Հանրամատչելի

ՀԱՎԵԼՎԱԾ
ՀԱՍՏԱՏՎԱԾ Է
«ՎՏԲ-Հայաստան Բանկ» ՓԲԸ Տնօրինության
2023թ. 06 «30» N 141 որոշմամբ

Գլխավոր տնօրեն – Տնօրինության նախագահի ժ/պ

Ա. Ավագյան

«ՎՏԲ-ՀԱՅԱՍՏԱՆ ԲԱՆԿ» ՓԲԸ
ԳՈՐԾԱՐԱՐ ՎԱՐՎԵԼԱԿԵՐՊԻ ԿԱՆՈՆՆԵՐ

Փաստաթղթի համարը	Տարբերակի համարը	ՆԻԱ սեփականատերը	ՆԻԱ փոփոխության կարգավիճակը
10711	7	Վերահսկողության Ծառայություն (Compliance)	Նոր խմբագրություն

ԵՐԵՎԱՆ

ԲՈՎԱՆԴԱԿՈՒԹՅՈՒՆ

ԳԼՈՒԽ 1. ԸՆԴՀԱՆՈՒՐ ԴՐՈՒՅԹՆԵՐ 3
ԳԼՈՒԽ 2. ՀԻՄՆԱԿԱՆ ՀԱՍԿԱՑՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐ ԵՎ ՀԱՊԱՎՈՒՄՆԵՐ 3
ԳԼՈՒԽ 3. ԲԱՆԿԻ ԿՈՂՄԻՑ ԾԱՌԱՅՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐԻ ՄԱՏՈՒՑՄԱՆ ՀԻՄՆԱԿԱՆ ՍԿԶԲՈՒՆՔՆԵՐԸ 5
ԳԼՈՒԽ 4. ԲԱՆԿԻ ԿՈՂՄԻՑ ՀԱՃԱԽՈՐԴՆԵՐԻՆ ՏԵՂԵԿԱՏՎՈՒԹՅԱՆ ՆԵՐԿԱՅԱՑՄԱՆ ԵՎ ՏՐԱՄԱԴՐՄԱՆ ՁԵՎԸ ԵՎ ԿԱՐԳԸ 5
ԳԼՈՒԽ 5. ԲԱՆԿԻ ԿՈՂՄԻՑ ՀԱՃԱԽՈՐԴԻՆ ՆԵՐԿԱՅԱՑՎՈՂ ՏԵՂԵԿԱՏՎՈՒԹՅԱՆ ԲՈՎԱՆԴԱԿՈՒԹՅՈՒՆԸ ՄԻՆՉԵՎ ՊԱՅՄԱՆԱԳԻՐ ԿՆՔԵԼԸ 6
ԳԼՈՒԽ 6. ԲԱՆԿԻ ԿՈՂՄԻՑ ՀԱՃԱԽՈՐԴԻՆ ՆԵՐԿԱՅԱՑՎՈՂ ՏԵՂԵԿԱՏՎՈՒԹՅՈՒՆԸ ՊԱՅՄԱՆԱԳՐԻ ԿՆՔՄԱՆ ԵՎ ԳՈՐԾՈՂՈՒԹՅԱՆ ԸՆԹԱՑՔՈՒՄ 8
ԳԼՈՒԽ 7. ԵՐԱՇԽԱՎՈՐՆԵՐԻ ՀԵՏ ՀԱՂՈՐԴԱԿՑՄԱՆ ԿԱՐԳԸ ԵՎ ԿԱՆՈՆՆԵՐԸ 10
ԳԼՈՒԽ 8. ՀԱՃԱԽՈՐԴՆԵՐԻ ԲՈՂՈՔ -ՊԱՀԱՆՋՆԵՐԻ ՆԵՐԿԱՅԱՑՄԱՆ ՈՒ ՔՆՆՈՒԹՅԱՆ ԿԱՐԳՆ ՈՒ ՊԱՅՄԱՆՆԵՐԸ 12
ԳԼՈՒԽ 9. ՖԻՆԱՆՍԱԿԱՆ ԳՈՐԾԱՌՆՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐԻ ԻՐԱԿԱՆԱՑՄԱՆ ԱՎՏՈՄԱՏ ՍԱՐՔԵՐԻ ՄԻՋՈՑՈՎ ՄԱՏՈՒՑՎՈՂ ԾԱՌԱՅՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐԻ ՆԿԱՏՄԱՄԲ ՊԱՀԱՆՋՆԵՐԸ 13
ԳԼՈՒԽ 10. ԲԱՆԿԻ ԿՈՂՄԻՑ ՎԱՐՎՈՂ ԳՈՎԱԶԴԱՅԻՆ ԵՎ ՄԱՐՔԵԹԻՆԳԱՅԻՆ ԳՈՐԾՈՒՆԵՈՒԹՅՈՒՆԸ 14
ԳԼՈՒԽ 11. ԱՆՑՈՒՄԱՅԻՆ ԴՐՈՒՅԹՆԵՐ 15

ԳԼՈՒԽ 1. ԸՆԴՀԱՆՈՒՐ ԴՐՈՒՅԹՆԵՐ

1. «ՎՏԲ-Հայաստան Բանկ» ՓԲԸ գործարար վարվելակերպի կանոնները» (այսուհետ՝ Կանոններ) հանդիսանում է «ՎՏԲ-Հայաստան Բանկ» ՓԲԸ-ի (այսուհետ՝ Բանկ) ներքին իրավական ակտ, որով սահմանվում են Բանկ դիմող հաճախորդներին Բանկի կողմից ծառայությունների մատուցման հիմնական սկզբունքները, ներկայացվող և տրամադրվող տեղեկատվության բովանդակությունը, ձևը և կարգը մինչև բանկային ծառայությունների մատուցման համապատասխան պայմանագրեր կնքելը, դրանք կնքելիս, դրանց գործողության (սպասարկման) ընթացքում, Բանկի կողմից հաճախորդների հետ հաղորդակցման և Բանկի կողմից բողոք-պահանջների ընդունման և քննության կարգն ու պայմանները, ինչպես նաև Բանկի կողմից վարվող գովազդային և մարքեթինգային գործունեությունը:

2. Սույն Կանոնները մշակվել են «Բանկերի և բանկային գործունեության մասին» ՀՀ օրենքի, այլ օրենքների, ՀՀ կենտրոնական բանկի խորհրդի նորմատիվ իրավական ակտերի, ինչպես նաև Բանկի ներքին իրավական ակտերի հիման վրա:

3. Սույն Կանոնները տարածվում են Բանկի և հաճախորդների, ինչպես նաև Բանկի և Երաշխավորի հարաբերությունների վրա:

4. Հաճախորդի/Երաշխավորի պահանջով Բանկը նրան կարող է անվճար տրամադել սույն Կանոնների պատճենը:

5. Սույն Կանոնների սեփականատեր է հանդիսանում Վերահսկողության ծառայությունը (Compliance):

ԳԼՈՒԽ 2. ՀԻՄՆԱԿԱՆ ՀԱՍԿԱՑՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐ ԵՎ ՀԱՊԱՎՈՒՄՆԵՐ

6. Սույն Կանոններում օգտագործվում են հետևյալ հիմնական հասկացությունները և հապավումները.

