյչ-Էս-Բի-Սի-ի փորձը Հայաստանում ներդնելը և օգնելը, որից սկսվում է հայաստանյան բիզնեսներն ամբողջությամբ բացահայտեն իրենց ներուժը: Առևտրի ֆինանսավորման ակադեմիայի օրեցօր աճող համբավը դրա վառ օրինակն է, որը նաև վկայում է Հայաստանի բիզնես միջավայրին և երկրի ճնշական զարգացմանը Էյչ-Էս-Բի-Սի-ի նվիրվածության մասին:

## Սարավորումների ներմուծման ֆինանսավորում

2013թ-ի մայիսին իրականացված սարավորումների ներմուծման ֆինանսավորման գովազդային ակցիան ևս մեկ օրինակ է, որը մասնաձևում է միջազգային առևտուրը զարգացնելու բանկի ռազմավարությունը: Ակցիայի նպատակը շուկայում առևտրի ֆինանսավորման մոր գործիքի ներդրումն է. հետաձգված վճարումով փաստաթղթային ակրեդիտիվ՝ զեղչված Էյչ-Էս-Բի-Սի խմբի այլ բանկերի կողմից: Գործիքը հնարավորություն է ընձեռում հաճախորդներին առաջարկել ֆինանսավորման համար նախադեմը չունեցող մինչև 7% տարեկան տոկոսադրույք՝ սարավորումների, արտադրական հոսքերի ներմուծման համար: Սա ոչ միայն տեղական շուկայում ներկայացված եզակի ֆինանսական գործիք է, այլև ընդլայնված առավելությունների փաթեթ՝ ներմուծող ընկերությունների համար, որոնք կարող

են օգտվել այնպիսի անվճար ծառայություններից, ինչպիսիք են՝ բանակցությունների իրականացումը, առևտրային դայնամագրերում վճարման դայնամների մեկնման հարցում աջակցությունը և արտահանող ընկերությունների վերաբերյալ տեղեկատվության սրամադրումը:

Ուսումնասիրությունները ցույց են տալիս, որ հայաստանյան ներմուծողների մի տվյալ հատված առևտրի ֆինանսավորման բնագավառում անհրաժեշտ գիտելիքներին չսիրալից են արդյունքում, դեռևս տիրապետում է դայնամիկ կանխավճարի կիրառման հետևանքով առաջացող բացասական երևույթների և խնդիրների դեմ: Գովազդի օգնությամբ մենք նպատակ ունենք բարձրացնել իրազեկվածությունը առևտրի ֆինանսավորման գործիքների վերաբերյալ, և հայ գործարարների ուշադրությունը հրավիրել դեմքի առավել նորարարական լուծումները՝ ուղղված միջազգային առևտրում առկա ռիսկերը նվազեցնելու ուղղությամբ:

## Առևտրի ֆինանսավորման մրցանակաբաժնություն

Արդեն 4-րդ տարին անընդմեջ Էյչ-Էս-Բի-Սի Բանկ Հայաստանը անցկացնում է առևտրի ֆինանսավորման մրցանակաբաժնություն՝ նպատակ ունենալով գնահատել և դարգևատրել իր լավագույն հաճախորդներին, որոնք ակտիվորեն օգտագործում են առևտրի ֆինանսավորման ծառայությունները իրենց միջազգային գործարարների ժամանակ: Վերջինս նաև մեծ խթան է հանդիսանում միջազգային առևտրում գործող այլ ընկերությունների համար՝ դիտարկելու առևտրի ֆինանսավորման գործիքները որից սկսվում է ներմուծման վճարային մեթոդը:

2012 թ.-ին բանկերի միջոցով իրականացված համաձայնարարային առևտրի ֆինանսավորման հոսքերից շուրջ ԱՄՆ 500 միլիարդ դոլարի մասնաբաժինը դասկանում է Էյչ-Էս-Բի-Սի-ին: Յուրաքանչյուր տարեկան Էյչ-Էս-Բի-Սի-ն իրականացնում է 1 միլիոն ԱՄՆ դոլար արժողությամբ առևտրային գործարքներ: Մեր համաձայնարարային ցանցը թույլ է տալիս իրականացնել համաձայնարարային առևտրի 77%-ը, իսկ Հայաստանում Էյչ-Էս-Բի-Սի-ն իրականացնում է ընդհանուր առևտրային գործարքների 37%-ը: Սակայն նման արդյունքներ հնարավոր չէր լինի գրանցել առանց հավասարիմ ու առաջադեմ հաճախորդների, որոնք համագործակցում են Էյչ-Էս-Բի-Սի-ի հետ և հանդիսանում են Հայաստանի գործարար միջավայրի էլիտան:

Էյչ-Էս-Բի-Սի-ն մենք կարևորում ենք միջազգային ուղղվածություն ունեցող բիզնեսների խախտումներ, քանի որ Հայաստանում առևտրի ֆինանսավորման զարգացման մեծ ներուժն ակնհայտ է (ընդհանուր ադրամաբաժնային մոտավորադեմ 5-6%-ն է ֆինանսավորվում բանկային համադասախան գործիքների միջոցով. *ադրայուրը՝ Հայաստանի ընթացիկ վճարային հաշվեկշիռը*):



# The Development of the Insurance Market in Armenia

By Alexander Aramyan

## ■ Formation Stage

With the demise of the Soviet Union, the state insurance system in Armenia also collapsed. At the beginning of the 1990s, the state "Petap" insurance structure ceased operations, and a number of small private insurance companies emerged to substitute for that prior Soviet-period state structure. However, the first regulatory actions were taken in 1996, when the Armenian Law on Insurance and Insurance Inspectorate was adopted to regulate the insurance sector. The issues related to the licensing of insurance companies' licensing were also regulated by this law, and certain standards were defined for the first time. As a result, in 1998, instead of 83 insurance companies, only 20 remained. In 1998, a special section on insurance activities was included in the Armenian Civil Code.

However, in general, the insurance market in Armenia did not achieve significant growth. As a result of the chaotic processes of the previous years, insurance companies finally lost their trust in the eyes of the public. Due to the small scale of the market, the insurance companies were striving to avoid the risks, which did not promote the enlargement of the market.

In 2006, the functions related to regulating and supervising the activities of insurance companies were transferred from the Ministry of Finance and assigned to the Central Bank. In 2007, a new law on "Insurance and Insurance Activities" was adopted. The same year, the Article 54 of the Armenian Civil Code was almost fully changed. Fundamental changes were also applied to the legal acts regulating the insurance activities. Due to these changes, the legislation regulating the insurance area came closer to international standards and the supervisory mechanisms became more fixed.

Nevertheless, in the Armenian insurance market, insurance was implemented under very limited categories. The insurance contracts were mainly concluded in the categories, with regard to which there was defined a mandatory insurance requirement following the signing of international agreements and the requirements of banks and organizers of construction or other tenders. In addition, with the purpose of protecting the interests of the citizens and companies, certain countries define the mandatory condition of insurance protection. Namely, aviation companies have to insure for third party liability, the suppliers, when entering into a commercial deal, have to insure their freight, and a number of countries require travel insurance for tourism purposes. When providing car loans, for example, banks require auto insurance (CASCO). Until 2011, the Armenian insurance market was developing in the direction of these particular categories.

After setting the high standard for total capital by the Armenian Central Bank, several insurance companies ceased their operations as well. As of January 1, 2011, the minimal threshold of capital was set as 1 billion drams. The total capital and assets of insurance companies encountered a significant increase after the introduction of the mandatory insurance category. Currently, insurance companies provide services in the area of COMPULSORY MTPL (mandatory car insurance), health, overland transportation, property insurance against fire and disasters, railroad transport, general liability insurance, as well as accidents, loan and airplane insurance. From the perspective of the growth of the insurance market and risk management, an important role is attributed to reinsurance. Armenian insurance companies are usually

reinsured by international companies. Mostly, the preference is for the services of reinsurance companies, which comply with the reliability standards set by the Central Bank.

Currently, the main partners of the insurance companies are the French "SCOR", Polish "Polish Re", Slovenian "SAVA", German "Munich Re" and "Hannover Re", Russian "Ingostakh", "Rosno", and "Alianz" reinsurance companies, and "Lloyd's" insurance market syndicates, as well as other leading brokers of international reinsurance market, etc.

## Implementation of Compulsory MTPL

Starting from January 1, 2011, the liability of car owners in Armenia has been subjected to a new compulsory insurance (compulsory MTPL). Taking into account a similar but unsuccessful experience in Georgia, there have been concerns that it could fail in Armenia as well. Nevertheless, in general, the implementation of the compulsory MTPL in Armenia can be considered successful. Compulsory MTPL has acquired an introductory meaning for the society in a sense that more than 300,000 car owners in practice cope with the insurance companies. On top of the fact that compulsory MTPL has increased the overall volume of insurance, it has also promoted the development of other types of insurance.

All wheeled vehicles must have compulsory MTPL, including passenger cars, buses, micro buses, trucks, motorcycles, trailers, and trolley buses. Compulsory MTPL is not necessary in the following cases:

- Vehicles with up to 50km/h speed or cars with an engine of less than 50 cm<sup>3</sup>;
- Vehicles used for sports or entertainment purposes in a specifically designated areas, only in case they are used in these areas;
- Vehicles for passage exclusively on the roads of non-general use;
- Vehicles imported to Armenia in a non-driving manner until the time of their usage within Armenia;

Compulsory MTPL contracts cover the property and personal damages caused to the third parties (pedestrian, other vehicle's driver, vehicle passenger), as well as the personal damages of the driver's family members (family members are considered to be the vehicle owner's parents, spouse, children, sister and brother). Compulsory MTPL contracts do not cover the damages caused to the life, car and property of the guilty driver.

Annual compulsory MTPL tariffs start from the level of 19,000 drams (motor transport) and can go up to 150,000 drams. Besides, starting January 1, 2013, a bonus-malus system has entered into force. This is a discount and bonus system, based on the driver's insurance history.

## General Indicators of Insurance System

As of January 1, 2013, only 9 insurance companies, along with their 23 branches, implemented licensed insurance activities in Armenia. All insurance companies implemented non-life insurance. The total capital of the insurance system constituted around 14 billion drams (approximately \$34 million). The specific share of the participation of foreign companies is 14.6 percent (the Armenian market is mainly represented by Russian insurance companies).

The profit of the insurance companies (according to supervisory reports) has constituted 411.4 million drams in 2012. Profitability as to the assets constituted 1.2 percent, while the profitability as to the capital was 3.0 percent. It is worth mentioning that three insurance companies encountered profit, while four encountered loss. The low level of profitability and the growth of the number of companies encountering losses demonstrate that compulsory MTPL tariffs shall be revised.

In 2012, the volume of insurance premiums accrued by the insurance companies constituted 35.5 billion drams (around \$90 million), while insurance premiums in 2011 were only 22.4 billion drams. Thus, the growth in 2012 was around 60 percent.

Some 42.7 percent of accrued insurance premiums fell on the side of compulsory MTPL, while 35.8 percent was for health insurance, with the accrued insurance premium increased more than 8 times. The sharp growth of health insurance is mainly preconditioned by the fact of implementation of health insurance system within the framework of the social package. The system was specifically created for Armenian civil servants and is funded by the state. In 2012, the significant increase of insurance payments was recorded in the area of overland transport, with the growth of 33 percent as compared to 2011. The loan insurance too encountered significant growth. The insurance premium accrued under this category in 2012 has exceeded the indicator of the previous year by 8.5 times, thus constituting 809.7 million drams.

During 2012, the insurance companies provided compensation in the amount of 14.5 billion drams, against 8.1 billion drams in 2011. Compulsory MTPL accounted for 62.9 percent of insurance compensation. The significant increase is encountered on the side of health and overland transport insurance.

### Regional Developments

Even though the insurance market in Georgia is pretty underdeveloped, but it is undergoing rapid growth now. As opposed to Armenia, where the driving force in the insurance market is compulsory MTPL, in Georgia, the same role is ascribed to the medical insurance. Another distinctive feature of the Georgian market lies in the fact that life insurance is allowed.

In 2012, in Georgia 14 insurance companies were operating by providing services under 18 insurance categories. The total volume of insurance premium constituted 515.5 million laris (around \$311 million), which exceeds the indicators of 2011 by 60.5 percent. Around 73.8 percent of insurance premium (around 380 million laris) falls on the side of medical insurance. In terms of property insurance, the insurance companies received insurance premium of 41 million laris (8 percent of total), while in terms of life insurance they received 22, 6 million laris (4.4 percent of total). The total amount of insurance compensation in 2012 constituted 264.7 million laris.

Starting from February 2013, Health Insurance National Program has been implemented in Georgia. All citizens from between 6 to 60 years of age can use medical services without any restrictions and, if necessary, undergo out-patient and hospital treatment with the total cost of up to 15 thousand laris (around \$9,600). The overall medical insurance is funded by the state budget, and 635 million laris (around \$385 million) have been allocated for this purpose.

In Azerbaijan, 28 insurance companies are currently operating. According to the data of 2012, the total volume of insurance premium constituted 343 million manats (around \$430 million). Azerbaijani insurance market development was heavily preconditioned by the law on "Compulsory Insurance Types," adopted in 2011. There, the mandatory insurance types are real estate insurance, civil liability insurance of owners of real estate, civil liability insurance of owners of vehicles, and insurance of passengers.

These 4 compulsory insurance types are handled by 12 insurance companies. The compulsory insurance accounts for 45 percent of insurance premium. It is important to note that more than half of the insurance premium under compulsory insurance falls on the side of civil liability insurance of owners of vehicles. The base insurance policy in this case costs 50 manats (around \$64).

Medical insurance occupies prevalent positions in the voluntary insurance market, which is greatly preconditioned by the decision of Socar State Oil Company to provide medical insurance to its employees. Life insurance is also allowed in Azerbaijan. ■

## Advertise with AMCHAM

### Reach the leading businesses in Armenia with a print run of over 1000 copies

Call (374 10) 599187 or e-mail us at [amcham@arminco.com](mailto:amcham@arminco.com) for details.

# Արտահովազրական ոլորտի զարգացումը Հայաստանում

Հեղինակ՝ Ալեքսանդր Արամյան

## Կարգադրական փուլը

ԽՍՀՄ փլուզումից հետո փլուզվեց նաև Հայաստանի պետական արտահովազրական ոլորտը: 90-ական թվականների սկզբին պետական «Պետապ» արտահովազրական կառույցը դադարեց գործել, իսկ դրա փոխարեն ի հայտ եկան մի քանի տասնյակ փոքր արտահովազրական մասնավոր ընկերություններ: Սակայն ոլորտի կարգավորման առաջին քայլերը կատարվեցին 1996 թ., երբ ընդունվեց «Արտահովազրության մասին» օրենքը և ստեղծվեց ոլորտը վերահսկող արտահովազրական տեսչություն: Կանոնակարգվեց արտահովազրական ընկերությունների լիցենզավորման կարգը և առաջին անգամ սահմանվեցին որոշակի նորմատիվներ: Արդյունքում՝ 83 արտահովազրական ընկերությունների փոխարեն 1998 թ. դաշտում մնացին միայն 20-ը: ՀՀ քաղաքացիական օրենսգրքում 1998 թ. հայտնվեց հատուկ բաժին արտահովազրական գործունեության մասին:

Սակայն, ընդհանուր առմամբ, արտահովազրական շուկան Հայաստանում զարգացում չապրեց: Նախորդ տարիների տարերային գործընթացների արդյունքում արտահովազրական ընկերությունները վերջնականապես կորցրել էին վստահությունը հանրության շրջանում: Փոքր մասշտաբների պատճառով արտահովազրական ընկերությունները ձգտում էին խուսափել ռիսկերից, ինչը չէր նպաստում շուկայի ընդլայնմանը:

2006 թ. արտահովազրական ընկերությունների գործունեության կարգավորման և վերահսկողության գործառնությունները ՀՀ ֆինանսների նախարարությունից փոխանցվեցին ՀՀ կենտրոնական բանկին: 2007թ. ընդունվեց «Արտահովազրության և արտահովազրական գործունեության մասին» ՀՀ նոր օրենքը: Նույն թվականին գրեթե ամբողջությամբ փոփոխության ենթարկվեց նաև 1998թ. ընդունված «ՀՀ քաղաքացիական օրենսգրքի» 54-րդ գլխի բովանդակությունը: Արմատական փոփոխություններ կատարվեցին նաև արտահովազրական գործունեությունը կարգավորող նորմատիվ իրավական ակտերում: Այս փոփոխությունների արդյունքում արտահովազրական դաշտը կարգավորող օրենսդրական դաշտը մոտեցավ միջազգային չափանիշներին և ավելի ամրապնդվեցին վերահսկողական մեխանիզմները:

Այնուամենայնիվ՝ Հայաստանի արտահովազրական շուկայում արտահովազրությունն իրականացվում էր սահմանափակ արտահովազրության դասերի գծով: Արտահովազրության պայմանագրերը հիմնականում կնքվում էին այն դասերի գծով, որոնց վերաբերյալ միջազգային համաձայնագրերով, բանկերի կամ շինարարական և այլ աշխատանքների մրցույթների կազմակերպիչների պահանջով սահմանված էր արտահովազրվելու պարտադիր պահանջ: Բացի այդ՝ որոշ պետությունների կողմից իրենց քաղաքացիների ու ընկերությունների շահերի պաշտպանության համար սահմանված է արտահովազրական պաշտպանվածության գծով պարտադիր պայման, մասնավորապես՝ ավիաընկերությունները պարտավոր են արտահովազրել իրենց պատասխանատվությունն երրորդ անձանց նկատմամբ, մատակարարներն առևտրային գործարք իրականացնելիս պարտավոր են արտահովազրել ապրանքների բեռնափոխադրումները, մի շարք երկրներում զբոսաշրջության մեկնելու համար պարտադիր է «Աջակցության արտահովազրության» պայմանագրի առկայությունը: Բանկերի կողմից ավտոավարկի տրամադրման հետ կապված պահանջվում էր ավտոտրանսպորտային միջոցների արտահովազրություն (ԿԱՍԿՐ): Մինչև 2011 թ. Հայաստանի արտահովազրական շուկան զարգացում էր հենց այս դասերով:

ՀՀ Կենտրոնական բանկի կողմից ընդհանուր կապիտալի բարձր նորմատիվի սահմանումից հետո մի քանի արտահովազրական ընկերություններ ևս դադարեցին իրենց գործունեությունը: Կապիտալի նվազագույն չափը 2011թ. հունվարի 1-ից կազմում է 1 միլիարդ դրամ: Արտահովազրական ընկերությունների ընդհանուր կապիտալն ու ակտիվները զգալի աճ արձանագրեցին պարտադիր արտահովազրության դասի ներմուծումից հետո: Ներկայում արտահովազրական ընկերությունները ծառայություններ են մատուցում ԱՊՊԱ-ի, առողջության, ցամաքային տրանսպորտի, հրդեհից ու բնական աղետներից գույքի, փոխադրվող գույքի (բեռների), երկաթուղային տրանսպորտի, ընդհանուր պատասխանատվության արտահովազրության գծով, ինչպես նաև՝ դժբախտ պատահարներից, վարկի և օդանավերի արտահովազրության գծով:

Արտահովազրական շուկայի զարգացման համար, ռիսկերի կառավարելիության տեսանկյունից, կարևոր նշանակություն ունի վերաարտահովազրությունը: Հայկական արտահովազրական ընկերությունները սովորաբար վերաարտահովազրվում են արտասահմանյան ընկերություններում: Մեծամասամբ նախընտրում են օգտվել ՀՀ Կենտրոնական բանկի կողմից հուսալիության չափանիշներին բավարարող վերաարտահովազրական ընկերությունների ծառայություններից: Արտահովազրական ընկերությունների ներկայիս հիմնական գործընկերներ են հանդիսանում ֆրանսիական «Սթոր», լեհական «ՊոլիշՌե», սլովենական «Սավա», գերմանական «Մյունխհեմ», «Հանովերհեմ», ռուսական «Ինգոսստրախ», «Ռոսնո», «Ալյանս» վերաարտահովազրական ընկերությունները, ինչպես նաև՝ «Լոյդս» արտահովազրական շուկայի սինդիկատներ, միջազգային վերաարտահովազրական շուկայի առաջատար բրոքերներ և այլն:

## ԱՊՊԱ-ի ներդրումը

2011թ. հունվարի 1-ից Հայաստանում պարտադիր արտահովազրման է ենթակա ավտոտրանսպորտային միջոցի սեփականատիրոջ պատասխանատվությունը (ԱՊՊԱ): Հաշվի առնելով Կրաստանում ԱՊՊԱ-ի ներդրման անհաջող փորձը՝ մտավախություններ կային, որ Հայաստանում այն ևս կարող է ձախողվել: Սակայն ԱՊՊԱ-ի կիրառումը, ընդհանուր առմամբ, կարելի է հաջողված համարել:

ԱՊՊԱ-ն ճանաչողական նշանակություն ունեցավ հասարակության համար՝ 300 հազարից ավելի ավտոմեքենայի սեփականատերեր գործնականում շփվում են արտահովազրական ընկերության հետ: Բացի այն, որ ԱՊՊԱ-ն մեծացրեց ընդհանուր արտահովազրության ծավալները, այն նաև նպաստեց արտահովազրության մյուս տեսակների զարգացմանը:

ԱՊՊԱ պայմանագիր պետք է ունենան բոլոր անվավոր տրանսպորտային միջոցները, այդ թվում՝ մարդատար ավտոմոբիլներ, ավտոբուսներ, միկրոավտոբուսներ, բեռնատարներ, մոտոցիկլետներ, քարշակներ, տրոլեյբուսներ: ԱՊՊԱ պայմանագիրը պարտադիր չէ հետևյալ դեպքերում.

- մինչև 50 կմ/ժ արագություն կամ 50 սմ<sup>3</sup>-ից փոքր շարժիչ ծավալ ունեցող ավտոմեքենաներ,
- հատուկ առանձնացված վայրերում մարզական կամ ժամանցի նպատակով օգտագործվող ավտոմեքենաներ՝ միայն այդ վայրերում օգտագործվելու դեպքում,



- բացառապես ոչ ընդհանուր օգտագործման ավտոմոբիլային ճանապարհներով երթևեկելու համար նախատեսված ավտոմեքենաներ,
- ՀՀ տարածք առանց վարելու ներմուծվող ավտոմեքենաներ՝ մինչև ՀՀ տարածքում դրանց օգտագործումը:

ԱՊՊԱ պայմանագիրը ծածկում է երրորդ անձանց (հետիոտնին, այլ մեքենայի վարորդին, մեքենայի ուղևորին) պատճառված գույքային և անձնական վնասները, ինչպես նաև վարորդի ընտանիքի անդամների անձնական վնասները (ընտանիքի անդամներ են համարվում ավտոմեքենայի սեփականատիրոջ ծնողները, ամուսինը, երեխաները, բույրը և եղբայրը): ԱՊՊԱ պայմանագիրը չի ծածկում մեղավոր վարորդի կյանքին, մեքենային և այլ գույքին պատճառված վնասները:

ԱՊՊԱ պայմանագրերի տարեկան սակագները սկսում են 19 հազար դրամից (մոտոտրանսպորտ) և կարող են հասնել մինչև 105 հազար դրամի: Բացի այդ՝ 2013 թ. հունվարի 1-ից գործում է բոնուս-մալուսների համակարգը: Սա իրենից ներկայացնում է զեղչերի և հավելավճարների համակարգ, որի համար հիմք է հանդիսանում վարորդի ապահովագրական պատմությունը:

### Ապահովագրական համակարգի ընդհանուր ցուցանիշները

2013 թ. հունվարի 1-ի դրությամբ ՀՀ տարածքում ապահովագրական գործունեության լիցենզիա ունեցել է 9 ապահովագրական ընկերություն՝ 23 մասնաճյուղերով: Բոլոր ապահովագրական ընկերություններն իրականացրել են ոչ կյանքի ապահովագրություն: Ապահովագրական համակարգի ընդհանուր կապիտալը կազմում է մոտ 14 միլիարդ դրամ (մոտ 34 միլիոն դոլար): Օտարերկրյա ընկերությունների փայլամասնակցության տեսակարար կշիռը 41,6 տոկոս է (հայաստանյան շուկայում հիմնականում ներկայացված են ռուսական ապահովագրական ընկերությունները):

Ապահովագրական ընկերությունների շահույթը (ըստ վերահսկողական հաշվետվությունների) 2012 թ. ընթացքում կազմել է 411,4 միլիոն դրամ: Շահութաբերությունն ըստ ակտիվների (RoA) կազմել է 1,2 տոկոս, շահութաբերությունն ըստ կապիտալի (RoE) կազմել է 3 տոկոս: Հարկ է նշել, որ 3 ապահովագրական ընկերություններ աշխատել են շահույթով, 4-ը՝ վնասով: Շահութաբերության ցածր մակարդակը և վնասով աշխատող ընկերությունների թվի աճը հիմքեր են ստեղծել այն կարծիքների տարածման համար, ըստ որի՝ ԱՊՊԱ սակագները պետք է վերանայել բարձրացման ուղղությամբ:

Ապահովագրական ընկերությունների կողմից հաշվեգրված ապահովագրավճարների մեծությունը 2012 թ. Կազմել է 35,5 միլիարդ դրամ (մոտ 90 միլիոն դոլար): Ապահովագրավճարների մեծությունը 2011 թ. 22,4 միլիարդ դրամ էր, այսինքն՝ 2012 թ. աճը կազմում է մոտ 60 տոկոս:

Հաշվեգրված ապահովագրավճարների 42,7 տոկոսը բաժին է ընկել ԱՊՊԱ-ին, իսկ 35,8 տոկոսը՝ առողջության ապահովագրությանը, որի գծով հաշվեգրված ապահովագրավճարներն ավելացել են ավելի քան 8 անգամ: Առողջության ապահովագրության կտրուկ աճը պայմանավորված է հիմնականում սոցիալական փաթեթի շրջանակներում առողջության ապահովագրության համակարգի ներդրմամբ: Համակարգը ստեղծվել է հատուկ ՀՀ պետական ծառայողների համար և ֆինանսավորվում է պետության կողմից: Ապահովագրավճարների զգալի աճ 2012 թ. գրանցվել է նաև ցամաքային տրանսպորտի ապահովագրության գծով՝ 2011 թ. համեմատ ավելանալով 33 տոկոսով: Կտրուկ աճել է վարկի ապահովագրությունը: 2012 թ. ընթացքում հաշվեգրված ապահովագրավճարներն այս դասի գծով 8,5 անգամ գերա-

զանցում են նախորդ տարվա ցուցանիշը և կազմում 809,7 միլիոն դրամ:

2012 թ. ընթացքում ապահովագրական ընկերությունները հատուցել են 14,5 միլիարդ դրամ (2011 թվականին՝ 8,1 միլիարդ դրամ): Ապահովագրական հատուցումների 62,9 տոկոսը բաժին է ընկել ԱՊՊԱ-ին: Եապես աճում են նաև առողջության ապահովագրության և ցամաքային տրանսպորտի ապահովագրության գծով հատուցումները:

### Տարածաշրջանային զարգացումներ

Վրաստանում ապահովագրական շուկան թեև թույլ է, սակայն բուռն զարգացում է ապրում: Ի տարբերություն Հայաստանի, որտեղ ապահովագրության շարժիչ ուժը ԱՊՊԱ-ն է, Վրաստանում այդ դերը կատարում է բժշկական ապահովագրությունը: Վրացական շուկայի մեկ այլ առանձնահատկությունն այն է, որ այնտեղ թույլատրված է կյանքի ապահովագրությունը:

Վրաստանում 2012 թ. գործել են 14 ապահովագրական ընկերություններ, որոնք ծառայություններ են մատուցում 18 ապահովագրական դասերով: Ապահովագրական վճարների ընդհանուր մեծությունը կազմել է 515,5 միլիոն լարի (մոտ 311 միլիոն դոլար), ինչը 60,5 տոկոսով գերազանցում է 2011 թ. ցուցանիշը: Ապահովագրական վճարների 73,8 տոկոսը (մոտ 380 միլիոն լարի) բաժին է ընկնում առողջության ապահովագրությանը: Գույքի ապահովագրության գծով ապահովագրական ընկերությունները ստացել են 41 միլիոն լարի ապահովագրական վճար (ընդհանուրի 8 տոկոսը), իսկ կյանքի ապահովագրության գծով՝ 22,6 միլիոն լարի (ընդհանուրի 4,4 տոկոսը): Ապահովագրական հատուցումների ընդհանուր գումարը 2012 թ. կազմել է 264,7 միլիոն լարի:

Վրաստանում 2013 թ. փետրվարից ներդրվել է առողջության ապահովագրության ազգային ծրագիր: Վեցից վաթսուս տարեկան բոլոր քաղաքացիները կարող են առանց սահմանափակումների օգտվել բժշկի ծառայություններից, անհրաժեշտության դեպքում՝ անցնել ամբուլատոր և հիվանդանոցային բուժում մինչև 15 հազար լարի արժեքով (մոտ 9,6 հազար դոլար): Համընդհանուր բժշկական ապահովագրությունը ֆինանսավորվում է պետական բյուջեից, այդ նպատակով հատկացվել է 635 միլիոն լարի (մոտ 385 միլիոն դոլար):

Ադրբեջանում գործում են 28 ապահովագրական ընկերություններ: 2012 թ. տվյալներով ապահովագրական վճարների ծավալը կազմել է 343 միլիոն մանաթ (մոտ 430 միլիոն դոլար): Ադրբեջանի ապահովագրական շուկայի զարգացման վրա մեծապես ազդեց 2011 թ. ընդունված «Ապահովագրության պարտադիր տեսակների մասին» օրենքը: Պարտադիր են համարվում անշարժ գույքի ապահովագրությունը, անշարժ գույքի շահագործման քաղաքացիական պատասխանատվությունը, ավտոտրանսպորտային միջոցների սեփականատերերի պատասխանատվությունը և ուղևորների պատասխանատվությունը: Պարտադիր ապահովագրության այս 4 տեսակներով զբաղվում են 12 ապահովագրական ընկերություններ: Պարտադիր ապահովագրությանը բաժին է ընկնում ապահովագրական վճարների մոտ 45 տոկոսը: Հարկ է նշել, որ պարտադիր ապահովագրության գծով ապահովագրական վճարների կեսից ավելին բաժին է ընկնում ավտոտրանսպորտային միջոցների սեփականատերերի պատասխանատվությանը: Բազային ապահովագրական պոլիսն այս պարագայում արժե 50 մանաթ (մոտ 64 դոլար):

Կամավոր ապահովագրության շուկայում գերակշռում է առողջության ապահովագրությունը, ինչը մեծապես պայմանավորված է Socar պետական նավթային ընկերության որոշմամբ՝ ընկերության աշխատակիցներին տրամադրել առողջության ապահովագրական պոլիսներ: Ադրբեջանում թույլատրված է նաև կյանքի ապահովագրությունը:



## Byblos Bank Armenia - Your Bank for Life

▀ *Byblos Bank Group operates in 12 different countries around the world, including Armenia. Since its foundation for over 60 years Byblos Bank has been a responsible and reliable partner in each region where it provides services.*

Byblos Bank Armenia began its operation in the Republic of Armenia six years ago, in 2007 and has already found its unique niche in the Armenian banking system, especially by contributing to Armenian-Lebanese investments and financial collaboration. Byblos Bank Armenia follows five main principles: integrity, customer focus, mutual respect, professionalism and teamwork.

Guided by these principles Byblos Bank Armenia has successfully expanded the services for both individuals and legal entities through range of products at its three branches in Yerevan and one in Vanadzor where it has introduced new quality and international standards in the banking sector.

The Bank has entered into agreements with major financial institutions, such as EBRD, IFC, OFUID and EFES and is planning to expand cooperation further.

Byblos Bank Armenia acts as a responsible corporate citizen and supports cultural and education initiatives. The spirit of inspiring future entrepreneurship among young generation is reflected in mentorship project that brings together the BBA leadership and AYB high school students through master-classes and job-shadowing visits of students. BBA fosters the development of cultural activities as well. Last year BBA and Lav Eli Rock band brought back the traditions of urban rock to the residents and visitors of Vanadzor to mark one year's of successful operations in Vanadzor. This was an opportunity for people to come together with families and friends and spend value time together.

During six years Byblos Bank Armenia has been developing tailor-made products, including loans and deposits and banking services at competitive terms. The Bank's competitive advantage lies with five distinguished products: simple saving account, personal loan, small business loan, housing loan, as well as a unique product newly introduced to the market – the energy efficiency renovation loan.

BBA has special approach to savings. In order to manage efficiently the clients' monetary assets and savings BBA offers a simple saving account. It allows not only to accumulate money through fast and simple transactions at any time, but also to get competitive interest rate on the positive balance of the account and build a banking history for future needs.