1) **Ավանդատու** - քաղաքացի, ով կնքել է Բանկի հետ ավանդային պայմանագիր համաձայն «Բանկային ավանդների ներգրավման մասին» ՀՀ օրենքի:
2) **Սպառող (Վարկառու/Համավարկառու)** – սույն Կանոնների իմաստով՝
   ա. անձնական, ընտանեկան, տնային կամ այլ օգտագործման համար նախատեսված, ձեռնարկատիրական գործունեության հետ չկապված, ապրանքներ (աշխատանքներ, ծառայություններ) պատվիրելու կամ ձեռք բերելու, ինչպես նաև սպառողական նպատակով վարկ ստացող ֆիզիկական անձ,
   բ. գյուղատնտեսական նշանակության վարկ ստացող ֆիզիկական անձ կամ գյուղատնտեսական նշանակության վարկ ստացող անհատ ձեռնարկատեր,
   գ. վարկ ստացող՝ «Փոքր և միջին ձեռնարկատիրության պետական աջակցության մասին» ՀՀ օրենքով սահմանված գերփոքր առևտրային կազմակերպություններ և անհատ ձեռնարկատերեր:
3) **Հաճախորդ** - իրավաբանական անձ, անհատ ձեռնարկատեր կամ ֆիզիկական անձ, ով օգտվում է Բանկի կողմից մատուցվող որևէ ծառայությունից կամ դիմել է այդ ծառայությունից օգտվելու համար:
4) **Բողոք-պահանջ** – Հաճախորդի կողմից (կամ Հաճախորդի համաձայնությամբ Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի միջոցով) Բանկին ներկայացված գրավոր բողոք, որը վերաբերում է Բանկի կողմից մատուցված ծառայությունների հետ կապված Բանկի պարտականությունների

խախտմանը և պարունակում է գույքային պահանջ, ինչպես նաև «Վարկային տեղեկատվության շրջանառության և վարկային բյուրոների գործունեության մասին» ՀՀ օրենքով սահմանված վարկային տեղեկատվության վերաբերյալ բողոքները, որոնք կարող են նաև լինել ոչ գույքային բնույթի: Այն պետք է առնվազն ներառի Հաճախորդի անունը, ազգանունը, (իրավաբանական անձանց դեպքում՝ լրիվ անվանումը), հետադարձ կապի միջոցները (բնակության վայրը կամ էլեկտրոնային հասցեն և հեռախոսահամարը), ստորագրությունը, ինչպես նաև բողոք-պահանջի նկարագրությունը:

5) **Պարտադիր ներկայացման տեղեկատվություն** - Ավանդատուին կամ Սպառողին ավանդային կամ կրեդիտավորման պայմանագրի (այսուհետ՝ Պայմանագիր) գործողության ընթացքում Բանկի կողմից պարտադիր տրամադրվող տեղեկատվություն, ներառյալ՝

ա. անվանական տոկոսադրույքի չափի փոփոխության մասին,

բ. կողմերի միջև հաղորդակցման կարգի փոփոխության մասին,

գ. իրավական ակտերի այն փոփոխությունների մասին, որոնք ուղղակի ազդեցություն ունեն հաճախորդի՝ Պայմանագրով սահմանված իրավունքների և պարտականությունների վրա,

դ. ծառայության ընդհանուր պայմանների և այլ վճարների փոփոխության մասին,

ե. կողմերի՝ Պայմանագրից բխող իրավունքների, պարտականությունների կամ պատասխանատվության վրա ուղղակի ազդեցություն ունեցող այլ հանգամանքների փոփոխության ներառյալ՝ վարկային բյուրո տվյալները ուղարկելու մասին,

զ. «Բնակարանային հիպոտեկային կրեդիտավորման մասին» ՀՀ օրենքի 8-րդ հոդվածի 1-ին մասով սահմանված տեղեկատվության փոփոխությունների մասին,

է. կրեդիտավորման պայմանագրից բխող Սպառողի պարտավորությունների և դրանց առաջացման հիմքերի և մարումների վերաբերյալ գրավոր տեղեկատվություն, այդ թվում՝ սպառողի կողմից իր պարտավորությունները չկատարելու կամ ոչ պատշաճ կատարելու համար Բանկի կողմից կիրառվող կամ կիրառված պատասխանատվության միջոցների (տուժանքի կամ սպառողի վիճակը վատթարացնող ցանկացած այլ միջոցների) սպառիչ ցանկը, դրանց կիրառման դեպքերն ու կարգը:

6) **Պատասխանատու աշխատակից** - Բանկին Բողոք-պահանջ ներկայացնող Հաճախորդին անհրաժեշտ տեղեկատվության տրամադրման, ներկայացված Բողոք-պահանջների ընդունման և գրանցման և պատասխանների ուղարկման համար պատասխանատու, ինչպես նաև Բողոք-պահանջների ուսումնասիրման ու արձագանքման գործընթացը վերահսկող Բանկի աշխատակից:

7) **Երաշխավոր** - երաշխավորության պայմանագրով, պարտատիրոջ առջև պարտավորությունը լրիվ կամ մասնակի կատարելու համար սպառողի հետ համապարտ (եթե այլ բան նախատեսված չէ պայմանագրով) պատասխանատվություն կրող ֆիզիկական անձ:

8) **Ֆինանսական գործառնությունների իրականացման ավտոմատ սարք (այսուհետ՝ ՖԳԻԱՍ)՝** գրասենյակային կամ արտաքին օգտագործման համար նախատեսված ինքնասպասարկման էլեկտրոնային ծրագրատեխնիկական սարք, որն ապահովում է ֆինանսական գործառնությունների իրականացումն առանց ֆինանսական կազմակերպության աշխատակցի միջամտության, բացառությամբ էլեկտրոնային գանձապահի, որը շահագործվում է միայն ֆինանսական կազմակերպության գանձապահի կողմից:

9) **Համակցված ծառայություն**՝ այն ծառայությունն է, որն առաջարկվում է հիմնական ծառայության հետ միասին՝ մեկ փաթեթով: Համակցված ծառայությունները հիմնական ծառայություններից առանձին մատուցման դեպքում ունենում են այլ պայմաններ:

10) **Օժանդակ ծառայություն**՝ այն ծառայությունն է, որն առաջարկվում է հիմնական ծառայության հետ միաժամանակ, որպես առանձին ծառայություն:
11) **Հիմնական ծառայություն**՝ այն ծառայությունն է, որն առաջնային առաջարկվել է Հաճախորդին կամ որը ստանալու համար Հաճախորդը դիմել է Բանկ:

ԳԼՈՒԽ 3. ԲԱՆԿԻ ԿՈՂՄԻՑ ԾԱՌԱՅՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐԻ ՄԱՏՈՒՑՄԱՆ ՀԻՄՆԱԿԱՆ ՍԿԶԲՈՒՆՔՆԵՐԸ

7. Բանկը բոլոր Հաճախորդներին առաջարկում է միևնույն ծառայությունները՝ անկախ ազգային, քաղաքական, կրոնական և սեռային պատկանելությունից, ֆինանսական և մասնագիտական հնարավորություններից՝ հարգելով յուրաքանչյուր Հաճախորդի հեղինակությունը: Սակայն, Հաճախորդներին ծառայություններ մատուցելիս Բանկն իրավունք ունի կիրառել հետևյալ մոտեցումները՝

1) հրաժարվել ծառայություն մատուցելուց, եթե այն չի համապատասխանում Բանկի կանոնադրությամբ կամ Բանկի այլ ներքին իրավական ակտերով սահմանված պահանջներին և պայմաններին,

2) կիրառել տարբեր սակագներ՝ հիմնված հաճախորդի կողմից ներկայացված բիզնեսի/եկամուտների բնույթի և պոտենցիալի կամ ռիսկերի գնահատման վրա,

3) ապահովել տարբեր պայմաններ հաճախորդների համար՝ ելնելով նրանց գործունեության բնույթից կամ այլ գործոններից,

4) բացահայտել այն ծառայությունները, որոնք իսկապես անհրաժեշտ են հաճախորդին և որոնք կարող են առավելագույն չափով բավարարել հաճախորդի կարիքները՝ ապահովելով մատուցվող ծառայության վերաբերյալ անհրաժեշտ տեղեկատվություն:

8. Բանկը ձգտում է հաճախորդների պահանջներին համահունչ մշտապես արդիականացնել և կատարելագործել իր կողմից մատուցվող ծառայությունների տեսակները, ինչպես նաև տեխնոլոգիական հնարքները:

ԳԼՈՒԽ 4. ԲԱՆԿԻ ԿՈՂՄԻՑ ՀԱՃԱԽՈՐԴՆԵՐԻՆ ՏԵՂԵԿԱՏՎՈՒԹՅԱՆ ՆԵՐԿԱՅԱՑՄԱՆ ԵՎ ՏՐԱՄԱԴՐՄԱՆ ՁԵՎԸ ԵՎ ԿԱՐԳԸ

9. Բանկի կողմից Հաճախորդներին ծառայության մասին տեղեկատվությունը ներկայացվում է հետևյալ ձևերով՝

1) բանավոր՝ Բանկի տարածքում կամ հեռախոսազանգի միջոցով բանավոր տեղեկատվության տրամադրման միջոցով,
2) հրապարակման միջոցով՝ Բանկի պաշտոնական ինտերնետային կայքում, զանգվածային լրատվության այլ կայքերում հասանելի դարձնելու, ինչպես նաև Բանկի տարածքում հասանելի դարձնելու միջոցով,
3) առձեռն՝ Բանկի տարածքում/սպասարկման կետերում առձեռն տրամադրելու միջոցով,
4) փոստային կապի միջոցով՝ հաճախորդի կողմից նախապես տրամադրված փոստային հասցեին ուղարկելու միջոցով,
5) էլեկտրոնային կապի միջոցով՝ հաճախորդի կողմից նախապես տրամադրված էլեկտրոնային փոստի հասցեին կամ հեռախոսահամարին հաղորդագրություններ ուղարկելու միջոցով:

6) էլեկտրոնային հարթակների միջոցով (օրինակ՝ առցանց հարթակով (Բանկի ինտերնետային կայքում անձնական էջի միջոցով), Չատ Բոտ, Մոբայլ բանկինգ և այլն):

10. Սույն Կանոններով սահմանված պարտադիր ներկայացման տեղեկատվությունը Սպառողին և Ավանդատուին տրամադրվում է՝ իր կողմից նախապես ընտրած և գրավոր Բանկին տրամադրված կապի միջոցով, իսկ հաճախորդի կողմից որևէ կապի միջոց չնախընտրելու և Բանկին գրավոր չտրամադրելու դեպքում՝ ՀՀ օրենսդրությամբ տվյալ ծառայության դեպքում պարտադիր ներկայացման տեղեկատվության տրամադրման համար սահմանված համապատասխան կապի միջոցով:

11. Բանկի կողմից մատուցվող ծառայությունների վերաբերյալ տեղեկատվությունը հասանելի է բոլոր Հաճախորդներին Բանկի սպասարկման սրահներում, Բանկի ինտերնետային կայքում, ինչպես նաև Բանկի պաշտոնական տեղեկատուի միջոցով:

12. Բանկի պաշտոնական ինտերնետային կայքում ներկայացված տեղեկատվության մեջ փոփոխությունների դեպքում տեղեկատվությունը թարմացվում է փոփոխությունների տեղի ունենալուց հետո 3 աշխատանքային օրվա ընթացքում, բայց ոչ ուշ, քան մինչև տվյալ փոփոխությունների համաձայն ծառայությունների մատուցման պահը, եթե այլ բան նախատեսված չէ ՀՀ օրենսդրությամբ կամ ՀՀ կենտրոնական բանկի նորմատիվ իրավական ակտերով:

13. ՀՀ օրենսդրությամբ սահմանված առանձին դեպքերում Բանկի կողմից մատուցվող նոր ծառայությունների կամ ծառայությունների պայմանների փոփոխության վերաբերյալ տեղեկատվությունը կարող է ներկայացվել նաև զանգվածային լրատվության միջոցներով:

ԳԼՈՒԽ 5. ԲԱՆԿԻ ԿՈՂՄԻՑ ՀԱՃԱԽՈՐԴԻՆ ՆԵՐԿԱՅԱՑՎՈՂ ՏԵՂԵԿԱՏՎՈՒԹՅԱՆ ԲՈՎԱՆԴԱԿՈՒԹՅՈՒՆԸ ՄԻՆՉԵՎ ՊԱՅՄԱՆԱԳԻՐ ԿՆՔԵԼԸ

14. Մինչև Հաճախորդի հետ Պայմանագիր կնքելը Բանկի կողմից Հաճախորդին տրամադրվում է Հաճախորդի կողմից նախընտրած ծառայության վերաբերյալ առնվազն հետևյալ տեղեկությունները՝

1) ծառայության անվանումը,
2) ծառայության պայմանները,
3) ծառայության սակագները,
4) Պայմանագրով սահմանված Հաճախորդների իրավունքներն ու պարտավորությունները,
5) հիմնական ծառայության մատուցմանը միաժամանակ որևէ համակցված կամ օժանդակ, կամ բոնուսային (խրախուսական) ծառայություն առաջարկելու դեպքում համակցված, կամ օժանդակ,կամ բոնուսային ծառայության մասին սույն Կանոնների 15-րդ կետով սահմանված տեղեկությունները, ինչպես նաև տեղեկություն օժանդակ կամ բոնուսային ծառայությունից հրաժարվելու իրավունքի մասին:

15. Մինչև ֆիզիկական անձ հանդիսացող Սպառողի/Ավանդատուի հետ Պայմանագիր կնքելը Բանկը տրամադրում է առնվազն հետևյալ տեղեկությունները՝

1) բանավոր պարզաբանում է հետաքրքրող ծառայության բնույթը (տեսակը), էական պայմանները (տոկոսադրույքները, ժամկետները, ծառայության տրամադրման հետ կապված այլ ծախսերի, պարտադիր այլ վճարների առաջացման դեպքերը և ծավալները, կիրառվող պատասխանատվության միջոցների (տուժանքի կամ սպառողի վիճակը վատթարացնող ցանկացած այլ միջոցների) սպառիչ ցանկը, դրանց կիրառման դեպքերը),