The personal loan provided by BBA is aimed to cover current expenses of physical persons. Due to this type of loan the consumer is able to purchase household appliances and high-technology equipment, as well as realize some major plans such as payment for education, traveling or other unforeseen expenses. The personal loan provided by Byblos Bank Armenia is unique for simplicity of application procedures, competitive terms and interest rates.

Small business loan opens large opportunities for entrepreneurs in Armenia. Given the fact that financing is half the battle for any business, Byblos Bank Armenia responds to the local market needs and provides unprecedented program of small business loans. This loan is provided to individual entrepreneurs, limited liability companies and joint stock companies registered in RA where the number of employees doesn't exceed forty-nine persons. This loan is provided for meeting any needs of business - whether offering professional services, products or managing workshop crafted production. The loan can be used to expand the working capital as well as obtain equipment, purchase or enlarge the office/work space.

There is an opportunity for anyone to have and enjoy a new home. For this BBA has developed a special product – housing loan to fulfill the dream to own an apartment. The Bank



provides pre-financing of up to 70% for an apartment. The loan back payment is due within 2-15 years. In case of providing the loan in US dollars the interest rate composes 11%-13%, in case of RA dram - 13%-16%.

Renovated apartment and energy saving is now possible in one go. The energy efficiency renovation loan is a unique product for the Armenian market that has been provided since 1 October 2012. This renovation loan is targeted at every citizen of Armenia who wants to renovate their apartment and save money by reducing energy costs. The renovation loan payment is due within 15 years. The loan interest rate is unprecedentedly low – only 10% in US dollars.

In the recent years BBA has recorded many successes and moves forward with the support of its stakeholders. BBA shares values and principles with Byblos Bank Group which is a universal financial institution that is focused on the domestic and regional markets while striving to offer world class services to the customer, value-creation to the shareholder, fulfillment to the employee, and economic benefits to the community it serves. ▀



cutting through complexity

KPMG IN ARMENIA

## Confronting Complexity?

Complexity is accelerating.  
How you react will define performance,  
success and reputation.

KPMG professionals help you cut  
through the new complexity, to a more  
profitable and sustainable future.

[kpmg.am](http://kpmg.am)

© 2013 KPMG Armenia LLC, a company organized under the Laws of the Republic of Armenia, a subsidiary of KPMG Europe LLP, and a member firm of the KPMG network of independent member firms affiliated with KPMG International Cooperative ("KPMG International"), a Swiss entity. All rights reserved.  
The KPMG name, logo and "cutting through complexity" are registered trademarks or trademarks of KPMG International.



# The Armenian Financial System: General Overview

By Alexander Aramyan

■ The Armenian financial system includes:

1. Banking system (Central Bank and commercial banks);
2. Credit organizations;
3. Insurance system;
4. Pawnshops;
5. Securities market;
6. Payment organizations;
7. Foreign exchange market.

## Banking system

The banking system is represented by the Central Bank (CB) and 22 commercial banks. The Central Bank is independent from the executive branch of government and is a regulator of the banking system. Constitutionally, the main objective of the Central Bank is to provide price stability. With the purpose of accomplishing its main objective, the CB develops, approves and implements monetary policy programs.

Other objectives of the CB are:

- Regulating and supervising the activities of financial system participants;
- Protecting the rights and legal interests of consumers in the financial system;
- Ensuring the stability of the financial system and its development;
- Issuing, organizing and regulating the Armenian dram;
- Creating and developing a productive payment system;
- Organizing and regulating the fight against money laundering and terrorism financing.

As of April 1, 2013, the total assets of the commercial banks constituted 2 trillion 57 billion drams, which is equivalent of \$6.2 billion. Thus, the average assets of a bank are around \$282 million. The volume of the banks' credit investments is around 1.66 trillion drams (around \$4 billion). Twenty banks have foreign shareholders, whereas in 15 banks the participation of the foreign shareholders is more than 50 percent, and in 12 banks it goes beyond 95 percent.

The foreign participants' share in the banks' statutory fund constitutes 73.4 percent. Seventeen banks are closed joint stock companies, 4 are open joint stock companies, one is a limited liability company, and another is a state bank.

## Credit organizations

The main activity of credit organizations is providing loans. As opposed to the banks, credit organizations are not allowed to implement financial transactions in the financial market, which are linked to taking deposits and opening and processing of the bank accounts. As of April 2013, 33 credit organizations were operating in Armenia. Their total assets constituted 180 billion drams (around \$430 million). Thirteen credit organizations have foreign shareholders, while in 8 of them the participation of the foreign shareholders is more than 50 percent and in 5 of the organizations, it is more than 95 percent.

The foreign participants' share in the statutory funds of the credit organizations is 30.4 percent.

## Insurance system

The insurance system in Armenia is comprised of insurance companies and insurance brokers. The insurance company organizes the overall insurance process, while the insurance broker serves as an intermediary between the insurance company and an insured person. There are 7 insurance companies in Armenia, and none of them has a life insurance license. The number of insurance brokers is 4. As of April 1, 2013 the assets of insurance companies totaled to 43.2 billion drams (around \$104 million). Four insurance companies have foreign shareholders, while the shares of 3 of them are more than 95 percent.

## Pawnshops

The pawnshops provide the physical entities with the short-term loans with items of personal property used as a collateral, (e.g. gold and jewelry), as well as implement safe deposit activities. As of April 1, 2013, 141 pawnshops were operating in the Republic of Armenia.

## Securities market

The main financial entities operating in the securities market are investment companies, Regulated Securities Market Operator, and Central Depository.

Investment Company is a joint stock or limited liability company, which holds a license on providing investment services and the main activities of which is provision of investment services, such as:

- receiving and transferring assignments from customers;
- on the company's behalf and on the behalf of the customer and at the expense of the customer making transactions with securities;
- providing consultancy to customers regarding investments in securities;
- executing transactions with securities on the Company's behalf and on its own account;
- implementing management of securities package;
- carrying out best efforts and firm commitment underwriting of securities.

The investment services can also be provided by a bank or a credit organization. There are 9 investment organizations in Armenia. In addition, 21 banks are eligible to provide investment services. It is important to note that the banks are more actively involved in the capital market as compared to the investment companies. Thus, as of April 1, 2013, the banks concluded transactions with a total cost of 369 billion drams, while the investment companies concluded transactions with a total cost of 28.7 billion drams (12.8 times less).

Regulated Market Operator is a person, which organizes the activities of the regulated market. The regulated market includes the stock exchange and other regulated markets, where the securities' purchase and sale are implemented on regular basis.

The only stock exchange Operator in Armenia is “Nasdaq OMX Armenia” ojsc, where only the companies, which received license for providing investment services from the Central Bank and are members of “Nasdaq OMX Armenia” or market participants can implement transactions.

Central Depository is a joint stock company that performs functions of a centralized custodian, a centralized register and a securities accounting system operator, including

- Maintaining securities accounts;
- Keeping registries of securities holders;
- Performing clearing and settlement of transactions in securities, i.e. defining and netting mutual liabilities, arising from securities transactions, and performing the relevant transfers from/to securities accounts;
- Assigning international securities identification numbers (ISIN) to securities, issued in Armenia.

The Stock Exchange and Central Depository operating in Armenia belong to the world’s largest exchange operator “Nasdaq OMX” Group, Inc.

### Payment organizations

Payment organizations implement processing and clearing of payment instruments and payment documents, as well as

carrying out monetary transfers. Clearing is a process that involves the collection, reconciliation, grouping, and exchange of payment documentation. Processing involves collection and maintenance of payment and settlement documents, including elaboration, transmission and, where appropriate, identification of participants, check of validity of a payment and settlement document (payment instrument), and the authentication of funds transfer. There are 7 payment organizations operating in Armenia. They can implement monetary transfers for the customers without opening accounts.

### Foreign exchange market

The foreign exchange market has 3 main sub-markets, namely inter-banking, intra-banking, and exchange platforms. Out of these three the biggest one is the intra-banking market, the participants of which are banks’ branches and exchange points. As of April 1, 2013, there are 244 exchange points in Armenia (including branches). During March 2013, the purchase of 453 million dollars took place in the foreign exchange market, out of which \$371 million (81.8 percent) fall on the side of the intra-banking market, \$80 million (17.6 percent) fall on the side of exchange, and \$2.8 million (0.6 percent) on the side of the inter-banking market respectively. The volume of transactions in Euros or Russian rubles is not large, as a rule.



## BUSINESS LUNCH



### ARMENIAN SALAD

TOMATOES, CUCUMBER, GREENS

Հայկական աղցան

Լոլիկ, վարունգ, կանաչի

### ENTRECOTE TOGLIATTI

SLICED BEEF IN Salmoriglio VINEGAR SAUCE

Էնտրեկոտա

Շերտավոր միս սալմորիլիո սոուսով քացախով

PRICE: AMD 8.000 PER PERSON

### SICILIAN SALAD

TOMATOES, CAPERS, GREEN OLIVES

Միցիլիական աղցան

Լոլիկ, կապերս, կանաչ ձիթապտուղ

### PENNE ALL' ARRABBIATA

PASTA WITH SPICY TOMATO SAUCE

Պեննե Ալլ-արաբիատա

Մակարոն լոլիկի կծու սոուսով

PRICE: AMD 8.000 PER PERSON

ROSSINI RESTAURANT  
ROYAL TULIP GRAND HOTEL YEREVAN  
ABOVIAN 14 STREET, 0001 YEREVAN, ARMENIA  
+ 374 10 591 600

## Հայաստանի ֆինանսական համակարգը. ընդհանուր նկարագիր

Դեղինակ՝ Ալեքսանդր Արամյան

■ Հայաստանի ֆինանսական համակարգը ներառում է.

1. Բանկային համակարգը (կենտրոնական բանկ և առևտրային բանկեր),
2. Վարկային կազմակերպություններ,
3. Ապահովագրական համակարգ,
4. Գրավատներ,
5. Արժեթղթերի շուկա,
6. Վճարահաշվարկային կազմակերպություններ,
7. Արժույթային շուկա:

### Բանկային համակարգ.

Բանկային համակարգը ներկայանում է կենտրոնական բանկով և 22 առևտրային բանկերով: ՀՀ կենտրոնական բանկը գործադիր իշխանությունից անկախ մարմին է և հանդիսանում է բանկային համակարգի կարգավորիչը: Սահմանադրորեն ԿԲ-ի հիմնական խնդիրը գների կայունության ապահովումն է: Իր հիմնական խնդիրը իրագործելու նպատակով ԿԲ-ն մշակում, հաստատում և իրականացնում է դրամավարկային քաղաքականության ծրագրերը: ԿԲ-ի մյուս խնդիրներն են.

- Ֆինանսական համակարգի մասնակիցների գործունեության կանոնակարգումը և վերահսկողությունը,
- Ֆինանսական համակարգում սպառողների իրավունքների և օրինական շահերի պաշտպանությունը,
- Ֆինանսական համակարգի կայունության ապահովումը և ֆինանսական համակարգի զարգացումը,
- Հայկական դրամի թողարկումը, կազմակերպումը և կարգավորումը,
- Գործուն վճարահաշվարկային համակարգի ստեղծումը և զարգացումը,
- Փողերի լվացման և ահաբեկչության ֆինանսավորման դեմ պայքարի կազմակերպումը և կարգավորումը:

Առևտրային բանկերի ընդհանուր ակտիվները 2013 թ. ապրիլի 1-ի դրությամբ կազմել են 2 տրիլիոն 57 միլիարդ դրամ, ինչը համարժեք է մոտ 6,2 միլիարդ դոլարին: Այսպիսով՝ 1 բանկի ակտիվը միջինը մոտ 282 միլիոն դոլար է: Բանկերի վարկային ներդրումների ծավալը մոտ 1,66 տրիլիոն դրամ է (մոտ 4 միլիարդ դոլար): Բանկերից 20-ն ունեն օտարերկրյա փայատերեր, ընդ որում՝ բանկերից 15-ում օտարերկրյա փայատերերի մասնակցությունը 50 տոկոսից ավելի է, իսկ 12-ում՝ 95 տոկոսից ավելի: Բանկերի կանոնադրական հիմնադրամներում օտարերկրյա մասնակիցների բաժինը 73,4 տոկոս է:

Բանկերից 17-ը փակ բաժնետիրական ընկերություններ են, 4-ը՝ բաց բաժնետիրական, 1-ը սահմանափակ պատասխանատվությամբ ընկերություն է, ևս մեկը պետական բանկ է:

### Վարկային կազմակերպություններ

Վարկային կազմակերպությունների հիմնական գործունեությունը հանդիսանում է վարկեր տրամադրելը: Ի տարբերություն բանկերի՝ վարկային կազմակերպություններին չի թույլատրվում ֆինանսական շուկայում իրականացնել այն

ֆինանսական գործառնությունները, որոնք կապված են ավանդների ընդունման և բանկային հաշիվների բացման ու վարման հետ: 2013 թ. ապրիլի դրությամբ Հայաստանում գործում են 33 վարկային կազմակերպություններ: Դրանց ընդհանուր ակտիվները կազմել են մոտ 180 միլիարդ դրամ (մոտ 430 միլիոն դոլար): Այսինքն՝ վարկային կազմակերպությունների ակտիվները 14.4 անգամ գիջում են բանկային ակտիվներին: Վարկային կազմակերպություններից 13-ն ունեն օտարերկրյա փայատերեր, ընդ որում՝ 8-ում օտարերկրյա փայատերերի մասնակցությունը 50 տոկոսից ավելի է, դրանցից 5-ում՝ 95 տոկոսից ավելի: Վարկային կազմակերպությունների կանոնադրական հիմնադրամներում օտարերկրյա մասնակիցների բաժինը 30,4 տոկոս է:

### Ապահովագրական համակարգ

Հայաստանում ապահովագրական համակարգը բաղկացած է ապահովագրական ընկերություններից և ապահովագրական բրոքերներից: Ապահովագրական ընկերությունը կազմակերպում է ապահովագրության ողջ գործընթացը, իսկ ապահովագրական բրոքերը միջնորդ է ապահովագրական ընկերության և ապահովագրվողի միջև:

Հայաստանում կան 7 ապահովագրական ընկերություններ, որոնցից ոչ մեկը կյանքի ապահովագրության լիցենզիա չունի: Ապահովագրական բրոքերների թիվը 4-ն է: Ապահովագրական ընկերությունների ակտիվները 2013 թ. ապրիլի 1-ի դրությամբ կազմել են 43,2 միլիարդ դրամ (մոտ 104 միլիոն դոլար): Ապահովագրական ընկերություններից 4-ն ունեն օտարերկրյա փայատեր, ընդ որում՝ դրանցից 3-ի մասնաբաժինը 95 տոկոսից ավելի է:

### Գրավատներ

Գրավատները ֆիզիկական անձանց տրամադրում են անձնական օգտագործման շարժական գույքի գրավով (օրինակ՝ ոսկյա զարդերով) ապահովված կարճաժամկետ վարկեր և իրականացնում են պահապանության գործունեություն: Հայաստանում 2013 թ. ապրիլի 1-ի դրությամբ գործում են 141 գրավատներ: Տրամադրված վարկերի ծավալը կազմել է 16,5 միլիարդ դրամ (մոտ 40 միլիոն դոլար):

### Արժեթղթերի շուկա

Արժեթղթերի շուկայում գործող հիմնական ֆինանսական սուբյեկտներն են ներդրումային ընկերությունները, Կարգավորող շուկայի օպերատորը և կենտրոնական դեպոզիտարիան:

Ներդրումային ընկերությունը ներդրումային ծառայությունների մատուցման լիցենզիա ստացած բաժնետիրական կամ սահմանափակ պատասխանատվությամբ ընկերությունն է, որի հիմնական գործունեությունը ներդրումային ծառայությունների մատուցումն է, այն է՝

- Հաճախորդներից արժեթղթերով գործարքների կատարման հանձնարարականների ընդունումը և հաղորդումը,
- Իր կամ հաճախորդի անունից և հաճախորդի հաշվին արժեթղթերով գործարքների կատարումը,
- Արժեթղթերում ներդրումների հետ կապված խորհրդատվության տրամադրումը հաճախորդներին,
- Իր հաշվին և իր անունից արժեթղթերով գործարքների կատարումը,



- Արժեթղթերի փաթեթի կառավարումը,
- Արժեթղթերի երաշխավորված կամ չերաշխավորված տեղաբաշխման իրականացումը:

Ներդրումային ծառայություններ կարող են մատուցել նաև բանկը եւ վարկային կազմակերպությունը: Հայաստանում գոյություն ունեն 9 ներդրումային ընկերություններ, ևս 21 բանկ իրավասու է մատուցել ներդրումային ծառայություն: Հարկ է նշել, որ բանկերն ավելի ակտիվ են կապիտալի շուկայում, քան ներդրումային ընկերությունները: Այսպես՝ 2013 թ. ապրիլի 1-ի դրությամբ բանկերի կողմից կնքվել են մոտ 369 միլիարդ դրամի գործարքներ, իսկ ներդրումային ընկերությունների կողմից՝ 28,7 միլիարդ դրամի գործարքներ (12,8 անգամ ավելի քիչ, քան բանկերը):

Կարգավորվող շուկայի օպերատոր է համարվում այն անձը, որը կազմակերպում է կարգավորվող շուկայի գործունեությունը: Կարգավորվող շուկան ներառում է ֆոնդային բորսան և այլ կարգավորվող շուկաները, որոնցում կանոնավոր իրականացվում է արժեթղթերի առք ու վաճառք: Հայաստանում գործող միակ ֆոնդային բորսայի Օպերատորը «ՆԱՍԴԱՔ ՕԵՄԵԶՍ Արմենիա» ԲԲԸ-ն է, որտեղ կարող են գործարքներ իրականացնել միայն ՀՀ Կենտրոնական բանկից ներդրումային ծառայությունների մատուցման լիցենզիա ստացած և «ՆԱՍԴԱՔ ՕԵՄԵԶՍ Արմենիա»-ի անդամ կամ շուկայի մասնակից հանդիսացող ընկերությունները:

Կենտրոնական դեպոզիտարիան բաժնետիրական ընկերություն է, որն իրականացնում է կենտրոնացված պահառուի, կենտրոնացված ռեեստրավարի եւ արժեթղթերի հաշվարկային համակարգի օպերատորի գործառնությունները, այդ թվում՝

- Արժեթղթերի հաշիվների վարում,
- Արժեթղթերի սեփականատերերի ռեեստրի վարում,
- Արժեթղթերով կնքվող գործարքների քլիրինգի և վերջնահաշվարկի իրականացում, այսինքն որոշում և հաշվանցում է արժեթղթերով կատարված գործարքների արդյունքում ծագած փոխադարձ պարտավորությունները, ինչպես նաև հաշիվներում կատարում է փոխանցումներ,

- ՀՀ-ում թողարկված արժեթղթերի միջազգային տարբերակիչ ծածկագրերի շնորհում:

Հայաստանում գործող ֆոնդային բորսան, ինչպես նաև Կենտրոնական Դեպոզիտարիան պատկանում են աշխարհի խոշորագույն բորսայական օպերատոր՝ The NASDAQ OMX Group Inc. խմբին:

#### **Վճարահաշվարկային կազմակերպություններ**

Վճարահաշվարկային կազմակերպություններն իրականացնում են վճարային գործիքների և վճարահաշվարկային փաստաթղթերի պրոցեսինգ և քլիրինգ, ինչպես նաև իրականացնում են փողային փոխանցումներ:

Քլիրինգը վճարահաշվարկային փաստաթղթերի հավաքագրումը, համաձայնեցումը, խմբավորումը, փոխանակումն է: Պրոցեսինգը վճարահաշվարկային փաստաթղթերի հավաքագրումն է, պահպանումը, դրանցում պարունակվող տեղեկատվության մշակումը, փոխանցումը, որոշ դեպքերում նաև՝ մասնակցող կողմերի նույնականացումը, վճարահաշվարկային փաստաթղթի (վճարային գործիքի) վավերության ստուգումը, միջոցների փոխանցման հավաստագրումը:

Հայաստանում գործում են 7 վճարահաշվարկային կազմակերպություններ: Նրանք իրավունք ունեն հաճախորդների համար փողային փոխանցումներ կատարել առանց հաշիվներ բացելու:

#### **Արժույթային շուկա**

Արժույթային շուկան 3 հիմնական ենթաշուկաներ ունի՝ միջբանկային, ներբանկային եւ բորսայական հարթակ: Խոշորագույնը ներբանկային շուկան է, որի մասնակիցներն են բանկերի մասնաճյուղերն ու փոխանակման կետերը: Հայաստանում 2013 թ. ապրիլի 1-ի դրությամբ 244 փոխանակման կետեր կան (ներառյալ մասնաճյուղերը): Արժույթային շուկայում 2013 թ. մարտին տեղի է ունեցել 453 միլիոն դոլար առք, որից 371 միլիոն դոլարը (81,8 տոկոսը) բաժին է ընկնում ներբանկային շուկային, 80 միլիոն դոլարը (17,6 տոկոս)՝ բորսային, իսկ 2,8 միլիոն դոլարը (0,6 տոկոս)՝ միջբանկային շուկային: Եվրոյով կամ ռուսական ռուբլով իրականացվող գործարքների ծավալը, որպես կանոն, մեծ չէ:

## **Advertise with AMCHAM**

### **Reach the leading businesses in Armenia with a print run of over 1000 copies**

**Call (374 10) 599187 or e-mail us at [amcham@arminco.com](mailto:amcham@arminco.com) for details.**

# The Comparative Analysis of the Banking Systems of CIS Countries and Georgia

By Alexander Aramyan

■ The banking systems of Armenia, Georgia and Azerbaijan have a lot in common with the banking systems of CIS countries, such as high interest rates, small size, an incomplete circle of banking services, limited opportunities to access markets of other countries, etc. The reason is due to the fact that after the collapse of the Soviet Union, the financial systems of the CIS countries have undergone similar development stages. Out of all our neighbors, the banking system of Turkey is the closest to European standards, while Iran's banking system encounters serious interference by the state. The surveys show that as of January 1, 2012, the gross assets of the banking systems of the CIS countries (this article encompasses the indicators of CIS countries and Georgia) constituted \$1.669 billion, 80 percent of which is centralized in Russia. This number accounts for only 57 percent of the assets of the Deutsche Bank (\$2.8 trillion), which is the largest bank in Europe. However, the growth of financial structures in the CIS countries is bigger as compared to that of the developed countries. In the most part of the CIS countries, the growth of the banking assets exceeds 10 percent annually, while in Armenia, Georgia and certain Central Asian countries it exceeds or comes close to 20 percent annually. The CIS banking systems are characterized not only by their small sizes, but also by their high interest rates. As compared to interest rates in Europe, the interest rates in the CIS countries are several times higher. For example, in Europe, business loans of up to \$10 million are provided at the annual interest rate of 3-7 percent (the highest interest rate of 6.76 percent being in Cyprus), whereas in the CIS the interest rates are 10-18 percent and can go as high as 50 percent. In the European Union, the average interest rate of the consumer loans (with a maturity term of 1-5 years) is 6.78 percent, while in the CIS countries it fluctuates within the limits of 18-24 percent. In Europe, mortgage loans (with a maturity term of 20 years) are provided at the annual interest rate of up to 5 percent (1.36 percent in Denmark and 4.36 percent in Holland). To compare, the interest rates are 6.8 percent in Turkey, 11.5 percent in Russia, 15.9 percent in Armenia, and 16.9 percent in Azerbaijan (the comparative data on mortgage loans can be found in Penny Lane Realty ratings). The high interest rates in CIS countries are preconditioned by three main factors. The first factor is high inflation rate. If in Europe the inflation rate is less than 3 percent on annual basis, in CIS it mainly goes beyond 5-6 percent, often approaching a two-digit level. It is a well known fact that loan interest rates can not be lower than inflation rate, since in this case the speculative deals on accumulating product supplies at the expense of the loan will encounter growth. The second factor is seen in the high risk level. Given the high risks, high interest rates can be considered as a certain type of insurance premium, used by the banks against economic and financial shocks. The third factor relates to the expensive sources of loan resources. International structures mainly make the loan resources available to CIS banks at Libor+5 interest rate (as of May 2013 at around 6 percent), to which the risks and banks' profits are added in the local market. As a rule, local resources are more expensive for the banks, since the population has a low level of trust towards the local banks. The banking system does not fully perform the function of transforming the national savings into investments, which, in turn, affects the level of interest rates. The banking system in Georgia is represented by 19 banks.

The important distinctive feature of the banking system of this country lies in the high level of its centralization. According to the data of July 1, 2012, the assets of the Georgian banking system were estimated at \$8.6 billion dollars, 65 percent of which fall on the side of two large banks with foreign capital, namely Bank of Georgia (belongs to the Bank of New York Mellon) and TBC (largest shareholders are IFC, EBRD and TBC Holdings LTD).

The banking system assets in Georgia account for 52.9 percent of GDP, and this is in case, when the average of CIS is 66.5 percent. In the most part of Georgian banks the annual rate of the business loans is 14 percent. The range is rather wide in terms of mortgage loans, from 12-25 percent, depending on the amount of the loan, repayment conditions, term and other factors.

The situation looks worse in the area of consumer loans, with the interest rates here ranging from 16 to 28 percent. The provision of the loans in the national currency is 2-3 points higher as compared to the interest rates of the loans in foreign currency. From time to time, the banks announce campaigns, by lowering the consumer loan interest rates to 14 percent. However, in general, these measures do not change the situation radically.

The Azerbaijani banking system is the largest in the South Caucasus with its assets of \$18.8 billion. Irrespective of such a high indicator of assets, the asset to GDP ratio is not that high, being 28.5 percent only. With this indicator, Azerbaijani banking system even concedes to the most part of CIS countries. One of the important factors influencing the growth of Azerbaijani banking sector is the five time increase of the lower threshold of the banks' capital, which has been raised from 10 million manats to 50 million manats (approximately \$65 million).

At the moment this decision was taken, the average capital of Azerbaijani bank constituted \$61 million. Thus, the Central Bank of Azerbaijan promotes mergers and acquisitions in the banking system, by forcing the small players out of the market. It is expected that as a result of this decision, the number of banks in Azerbaijan will get reduced twice. Currently, 44 banks operate in the country. These banks experienced hardships in 2011, when the banking system encountered losses of around \$200 million. These trends continued into 2012, when 9 banks closed the year with losses, while the profits of the rest 33 banks slightly exceeded the size of the other bank losses. Even though the losses encountered by the banks pose serious threat to the development of the industry, it is considered that the incomes received from oil and gas exports provide serious stimulus for the growth of financial system of this country.

The largest bank in Azerbaijan is the "International Bank of Azerbaijan," with 50.2 percent of its capital belonging to the state. This bank accounts for around 36 percent of the country's banking system assets. The foreign banks' share in the country's banking system is around 25 percent.

Like in other CIS countries, the bank rates in Azerbaijan are also high. The loan interest rates fluctuate within the range of 15-35 percent. The high level of loan interest rates is preconditioned by insufficient competition and scarcity of financial resources. According to the Central Bank of Azerbaijan, as of January 1, 2013, the average loan interest rate in Azerbaijan was 15.2 percent, with the average interest rates of the loans provided to physical and legal entities being 18.25 percent and 13.32 percent correspondingly. ■

# ԱՊՐ երկրների եւ Վրաստանի բանկային համակարգերի համեմատական վերլուծություն

Հեղինակ՝ Ալեքսանդր Արամյան

՝ Հայաստանի, ինչպես նաև Վրաստանի ու Ադրբեջանի բանկային համակարգերը բազմաթիվ ընդհանրություններ ունեն ԱՊՀ երկրների բանկային համակարգերի հետ՝ բարձր տոկոսներ, փոքր չափեր, բանկային ծառայությունների ոչ լրիվ շրջանակ, այլ երկրների շուկաներ դուրս գալու սահմանափակ հնարավորություններ և այլն: Պատճառն այն է, որ ԽՍՀՄ-ի փլուզումից հետո ԱՊՀ երկրների ու Վրաստանի ֆինանսական համակարգերը զարգացման նմանատիպ փուլեր են անցնում: Մեր մյուս հարևաններից Թուրքիայի բանկային համակարգն առավել մոտ է եվրոպական չափանիշներին, իսկ Իրանի բանկային համակարգում չափազանց մեծ է պետության միջամտությունը: Ուսումնասիրությունները ցույց են տալիս, որ ԱՊՀ երկրների (սույն հոդվածում ԱՊՀ երկրների ցուցանիշներին գումարվել են նաև Վրաստանի ցուցանիշները) բանկային համակարգերի համախառն ակտիվները 2012 թ. հունվարի 1-ի դրությամբ կազմել են 1,669 միլիարդ դոլար (դրա 80 տոկոսը կենտրոնացած է Ռուսաստանում): Դա Եվրոպայի խոշորագույն բանկի՝ Deutsche Bank-ի ակտիվների (2,8 տրիլիոն դոլար) ընդամենը 57 տոկոսն է: Սակայն ԱՊՀ երկրների ֆինանսական կառույցների աճն ավելի բարձր է, քան զարգացած երկրներինը: ԱՊՀ երկրների մեծ մասում բանկային ակտիվների աճը գերազանցում է տարեկան 10 տոկոսը, իսկ Հայաստանում, Վրաստանում, Միջինասիական որոշ պետություններում այն գերազանցում է կամ մոտ է տարեկան 20 տոկոսին:

ԱՊՀ բանկային համակարգերին բնորոշ է ոչ միայն ոչ մեծ չափերը, այլև վարկերի բարձր տոկոսադրույթը: Եվրոպայում գործող տոկոսադրույթների համեմատ՝ ԱՊՀ-ում վարկերի տոկոսադրույթները մի քանի անգամ բարձր են: Օրինակ՝ Եվրոպայում մինչև 1 միլիոն դոլար բիզնես վարկերը տրվում են տարեկան 3-7 տոկոսի շրջանակներում (ամենաբարձրը Կիպրոսում է՝ 6,76 տոկոս), իսկ ԱՊՀ-ում՝ 10-18 տոկոսով, ու կարող են հասնել մինչև 50 տոկոսի: Սպառողական վարկերի (1-5 տարի ժամկետով) միջին տոկոսադրույթը Եվրամիությունում 6,78 տոկոս է, իսկ ԱՊՀ երկրներում տատանվում է 18-24 տոկոս շրջանակներում: Հիփոթեքային վարկերը (20 տարի ժամկետով) Եվրոպայում տրամադրվում են մինչև 5 տոկոս տարեկան միջին տոկոսադրույթով (Դանիայում 1,36 տոկոս, Յուգոսլավիայում՝ 4,36 տոկոս): Համեմատության համար՝ Թուրքիայում 6,8 տոկոս է, Ռուսաստանում՝ 11,5 տոկոս, Հայաստանում՝ 15,9 տոկոս, Ուկրաինայում՝ 16,3 տոկոս, Ադրբեջանում՝ 16,9 տոկոս (հիփոթեքային վարկերի վերաբերյալ համեմատական տվյալները վերցված են Penny Lane Realty ընկերության հրապարակած վարկանշային ասնդակից):

ԱՊՀ-ում վարկերի բարձր տոկոսադրույթները պայմանավորվում են երեք գործոններով: Առաջին՝ գնաճի բարձր տեմպերը: Եթե Եվրոպայում գնաճը հիմնականում գտնվում է տարեկան 3 տոկոսից ցածր մակարդակում, ապա ԱՊՀ-ում՝ մեծամասամբ գերազանցում է 5-6 տոկոսը, հաճախ մոտենալով երկնիշ մակարդակի: Հայտնի է, որ վարկի տոկոսադրույթները չեն կարող ցածր լինել գնաճի մակարդակից, քանի որ այդ դեպքում կգարգանան վարկի հաշվին ապրանքային պաշարներ կուտակելու սպեկուլյատիվ գործարքները:

Երկրորդ՝ ռիսկի բարձր աստիճանը: Բարձր ռիսկի պարագայում բարձր տոկոսադրույթը կարելի է համարել յուրօրինակ ապահովագրական վճար, որի միջոցով բանկերն իրենց ապահովագրում են տնտեսական ու ֆինանսական ցնցումներից: Երրորդ՝ վարկային ռեսուրսների թանկ աղբյուրներն են: Միջազգային կառույցները ԱՊՀ բանկերին վարկային ռեսուրս հատկացնում են հիմնականում Libor+5 տոկոսադրույթով (2013 թ. մայիսի դրությամբ դա մոտավորապես 6 տոկոս է), որին տեղական շուկայում գումարվում են ռիսկերն ու բանկերի շահույթները: Տեղական ռեսուրսները բանկերի համար, որպես կանոն, ավելի թանկ են, քանի որ ազգաբնակչության մոտ բանկերի նկատմամբ վստահությունը մեծ չէ: Բանկային համակարգը լիարժեք չի իրականացնում ազգային խնայողությունները

ներդրումների վերածելու գործառնությամբ, իսկ դա ևս ազդում է տոկոսադրույթների մակարդակի վրա:

Վրաստանի բանկային համակարգը ներկայացված է 19 բանկերով: Այս երկրի բանկային համակարգի կարևոր առանձնահատկությունը կենտրոնացվածության բարձր աստիճանն է: 2012 թ. հուլիսի 1-ի տվյալներով՝ Վրաստանի բանկային համակարգի ակտիվները գնահատվում են 8,6 միլիարդ դոլար, որից 65 տոկոսը բաժին է ընկնում 2 խոշոր բանկերի (երկուսն էլ օտարերկրյա կապիտալով)՝ Bank of Georgia (պատկանում է The Bank of New York Mellon-ին) և TBC (խոշորագույն բաժնետերերն են IFC-ն, EBRD-ն և TBC Holdings LTD-ն):

Վրաստանի բանկային համակարգի ակտիվները կազմում են ՀՆԱ-ի 52,9 տոկոսը, այն դեպքում, երբ ԱՊՀ-ում միջինը 66,5 տոկոս է:

Վրացական բանկերի մեծ մասում բիզնես-վարկերի միջին տարեկան տոկոսադրույթը 14 տոկոս է: Մեծ միջակայք կա հիփոթեքային վարկերի մասով՝ 12-25 տոկոս, կախված վարկի գումարից, մարման պայմաններից, ժամկետից և այլ գործոններից: Ավելի վատ է վիճակը սպառողական վարկերի մասով՝ 16 տոկոսից մինչև ռեկորդային 28 տոկոս: Ընդ որում՝ ազգային արժույթով վարկերի տոկոսադրույթը 2-3 կետով բարձր է արտարժույթային վարկերի տոկոսադրույթից: Ժամանակ առ ժամանակ բանկերն ակցիա են հայտարարում՝ սպառողական վարկերի տոկոսադրույթը իջեցնելով 14 տոկոս, սակայն ընդհանուր առմամբ՝ այդ միջոցառումներն եսպես վիճակը չեն փոխում:

Ադրբեջանի բանկային համակարգն ամենամեծն է Հարավային Կովկասում՝ 18,8 միլիարդ դոլար ակտիվներով: Թեև ակտիվների նման բացարձակ մեծ ցուցանիշին, ակտիվներ/ՀՆԱ հարաբերակցությունը մեծ չէ՝ 28,5 տոկոս: Այդ ցուցանիշով Ադրբեջանի բանկային համակարգը զիջում է Նույնիսկ ԱՊՀ երկրների զգալի մասին: Ադրբեջանի բանկային համակարգի զարգացման վրա ազդող կարևոր գործոններից է 2012 թ. հուլիսից (մինչև 2014 թ. հունվարի 1-ը ժամանակահատվածում) բանկերի կապիտալի նվազագույն շեմի հնգակի բարձրացումը՝ 10 միլիոն մանաթից մինչև 50 միլիոն մանաթ (մոտավորապես՝ 65 միլիոն դոլար): Որոշման ընդունման պահին ադրբեջանական բանկի միջին կապիտալը կազմում էր 61 միլիոն դոլար: Այսպիսով՝ Ադրբեջանի կենտրոնական բանկը խթանում է կլանումներն ու միաձուլումները բանկային համակարգում, նպաստելով փոքր խաղողների շուկայից հեռանալուն: Սպասվում է, որ այս որոշման արդյունքում Ադրբեջանում բանկերի թիվը կրկնակի կնվազի: Ներկայում գործում են 44 բանկեր: Դրանց համար բավական ծանր էր 2011 թ., երբ բանկային համակարգը մոտ 200 միլիոն դոլարի վնասներ կրեց: Այս միտումները շարունակվեցին նաև 2012 թ.: 9 բանկ տարին փակեց վնասով, իսկ մյուս 33 բանկերի շահույթները հազիվ գերազանցեցին մյուս բանկերի վնասների չափերին: Թեև բանկերի վնասները լուրջ սպառնալիք են համակարգի զարգացման համար, համարվում է, որ նավթի ու գազի արտահանումից ստացվող եկամուտները լուրջ խթան են այդ երկրի ֆինանսական համակարգի աճի համար:

Ադրբեջանի խոշորագույն բանկը «Ադրբեջանի միջազգային բանկն» է, որի կապիտալի 50,2 տոկոսը պատկանում է պետությանը: Այս բանկին բաժին է ընկնում երկրի բանկային համակարգի ակտիվների մոտ 36 տոկոսը: Օտարերկրյա բանկերի մասնաբաժինը երկրի բանկային համակարգում մոտ 25 տոկոս է: Բանկային տոկոսները Ադրբեջանում ևս բարձր են, ինչպես ԱՊՀ այլ երկրներում: Վարկերի տոկոսադրույթները տատանվում են 15-36 տոկոս միջակայքում: Վարկերի տոկոսադրույթների բարձր մակարդակի վրա ազդում են բանկերի միջև մրցակցության ցածր աստիճանը և ֆինանսական ռեսուրսների սղությունը: Ըստ Ադրբեջանի կենտրոնական բանկի հրապարակման՝ 2013 թ. հունվարի 1-ի դրությամբ վարկերի միջին տոկոսադրույթը Ադրբեջանում 15,2 տոկոս է: Ընդ որում՝ ֆիզիկական անձանց տրամադրվող վարկերի միջին տոկոսադրույթը 18,25 տոկոս է, իսկ իրավաբանական անձանց՝ 13,32 տոկոս:



# Psychological Contract and Empowerment

By Sona Martirosyan, Head of HR department, KPMG Armenia CJSC



■ We live in a “VUCA” world – this is a frequently used abbreviation – it stands for volatile, uncertain, complex and ambiguous. This abbreviation describes very well the environment both from an employee and employer point of view. Organizations do not exist in a vacuum, but are part of a wider context. Hence turbulence of the society affects the organizations and the people in them. In such a difficult environment to maintain trust within the organization and being open to challenges and changes are imperative for these uncertain times. And the “ways” lead to the HR door: from one side to focus on the strategy with an aim of being the best choice for the clients and the other side to be the best choice for the people, keep trust – two sides of the same coin and a complex issue for HR.

Businesses are trying to maximise the potential of the firm, which means maximising the potential of everyone working in it. This is not just a desire to progress – but the reality of creating an environment in the firm, which supports maintaining of efficiency, culture, loyalty, etc. Here, there prevails the role of the Psychological Contract (PC). Without having a positive psychological contract (PC) in place, organizations will fail to progress. The term PC was first used in the early 1960s and became more popular in the downturns of 1990 and 2009. According to the traditional definition, “The PC is the perception of the two parties, employee and employer, of what their mutual obligations are towards each other.”. These obligations are often informal, unwritten, and influential. Some obligations may be seen as promises, others as “expectation” from what has happened in the past. The PC looks at the reality of the situation as perceived by the parties and may be more influential than the formal contract, affecting the behavior of employees from day to day. The PC helps to clear of employees’ attitudes towards the employer and the drive for empowerment, as organizations want employees to become more responsive to self management. Commitment is seen as an element of PC and the concept of empowerment is partly intended to lead to the committed employee. Employers desire these concepts to be accompanied with the creation of HR policies designed to improve an organization’s performance. In times of uncertainty, with a new generation entering the labour market, it is becoming difficult to get committed employees, and in this case trust becomes more important. Trust is critical for building a foundation for commitment, hence it can be considered as an important part of PC. What is happening at the workplace? What is the level of mutual trust between employer and employee? These are questions for each HR professional. In order to feel committed, employees must feel satisfied with their work. Job satisfaction is more likely to be achieved, where the employer offers employees what they want. Surveys consistently show that employees generally want interesting work, development opportunities, fair treatment, and competent management. The line manager has a key role in maintaining commitment. Employers need to focus on tapping into what employees are looking for and how they feel about their work. They need to involve and engage them and also train line managers in how to manage people.

In the workplace, one distinct advantage of trust is the link of innovation: organizations need people to spend time re-inventing forms of delivery, not just hacking away at the size or volume of existing practices.

Another distinct benefit of the trust in the workplace is much easier embracement of the organization change – it can be faster and with better level of employee engagement.

At times of uncertainty having a boss that they really trust can

encourage employees to take the plunge and try something different.

So, understanding how to maintain and keep trust in the first place becomes a key management contribution, an imperative for HR people, since it is a necessary condition for employee engagement.

Researcher Guest identifies the following key points for the basis of PC and trust:

- The extent to which employers adapt people management practices.
- Employees’ sense of business and trust and their feeling that the employer is honoring the deal between them.

Where the PC is positive, increased employee commitment and satisfaction will have a positive impact on business performance.

However, when PC is broken, there is a negative impact on employee engagement. It is the line manager’s role to take responsibility for maintaining the implementation of the concept. Meanwhile, preventing breach in the first place is better than trying to repair the damage afterwards.

Where breach cannot be avoided, it may be better to spend time negotiating and re-negotiating the deal rather than focusing too much on delivery.

Managers need to manage expectation, for example through a) systems of performance management, which provide for regular appraisals, and b) employee attitude surveys, which can also be an effective tool for exploring how employees think and feel on the range of issues affecting the workplace. In times of rapid change, managers and employees frequently hold opinions about what is going on in two way communication (formal and informal) as a form of reality check and a basis for building mutual trust. Breach of PC can seriously damage employer-employee relationships. It is difficult to address a damage, but it is always possible to avoid a breach, if managers are open with employees about the issues that need to be addressed. The PC does not supply a detailed model of employer-employee relationship, but it offers important clues about maintaining employee commitment. PC provides a convincing rationale for “soft HRM” or behaving as a good employer. It emphasizes that employment is a relationship with the mutual obligations of employee and employer. The price of failure to fulfill or manage expectations may cause serious damage to the relationship and to the organization.

As far as getting commitment is concerned, the concept of empowerment has been identified as a recent and advanced manifestation of employee commitment, with its advocates stating that it is the answer to gaining improved organizational performance. Empowerment confers greater responsibility and accountability to low level employees. In turn, employees are to experience enhanced job satisfaction and commitment in an environment characterized by trust and greater tolerance unintentional errors, team work, enhanced training. So, empowerment can be viewed in quite flexible terms.

Given the pressure to do things better, faster, and cheaper, reward strategies may be used to build commitment. However, the reward should be based on continuous performance and improvement, rather than one-time events or past achievements.

The changing and diverse environment, organizations are required to demonstrate new products and services, new organizational structures and systems, hence, new competences and working practices as well. So, for HR professionals feeling the pulse of the organization is a crucial factor to ensure the survival among its rivals. ■



Փորձիր  
ՆՈՐ  
համ



Ծիշտ ընտրություն  
դեպի առողջ ապրելակերպ

Նոր կանաչ թեյ Nestea Vitao ելակի և ալոե վերայի համով. կանաչ թեյի օգտակար հատկությունների և ելակի հիանալի համի համադրություն:

L&amp;LPH: Società per Azioni Rilevata S.p.A. - C.D. SOCI PER AZIONI E AMMINISTRATORI RESPONSABILI D'AMMINISTRAZIONE L&amp;LPH



## The Lending Process of Legal Entities

By Sargis Aghasyan, Associate, LEGELATA LLC



▀ It should be stated that the trust towards the banking system has been restored recently. At the same time, trading companies with insufficient financial resources apply for credits from the bank in order to operate and develop their business. The credit policy becomes more convenient, flexible and perspective in our country. Thus, as mentioned above, the bank could provide business credit to companies for organizing and developing their business. These are the credits, the recourses from which could be applied only for founding new business or for developing the existing business of borrower. Although the borrower as a legal entity should satisfy the number of claims suggested by the bank, essentially should have proper credit history, good business plan, should have sufficient financial assets, which are guarantees for the given credit. In fact, for taking credit, it is needed that the legal entity applicant has a proper financial state and sufficient assets. Although, it must be noted that in the process of lending to legal entities banks are led by the principle of giving priority to the companies having older business history. That is, banks, while discussing the loan application, very often give priority to existing companies rather than to new companies. Naturally, in order to have credit, the company should have a stable business image, and for reaching that point, should also have some experience in business as needed.

The risk for the new company is higher than for an existing company. For getting credit from banks, legal entities should past through some stages. For the first, it is needed that the head or authorized representative of the borrowing legal entity should have an interview with the credit agent of that bank, during which, the aim of the credit is discussed. The loan agent also performs a check of the location of the legal entity in order to find out whether the company actually operates whether the property for loan is in a good condition as well as other information. After that, the loan agent can summarize the information about the past loan or loans of the borrower, in order to do it, the loan agent according to the agreement

of borrower should become familiar with the borrower's credit history through a credit report. After this, a list of documents will be required from the bank in order to discuss the loan application. According to the legal status of the borrowing entity, the nature of the activity the following documents could be required: state registration certificate, charter, financial statements for past reporting periods, statements or reports on existing debt, for joint-stock companies the relevant extract from the registry, which will show a list of shareholders, the number of shares owned by shareholders, the list of debtors and creditors according to debts, documents necessary for the security of assets, as well as other documents.

If the loan agent finds that the credit application is worthy to lend to that company, the package of documents from the borrower must be given to the bank's credit committee for review, which may be called the last step of the lending process. The Credit Committee pays attention to the fact whether the borrower was able to return the loan, as well as, from the point of view of deterring risks, decides the adequacy of guaranteeing property. Only through reaching a positive conclusion by the Credit Committee can the bank organize the process of the credit.

In fact, after all these steps, the bank will provide a loan to the company based on a business plan. However, it must be noted that the bank constantly monitors the accordance of the activities of the borrower based on the loan purpose and loan program.

Thus, it is noted that the legal entity should go through these following stages. First, the discussion about giving the credit is made between the bank and the company, after which the bank carries out the assessment of the creditworthiness of the company, an analysis of the business plan, as well as an assessment of the status of the property. Only after fulfilling all this steps can the bank enter into a loan agreement with the borrower and provide the loan. ▀





## Իրավաբանական անձանց վարկավորման գործընթացը



Հեղինակ՝ Սարգիս Աղասյան, Իրավաբան, «Լեգելատա» ՍՊԸ

Պետք է փաստենք, որ վերջին ժամանակներս վերականգնվել է բանկային համակարգի նկատմամբ վստահությունը: Դրան զուգընթաց առևտրային կազմակերպությունները բավարար միջոցներ չունենալու պատճառով, բիզնեսի կազմակերպման կամ զարգացման նպատակով հաճախ դիմում են բանկ վարկ վերցնելու համար: Վարկային քաղաքականությունը մեր հանրապետությունում հետզհետե ավելի հարմարավետ, ճկուն և հեռանկարային է դառնում: Այսպիսով, ինչպես վերը նշվեց, իրենց բիզնեսի կազմակերպման կամ ընդլայնման համար բանկերը կազմակերպություններին կարող են տրամադրել, այսպես կոչված, գործարար վարկեր: Դրանք այն վարկերն են, որոնցից ստացած միջոցները Վարկառուները պարտավոր են օգտագործել բացառապես նոր գործ հիմնելու կամ արդեն իսկ գործող բիզնեսը էլ ավելի ընդլայնելու համար: Սակայն Վարկառու իրավաբանական անձը պետք է բավարարի բանկի կողմից առաջադրվող մի շարք պահանջների, մասնավորապես, ունենա լավ վարկային պատմություն, լավ գործարար ծրագիր, ունենա բավարար նյութական ակտիվներ, որոնք կհանդիսանան տրամադրված վարկի ապահովություն: Փաստորեն վարկի ստացման համար, անհրաժեշտ է, որ դիմող իրավաբանական անձն ունենա լավ ֆինանսական վիճակ և բավարար գույք: Սակայն հարկ եմ համարում նշել, որ իրավաբանական անձնաց վարկավորման գործընթացում՝ բանկերը առաջնորդվում են ավելի հին գործարար պատմություն ունեցող կազմակերպություններին նախապատվություն տալու սկզբունքով: Այսինքն, Բանկերը շատ հաճախ վարկային հայտերը քննարկելիս նախապատվություն տալիս են արդեն իսկ գործող կազմակերպություններին, այլ ոչ թե նոր ստեղծվողներին: Փաստորեն, բանկից վարկ ստանալու համար կազմակերպությունը պետք է ունենա կայուն գործարար պատկեր, իսկ նման արդյունքի հասնելու համար անհրաժեշտ է որոշակի փորձ բիզնեսի բնագավառում: Նոր ստեղծվող բիզնեսի ռիսկայնությունը շատ ավելի բարձր է, քան արդեն իսկ գործողինը:

Բանկի կողմից վարկ ստանալու նպատակով իրավաբանական անձինք պետք է անցնեն մի քանի փուլերով: Նախ անհրաժեշտ է, որ վարկառու իրավաբանական անձի տնօրենը կամ այլ լիազոր ներկայացուցիչ համապատասխան բանկի վարկային գործակալի հետ ունենա հարցազրույց, որի ընթացքում քննարկվում է վարկավորման նպատակը: Վարկային գործակալը նաև ինքն է տվյալ իրավաբանական անձի գտնվելու վայրում իրականացնում ստուգումներ, պարզելու՝ արդյոք իրականում գործում է այդ կազմակերպությունը, արդյոք վարկի համար ապահովություն հանդիսացող գույքը գտնվում է լավ վիճակում, ինչպես նաև այլ տեղեկություններ: Դրանից հետո վարկային գործակալը կարող է հավաքագրել վարկառուի նախկինում ունեցած վարկերի մասին տեղեկություններ, որն իրականացնելու համար վարկային գործակալը վարկառու կազմակերպությունից ստացված համաձայնության հիման վրա պետք է ծանոթանա վերջինիս վարկային պատմությանը՝ վարկային գեկույցի միջոցով: Դրանից հետո բանկից կպահանջվեն մի շարք փաստաթղթեր վարկ ստանալու հայտը քննարկելու համար: Կախված վարկառու իրավաբանական անձի իրավական կարգավիճակից, գործունեության բնույթից՝ կարող են պահանջվել հետևյալ փաստաթղթեր. պետական ռեգիստրի վկայական, կա-  
նոնադրություն, ֆինանսական հաշվետվություններ անցած

հաշվետու ժամանակահատվածների համար, տեղեկանքներ կամ հաշվետվություններ առկա պարտքերի մասին, բաժնետիրական ընկերությունների համար՝ համապատասխան ռեեստրից քաղվածք, որտեղ կնշվի բաժնետերերի ցանկը, բաժնետերերին պատկանող բաժնետոմսերի քանակը, դեբիտորների և կրեդիտորների ցուցակն ըստ պարտքերի, ապահովություն հանդիսացող գույքերի համար անհրաժեշտ փաստաթղթեր, ինչպես նաև այլ փաստաթղթեր:



Եթե վարկային գործակալը գտնի, որ կարելի է վարկավորել տվյալ կազմակերպությանը, տվյալ վարկառուի վերաբերյալ ձևավորված փաթեթը պետք է ներկայացնի համապատասխան բանկի վարկային կոմիտեի քննարկմանը, որը, կարելի է ասել, վարկավորման վերջին քայլն է: Վարկային կոմիտեն առավել ուշադրություն դարձնում է այն հանգամանքին, թե արդյոք վարկառու կազմակերպությունը ի վիճակի է լինելու վերադարձնել վարկը, ինչպես նաև ռիսկերի զսպման տեսանկյունից, որոշում է ապահովություն հանդիսացող գույքերի և երաշխավորությունների բավարարությունը: Միայն վարկային կոմիտեի դրական եզրակացության արդյունքում բանկը կարող է վարկավորել կազմակերպությանը:

Փաստորեն, այս բոլոր քայլերից հետո բանկը կվարկավորի տվյալ կազմակերպության գործարար ծրագիրը: Սակայն հարկ եմ համարում նշել, որ բանկը մշտապես հսկում է վարկառուի գործունեության համապատասխանությունը ստացված վարկի նպատակին և վարկային ծրագրին:

Այսպիսով կարելի է ասել, որ իրավաբանական անձը, վարկ վերցնելիս, պետք է անցնի հետևյալ փուլերը: Նախ տեղի են ունենում վարկի տրամադրման հետ կապված քննարկում բանկի և վարկառու կազմակերպության հետ, որից հետո բանկի կողմից իրականացվում են տվյալ կազմակերպության վարկարժանության գնահատում, գործարար պլանի վերլուծություն, ինչպես նաև ապահովություն հանդիսացող գույքի գնահատում: Այս ամենն իրականացնելուց հետո միայն բանկը կարող է վարկառու կազմակերպության հետ կնքել վարկային պայմանագիր և տրամադրել վարկ: ■

## Business Performance Improvement: Rethinking Banking Operating Models



By Gayane Hovsepyan, Senior Consultant, KPMG Armenia CJSC

"Improving business performance by changing the way things are done."

■ In today's business environment, with the global markets intertwined and the economic factors changing so rapidly, businesses are challenged to continually improve and create sustainable performance in order to stay ahead of the competition. Of course, these external forces and risks affect all businesses, and no one is immune to economic conditions, market trends, and new competition.

Forced by recent regulatory changes, technology advancements, changes in customer expectations and economic environments, the banking sector is entering a significant period of comparatively constrained returns and profitability both from global and local perspectives.

Authorities around the world are determined to avoid a repeat scenario of the banking crisis, with the result that a whole slew of regulatory changes is in the offing, or has already started to be implemented, with a view to tightening up regulation and avoiding another 'too big to fail' situation. In the EU, Basel III is already putting bank models under the spotlight. Similarly, at a global level, successive G20 summits will seek to redefine the boundaries of acceptable banking practice.

The global economy is entering its fourth year of reduced growth, if not downright recession in parts, due almost entirely to the aftershock of the banking crisis and ensuing financial chaos. Operating successfully in such a shaky economic environment requires a new approach from the banks.

In the view of the above mentioned developments, common issues that all banks face throughout their operations include:

- How to continuously maximize shareholder value
- How to satisfy ever demanding customers by rendering better quality products and faster service with competitive prices
- How to balance costs, growth, and risk
- How to have Human Resources effectively aligned to execute the overall business strategy
- How to capture and use information effectively.

In order to address these issues and to make a meaningful impact on their operations, banks need to accurately examine, analyze and redesign, as necessary, their current business processes.

Presently, many banks undertake business initiatives encompassing people-process-technology, such as introducing new technologies and information systems, redesigning processes, integrating work flow, and/or rearranging resource allocation in order to improve business effectiveness and drive ongoing value. However, too often, banks lack the

necessary experience, time and resources to perform these tasks successfully. Increasingly, they are partnering with external solution providers to deliver services that are beyond the in-house capabilities.

KPMG's Business Performance Improvement (BPI) services represent a highly structured, methodical approach to the analysis and re-design of business processes, typically resulting in positive/value added changes in the manner in which that company operates. These changes are aimed at assessing and re-designing business processes, thus driving significant, sustainable and measurable benefits to the company.

KPMG helps companies and organizations to develop capabilities, processes, tools and systems that can equip management to identify performance improvement opportunities, potential risks, optimize management decision processes and more reliably meet stakeholders' expectations.

KPMG's BPI methodology underlies every BPI project, which is performed through 5 phases: Plan, Insight, Design, Implement and Monitor; and considers 4 areas: Risk and Controls, Technology, Processes and People.

We help to redesign processes by initiating change, removing unnecessary tasks, eliminating inefficiencies, integrating workflows, assisting and selecting enterprise technology systems and improving resource allocation in order to bring about cost savings and risk mitigation to the company.

From analysis to execution, KPMG assists clients across core drivers of change by leveraging its global experience and approach. Our competencies bridge the disciplines of finance and operations to offer a broad business perspective with deep functional and process skills in finance, operations, technology, HR, change management, risk management and controls to understand and address challenges.

KPMG professionals provide an objective assessment and view of companies' issues. Instead of offering "templated" solutions, we respond to problems by carefully analyzing the specific data and applying our extensive experience to relevant industry sectors.

KPMG Armenia's recent BPI engagements resulted in the following tangible results for our clients:

- Improved management and corporate governance
- Improved decision making process
- Strategy aligned KPI groups for all staff positions
- Enhanced customer service through introduction of "one window" system

Thus, a thoroughly planned and executed BPI initiative can result in significant enhancements in business processes, such as enhanced efficiency in customer service, staff productivity, technology leverage and quality delivery, improved access to information, supplier leverage, economic return, and alignment with business strategy. ■

## CRM Systems Integrated with Call Center



▀ Studio One has extensive experience in the development and integration of CRM systems. We offer banks and credit organizations our services of integration of CRM systems that ensure automatic control of customer relations management. Currently, the demand of the business environment is to find new ways to maximize resources and optimize user productivity. Today many businesses like banks, insurance companies, and other service providers realize the importance of Customer Relationship Management (CRM) and its potential to help them acquire new customers, retain existing ones, as well as maximize their lifetime value.

The activity of banks and credit organizations is impossible without daily interaction with customers on a number of issues. One company, for instance, may interact with customers in a myriad of different ways including mail campaigns, Web sites, call centers and marketing and advertising efforts. Solid CRM systems link up each of these points. This collected data flows between operational systems (like sales and inventory systems) and analytical systems that can help sort through these records for patterns. Company analysts can then comb through the data to obtain a holistic view of each customer and pinpoint areas where better services are needed.

The idea of CRM is helping businesses use technology and human resources and gaining insight into the behavior of customers and the value of those customers. If it works properly, a business will

- provide better customer service;
- make call centers more efficient;
- cross sell products more effectively;
- help sales staff close deals faster;
- simplify marketing and sales processes;
- discover new customers;
- increase customer revenues.

### Benefits of CRM to banks

- Customer focus;
- Overall profitability;
- Customer satisfaction;
- Centralized information;
- Small banks boost;
- Customer segregation;
- Customer acquisition;
- Improved cross-sell framework;
- Increased operational efficiencies and collaboration.

### Customer Call Center Automation

Call centers are used by organizations that sell or service products and use the telephone as one primary contact point. The main functions of Call center are:

- Automated call distribution (ACD);
- Automated emails and SMS distribution;
- Call center management;
- Call center training;
- Call recording and archiving;
- Call routing;
- Call scheduling;
- Call summaries and reports;
- Interactive voice response (IVR);
- Voice recognition;
- Improved customer satisfaction rates;
- Lower costs;
- Monitoring.

As it has been mentioned above, with the adoption of CRM the call center will be streamlining the processes for greater

efficiency. The easy-to-use solution helps operators enhance interaction with their clients and improve customer satisfaction. The CRM solution consolidates all operations and information in a single user interface. Many manual tasks are now automated, and access to information is much faster.

This powerful call center automation software provides opportunities to improve inefficient processes in a call center. It can be used to better agent processes, increase revenue, improve the user interface and add procedural guidance to call center workflows, thus boosting agent efficiency and reducing need for training. These are just a few examples of how Call centers using the offered software can improve compliance and reduce costs arising from training and errors.

The main priorities of automation are:

- saving and maintaining customers' information and updating it in multiple systems simultaneously;
- directly accessing customer history, accounts and interaction information, regardless of the customer's point of contact with the bank;
- automate searching across multiple systems to save time during a call;
- presenting all data in one application, so that the Call center agent doesn't have to work with multiple applications and switch from one screen to another;
- modifying the user interface, thus preventing agents from performing undesired actions;
- providing for up-sell/cross-sell offers during the call;
- automatically answering frequently asked questions;
- automating the capture of call notes as actions are performed to save time in call wrap up.

The Call center automation by using our software can help address the following issues faced by the banks.

### Lowering Costs

Well-conceived and well run call center can pay for itself in a very short time span by handling more calls without adding headcount. Even by reducing calls by just 15-30 seconds, companies such as banks, which handle high volumes of calls, can save enormous amounts of time and money. By employing scripts, agents save time and are always on the message. With real time monitoring and reporting, logjams can be averted. Historical data can be viewed for training and workflow management. All this and more, from an efficiently run customer contact center, can provide significant savings to banks.

### Customer Service

The primary goal of any Call center is to make the customers feel that they have been dealt with in an efficient and friendly way. Reducing hold times, connecting customers to the proper person (even before agent answers), or just having correct information on hand (such as prior interactions, purchase history, etc.) will have a positive impact on callers.

### Reporting

A vital component of any call center is its reporting ability, both real time, at your fingertips information and overall call center performance metrics, for both customers and staff. The data collected as a result of customer interactions can be used for marketing campaigns, geographical studies, service requests, etc. The metrics captured from the Call center staff will indicate time spent per call, information that the agent was able to obtain, etc. These business metrics help streamline the customer contact process, allowing staffing to be dictated by actual bank's needs. ▀



## CRM համակարգեր՝ ինտեգրացված զանգերի կառավարման կենտրոնի հետ



Մենք առաջարկում ենք բանկերին և վարկային կազմակերպություններին CRM համակարգի ինտեգրում, որն ապահովում է հաճախորդների հետ փոխհարաբերությունների կառավարման ավտոմատացում:

Գործարար միջավայրը պահանջում է նոր ուղիների հայտնաբերում ռեսուրսների ավելացման և օգտվողների արտադրողականության օպտիմալացման նպատակով: Այսօր բանկերը, ապահովագրական ընկերությունները և ծառայություններ մատուցող այլ կազմակերպությունները գիտակցում են CRM համակարգի կարևորությունը, հաճախորդների հետ հարաբերությունների կառավարման վերջինիս ընձեռած հնարավորությունները, ինչը կօգնի կազմակերպություններին ձեռքբերել նոր հաճախորդներ ու պահպանել եղածներին:

Բանկերի և վարկային կազմակերպությունների գործունեությունը անհնար է պատկերացնել առանց հաճախորդների հետ տարբեր հարցերի շուրջ առօրյա շփումների:

Յուրաքանչյուր կազմակերպություն կարող է չփվել իր հաճախորդների հետ տարբեր եղանակներով, ինչպիսիք են էլ. փոստը, վեբկայքը, զանգերի կառավարման կենտրոնը (Call Center), ինչպես նաև մարքեթինգային և գովազդային միջոցները:

CRM-ը միավորում է բոլոր վերոհիշյալ եղանակները մեկ ընդհանուր համակարգի մեջ: Այն հավաքագրում է գործառնական (օրինակ վաճառքի և ինվենտարիզացման համակարգերի) և վերլուծական համակարգերի միջև տվյալների հոսքը և այդ ձայնագրությունների միջոցով օրինաչափություններ դուրսբերում: Այնուհետև, ընկերության վերլուծաբանները ամբողջական պատկեր են ներկայացնում յուրաքանչյուր հաճախորդի մասին և մատնանշում են բոլոր այն ոլորտները, որտեղ բարեփոխումների անհրաժեշտություն է նկատվում: CRM-ի հիմնական գաղափարն է օգնել կազմակերպություններին հասկանալ հաճախորդների վարքը և դրա նշանակությունը՝ օգտագործելով տարբեր տեխնոլոգիաներ և մարդկային ռեսուրսներ: Եթե համակարգն աշխատում է նախատեսվածի պես, ապա վերջինս կարող է ապահովել հաճախորդների առավել բարձրորակ սպասարկում, զանգերի կառավարման կենտրոնի (Call Center) աշխատանքը և վաճառքի իրականացումը դարձնել էլ ավելի արդյունավետ, նպաստել գործարքների առավել արագ կնքմանը, ինչպես նաև մարքեթինգային ու վաճառքի գործընթացների պարզեցմանը և հաճախորդների եկամուտների ավելացմանը:

### CRM-ի առավելությունները բանկերի համար.

- կենտրոնացում հաճախորդի վրա,
- ընդհանուր շահութաբերություն,
- հաճախորդների գոհունակություն,
- կենտրոնացված տեղեկատվություն,
- փոքր բանկերի խթանում,
- հաճախորդների տարանջատում,
- նոր հաճախորդների ձեռքբերում,
- խաչաձև վաճառքի ծրագրի բարելավում,
- գործառնական արդյունավետության և համագործակցության բարձրացում:

### Զանգերի կառավարման կենտրոնի (Call Center) ավտոմատացում

Զանգերի կառավարման կենտրոնը (Call Center) կիրառվում է ապրանքներ և ծառայություններ վաճառող և հեռախոսը, որպես հաղորդակցվելու հիմնական միջոց օգտագործող կազմակերպությունների կողմից:

Զանգերի կառավարման կենտրոնի հիմնական գործառնություններն են՝

- հաճախորդներին ավտոմատ զանգերի կատարում,
- e-mail, SMS հաղորդագրությունների ավտոմատ ուղարկում,
- ելքային և մուտքային զանգերի կառավարում,
- զանգերի ձայնագրում և պահպանում,
- զանգերի փոխանցում,
- զանգերի ժամանակացույցի մշակում,
- զանգերի ամփոփումների և հաշվետվությունների կազմում,
- ինտերակտիվ ձայնային պատասխանի ապահովում (Interactive Voice Response),
- ձայնի ճանաչում,
- հաճախորդի գոհունակության բարձրացում,
- ծախսերի կրճատում,
- մոնիթորինգի իրականացում:

Ինչպես արդեն նշվեց, CRM-ի ինտեգրմամբ զանգերի կառավարման կենտրոնի գործընթացները դառնում են առավել արդյունավետ ու կանոնակարգված: Օգտագործման տեսանկյունից դուրսին լուծումները օգնում են օպերատորներին ընդլայնել հաճախորդների հետ փոխազդեցությունը և բարձրացնել նրանց գոհունակությունը: CRM համակարգը համախմբում է բոլոր գործառնությունները և տեղեկատվությունը մեկ ընդհանուր ինտերֆեյսի մեջ: Նախկինում մարդկային ռեսուրսի միջամտությամբ լուծվող բազմաթիվ խնդիրներ այսօր ավտոմատացվել են, և տեղեկատվության հասանելիությունը ավելի արագ է դարձել:

Ավտոմատացման այս ծրագիրը ընձեռում է զանգերի կառավարման կենտրոնի անարդյունավետ գործընթացները բարելավելու հնարավորություն: Այն կարող է կիրառվել գործակալի աշխատանքի արդյունավետության բարձրացման և եկամուտների աճի ապահովման նպատակով, ինչպես նաև ապահովել ղեկավարությանը զանգերի կառավարման գործընթացների մեջ ընդգրկվելու գործառնություն, ինչն էլ իր հերթին կնպաստի է գործակալի աշխատանքի արդյունավետության բարձրացմանը և կնվազեցնի վերապատրաստման անհրաժեշտությունը: Սրանք ընդամենը մի քանի օրինակներ են, թե ինչպես մեր առաջարկած ծրագրային համակարգը կարող է կատարելագործել աշխատանքի կատարողականությունը և կրճատել ուսուցմամբ ու սխալներով պայմանավորված ծախսերը:

### Ավտոմատացման հիմնական ուղղություններն են՝

- հաճախորդների մասին տեղեկատվության պահպանում և դրա թարմացում մի քանի համակարգերում միաժամանակ,
- հաճախորդների պատմության, վարկերի մարման, հաշվեհամարների և փոխադրեցության մասին տեղեկատվական դաշտ անմիջական մուտք գործելու հնարավորության ընձեռում՝ անկախ հաճախորդի բանկի հետ շփման ձևի,
- ավտոմատ որոնում բոլոր համակարգերով և ժամանակի խնայում զանգի ընթացքում,
- մեկ ծրագրում բոլոր տվյալների ամփոփում,
- օգտագործման ինտերֆեյսի փոխում՝ գործակալների անցանկալի գործողությունները կանխելու նպատակով,
- զանգի ընթացքում վաճառքի առաջարկների կատարում,
- հաճախակի տրվող հարցերի ավտոմատ պատասխանի ապահովում:

Ամփոփելով այս ամենը, կարելի է եզրակացնել, որ զանգերի կառավարման կենտրոնի ավտոմատացման համակարգչային ծրագիրը լուծում է բանկերի ու վարկային կազմակերպությունների հետևյալ խնդիրները:

### Ծախսերի կրճատում

Չանգերի կառավարման կենտրոնը կարճ ժամանակահատվածում կարող է արդարացնել ինքն իրեն, քանզի ընձեռում է առանց անձնակազմի ավելացման ավելի շատ զանգեր ընդունելու հնարավորություն: Այսպիսով, բանկերը և բոլոր այն ընկերությունները, որոնք օրվա ընթացքում մեծ ծավալով զանգեր են ընդունում, տնտեսում են թե՛ ժամանակ և թե՛

գումար: Մոնիթորինգը և հաշվետվությունները կարող են կանխել որակի հետ կապված խնդիրները: Պատմական տվյալները կարող են կիրառվել վերապատրաստման և աշխատանքային գործընթացները կառավարելու նպատակով: Այս ամենի արդյունքում բանկերը կարող են լուրջ խնայողություններ կատարել:

### Հաճախորդների սպասարկում

Չանգերի կառավարման կենտրոնի հիմնական նպատակը հաճախորդի այն զգացումի ապահովումն է, որ իրեն սպասարկեցին արդյունավետ և բարյացակամ: Չանգի պահման ժամանակի կրճատումը, հաճախորդի միացումը համապատասխան աշխատակցին կամ պարզապես ճշգրիտ տեղեկատվության տրամադրումը (օրինակ՝ նախկին շփումները, կատարված գնումների պատմությունը և այլն) դրական ազդեցություն են ունենում հաճախորդների վրա:

### Հաշվետվողականություն

Չանգերի կառավարման կենտրոնի կարևոր բաղադրիչներից է նաև հաշվետու լինելու կարողությունը ինչպես հաճախորդների, այնպես էլ աշխատակիցների համար: Հաճախորդների հետ փոխադրեցությունների արդյունքում հավաքագրված տվյալները կարող են օգտագործվել մարքեթինգային արշավների, աշխարհագրական ուսումնասիրությունների, սպասարկման առաջարկների և այլնի համար: Այդ տվյալները ցույց են տալիս, թե որքան ժամանակ է ծախսվում յուրաքանչյուր զանգի վրա, ինչպիսի տեղեկատվություն է ստանում գործակալը և այլն: Չափման այս համակարգերը օգնում են կանոնակարգել հաճախորդների հետ շփման գործընթացները, ինչն էլ իր հերթին թույլ է տալիս, որպեսզի անձնակազմն առաջնորդվի բանկի պահանջներով ու շահերով:



Beautiful wedding...

Contact Anna our  
Event Manager  
59 11 03



Summer to your  
heart...

Contact Aida our  
Swimming Pool Coordinator  
091 051176



# The State Shall Not Enforce Against Itself: Issues of the Safety of Company Assets and the Risks Carried by the State



CONCERN DIALOG LAW FIRM

By Gevorg Hakobyan, Senior Lawyer, Concern-Dialog Law Firm

■ In Armenia, the enforcement of the judicial acts of the courts, the decisions of arbitral tribunals, and the decisions of the mediator of the financial system are secured by the compulsory enforcement accomplished by the Compulsory Enforcement Service of the Ministry of Justice of the Republic of Armenia (CEJA). These relationships are governed by the RA law "On compulsory enforcement of judicial acts" (see Հատկան ապտերի հարկադիր կատարման մասին 1998թ. մայիսի 5-ի ՅՈ-221 ՀՀ օրենքը, ՀՀՊՏ 1998.06.15/12(45), Աժ, 19.03.2012, ՅՈ-105-Ն դրույթամբ, hereinafter CEJA law).

This procedure also applies to the cases where the debtor is the State in face of its bodies, and the applicant is to demand the result of the judicial act from the state.

In the situations related to the business sphere, the state usually appears to be a debtor in administrative relations, especially, when as a result of the challenge of the inspection act the state is obliged to return the overpaid tax to the business. For example, when a lawsuit security measure was applied, an arrest has been posed on the company assets, afterwards, as a result of the appeal of the security measure, the arrest was removed.

In the mentioned cases, according to the general procedure, one shall apply to the court of first instance, receive the execution sheet, submit it to CEJA for execution and wait for the accomplishment of enforcement proceedings against the state.

The first issue relates to the receipt of the execution sheet from the court of first instance. To get an execution sheet, one shall present an application to the court of first instance (see article 18 of CEJA law). In practice, if the case has been reversed in a higher instance, then the court of first instance will not issue an execution sheet unless the case is delivered from the court of higher instance to the court issuing the execution sheet, regardless of the circumstance that the act of the court of higher instance has entered into force. In this situation, sending the execution sheet is a lengthy process, which depends on the issue of when the court of higher instance will send the case due to internal workload of the office, when the post office will deliver the case (if the court of first instance is in a region, the delivery of the case will last even longer), as well as when the first instance court will review the application and will issue the execution sheet. During this process, the company assets are kept and thus cannot serve the business.

In parallel to this, there are cases, when CEJA does not treat properly the execution of the judicial act and the state body delays the execution without any grounds. We are aware of such a delayed case, which was prolonged for some 6-8 months (the RA Ministry of Finance was refusing the removal of the details of the company from the list of the uncertified participants, as required by the judicial act). Recently, the taking of the arrested means as a deposit by CEJA is a new tendency. During this process, the longer CEJA keeps the assets and gets late with their return, the longer the state benefits from them.

In cases of Burdov vs Russia (CASE OF BURDOV v. RUSSIA (No. 2) Application no. 33509/04, ECHR 2009, §65), Metax-

as vs Greece (AFFAIRE METAXAS c. GRCE, Requête no 8415/02, CEDH 2004, §19), as well as a number of other cases, the European Court of Human Rights has addressed the issue of enforcement of the judicial acts in force under the light of article 6 (the right to a fair trial) of the Convention for the Protection of Human Rights and Fundamental Freedoms (hereinafter European Convention of Human Rights).

The 1<sup>st</sup> sentence of the 1<sup>st</sup> part of article 6 of the European Convention of Human Rights guarantees the right to fair trial in a reasonable time (Convention for the Protection of Human Rights and Fundamental Freedoms, Nov. 4, 1950, Europ.T.S. No. 5; 213 U.N.T.S. 221).

In the context of this norm, the European Court of Human Rights has righteously expressed the view that the protection of the right to fair trial does not end with the protection of the rights of the person in the court. Given, that the judicial act is not enforced consistently and remains on the paper, the right to fair trial is again violated (see e.g., CASE OF HORNSBY v. GREECE, Application no. 18357/91, ECHR 1997, §40).

In the cases of Burdov and Metaxas, the European Court of Human Rights has stated that in case when the state is the debtor (the state must perform some obligation based on the judicial act), it is not fair to demand that the person ensures additional enforcement proceedings. The responsible authority of the state must instantly perform the judicial act without waiting for compulsory enforcement or other proceedings, right after it is notified about the judicial act (see above).

With regard to Metaxas case the court has mentioned "... Toutefois, la Cour ne saurait perdre de vue que le requérant a dû recourir à la procédure d'exécution forcée afin d'obtenir le remboursement de sa créance. De l'avis de la Cour, il n'est pas opportun de demander à un individu, qui a obtenu une créance contre l'Etat à l'issue d'une procédure judiciaire, de devoir par la suite engager la procédure d'exécution forcée afin d'obtenir satisfaction..."

Following this logic, it turns out that the company incurs damages after a reasonable period, following the judicial act's entering into force. A reasonable period is a period during which the state can reasonably perform the judicial act, e.g., in case of the obligation to return money this period is set as few days maximum. The delay, which has occurred as a result of an action or inaction attributable to this or that state body is not reasonable. We come to this conclusion again by application of the criteria of the European Court of Human Rights, which is the following: to decide the reasonableness, it is necessary to evaluate complexity of the enforcement proceeding, the behavior of the applicant and the state authorities, and the amount and the nature of the court award (see, e.g., CASE OF RAYLYAN v. RUSSIA, Application no. 22000/03, ECHR 2007, §31). The workload, as one can notice, is not relevant.

In case, when based on a judicial act the State is obliged to return the deposit money to the business and it protracts it in the above-mentioned context, the State groundlessly keeps the means of the business and uses them. According to article 1097 of RA Civil Code, the person shall compensate



the aggrieved party and return all the incomes that it has or would have received from those assets starting from the day, when it has known or ought to have known the enrichment to be groundless. At the same time, interest on the amount of the monetary enrichment is subject to accumulation (see ՀՀ Բաղաբացիական օրենսգիրք, 1998թ. մայիսի 5, ՀՕ-239, ՀՀՊՏ 1998.08.10/17(50), Աժ.12.11.2012,ՀՕ-216-Ն դրույթամբ)\*. In association with returning the taxes, the Order and Time for the Return or Set Off of the Taxes in RA Law on Taxes does not seem to be in conformity with the approach of the European Court of Human rights (see the regulations in Հայրկերի մասին 1997թ. ապրիլի 14-իՀՕ-107 օրենք, ՀՀՊՏ 1997.05.20/11, Աժ.19.12.2012,ՀՕ-237-Ն դրույթամբ We will try to get back to this issue separately in the future).

The fact of keeping and using the company assets reflects on its stability and safety. However, the problem does not only relate to the business, since the state is under the severe risk with regard to the possibility of being obliged to pay money, which means that it also reflect on the financial stability and safety of the state.

Subsequently, the RA law on “Compulsory enforcement of judicial acts” is flawed. There shall be no compulsory enforcement with regard to performing the state obligations, since it does not make sense for the state, in the face of its bodies, to force itself to comply with its own obligations. In this sense, the norms of CEJA and the exercised practice contradict the commentary of the European Convention of Human Rights by the European Court of Human Rights. In this context, the compulsory enforcement shall be substituted by another mechanism, namely the responsibility of the state authority

officer and the compensation of damages caused by non-compliance with the judicial act.

The judicial reforms cannot reach their goal without reforming the mechanisms of their enforcement. Contrary to this, it seems that the reforms of the compulsory enforcement of judicial acts have been left out from 2012-2016 strategic plan of the legal and judicial reforms of RA (see the plan in RA MOJ website at [http://moj.am/storage/files/improvements/improvements\\_5091018222\\_753.pdf](http://moj.am/storage/files/improvements/improvements_5091018222_753.pdf)). Even though a particular section of the second plan is devoted to the reforms of the compulsory enforcement of judicial acts (see the description of the plan in RA MOJ website at [http://moj.am/storage/files/improvements/improvements\\_75697244\\_9.pdf](http://moj.am/storage/files/improvements/improvements_75697244_9.pdf)), however it does not address the resolution of the discussed issue. Given this issue is in place, the business incurs significant damages, which translate into large sums of money. We believe that in such situations the lack of effective remedies for the protection of the right has a negative impact on the safety of the business and is a serious obstacle to its stability.

### Notes

\* The provisions of the Civil Code are recalled with slight reservation. When the judicial act enters into force, there are no administrative relations, but the situation is not itself clear whether is subject to regulation by the norms of the Civil Code. Provided that the enrichment has no legal grounds in public law, the norms of civil law are probably susceptible of application. And if this is not the case, there is another violation of the European Convention of Human Rights, article 13, as it will amount to lack of remedy. ■

## Booz | Allen | Hamilton

strategy and technology consultants

We help our clients to resolve problems  
and make sound decisions.

Our economic and financial modeling and simulation, strategic planning and outreach, enterprise restructuring, and policy and network analytics – make us the partner of choice in the Caucasus and around the world.

Booz Allen works as a trusted partner, delivering functional expertise and hands-on solutions that create tangible benefits to our clients and to society.

Booz Allen Hamilton – Armenia, Erebuni Plaza Business Center, 26/1 V. Sargsyan Street  
Yerevan, Armenia 0010, Tel.: +37410 52 29 04/05, [www.boozallen.com](http://www.boozallen.com)

## Պետությունը ինքն իրեն չպետք է հարկադրի. բիզնեսի միջոցների ապահովության եւ պետության ռիսկերի խնդիրներ



CONCERN DIALOG LAW FIRM

Հեղինակ՝ Գևորգ Հակոբյան, Կոնցեն-Դիալոգ փաստաբանական ընկերության ավագ իրավաբան

■ Հայաստանում դատարանների դատական ակտերի, ինչպես նաև արբիտրաժային տրիբունալների վճիռների և ֆինանսական համակարգի հաշտարարի որոշումների կատարումն ապահովվում է հարկադիր կատարմամբ ՀՀ Արդարադատության նախարարության Դատական ակտերի հարկադիր կատարումն ապահովող ծառայության (ԴԱՀԿ) միջոցով: Այս հարաբերությունները կարգավորվում են Դատական ակտերի հարկադիր կատարման մասին ՀՀ օրենքի դրույթներով (տես Դատական ակտերի հարկադիր կատարման մասին 1998թ. մայիսի 5-ի ՀՀ-221 ՀՀ օրենքը, ՀՀՊՏ 1998.06.15/12(45), ԱԺ, 19.03.2012, ՀՀ-105-Ն դրությամբ, այսուհետ՝ ԴԱՀԿ օրենք):

Կարգը տարածվում է նաև այն դեպքերի վրա, երբ պարտապանը պետությունն է՝ ի դեմս իր մարմինների, և դիմողը ակնկալում է դատական ակտի արդյունքը պահանջել պետությունից:

Բիզնես ոլորտին առնչվող իրավիճակներում պետությունը սովորաբար պարտապան լինում է վարչական հարաբերություններում, մասնավորապես, երբ ստուգման ակտի վիճարկման արդյունքում պետք է ավել վճարված հարկ վերադարձվի բիզնեսին կամ երբ օրինակ կիրառվել է հայցի ապահովման միջոց, արգելանք է դրվել բիզնեսի միջոցների վրա, այսուհետ և արգելանքի միջոցի բողոքարկման արդյունքում արգելանքը վերացվել է:

Նշված դեպքերում, ընդհանուր կարգի համաձայն, պետք է դիմել դատարան, ստանալ կատարողական թերթ, թերթը ներկայացնել ԴԱՀԿ և սպասել կատարողական վարույթի իրականացմանը պետության հանդեպ:

Առաջին խնդիրը ստորադաս ատյանի դատարանից կատարողական թերթի ստացմանն է վերաբերում: Կատարողական թերթի համար անհրաժեշտ է ներկայացնել դիմում առաջին ատյանի դատարան (տես ԴԱՀԿ օրենքի 18-րդ հոդվածը): Պրակտիկայում, եթե գործը բեկանվել է վերադաս ատյանում, ապա անկախ այն հանգամանքից, թե վերադաս դատարանի ակտը մտել է օրինական ուժի մեջ, առաջին ատյանի դատարանը կատարողական թերթ չի տա, մինչև գործը վերադաս դատարանից չառաքվի կատարողական թերթ տվող դատարան: Այսպիսի իրավիճակներում կատարողական թերթի տրամադրումը ձգձգվող պրոցես է, որը կախված է նրանից, թե երբ վերադաս դատարանը գրասենյակի ներքին ծանրաբեռնվածության պատճառով կուղարկի գործը, թե երբ փոստը գործը տեղ կհասցի (երբ առաջին ատյանի դատարանը մարզում է, սա ավելի երկար է տևում), ինչպես նաև նրանից, թե երբ առաջին ատյանի դատարանը կանդադարադադան դիմումին և կտա կատարողական թերթ: Սրա ընթացքում բիզնեսի դրամական և գույքային միջոցները բիզնեսին չեն ծառայում, շարունակվում են պահվել:

Սրան զուգահեռ, առկա են դեպքեր, երբ նույն ԴԱՀԿ-ն պատշաճ հետամուտ չի լինում դատական ակտի կատարմանը, և պետական մարմինն անտեղի ձգձգում է դրա կատարումը: Մեզ հայտնի է նման ձգձգման դեպք, որի տևողությունը 6-8 ամիս է եղել (ՀՀ ֆինանսների նախարարությունը հրաժարվում էր չորակավորված մասնակիցների ցուցակի դատա-

կան ակտի հիման վրա հանել Ընկերության տվյալները): Իսկ վերջերս նաև նոր երևույթ է ԴԱՀԿ կողմից արգելանքի վերցված միջոցները դեպոզիտ գանձելը: Այս ընթացքում որքան երկար է ԴԱՀԿ-ն պահում միջոցները և որքան երկար է ձգձգում դրանց վերադարձը, այդքան երկար է պետությունն օգտագործում գանձված միջոցները:

Մարդու իրավունքների եվրոպական դատարանը Բուրդովն ընդդեմ Ռուսաստանի (CASE OF BURDOV v. RUSSIA (No. 2) Application no. 33509/04, ECHR 2009, §65), Մետաքսաս ընդդեմ Հունաստանի (AFFAIRE METAXAS c. GRÈCE, Requête no 8415/02, CEDH 2004, §19), և մի շարք այլ գործերով անդրադարձել է ուժի մեջ մտած դատական ակտերի կատարման հարցին Մարդու իրավունքների և հիմնարար ազատությունների պաշտպանության վերաբերյալ կոնվենցիայի (այսուհետ՝ Մարդու իրավունքների եվրոպական կոնվենցիա) 6 հոդվածի՝ արդարադատաբանության իրավունքի լույսի ներքո:

Մարդու իրավունքների եվրոպական կոնվենցիայի 6 հոդվածի 1-ին մասի 1-ին նախադասությունը երաշխավորում է արդար դատաբանության ողջամիտ ժամկետի իրավունք (Convention for the Protection of Human Rights and Fundamental Freedoms, Nov. 4, 1950, Europ.T.S. No. 5; 213 U.N.T.S. 221):

Այս նորմի համատեքստում Մարդու իրավունքների եվրոպական դատարանն իրավացիորեն այն զաղափարն է արտահայտել, որ արդար դատաբանության իրավունքի պաշտպանությունը չի ավարտվում դատարանում անձի իրավունքը պաշտպանելով: Եթե այդ դատական ակտը հետագայում հետևողականորեն չի կատար չի անվում և մնում է թղթի վրա, ապա արդար դատաբանության իրավունքը նորից խախտվում է (տես օրինակ՝ CASE OF HORNSBY v. GREECE, Application no. 18357/91, ECHR 1997, §40):

Բուրդովի և Մետաքսասի գործերում Մարդու իրավունքների եվրոպական դատարանը նշել է, որ այն դեպքում երբ պարտապանը պետությունն է, այսինքն պետությունը պետք է դատական ակտով կատարի որոշակի պարտավորություն, ապա արդար չէ անձից պահանջել լրացուցիչ կատարողական վարույթների ապահովում: Պետական պատասխանատու մարմինը դրա մասին իմանալիս անմիջապես պետք է կատարի դատական ակտը՝ առանց սպասելու հարկադիր կատարման կամ այլ ընթացակարգերի: Մետաքսասի գործում դատարանը նշել է՝ «...Toutefois, la Cour ne saurait perdre de vue que le requérant a dû recourir à la procédure d'exécution forcée afin d'obtenir le remboursement de sa créance. De l'avis de la Cour, il n'est pas opportun de demander à un individu, qui a obtenu une créance contre l'Etat à l'issue d'une procédure judiciaire, de devoir par la suite engager la procédure d'exécution forcée afin d'obtenir satisfaction...» (տես վերևում):

Այս տրամաբանությամբ առաջնորդվելու դեպքում ստացվում է, որ դատական ակտի ուժի մեջ մտնելու պահից ողջամիտ ժամկետից հետո դատական ակտը չկատարելը արդեն իսկ իրավունքի խախտում է և բիզնեսին վնաս է պատճառում: Ողջամիտ ժամկետն այն ժամկետն է, որի ընթացքում պետական մարմինը ողջամտորեն կարող է կատարել դա-

տական ակտը. օրինակ՝ գումար վերադարձնելու պարտավորության դեպքում դա առավելագույնը մի քանի օր է: Ողջամիտ չէ այն ձգձգումը, որը վերագրելի է այդ պետական մարմնի կամ այլ պետական մարմնի գործողությանը կամ անգործությանը: Այս եզրակացությանը հանգում ենք նորից կիրառելով Մարդու իրավունքների եվրոպական դատարանի չափանիշները, այն է, ողջամտությունը որոշելիս հարկ է գնահատել ակտի կատարման բարդությունը, դիմողի վարքագիծը, պետական մարմինների վարքագիծը, դատարանի բավարարած պարտավորության չափը և բնույթը (տես օրինակ՝ CASE OF RAYLYAN v. RUSSIA, Application no. 22000/03, ECHR 2007, §31): Ծանրաբեռնվածությունն էլ, ինչպես կարելի է տեսնել, վերաբերելի չէ:

Այն դեպքում, երբ պետությունը դատական ակտով պարտավոր է դեպուդիտ վերցված գումարը վերադարձնել բիզնեսին և դա ձգձգում է վերոգրյալի համատեքստում, պետությունն այդ ժամկետում անհիմն պահում է բիզնեսի գումարները և օգտագործում է դրանք: ՀՀ Զաղաքացիական օրենսգրքի 1097 հոդվածի համաձայն՝ գույքն անհիմն խնայող սուբյեկտը պարտավոր է տուժողին հատուցել կամ վերադարձնել այն բոլոր եկամուտները, որոնք նա ստացել է կամ կարող էր ստանալ այդ գույքից՝ սկսած այն օրվանից, երբ իմացել է կամ պետք է իմանար հարստացման անհիմն լինելու մասին: Միևնույն ժամանակ դրամական հարստացման գումարի վրա ենթակա են հավելագրման ուրիշ միջոցներից օգուվելու համար տոկոսներ (տես ՀՀ Զաղաքացիական օրենսգրքի, 1998թ. մայիսի 5, ՀՕ-239, ՀՀՊՏ 1998.08.10/17(50), ԱԺ, 12.11.2012, ՀՕ-216-Ն դրույթներ):\* Հարկերի վերադարձի մասով Հարկերի մասին ՀՀ օրենքի հարկերի հաշվանցման և (կամ) վերադարձման կարգն ու ժամկետները կարծես թե նորից համահունչ չեն Մարդու իրավունքների եվրոպական դատարանի մոտեցմանը (տես Հարկերի մասին 1997թ. ապրիլի 14-ի ՀՕ-107 օրենքի կարգավորումները, ՀՀՊՏ 1997.05.20/11, ԱԺ, 19.12.2012, ՀՕ-237-Ն դրույթներ): Այս խնդրին հետագայում կփորձենք առանձին անդրադառնալ:

Բիզնեսի միջոցները պահելը և օգտագործելը անդրադառնում է նրա կայունության և ապահովության վրա: Սակայն խնդիրը միայն բիզնեսին չի վերաբերում: Պետությունն ինքն ունի պայթյունավտանգ ռիսկ՝ կապված գումարներ վճարելու պարտավորված լինելու հետ: Այսինքն վերջին հանգամանքը նաև անդրադառնում է պետության ֆինանսական կայունության և ապահովության վրա:

Այսպիսով, Դատական ակտերի կատարման մեխանիզմները Հայաստանում թերություն ունեն: Պետական պարտավոր

ությունների մասով հարկադիր կատարում չպետք է նախատեսվի, որովհետև անիմաստ է, որ պետությունն ի դեմս իր մարմինների, ինքն իրեն հարկադիր կատարել իր իսկ պարտավորությունը: Այս մասով ԴԱՀԿ օրենքի նորմերը և ձևավորված պրակտիկան հակասում են Մարդու իրավունքների եվրոպական կոնվենցիայի վերաբերյալ Մարդու իրավունքների եվրոպական դատարանի մեկնաբանություններին: Այս համատեքստում հարկադիր կատարումը պետք է փոխարինվի այլ մեխանիզմով՝ պետական մարմնի իրավասու պաշտոնյայի պատասխանատվությամբ և դատական ակտի չկատարման հետևանքով բիզնեսին պատճառված վնասների փոխհատուցմամբ:

Դատական բարեփոխումները չեն կարող հասնել լիարժեք արդյունքի առանց դրանց կատարման մեխանիզմների բարեփոխման: Հակառակ սրան դատական ակտերի հարկադիր կատարման բարեփոխումները կարծես թե դուրս են մնացել ՀՀ իրավական և դատական բարեփոխումների 2012-2016թթ. ռազմավարական ծրագրից (տես ծրագիրը ՀՀԱՆ կայքում, առցանց: [http://moj.am/storage/files/improvements/improvements\\_5091018222\\_753.pdf](http://moj.am/storage/files/improvements/improvements_5091018222_753.pdf)): ԴԱՀԿ-ի բարեփոխման խնդրին որոշակի հատված է նվիրված երկրորդ ծրագրում (տես Ծրագրի նկարագրությունը ՀՀԱՆ կայքում, առցանց: [http://moj.am/storage/files/improvements/improvements\\_75697244\\_9.pdf](http://moj.am/storage/files/improvements/improvements_75697244_9.pdf)), սակայն դա ուղղված չի քննարկվող խնդրին լուծումներ տալուն: Մինչև այս իրավիճակը չփոխվի, բիզնեսը մեծ գումարների վնասներ է կրելու: Կարծում ենք, որ այս պարագայում նշված իրավունքի պաշտպանությանն ուղղված արդյունավետ լուծումների բացակայությունը բացասաբար է անդրադառնում բիզնեսի պաշտպանվածության վրա և հանդիսանում է դրա կայունության ապահովման լուրջ խոչընդոտ:

\* Զաղաքացիական օրենսգրքի դրույթները վկայակոչված են որոշակի վերապահումներով: Երբ առկա է վերջնական դատական ակտ, վարչական հարաբերություններ չկան, սակայն ինքնին պարզ չէ, թե արդյոք իրավիճակի կարգավորումը Զաղաքացիական օրենսգրքի առարկա է: Հաշվի առնելով, որ տվյալ իրավիճակում հարստացումը չունի հանրային իրավական հիմք, այն հավանաբար Զաղաքացիական իրավունքով է կարգավորվում: Իսկ եթե այդպես չէ, դա կհանգեցնի Մարդու իրավունքների եվրոպական կոնվենցիայի մեկ այլ՝ 13 հոդվածի խախտման, քանի որ հավասարազոր կլինի արդյունավետ միջոցի բացակայությունը:

**Advertise with AMCHAM**

**Reach the leading businesses in Armenia with a print run of over 1000 copies**

**Call (374 10) 599187 or e-mail us at [amcham@arminco.com](mailto:amcham@arminco.com) for details.**



## AmCham Gold Members



## AmCham Members by Sector

### Banking & Insurance

Ameria  
ArmSwissBank  
Byblos Bank Armenia  
FINCA  
First Mortgage Company  
Good Credit  
HSBC Bank Armenia  
Ingo Armenia Insurance  
KfW  
Resolution Apahovagrakan Broker  
Rosgosstrakh-Armenia

### Business & Financial Services

Alpha Plus Consulting  
Amber Capital  
Armenbrok  
Baker Tilly Armenia  
Booz Allen Hamilton  
Business Support Center  
Citadel  
Concern Dialog  
Erebuni Plaza  
Ernst & Young  
Grant Thornton Amyot  
Harutiunian & Partners Law Firm  
KPMG  
Legelata  
Nasdaq OMX  
PriceWaterhouseCoopers  
Prudence

### Consumer Goods

Arsoil  
Artsakh Brandy  
British-American Tobacco  
Coca-Cola HBC Armenia  
Imperial Tobacco  
Japan Tobacco International  
Mary Kay  
Megerian Carpet  
Oriflame Armenia

Pepsi-Cola Bottler Armenia  
Philip Morris Armenia LLC  
Stalker

### Energy & Mining

Armenian Copper Program  
Blackstairs Energy Armenia  
Deno Gold  
GeoProMining Group  
Geoteam

### Information Technologies

Altacode  
Apaga Technologies  
Fine  
Hylink  
LC Distribution  
LTX-Credence Armenia  
Mentor Graphics  
Microsoft  
National Instruments  
OSG Records Management  
Studio One  
Synergy International Systems  
Synopsis Armenia  
Unicomp

### Infrastructure Development

Atlas Copco  
RENCO S.P.A.  
Zeppelin Armenia

### Marketing & Promotion

Antares Media Holding  
Deem Communications  
Janoschka Stolte  
McCann Erickson  
Mineh Printing Company  
Publicis Hepta Armenia

### Moving & Transportation

Fedex  
Globalink

Gosselin Yerevan  
Unitrans

### NGOs & International Organizations

Armenia Tree Project Charitable Foundation (ATP)  
Center for Agribusiness and Rural Development (CARD)  
Children of Armenia Fund (COAF)  
Eurasia Partnership Foundation  
Foundation for the Preservation of Wildlife and Cultural Assets (FPWC)  
Fund for Armenian Relief of America (FAR)  
Habitat for Humanity Armenia  
IDeA Foundation  
International Center for Agribusiness Research and Education (ICARE)  
Internews  
International Research & Exchanges Board (IREX)  
Pragma Corporation Armenia Branch  
Save the Children  
United Nations Children's Fund (UNICEF)  
World Vision Armenia

### Tourism & Hospitality Services

Armenia International Airports  
Armenia Marriott Hotel  
Austrian Airlines  
Best Western Congress Hotel  
Golden Tulip Hotel Yerevan  
Jazzve  
Levon Travel  
Rumea  
Tufenkian Hospitality

### Miscellaneous / Other

Armobil Security Service  
LUXURY  
Pantera Security Agency



Artsakh Brandy Company

# ARTSAKH Ohanyan

armenian brandy



"ARTSAKH - AMERICA EXPORT IMPORT" LLC

4718 San Fernando Rd., Glendale, California 91204 USA Tel.: Office (818) 937-9185 Fax (818) 937-9186 E-mail: [sedraks@artsakh-america.us](mailto:sedraks@artsakh-america.us)

# ИНГО АРМЕНИЯ

*Ingo Armenia*



COMPREHENSIVE INSURANCE SERVICES



+(374 10) 59 21 21

[www.ingoarmenia.am](http://www.ingoarmenia.am)