2) բանավոր ներկայացնում է կոնկրետ ծառայությունից օգտվելիս ի հայտ եկող հիմնական հավանական ռիսկերը (օրինակ՝ այն ռիսկերը, որոնք առաջանում են սպառողի կողմից իր պարտավորությունները չկատարելու կամ ոչ պատշաճ կատարելու ժամանակ, արտարժութային տատանման ժամանակ, Պայմանագրի վաղաժամկետ լուծման հետևանքները և այլն),
3) ներկայացնում է Պայմանագրի դրույթներին ծանոթանալու համար վերջինիս բավարար ժամանակ ընձեռնելու հնարավորության մասին,
4) բանավոր ներկայացնում է հաճախորդի համար հետաքրքրություն առաջացրած ծառայությանը համարժեք այլ ծառայությունների ցանկը,
5) բանավոր տեղեկացնում է Սպառողին/Ավանդատուին պարտադիր տրամադրվող տեղեկատվությունը (քաղվածքներ, տեղեկացումներ և այլն) օրենքով սահմանված եղանակով ստանալու, ինչպես նաև նշված տեղեկատվության ստացման այլ եղանակ ընտրելու Սպառողի և Ավանդատուի իրավունքի մասին, ինչպես նաև դրանց ներկայացման ձևի, հաճախականության և ժամկետների մասին,
6) բանավոր բացատրում է Պայմանագրի կնքումից հետո առաջացող պահանջները (դիմում, բողոք, խնդրանք) Բանկին ներկայացնելու կարգը, ինչպես նաև Բանկի կողմից պահանջների քննման գործընթացը, ժամկետը, որի ընթացքում կուսումնասիրվի պահանջը,
7) բանավոր տեղեկացնում է հաճախորդին իր իրավունքները դատական կարգով, ինչպես նաև ՀՀ Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի միջոցով, իսկ արբիտրաժային համաձայնության առկայության դեպքում՝ նաև արբիտրաժային տրիբունալի միջոցով պաշտպանելու հնարավորության մասին: Պարզաբանումների հետ մեկտեղ Բանկը տրամադրում է «Ինչ անել, եթե բողոք ունեք» ձևաթուղթը՝ համաձայն ՀՀ Կենտրոնական բանկի խորհրդի 28.07.2009թ. N 225-Ն որոշմամբ հաստատված «Հաճախորդների բողոք-պահանջների քննության գործընթացը կարգավորող ներքին իրավական ակտերին ներկայացվող նվազագույն պայմաններ և սկզբունքներ» կանոնակարգ 8/04-ի,
8) բանավոր ներկայացնում է Սպառողի կողմից մտածելու ժամանակից օգտվելու իրավունքի և օգտվելու ընթացակարգի վերաբերյալ,
9) բանավոր ներկայացնում է վարկային պատմության և վարկային սքոր գնահատականի էության և դրա կարևորության, կիրառվող սքոր տեսակի, սքորի վրա ազդող հիմնական գործոնների մասին, ինչպես նաև նախքան հարցման կատարման համաձայնության ստացումը տեղեկացնում է սքոր գնահատականի վրա վարկային հարցման ազդեցության վերաբերյալ՝ նշելով սքորի տեսակը և գործողության ազդեցության ուղղությունը:
10) վարկային պայմանագրով ունեցած պարտավորությունները ժամկետից շուտ կատարելու Հաճախորդի իրավունքի, ինչպես նաև վարկային պայմանագրով ունեցած պարտավորությունները ժամկետից շուտ կատարելու դեպքում վարկից ընդհանուր ծախսը համամասնորեն նվազեցնելու և այն մասին, որ վաղաժամկետ մարման դեպքում Բանկը չունի որևէ տույժ կիրառելու իրավունք, իսկ հիպոտեկային վարկի դեպքում՝ «Բնակարանային հիպոտեկային կրեդիտավորման մասին» Հայաստանի Հանրապետության 13-րդ հոդվածի 1-ին մասի 1-ին և 2-րդ կետերով սահմանված վաղաժամկետ մարման ձևի, ընտրության հնարավորության, ինչպես նաև կիրառվող տույժ/տուգանքների և օրենքով սահմանված այլ անբարենպաստ հետևանքների մասին,
11) հիպոտեկային վարկերի դեպքում բանավոր տեղեկացնում է նաև «Բնակարանային հիպոտեկային կրեդիտավորման մասին» ՀՀ օրենքի 6-րդ հոդվածով սահմանված

կրեդիտավորման պայմանագրի կնքման հետ կապված սպառողի իրավունքների մասին, ինչպես նաև 10-րդ հոդվածով սահմանված կրեդիտավորման պայմանագրի փոփոխությունների դեպքում սպառողի իրավունքների մասին,

12) վարկային հայտի վերաբերյալ դրական որոշման կայացումից հետո տրամադրում է Անհատական թերթիկ՝ համաձայն ՀՀ Կենտրոնական բանկի խորհրդի 2009թ. հուլիսի 28-ի թիվ 229-Ն որոշմամբ հաստատված «Ֆինանսական կազմակերպությունների գործարար վարվելակերպի կանոնները» կանոնակարգ 8/05-ի (այսուհետ՝ Անհատական թերթիկ):

16. Մինչև ֆիզիկական անձի հետ վարկային պայմանագրի կնքումը Բանկը համավարկառուներին տրամադրում է հետևյալ տեղեկությունը.

1) վարկային պայմանագրի էական պայմանների մասին,
2) վարկային պայմանագրով իրենց պարտավորությունների ծագման և կատարման/չկատարման դեպքում առաջացող բոլոր բացասական հետևանքների մասին,
3) Վարկային Բյուրո տեղեկատվություն ուղարկելու ժամկետների և կարգի մասին:

17. Եթե Բանկը հրաժարվում է ծառայություն մատուցել ծառայությունից օգտվելու գրավոր դիմում (հայտ, պահանջ) ներկայացրած ֆիզիկական անձ հանդիսացող Սպառողին, ապա այդ մասին Բանկի կողմից որոշումը կայացնելուց հետո առավելագույնը 2 աշխատանքային օրվա ընթացքում գրավոր (SMS հաղորդագրությամբ կամ առձեռն Բանկում) հայտնում է ֆիզիկական անձ հանդիսացող Սպառողին՝ մանրամասն նշելով նաև մերժման պատճառները:

18. Հաճախորդի կողմից սույն Կանոնների 14-16-րդ կետերով սահմանված բանավոր տեղեկատվության ստացման հավաստումը կատարվում է վերջինիս հետ համապատասխան ծառայության համար դիմելու դեպքում դիմում ներկայացնելիս կամ համապատասխան ծառայության մատուցման պայմանագիր կնքելիս՝ տվյալ ծառայության դիմումում/դիմում-պայմանագրում/պայմանագրում Հաճախորդի կողմից բանավոր տեղեկատվության ստացման վերաբերյալ հավաստումը ստորագրելով: Կրեդիտային կամ այլ ծառայություններից օգտվելու հայտ ներկայացնելիս Բանկը Հաճախորդին գրավոր տրամադրում է տեղեկատվություն վարկային բյուրոյից սպառողի մասին կատարվող հարցումների վերաբերյալ, որն առնվազն ներառում է կատարվող հարցումների նպատակը առանձին տողերով, հարցման ժամկետը, որի համար տրվում է համաձայնությունը, ինչպես նաև ազդեցությունը վարկային սքորի վրա: Իսկ եթե հարցումներ կատարելու համաձայնությունը պարտադիր պայման է հայտ ներկայացնելու համար, ապա Բանկը այդ մասին ևս նշում է :

19. Այն դեպքում, երբ Բանկը իր ծառայությունները մատուցում է իր գործունեության վայրից դուրս՝ երրորդ անձանց միջոցով, Բանկը ապահովում է երրորդ անձի միջոցով սույն Կանոններով սահմանված պահանջներին համապատասխան տվյալ ծառայության վերաբերյալ տեղեկատվության բացահայտումը և տրամադրումը Հաճախորդին:

ԳԼՈՒԽ 6. ԲԱՆԿԻ ԿՈՂՄԻՑ ՀԱՃԱԽՈՐԴԻՆ ՆԵՐԿԱՅԱՑՎՈՂ ՏԵՂԵԿԱՏՎՈՒԹՅՈՒՆԸ ՊԱՅՄԱՆԱԳՐԻ ԿՆՔՄԱՆ ԵՎ ԳՈՐԾՈՂՈՒԹՅԱՆ ԸՆԹԱՑՔՈՒՄ

20. Բանկը, Հաճախորդների հետ որևէ ծառայության մատուցման պայմանագիր կնքելիս, տրամադրում է նրանց Բանկի կողմից առաջարկվող ծառայությունների վերաբերյալ տեղեկություններ՝ առաջնորդվելով բանկային գործունեությունը կարգավորող ՀՀ օրենսդրությամբ և ՀՀ կենտրոնական բանկի նորմատիվ իրավական ակտերով:

21. Պայմանագիր կնքելիս և պայմանագրի գործողության ողջ ընթացքում Հաճախորդները կարող են տեղում ծանոթանալ ծառայությունների մատուցման սակագներին, ծառայությունների մատուցման պայմաններին և այլ հրապարակային տեղեկատվությանը:

22. Սպառողի հետ վարկային պայմանագիր կնքելիս՝ Բանկը Սպառողին և համավարկառուներին (առկայության դեպքում) տրամադրում է կնքվող վարկային պայմանագրի մեկ օրինակ՝ համապատասխան անբաժանելի մաս կազմող պայմաններով (պայմանագրին կից պայմաններ, ընթացակարգեր, սակագներ և այլն), սպառողական վարկերի դեպքում՝ մինչև պայմանագրի կնքումը նաև Անհատական թերթիկի մեկ օրինակ: Հիպոտեկային կրեդիտների դեպքում Անհատական թերթիկը սպառողին տրամադրվում է նաև որպես «Բնակարանային հիպոտեկային կրեդիտավորման մասին» ՀՀ օրենքի 6-րդ հոդվածով սահմանված գրավոր առաջարկ՝ օֆերտան, եթե անհատական թերթիկի հետ միասին ներկայացվել է նաև կրեդիտավորման պայմանագրի նախագիծը:

23. Հաճախորդին մատուցվող ծառայության պայմանների փոփոխությունների մասին Հաճախորդների ծանուցումը իրականացվում է Բանկի և Հաճախորդի միջև կնքված ծառայության մատուցման պայմանագրով սահմանված կարգով սույն Կանոնների 9-րդ կետում սահմանված հաղորդակցման միջոցներով, բացառությամբ Սպառողին և Ավանդատուին տրամադրվող պարտադիր տեղեկատվությանը, որը տրամադրվում է սույն Կանոնների 10-րդ կետի համաձայն:

24. Այն դեպքերում, երբ Բանկը պարտադիր ներկայացման տեղեկատվությունը հաղորդում է հեռախոսով, Բանկի աշխատակիցը՝

1) բացահայտում է իր անունը, ինչպես նաև Բանկի անվանումը,

2) մատչելի և գրական հայերենով, եթե կողմերի համաձայնությամբ այլ լեզվով հաղորդակցում նախատեսված չէ, հաղորդում է զանգահարելու նպատակը,

3) տեղեկացնում է հեռախոսային խոսակցության ձայնագրման մասին,

4) հաճախորդի ցանկության դեպքում ընդհատում է հեռախոսային խոսակցությունը և հաճախորդին զանգում ավելի ուշ:

25. Պարտադիր ներկայացման տեղեկատվությունում Բանկի կողմից միակողմանիորեն փոփոխություն կատարելու դեպքում փոփոխության վերաբերյալ տեղեկատվությունը Սպառողին կամ Ավանդատուին տրամադրվում է համապատասխան փոփոխության որոշման կայացումից հետո, սակայն ոչ ուշ, քան որոշումն ուժի մեջ մտնելուց 7 աշխատանքային օր առաջ, այլ դեպքերում՝ պարտադիր ներկայացման տեղեկատվությունում կատարված փոփոխությունը հաճախորդին տրամադրվում է վերջինիս նախընտրած եղանակով ոչ ուշ, քան համապատասխան փոփոխությունը տեղի ունենալուց և ընկերության կողմից տեղեկանալուց 7 աշխատանքային օր հետո:

26. Այն դեպքում, երբ Պայմանագրի գործողության ընթացքում ֆիզիկական անձ հանդիսացող Սպառողը կամ Ավանդատուն, Բանկի աշխատակցի միջամտությամբ կանխիկացնում է վարկը կամ ավանդը և կանխիկացման համար ֆիզիկական անձ հանդիսացող Սպառողից գանձվելու է որևէ միջնորդավճար, ապա Բանկի աշխատակիցը բանավոր և (կամ) գրավոր հայտնում է այդ մասին ֆիզիկական անձ հանդիսացող Սպառողին և կանխիկացման միջնորդավճարի մեծության հետ համաձայնության գալու դեպքում շարունակում է համապատասխան գործողությունը:

27. Ֆիզիկական անձ հանդիսացող Սպառողի կողմից իր պարտավորությունների չկատարման կամ ոչ պատշաճ կատարման դեպքում, վերջինիս վերաբերյալ տեղեկատվությունը վարկային

բյուրոյին տրամադրելուց առաջ, Բանկը, SMS և (կամ) էլեկտրոնային հաղորդագրության միջոցով հայտնում է Սպառողին այդ մասին:

28. Այն դեպքում, երբ վարկի մարման գրաֆիկում տեղի են ունենում փոփոխություններ՝ կապված Սպառողի կողմից վարկի վաղաժամկետ մարման, տոկոսադրույքի փոփոխման և այլ հանգամանքների հետ, ապա Բանկը Սպառողի ցանկության դեպքում առավելագույնը 1 աշխատանքային օրվա ընթացքում Սպառողի և համավարկառուների նախընտրած եղանակով (առձեռն, գործող էլեկտրոնային փոստ, այլ) անվճար տրամադրում է վարկի մարման նոր ժամանակացույցը: Փոստային կապի եղանակի ընտրության դեպքում՝ վարկի մարման նոր ժամանակացույցը տրամադրվում է 3-5 աշխատանքային օրվա ընթացքում:

29. Ֆիզիկական անձ հանդիսացող Սպառողի պարտավորության կատարման օրից առնվազն 1 օր առաջ Բանկը անվճար՝ կարճ հաղորդագրության (sms) և (կամ) էլեկտրոնային հաղորդագրության միջոցով (հաճախորդի ընտրությամբ) Ֆիզիկական անձ հանդիսացող Սպառողին/համավարկառուին հայտնում է մարման ենթակա պարտավորության առկայության մասին, ինչպես նաև այդ պարտավորության չկատարման կամ ոչ պատշաճ կատարման դեպքում վերջինիս վերաբերյալ տեղեկատվությունը սահմանված կարգով ՀՀ վարկային բյուրոյին և Կենտրոնական բանկի վարկային ռեգիստրին տրամադրելու մասին:

30. Ֆիզիկական անձ հաճախորդների վերաբերյալ յուրաքանչյուր անգամ վարկային հարցում կատարելիս, եթե այդ հարցումը ազդելու է վարկային սքոր գնահատականի վրա, ապա Բանկը հայտնում այդ մասին հարցումը կատարելուց հետո 2 աշխատանքային օրվա ընթացքում՝ նշելով հարցման ամսաթիվը, նպատակը և տեսակը, ինչպես նաև տեղեկատվություն կամ հղում սույն Կանոնների 15-րդ կետի 9-րդ ենթակետում նշված վարկային պատմության/վարկային սքորի վերաբերյալ տեղեկատվությունը պարունակող ինտերնետային կայք(եր)ի համապատասխան էջին: Բանկը այս տեղեկատվությունը Ֆիզիկական անձ հաճախորդներին հայտնում է անվճար՝ էլեկտրոնային հաղորդագրության միջոցով: Վերջինիս բացակայության դեպքում Բանկը տեղեկացնում է Ֆիզիկական անձ հաճախորդներին այլ հասանելի եղանակներով (օրինակ. կարճ հաղորդագրության, առձեռն կամ փոստային առաքման միջոցով):

ԳԼՈՒԽ 7. ԵՐԱՇԽԱՎՈՐՆԵՐԻ ՀԵՏ ՀԱՂՈՐԴԱԿՑՄԱՆ ԿԱՐԳԸ ԵՎ ԿԱՆՈՆՆԵՐԸ

31. Բանկը երաշխավորության և երաշխավորությամբ ապահովված պարտավորության պայմանագրեր (վարկային կամ այլ պրոդուկտի վերաբերյալ պայմանագիր) կնքելուց առաջ Երաշխավորին տեղեկացնում է երաշխավորության և երաշխավորությամբ ապահովված պարտավորության պայմանագրերի էական պայմաններին (վարկի տոկոսադրույքները, ժամկետները, տրամադրման հետ կապված այլ ծախսերի, պարտադիր այլ վճարների առաջացման դեպքերը և ծավալները, կիրառվող պատասխանատվության միջոցները), տրամադրում է տեղեկատվություն վարկառուի (համավարկառուի) կողմից իր պարտականությունը չկատարելու դեպքում երաշխավորի վարկային պատմության վատթարացման, երաշխավորի պարտավորության, դրա չափի, երաշխավորի վերաբերյալ վարկային ռեգիստր և վարկային բյուրո տեղեկատվության տրամադրման և վեճերի լուծման մեխանիզմների վերաբերյալ:

32. Բանկը Երաշխավորին տրամադրում է երաշխավորության և երաշխավորությամբ ապահովված պարտավորության պայմանագրերի (այդ թվում վարկի մարման

ժամանակացույցի) մեկական օրինակ՝ բնօրինակը կամ պատճենը ՝ «Բնօրինակի հետ ճիշտ է» մակագրմամբ:

33. Երաշխավորության պայմանագրում Երաշխավորը ձեռագրով՝ այն լեզվով, որով վերջինիս տրամադրվել է երաշխավորության պայմանագիրը նշում է, «Ես՝ (անուն, ազգանուն/անվանում) երաշխավորում եմ (անուն, ազգանուն/անվանում) ----- --- գումարի պարտավորությունը և գիտակցում եմ, որ վերջինիս կողմից իր պարտավորությունը չկատարելու դեպքում ես եմ դրանք կատարելու, վատանալու է իմ վարկային պատմությունը և հնարավոր է զրկվեմ իմ սեփական գույքից»:

34. Այն դեպքում, երբ երաշխավորը ի վիճակի չէ ապահովել սույն Կանոնների 33-րդ կետով նախատեսված ձեռագրով նշում կատարելու պահանջը, ապա Բանկը պարտավոր է ապահովել այդ պահանջի կատարումը այլ եղանակներով՝ (օրինակ՝ տեսաձայնագրություն) պահպանելով փաստն արձանագրող հիմքերը պայմանագրի ժամկետը լրանալուց հետո առնվազն հինգ տարի:

35. Պայմանագրի գործողության ընթացքում Բանկի և Երաշխավորի միջև հաղորդակցումը իրականացվում է գրավոր ձևով՝ երաշխավորության պայմանագրով Բանկի կողմից առաջարկվող և Երաշխավորի կողմից ընտրված եղանակներից մեկով:

36. Վարկառուի՝ մարման ժամանակացույցով սահմանված պարտավորության կատարման օրից առնվազն 1 օր առաջ Բանկը պարտավոր է Երաշխավորին ծանուցել մարման ենթակա պարտավորության առկայության մասին վերջինիս կողմից ընտրված հետևյալ եղանակներից որևէ մեկով՝ կարճ հաղորդագրության (sms) և (կամ) էլեկտրոնային հաղորդագրության միջոցով:

37. Երաշխավորության և երաշխավորությամբ ապահովված պարտավորության պայմանագրերի էական պայմաններում փոփոխությունների իրականացման դեպքում Բանկը Երաշխավորին ՀՀ օրենսդրությամբ սահմանված կարգով և ժամկետներում և Բանկի ու Երաշխավորի միջև կնքված պայմանագրով ընտրված եղանակով ուղարկում է առաջարկ կամ ծանուցում տվյալ պայմանագրերի էական պայմանների փոփոխությունների (տոկոսադրույք, միջնորդավճար, տույժ, տուգանք, ժամկետ, վարկի չափ և այլն) մասին, որը պարունակում է տեղեկատվություն էական փոփոխությունների, այդ փոփոխությունների ուժի մեջ մտնելու ժամկետների, իսկ օրենսդրությամբ Երաշխավորի կողմից համաձայնության ստացման անհրաժեշտության դեպքում նաև՝ համաձայնեցման ձևաչափերի, ինչպես նաև չհամաձայնվելու հետևանքների մասին:

38. Այն դեպքում, երբ տեխնիկածրագրային սահմանափակումներից ելնելով (օրինակ՝ կարճ հաղորդագրության նիշերի սահմանափակում) անհնար է ներկայացնել փոփոխությունները, ապա Բանկը Երաշխավորին տեղեկացնում է փոփոխությունների, հետագա գործողությունների մասին՝ նշելով, թե ինչ հեռախոսահամարով կամ կապի այլ միջոցներով կարելի է իմանալ մանրամասների և հետագա գործողությունների մասին:

39. Վարկառուի կողմից պայմանագրով նախատեսված պարտավորության ժամկետանցման դեպքում Բանկը պետք է Երաշխավորին տեղեկացնի այդ մասին ոչ ուշ, քան ժամկետանցման հաջորդ օրը՝ նշելով ընդհանուր պարտավորության մնացորդի չափը և դրա բացվածքը՝ առանձին պարտավորության մայր գումարը, տոկոսները, տույժերը, տուգանքները (առկայության դեպքում), վերջինիս կողմից ընտրված հետևյալ եղանակներից որևէ մեկով՝ կարճ հաղորդագրության (sms) և (կամ) էլեկտրոնային հաղորդագրության միջոցով:

40. Բանկը Երաշխավորին Բանկի ու Երաշխավորի միջև կնքված պայմանագրով ընտրված

եղանակով ծանուցում է նաև երաշխավորությամբ ապահովված պարտավորության պայմանագրի դադարեցման մասին ՀՀ օրենսդրությամբ սահմանված կարգով և ժամկետներում:

41. Բանկի կողմից Երաշխավորին իր պարտավորությունը կատարելու համար պահանջ ներկայացնելու դեպքում պահանջը պետք է նախատեսի այն ժամկետը, որի ընթացքում Երաշխավորը պարտավոր է վճարել երաշխավորված գումարը, ընդ որում՝ այդ ժամկետը չի կարող 7 աշխատանքային օրից պակաս լինել:

42. Երաշխավորի պահանջով երաշխավորությամբ ծագող հարաբերությունների ամբողջ ընթացքում Բանկը տրամադրում է նրան վարկի (պարտավորության) մնացորդի վերաբերյալ տեղեկատվություն:

ԳԼՈՒԽ 8. ՀԱՃԱԽՈՐԴՆԵՐԻ ԲՈՂՈՔ -ՊԱՀԱՆՋՆԵՐԻ ՆԵՐԿԱՅԱՑՄԱՆ ՈՒ ՔՆՆՈՒԹՅԱՆ ԿԱՐԳՆ ՈՒ ՊԱՅՄԱՆՆԵՐԸ

43. Հաճախորդների բողոք-պահանջների ներկայացման ու քննության կարգն ու պայմանները սահմանվում են Բանկի ներքին իրավական ակտերով և հրապարակվում ու հասանելի են Բանկի պաշտոնական ինտերնետային կայքում:

44. Բանկի սպասարկման սրահներում Հաճախորդի համար տեսանելի և հասանելի վայրում տեղադրված են Նամակների արկղեր, ինչպես նաև Բանկի ինտերնետային կայքում և սպասարկման սրահներում առանձին թերթոնների ձևով տեսանելի վայրերում փակցված են հետևյալ փաստաթղթերը՝

1) վեճերի լուծման բացատրական ամփոփագիրը,

2) բողոք-պահանջի քննության գործընթացի հակիրճ նկարագրությունը,

3) Հաճախորդի բողոք-պահանջի հայտի ձևը:

45. Հաճախորդը կարող է իր բողոք-պահանջը ներկայացնել Բանկի ցանկացած աշխատակցի: Բանկի տվյալ աշխատակիցը պարտավոր է ընդունել Հաճախորդի կողմից ներկայացված բողոք-պահանջը և անհրաժեշտ տեղեկատվության բացահայտման համար ուղղորդել նրան տվյալ սպասարկման կետի պատասխանատու աշխատակցի մոտ, ինչպես նաև տրամադրել պատասխանատու աշխատակցի հետ հաղորդակցման միջոցների մասին տվյալներ (հեռախոս, էլեկտրոնային հասցե, այլ):

46. Բանկի պատասխանատու աշխատակիցը տեղեկացնում է Հաճախորդին վերջինիս իրավունքների, Բանկում դիմում-պահանջների քննության գործընթացի (բողոք-պահանջի ներկայացման, ուսումնասիրման և որոշման կայացման) մասին, տրամադրում է «Ինչ անել, եթե բողոք ունեք» ձևաթուղթը, ՀՀ Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի գրասենյակի կողմից տրամադրված գրքույկները (առկայության դեպքում), Հաճախորդի պահանջով՝ Բանկի կողմից բողոք-պահանջների քննության ներքին կանոնները և Հաճախորդների կողմից բողոք-պահանջի ներկայացման հայտի ձևը, ինչպես նաև անհրաժեշտության դեպքում օգնում է Հաճախորդին լրացնել բողոք-պահանջի հայտը:

47. Բանկի կողմից ստացված բողոք-պահանջի պատասխանը, որը պարունակում է Բանկի հստակ հիմնավորված որոշումը (բավարարել, մասնակի բավարարել, մերժել ստացված պահանջը), ինչպես նաև Պատասխանատու աշխատակցի կոնտակտային տվյալները, Հաճախորդին տրամադրվում է գրավոր կամ էլեկտրոնային եղանակով՝ Հաճախորդի կողմից նշված հասցեով կամ կապի միջոցներով: Բանկը պարտավոր չէ քննել հաճախորդի բողոք-

պահանջը, եթե այն ներկայացվել է մեկ տարի հետո՝ սկսած այն պահից, երբ հաճախորդն իմացել է կամ կարող էր իմանալ իր իրավունքի խախտման մասին:

48. Բողոք-պահանջի գրավոր պատասխանով բավարարված չլինելու դեպքում Հաճախորդը իրավունք ունի դիմել դատարան, ՀՀ Ֆինանսական համակարգի հաշտարար, ՀՀ կենտրոնական բանկ:

ԳԼՈՒԽ 9. ՖԻՆԱՆՍԱԿԱՆ ԳՈՐԾԱՌՆՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐԻ ԻՐԱԿԱՆԱՑՄԱՆ ԱՎՏՈՄԱՏ ՍԱՐՔԵՐԻ ՄԻՋՈՑՈՎ ՄԱՏՈՒՑՎՈՂ ԾԱՌԱՅՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐԻ ՆԿԱՏՄԱՄԲ ՊԱՀԱՆՋՆԵՐԸ

49. Բանկը մինչև Ֆինանսական գործառնությունների իրականացման ավտոմատ սարքերի միջոցով (այսուհետ՝ ՖԳԻԱՍ) ծառայությունների մատուցումը ֆիզիկական անձ հանդիսացող Սպառողին ծանոթացնում է ծառայության հիմնական պայմանների, գանձվող միջնորդավճարների, կիրառվող փոխարժեքների, կիրառվող ժամկետների և տվյալ գործարքի իրականացման համար այլ էական պայմանների հետ:

50. Բանկի կողմից ծառայությունը մատուցվում է միայն Սպառողի համաձայնությունը ստանալուց հետո (ՖԳԻԱՍ-ի էկրանի վրա ծառայությունը մատուցելու համաձայնության հարցմանը դրական պատասխան պարունակող ստեղնը սեղմելուց հետո):

51. Վճարային գործիքի կիրառմամբ գործարք իրականացնելուց առաջ ՖԳԻԱՍ-ի էկրանին կամ ՖԳԻԱՍ-ի դիմային հատվածում՝ ֆիզիկական անձ հանդիսացող Սպառողի համար տեսանելի մասում, ներկայացվում է ՖԳԻԱՍ-ով գործարքի իրականացման համար իր կողմից կիրառվող միջնորդավճարի վերաբերյալ տեղեկատվություն (առկայության դեպքում):

52. ՖԳԻԱՍ-ի միջոցով յուրաքանչյուր գործարք կատարելուց հետո ֆիզիկական անձ հանդիսացող Սպառողին տրամադրվում է գործարքի կատարումը հավաստող անդորրագիր: Անդորրագիրը կարող է չտրամադրվել ֆիզիկական անձ հանդիսացող Սպառողի՝ անդորրագիր չստանալու վերաբերյալ համաձայնությունը ստանալու դեպքում: Գործարքը հավաստող անդորրագիրը պետք է լինի առնվազն հայերեն (հայատառ) և անգլերեն (լատինատառ) լեզուներով:

53. Անդորրագիրը առնվազն պարունակում է հետևյալ վավերապայմանները՝

1) հավաստագրումը հավաստող կոդ (առկայության դեպքում),

2) անդորրագրի կազմման ամսաթիվ, ժամ,

3) ՖԳԻԱՍ-ը նույնականացնող տվյալներ (ՖԳԻԱՍ-ի նույնականացուցիչը և(կամ) տեղադրման հասցեն),

4) գործարքի գումար, այդ թվում՝ արտարժույթի առուվաճառքի գործառնությունների դեպքում Սպառողից ընդունված և Սպառողին տրամադրված գումար,

5) գործարքի արժույթ, այդ թվում՝ արտարժույթի առուվաճառքի գործառնությունների դեպքում Սպառողից ընդունված և Սպառողին տրամադրված գումարի արժույթներ,

6) գործարքի տեսակ,

7) հաշվի վրա դրամական միջոցների մուտքագրման գործարքի դեպքում՝ հաշվի համար կամ վճարային քարտի համար (անվտանգության կանոններով թույլատրելի չափով):

54. ՖԳԻԱՍ-ների վրա փակցվում է Բանկի անվանումը և Հաճախորդների սպասարկման հեռախոսահամարը (առկայության դեպքում շուրջօրյա սպասարկման հեռախոսահամարը), որի միջոցով Հաճախորդը կարող է կապվել Բանկի համապատասխան բաժնի, ծառայության հետ՝ օգնություն կամ խորհրդատվություն ստանալու նպատակով:

55. ՖԳԻԱՍ-ը պետք է ունենա առնվազն հայերեն և անգլերեն լեզուներով մենյուներ (երկու լեզուները կարող են ներկայացվել համատեղ կամ նախօրոք ընտրելով դրանցից որևէ մեկը):

ԳԼՈՒԽ 10. ԲԱՆԿԻ ԿՈՂՄԻՑ ՎԱՐՎՈՂ ԳՈՎԱԶԴԱՅԻՆ ԵՎ ՄԱՐՔԵԹԻՆԳԱՅԻՆ ԳՈՐԾՈՒՆԵՈՒԹՅՈՒՆԸ

56. Նոր հաճախորդների ներգրավման և հեղինակության բարձրացման գործընթացում կարևորելով մարքեթինգային միջոցառումների դերը Բանկն իրականացնում է հետևյալ միջոցառումները.

1) գովազդային արշավներ (ՁԼՄ-ներով, ինտերնետային, տպագրված նյութերի տարածմամբ, արտաքին գովազդային վահանակներով),

2) հաճախորդների հետ հետադարձ կապի ապահովումը հաճախորդներին հասանելի կապի միջոցներով՝ հեռախոսազանգով/փոստով/էլեկտրոնային նամակագրությամբ,

3) զեղչային համակարգերի մասին հաճախորդներին իրազեկում,

4) Բանկի կողմից պլանավորված ակցիաների իրագործում և համապատասխան հարթակների միջոցով տեղեկատվության տարածում, արդյունքների ամփոփում և ակցիայի պայմանների ապահովում,

5) մատուցվող ծառայությունների/պրոդուկտների մրցունակության բարձրացման նպատակով շուկայի հետազոտություն և վերլուծություն,

6) Բանկի ճանաչելիության/վարկանիշի բարձրացմանը և առանձին ծառայությունների առաջխաղացմանն ուղղված միջոցառումների իրականացում,

7) հատուկ թիրախային խմբի հաճախորդների սպասարկման համար առանձնացված մասնաճյուղերի գործարկում,

8) ինտերնետային կայքի կատարելագործում՝ հաճախորդներին առցանց խորհրդատվության, ծառայությունների/պրոդուկտների և սակագների ամբողջական ատացոլման միջոցով:

57. Բանկի գովազդային միջոցառումները հիմնականում ունեն հետևյալ ուղղությունները.

1) տեղեկատվական գովազդ,

2) Բանկի հեղինակության (իմիջային) գովազդ,

3) հաճախորդների բազայի ձևավորում/ընդլայնում,

4) ծառայությունների առաջխաղացում,

5) հաճախորդների ներգրավման քաղաքականության նպատակով կատարվող միջոցառումներ:

58. Բանկային ծառայությունների վերաբերյալ բոլոր գովազդները կատարվում են ՀՀ օրենսդրության, ՀՀ կենտրոնական բանկի նորմատիվ իրավական ակտերի, Բանկի կանոնադրության և Բանկի ներքին իրավական ակտերի պահանջներին համապատասխան:

59. Բանկի կողմից մատուցվող ծառայությունների ծառայության մասին սակագին կամ այլ տեղեկություն պարունակող գովազդը առնվազն ներառում է.

1) Բանկի կայքի հասցեն,

2) Բանկի հետ հաղորդակցման տվյալները (հեռախոսահամար, էլեկտրոնային հասցե կամ այլ):

60. Բանկային ծառայությունների գովազդը իրականացվում է բանկերին հատուկ բառապաշարով և թույլ է տալիս հաճախորդներին համեմատել առաջարկվող ծառայությունը այլ բանկերի կողմից առաջարկված նմանօրինակ ծառայության հետ:

61. Գովազդում առկա անվանումները, տեքստերը, հղումները, կանխատեսումները, բնութագրումը կամ գովասանքը, ծառայության վերաբերյալ հատուկ տեղեկությունները և նախազգուշացումները ներկայացվում են հստակ, հասկանալի և թափանցիկ:

62. Գովազդում առկա տողատակի ծանոթագրությունները կամ մանր շարվածքով տեքստերը ներկայացվում են ընթեռնելի և բավարար մեծությամբ:

63. Մեկից ավելի ծառայությունների գովազդի դեպքում, հստակորեն տարանջատվում են յուրաքանչյուր ծառայության տարբեր հատկանիշներն այնպես, որ Հաճախորդը կարողանա ծառայությունները հստակ տարբերակել միմյանցից:

64. Եթե ծառայությունը սահմանված պայմաններով ունի գործողության ժամկետ, ծառայության վերաբերյալ տեղեկատվության հրապարակման դեպքում նշվում է այն ժամանակահատվածը, որի ընթացքում տվյալ ծառայությունն այդ պայմաններով գործում է:

ԳԼՈՒԽ 11. ԱՆՑՈՒՄԱՅԻՆ ԴՐՈՒՅԹՆԵՐ

65. Սույն Կանոնները ենթակա են վերանայման ՀՀ օրենսդրությամբ, ՀՀ կենտրոնական բանկի նորմատիվ իրավական ակտերով և Բանկի ներքին իրավական ակտերով սահմանված ժամկետներում և կարգով:

66.Սույն Կանոնները կազմվել են հայերեն և ռուսերեն լեզուներով՝ հայերեն և ռուսերեն տարբերակների միջև հակասությունների առկայության դեպքում գործում են հայերեն տարբերակի դրույթները, մինչ հակասությունների վերացումը Կանոնների վերանայման միջոցով: