

ПРИЛОЖЕНИЕ

УТВЕРЖДЕНО

Директорат ЗАО "Банк ВТБ (Армения)"

решение N 210 от "30" 08 2022г.

Врио Генерального директора/Председателя Директората

А.Авагян



ПРАВИЛА ДЕЛОВОГО ПОВЕДЕНИЯ ЗАО "БАНКА ВТБ (АРМЕНИЯ)"

Номер документа	Номер версии	Собственник ВПА	Статус изменения ВПА
10711	6	Служба контроля (Compliance)	Новая редакция

ЕРЕВАН

СОДЕРЖАНИЕ

ГЛАВА 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ.....	3
ГЛАВА 2. ОСНОВНЫЕ ПОНЯТИЯ И АББРЕВИАТУРЫ.....	3
ГЛАВА 3. ОСНОВНЫЕ ПРИНЦИПЫ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ БАНКОМ.....	5
ГЛАВА 4. ФОРМА И ПОРЯДОК ПРЕДЪЯВЛЕНИЯ И ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ИНФОРМАЦИИ БАНКОМ КЛИЕНТАМ.....	5
ГЛАВА 5. СОДЕРЖАНИЕ ИНФОРМАЦИИ, ПРЕДОСТАВЛЯЕМОЙ БАНКОМ КЛИЕНТУ ДО ЗАКЛЮЧЕНИЯ ДОГОВОРА.....	6
ГЛАВА 6. СОДЕРЖАНИЕ ИНФОРМАЦИИ, ПРЕДОСТАВЛЯЕМОЙ БАНКОМ КЛИЕНТУ ПРИ ЗАКЛЮЧЕНИИ ДОГОВОРА И В ТЕЧЕНИЕ ЕГО ДЕЙСТВИЯ.....	8
ГЛАВА 7. ПОРЯДОК И ПРАВИЛА КОММУНИКАЦИЙ С ПОРУЧИТЕЛЯМИ	10
ГЛАВА 8. ПОРЯДОК И УСЛОВИЯ ПРЕДЪЯВЛЕНИЯ И РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБ-ТРЕБОВАНИЙ КЛИЕНТОВ	11
ГЛАВА 9. ТРЕБОВАНИЯ К УСЛУГАМ ОСУЩЕСТВЛЯЕМЫМ ПОСРЕДСТВОМ АВТОМАТИЧЕСКИХ УСТРОЙСТВ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ФИНАНСОВЫХ ОПЕРАЦИЙ.....	12
ГЛАВА 10. РЕКЛАМНАЯ И МАРКЕТИНГОВАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ, ПРОВОДИМАЯ БАНКОМ	13
ГЛАВА 11. ПЕРЕХОДНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ	14

ГЛАВА 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1. “Правила делового поведения “Банк ВТБ (Армения)”” (далее - “Правила”) являются внутренним правовым актом ЗАО “Банк ВТБ (Армения)” (далее “Банк”), устанавливающим основные принципы оказания услуг Банком, содержание, форму и порядок предъявления и предоставления информации клиентам Банка до заключения и при заключении соответствующих договоров на предоставление банковских услуг, в течение действия этих договоров (обслуживания), правила и условия коммуникации с Клиентами и принятия и рассмотрения Банком жалоб-требований, а также рекламную и маркетинговую деятельность Банка.
2. Настоящие Правила разработаны на основании закона РА “О банках и банковской деятельности”, других законов РА, нормативных правовых актов Совета Центрального банка РА, а также внутренних правовых актов Банка.
3. Настоящие Правила распространяются на взаимоотношения между Банком и клиентами, а так же на взаимоотношения между Банком и Поручителями.
4. По требованию Клиента / Поручателя Банк может бесплатно предоставить копию настоящих Правил.
5. Владельцем настоящих Правил является Служба контроля (compliance).

ГЛАВА 2. ОСНОВНЫЕ ПОНЯТИЯ И АББРЕВИАТУРЫ

6. В настоящих Правилах используются следующие основные понятия и аббревиатуры:
 - 1) **Вкладчик** – гражданин, заключивший с Банком договор вклада в соответствии с требованиями закона РА «О привлечении банковских вкладов».
 - 2) **Потребитель/Заемщик/Созаемщик** – в рамках настоящих Правил:
 - а. Физическое лицо, подавшее заявку на кредит и/или подписавшее кредитный договор в целях заказа или приобретения товаров (работ, услуг), предназначенных исключительно для личного, семейного, домашнего или иного использования, не связанного с предпринимательской деятельностью;
 - б. Физическое лицо или частный предприниматель, получающее селскохозяйственный кредит;
 - в. получающая кредит сверхмалая предпринимательская организация и индивидуальный предприниматель, установленные законом РА «О государственной поддержке малого и среднего предпринимательства».
 - 3) **Клиент** – юридическое лицо, индивидуальный предприниматель или физическое лицо, которое пользуется какой-либо услугой Банка, или обратилось в Банк с целью пользования этими услугами.
 - 4) **Жалоба-требование** – письменная жалоба, предъявленная Клиентом Банку в связи с нарушением Банком своих обязательств при предоставлении услуг, которая содержит

имущественное требование. Оно должно содержать по крайней мере имя и фамилию Клиента (в случае юридических лиц – полное наименование), средства обратной связи (место жительства или электронный адрес и телефонный номер), подпись, а также описание жалобы-требования.

5) **Информация, подлежащая обязательному предоставлению** – информация, которая в обязательном порядке должна предоставляться Банком Вкладчику или Потребителю в течение действия договора вклада или кредитования (далее – Договор), включая:

- а. изменение номинальной процентной ставки;
- б. изменение порядка коммуникации между сторонами;
- в. изменения нормативных актов, которые непосредственно влияют на установленные Договором права и обязанности Клиента;
- г. изменения общих условий услуг и иных платежей;
- д. изменение прочих обстоятельств, которые непосредственно влияют на права, обязанности и ответственность сторон по Договору, включая о предоставлении информации в кредитное бюро.
- е. об изменениях информации, установленной частью 1 статьи 8 закона РА «Об ипотечном кредитовании»,
- ё. письменная информация об обязательствах Потребителя и основах их происхождения и погашениях, включая: ограниченный перечень мер ответственности (пеней или любых иных мер, отрицательно воздействующих на Потребителя), применяемых Банком в случае не погашения или ненадлежащего погашения Потребителем обязательств по кредитному договору, случаи и порядок их применения.

6) **Ответственный сотрудник** – сотрудник Банка, ответственный за предоставление необходимой информации Клиенту, предъявившему жалобу-требование Банку, приём и регистрацию жалоб-требований и отправку ответов, а также контролирующий процесс изучения и ответа на жалобу-требование.

7) **Поручитель** – по договору поручительства физическое лицо, несущее солидарную с Потребителем (если иное не предусмотрено законом) ответственность за полное или частичное исполнение обязательства перед кредитором.

8) **Автоматическое устройство для осуществления финансовых операций** – (далее АУОФО) электронное программное устройство самообслуживания, предназначенное для служебного или внешнего пользования, которое обеспечивает осуществление финансовых операций без посредничества работника финансовой организации, за исключением электронного кассира, который эксплуатируется только кассиром данной финансовой организации.

9) **Сопряженная услуга**- эта услуга, которая предлагается в едином пакете вместе с основной услугой. В случае предоставления сопряженной услуги отдельно от основной, она имеет иные условия предоставления.

10) **Вспомогательная услуга**- эта услуга, которая предлагается одновременно с основной услугой, в качестве отдельной услуги.

- 11) **Основная услуга**- эта услуга, которая первоочередно была предложена Клиенту или для получения которой Клиент обратился в Банк.

ГЛАВА 3. ОСНОВНЫЕ ПРИНЦИПЫ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ БАНКОМ

7. Банк предлагает одни и те же услуги всем Клиентам, вне зависимости от их национальной, политической, религиозной и гендерной принадлежности, финансовых или профессиональных возможностей, уважая каждого Клиента. Однако, при предоставлении услуг Клиентам, Банк вправе применить следующие подходы:

- 1) отказаться от предоставления услуги, если она не соответствует требованиям или условиям, установленным Уставом Банка или иными внутренними правовыми актами Банка;
- 2) применять разные тарифы, исходя из характера и потенциала представленного Клиентом бизнеса/доходов, или на основании оценки риска;
- 3) обеспечить разные условия для Клиентов, исходя из характера их деятельности или иных факторов.
- 4) раскрыть те услуги, которые действительно необходимы Клиенту и могут в большей степени удовлетворить нужды Клиента, обеспечив необходимую информацию о предоставляемой услуге.

8. Банк стремится постоянно обновлять и совершенствовать виды оказываемых услуг, а также технологические решения, в соответствии с потребностями Клиентов.

ГЛАВА 4. ФОРМА И ПОРЯДОК ПРЕДЪЯВЛЕНИЯ И ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ИНФОРМАЦИИ БАНКОМ КЛИЕНТАМ

9. Информация об услугах предоставляется Банком Клиентам следующими способами:

- 1) устно – на территории Банка или по телефону, путём предоставления устной информации;
- 2) путём публикации - на официальном интернет-сайте Банка, или сделав доступной на интернет сайтах средств массовой информации, а также в помещении Банка;
- 3) лично в Банке – предоставлением лично в руки в помещении /в пунктах обслуживания Банка;
- 4) средствами почтовой связи – путём отправки по почтовому адресу, заранее предоставленному Клиентом;
- 5) средствами электронной связи – путём отправки сообщений по электронному почтовому адресу или телефонному номеру, заранее предоставленному Клиентом;
- 6) посредством электронной площадки (например, онлайн платформы, в личном кабинете на интернет сайте Банка, Чат-Бот, Мобайл банкинг и т.п.).

10. Информация, подлежащая обязательному предъявлению согласно настоящим Правилам,

выдаётся Потребителю и Вкладчику по средствам связи, заранее выбранным и письменно предоставленным ими, а в случае, если Клиент не отдаёт предпочтение какому-либо методу связи или не предоставляет их по методу связи, предусмотренному законодательством РА для предоставления Информации, подлежащей обязательному предоставлению, в рамках данного продукта.

11. Информация об оказываемых Банком услугах доступна всем Клиентам в залах обслуживания Клиентов, на интернет-сайте Банка, а также в официальном информационном справочнике Банка.

12. В случае изменения информации, предоставленной на официальном интернет-сайте Банка, информация обновляется не позднее, чем в течение 3-х рабочих дней после изменения, однако не позднее, чем до момента оказания услуг согласно этим изменениям, если законодательством РА или нормативными актами Центрального банка не предусмотрено иное.

13. В отдельных случаях установленных законодательством РА, информация о новых услугах, предоставляемых Банком, или об изменении условий услуг, может быть представлена также средствами массовой информации.

ГЛАВА 5. СОДЕРЖАНИЕ ИНФОРМАЦИИ, ПРЕДОСТАВЛЯЕМОЙ БАНКОМ КЛИЕНТУ ДО ЗАКЛЮЧЕНИЯ ДОГОВОРА

14. До заключения Договора с Клиентом, Банк предоставляет Клиенту как минимум следующую информацию о предпочитаемой Клиентом услуге:

- 1) наименование услуги;
- 2) условия услуги;
- 3) тарифы услуги;
- 4) права и обязанности Клиента по заключаемому Договору;
- 5) если Банк параллельно предоставлению основной услуги предлагает какую-либо сопряженную или вспомогательную услугу или иную бонусную (поощрительную) услугу, в процессе предоставления Клиенту информации о сопряженной или вспомогательной или бонусной услуге Банк придерживается требований пункта 15 настоящих Правил, а также уведомляет Клиента о праве Клиента отказаться от получения вспомогательной или бонусной услуги.

15. До заключения Договора с Потребителем и Вкладчиком, являющимся физическим лицом, Банк предоставляет как минимум следующую информацию:

- 1) устно разъясняет ему сущность (вид) и существенные условия интересующей его конкретной услуги (процентные ставки, сроки, случаи возникновения и объем прочих расходов, связанных с предоставлением услуги, прочие обязательные выплаты, исчерпывающий список применяемых мер ответственности (штрафов или прочих мер, ухудшающих положение Потребителя), случаи их применения;

- 2) устно разъясняет основные вероятные риски, которые могут возникнуть при использовании конкретной услуги (например, те риски, которые возникают в результате не исполнения или ненадлежащего исполнения Потребителем своих обязательств, колебания курсов иностранной валюты, последствия досрочного прекращения договора и т.д.);
- 3) представляет возможность предоставления Клиенту достаточного времени для ознакомления с положениями Договора
- 4) устно предоставляет список иных услуг, которые эквиваленты интересующей Клиенту услуге;
- 5) устно информирует Потребителя и Вкладчика о праве получения информации, подлежащей обязательному предоставлению (выписки, уведомления и т.п.), посредством метода связи, установленного законом, а также о праве Потребителя и Вкладчика выбора получения указанной информации по прочим методам связи, а также способ, периодичность и сроки их предоставления;
- 6) устно объясняет порядок предоставления требований, возникших после заключения Договора (заявления, жалобы, запроса) Банку, а также процедуру рассмотрения и сроки изучения требований;
- 7) устно информирует Клиента о возможности защиты своих прав в судебном порядке, а также с помощью Примирителя финансовой системы РА, а в случае наличия арбитражного соглашения – также с помощью арбитражного трибунала. Вместе с объяснениями, Банк предоставляет форму “Что делать, если у вас есть жалоба” согласно решению N225-Н Центрального банка РА от 28.07.2009г. “Об утверждении регламента 8/04 о минимальных условиях и принципах, предъявляемых к внутренним правовым актам, регулирующим процедуру рассмотрения жалоб-требований Клиентов”.
- 8) устно информирует Потребителя о его праве и порядке использования времени для размышления;
- 9) устно объясняет Потребителю суть кредитной истории и ее значительность; устно информирует Клиента о его праве на досрочное погашение задолженности согласно кредитному договору, а также о том, что в случае досрочного погашения задолженности согласно кредитному договору сумма общего расхода по кредиту пропорционально снижается и что Банк не имеет право на применение какого-либо штрафа за досрочное погашение, а в случае ипотечного кредита: о возможности выбора метода досрочного погашения, установленного пунктами 1 и 2 части 1 статьи 13 закона РА “Об ипотечном кредитовании”, а также о применяемых пенях/штрафах и прочих неблагоприятных последствиях, установленных законом;
- 10) в случае ипотечного кредита устно информирует также о правах Потребителя, связанных с заключением кредитного договора, установленных статьей 6 закона РА “Об ипотечном кредитовании”, а также о правах Потребителя в случае изменений кредитного договора, в соответствии со статьей 10 закона.
- 11) после принятия положительного решения по кредитной заявке Клиенту выдается Индивидуальный листок, согласно решению Совета Центробанка РА N 229-Н от 2009 г. 28

июля "Об утверждении Положения 8/05 "Правила делового поведения финансовых организаций" (далее - Индивидуальный листок).

16. До заключения кредитного договора с физическими лицами, Банк предоставляет созаемщикам следующую информацию:

- 1) объясняет существенные условия кредита, в случае потребительского кредита;
- 2) предупреждает об отрицательных последствиях, связанных с исполнением/неисполнением своих обязательств по кредиту;
- 3) сообщает о сроках и порядке отправления информации в Кредитное Бюро.

17. Если банк отказывает в предоставлении услуги Потребителю, являющемуся физическим лицом, предоставившему письменное заявление (заявку, запрос) на обслуживание, то в течение 2-х рабочих дней после принятия Банком данного решения Банк в письменной форме (SMS сообщения или лично в Банке) информирует об этом Потребителя, являющегося физическим лицом, с подробным указанием причин отказа.

18. Подтверждение устной информации, установленной пунктами 14-16 настоящих Правил, осуществляется Клиентом в случае подачи им заявки на соответствующую услугу или заключением с последним договора о предоставлении соответствующих услуг, подписанием подтверждения о получении устной информации со стороны Клиента в заявке/договоре данной услуги.

19. В случае, если Банк осуществляет предоставление услуг за пределами его территории деятельности, Банк обеспечивает раскрытие и предоставление Клиенту со стороны третьих лиц информации о данной услуге в соответствии с требованиями настоящих Правил.

ГЛАВА 6. СОДЕРЖАНИЕ ИНФОРМАЦИИ, ПРЕДОСТАВЛЯЕМОЙ БАНКОМ КЛИЕНТУ ПРИ ЗАКЛЮЧЕНИИ ДОГОВОРА И В ТЕЧЕНИЕ ЕГО ДЕЙСТВИЯ

20. При заключении с Клиентом договора о предоставлении какой-либо услуги, Банк предоставляет Клиентам информацию о предлагаемых Банком услугах, руководствуясь законодательством РА по регулированию деятельности Банков и нормативными актами Центрального банка РА.

21. При заключении Договора, а также в течение всего срока действия Договора Клиенты могут на месте ознакомиться с тарифами и условиями оказания услуг, другой публичной (общедоступной) информацией.

22. При заключении кредитного договора с Потребителем Банк предоставляет Потребителю и Созаемщику (при наличии) 1 экземпляр заключаемого кредитного договора вместе с соответствующими условиями, являющимися неотъемлемой частью договора (условия продукта, процедуры, тарифы и прочее), а в случае потребительского кредита – также 1 экземпляр Индивидуального листка до заключения договора. В случае ипотечного кредита Индивидуальный листок предоставляется Потребителю также в качестве письменного предложения – оферты, установленной статьей 6 закона РА "Об ипотечном кредитовании", если вместе с Индивидуальным листком предоставляется также проект кредитного договора.

23. Уведомление Клиентов об изменении условий услуг, оказываемых Клиенту, осуществляется согласно порядку, установленному договором предоставления услуг, заключенном между Банком и Клиентом, по средствам связи, установленным в пункте 9 настоящих Правил, за исключением информации, подлежащей обязательному предоставлению Потребителю и Вкладчику, которая выдаётся согласно пункту 10 настоящих Правил.
24. В тех случаях, когда подлежащая обязательному предоставлению информация сообщается по телефону, сотрудник Банка:
- 1) сообщает свое имя, а также наименование Банка;
 - 2) на доступном литературном армянском языке – если по согласию сторон общение на ином языке не предусмотрено, сообщает о цели звонка;
 - 3) сообщает, что телефонный разговор записывается;
 - 4) при желании Клиента прекращает телефонный разговор и звонит Клиенту позже.
25. В случае одностороннего изменения Банком информации, подлежащей обязательному предоставлению, уведомление об изменении предоставляется Потребителю или Вкладчику после принятия решения о соответствующем изменении, но не позднее, чем за 7 рабочих дней до вступления решения в силу, в иных случаях уведомление об изменении в подлежащей обязательному предоставлению информации предоставляется Клиенту по предпочтительному им методу связи не позднее, чем через 7 рабочих дней после осуществления соответствующего изменения и информирования со стороны Банка.
26. В случае, когда в течение действия договора Потребитель, являющийся физическим лицом, или Вкладчик обналичивает сумму кредита или депозита при помощи сотрудника Банка и с него взимается какая-либо комиссия, то сотрудник Банка устно и/или письменно сообщает об этом Потребителю, являющемуся физическим лицом, и продолжает соответствующую транзакцию после согласия Клиента с суммой комиссии.
27. В случае не исполнения либо ненадлежащего исполнения Потребителем, являющимся физическим лицом, своих обязательств до предоставления информации о последнем в кредитное бюро, Банк посредством СМС и/или электронного сообщения информирует об этом Потребителя.
28. В случае, когда в графике погашения кредита происходят изменения, связанные с досрочным погашением кредита со стороны Потребителя, изменением процентной ставки и прочими обстоятельствами, Банк при желании Потребителя в течение максимум одного рабочего дня бесплатно предоставляет новый график погашения методом связи, предпочитаемым Потребителем/Созаемщиком (лично в руки, электронная почта и прочее). В случае выбора почтовой связи новый график погашения кредита предоставляется в течение 3-5 рабочих дней.
29. Минимум за 1 день до дня погашения обязательств Потребителем, являющимся физическим лицом, Банк, путем короткого бесплатного сообщения, либо по электронной почте, информирует Потребителя/Созаемщика об обязанности погашения кредита, а также о том, что в случае невыполнения или ненадлежащего выполнения данного обязательства со стороны

последнего, в установленном порядке информация о Потребителе/Созаемщике будет направлена в Кредитное бюро и Кредитный регистр Центрального банка РА.

ГЛАВА 7. ПОРЯДОК И ПРАВИЛА КОММУНИКАЦИЙ С ПОРУЧИТЕЛЯМИ

30. До заключения договора поручительства и договора об обязательствах, обеспеченных поручительством (кредитного договора или договора иного продукта), банк информирует поручителя о существенных условиях договора поручительства и договора об обязательствах, обеспеченных поручительством (процентная ставка кредита, сроки, случаи и объемы возникновения расходов, связанных с предоставлением кредита, а также прочих обязательных расходов, применимых мерах ответственности), предоставляет информацию об ухудшении кредитной истории поручителя, о предоставлении в кредитный регистр и кредитное бюро информации об обязательстве, его размере и о поручителе, и о порядке разрешения споров, в случае неисполнения обязательств со стороны заемщика (созаемщика, должника).

31. Банк предоставляет Поручителю по одному экземпляру договоров поручительства и обязательства, обеспеченного поручительством (в том числе календарного графика погашения кредита) – оригинал или копию с отметкой “С оригиналом верно”.

32. В рамках заключения договора поручительства Поручитель прописью, на языке договора поручительства указывает: “Я (Ф.И.О./наименование) гарантирую исполнение обязательства (Ф.И.О./наименование) на сумму ---- — и сознаю, что в случае неисполнения последним обязательства, его обязуюсь исполнить я, а также то, что ухудшится моя кредитная история и я возможно лишусь собственного имущества”.

33. В случае, когда Поручитель не состоянии исполнить требование об указании предусмотренного пунктом 31 Правил текста прописью, Банк обязан обеспечить исполнение данного требования иным способом (например посредством видеозаписи), с условием сохранения оснований фиксирования данного факта в течение минимум пяти лет по истечении срока договора.

34. Коммуникация Банка и Поручителя в процессе действия договора осуществляется в письменной форме, по одному из способов по выбору Поручителя, предлагаемыми Банком в рамках договора поручительства.

35. Минимум за 1 день до дня исполнения обязательства Заемщика, установленного графиком погашений, Банк обязан уведомить Поручителя о наличии подлежащего погашению обязательства посредством одного из следующих выбранных последним способов: кратким сообщением (SMS) и (или) электронным сообщением.

36. В случае внесения существенных изменений в договорах поручительства и обязательства, обеспеченного поручительством, Банк направляет Поручителю предложение или уведомление о внесении существенных изменений в данные договора (процентная ставка, комиссионные, пени, штрафы, сроки, размер кредита и пр.), содержащее информацию о существенных изменениях, сроках вступления в силу, а в случае законодательной необходимости получения согласия Поручителя, а также о форматах согласования и последствиях несогласия.

37. В случае, когда исходя из технико-программных ограничений (например: ограничение количества знаков кратких сообщений) невозможно представить изменения, Банк в течении

срока и в порядке, предусмотренным Законодательством РА и в договорах, заключенных между Банком и Поручителем, уведомляет Поручителя об изменениях и дальнейших действиях с указанием телефонного номера или иного средства связи, посредством которых можно ознакомиться с деталями и дальнейшими действиями.

38. В случае просрочки Заемщиком обязательства, предусмотренного договором, Банк должен уведомить Поручителя об этом не позднее следующего дня просрочки с указанием размера остатка общего обязательства и его детализации по отдельным составляющим: материнской суммы обязательства, процентов, пени, штрафов (при наличии), посредством из выбранных последним способом: кратким сообщением (SMS) и (или) электронным сообщением.

39. Банк уведомляет Поручителя также о прекращении договора обязательства, обеспеченного поручительством, в течение срока и в порядке, предусмотренным Законодательством РА и в договорах, заключенных между Банком и Поручителем.

40. В случае предъявления Банком Поручителю требования об исполнении своего обязательства, требование должно предусматривать срок, в течение которого Поручитель обязан уплатить гарантированную сумму, при этом, данный срок не может быть менее 7 рабочих дней.

41. По требованию Поручителя Банк на всем протяжении взаимоотношений, вытекающих из поручительства, предоставляет ему информацию относительно остатка кредита (обязательства).

ГЛАВА 8. ПОРЯДОК И УСЛОВИЯ ПРЕДЪЯВЛЕНИЯ И РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБ-ТРЕБОВАНИЙ КЛИЕНТОВ

42. Порядок и условия предъявления и рассмотрения жалоб-требований Клиентов устанавливаются внутренними правовыми актами Банка, публикуются и делаются доступными на официальном интернет-сайте Банка.

43. В залах обслуживания Банка, на видном и доступном для Клиентов месте, установлены ящики для писем. Также, на интернет сайте Банка и в залах обслуживания, на видных местах, в виде отдельных наборов прикрепляются следующие документы:

- 1) разъяснительная сводка по разрешению споров;
- 2) краткое описание процесса рассмотрения жалобы-требования;
- 3) форма жалобы-требования Клиента.

44. Клиент может предъявить свою жалобу-требование любому сотруднику Банка. Сотрудник Банка обязан принять предъявленную Клиентом жалобу-требование и направить его к Ответственному сотруднику данного пункта обслуживания для разъяснения необходимой информации, а также предоставить данные о средствах связи для общения с ответственным сотрудником (телефон, электронный адрес, и т.д.).

45. Ответственный сотрудник Банка информирует Клиента о его правах, о процессе рассмотрения жалоб-требований в Банке (предъявление, рассмотрение жалобы-требования и принятие решений по ней), выдаёт Клиентам форму “Что делать, если у вас есть жалоба”,

предоставленные Примирителем финансовой системы книжки (при наличии), по требованию Клиента выдаёт внутренние правила Банка по рассмотрению жалоб-требований и форму заявки для предъявления жалоб-требований Клиентами. При необходимости, также помогает Клиенту заполнить заявку жалобы-требования.

46. Ответ Банка на жалобу-требование, который содержит чётко обоснованное решение Банка (удовлетворить, удовлетворить частично, отклонить полученное требование), а также контактные данные ответственного сотрудника, выдаются Клиенту письменно или электронным способом, по указанному Клиентом адресу или средству иному связи. Банк не обязан рассмотреть жалобу-требование Клиента, предъявленное через год, начиная с момента, когда Клиент узнал или мог узнать о нарушении своего права.

47. В случае, если Клиент не удовлетворён письменным ответом на жалобу-требование, Клиент вправе обратиться в суд, к Примирителю финансовой системы РА, в Центральный банк РА.

ГЛАВА 9. ТРЕБОВАНИЯ К УСЛУГАМ ОСУЩЕСТВЛЯЕМЫМ ПОСРЕДСТВОМ АВТОМАТИЧЕСКИХ УСТРОЙСТВ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ФИНАНСОВЫХ ОПЕРАЦИЙ

48. Банк информирует Потребителя, являющегося физическим лицом, об основных условиях обслуживания, комиссионных платежах, применяемых тарифах, применяемых сроках и других значимых условиях транзакции до предоставления услуг посредством автоматических устройств для осуществления финансовых операций (далее АУОФО).

49. Услуга осуществляется Банком только после получения согласия со стороны Потребителя (после нажатия клавиши на экране АУОФО о положительном ответе на запрос о предоставлении услуги).

50. Перед выполнением транзакции через платежный инструмент, на экране АУОФО или на лицевой стороне АУОФО для Потребителей, являющихся физическим лицом, содержится информация о комиссии за транзакцию (при наличии), осуществляемую посредством АУОФО.

51. После совершения каждой транзакции посредством АУОФО Потребитель, являющийся физическим лицом, получает квитанцию, подтверждающую выполнение транзакции. Квитанция может быть не предоставлена, в случае получения согласия о неполучении квитанции Потребителя, являющегося физическим лицом.

52. Квитанция должна содержать следующие реквизиты:

- 1) Код подтверждения (если таковой имеется);
- 2) Дата и время составления квитанции;
- 3) Идентификационные данные АУОФО (идентификатор АУОФО и / или адрес местоположения);
- 4) Сумму транзакции, включая сумму, полученную от Потребителя и предоставленные Потребителю в случае сделок купли-продажи иностранной валюты;
- 5) Валюта транзакции, в том числе валюты, принятые от Потребителя и предоставленные Потребителю в случае купли-продажи иностранной валюты;
- 6) Вид транзакции;

7) Номер счета либо платежной карты, в случае операции внесения денежных средств. (согласно правилам безопасности).

53. На АУОФО размещается наименование банка и номер службы поддержки Потребителя (а также, при наличии, номер горячей линии), по которому Клиент может обратиться в соответствующий отдел Банка за помощью либо консультацией.

54. Меню АУОФО должно быть установлено как минимум на двух языках: армянском и английском (оба языка могут быть представлены совместно или по предварительному выбору).

ГЛАВА 10. РЕКЛАМНАЯ И МАРКЕТИНГОВАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ, ПРОВОДИМАЯ БАНКОМ

55. Придавая важную роль маркетинговым мероприятиям в процессе привлечения новых Клиентов и повышения репутации Банк осуществляет следующие мероприятия:

- 1) рекламные компании (по средствам массовой информации, по интернету, распространение печатных материалов, внешние рекламные щиты);
- 2) обеспечение обратной связи с Клиентами с помощью доступных им средств связи – телефонными звонками/по почте/электронными письмами;
- 3) информирование Клиентов о системах скидок;
- 4) осуществление Банком запланированных акций и распространение информации с соответствующих площадок, обобщение результатов и обеспечение условий акций;
- 5) исследование и анализ рынка с целью повышения конкурентоспособности предоставляемых услуг/продуктов;
- 6) осуществление мероприятий, направленных на более высокое признание Банка и повышение его рейтинга и на продвижение отдельных услуг;
- 7) запуск специальных филиалов для обслуживания специальных целевых групп Клиентов;
- 8) усовершенствование интернет-сайта путём целостного отражения предоставляемых Клиентам он-лайн консультаций, услуг/продуктов и тарифов.

56. Рекламные мероприятия Банка в целом имеют следующую направленность:

- 1) информационная реклама;
- 2) имиджевая реклама Банка;
- 3) формирование/расширение клиентской базы;
- 4) продвижение услуг;
- 5) мероприятия, выполняемые в целях политики привлечения Клиентов.

57. Все рекламы о банковских услугах осуществляются в соответствии с требованиями законодательства РА, нормативных актов Центрального банка РА, Устава Банка и внутренними правовыми актами Банка.

58. Реклама о предоставляемых Банком услугах, содержащая сведения о тарифах или иные

сведения, включает по крайней мере:

- 1) адрес интернет-сайта Банка;
- 2) данные для связи с Банком (телефонный номер, электронный адрес, иное).

59. Реклама банковских услуг осуществляется с помощью характерного банкам словарного запаса и позволяет Клиентам сравнить предлагаемые услуги со схожими услугами, оказываемыми другими банками.

60. Присутствующие в рекламе наименования, тексты, ссылки, прогнозы, характеристики или похвальные отзывы, специальная информация об услуге и предупреждения предоставляются чётко, понятно и прозрачно.

61. Присутствующие в рекламе подстрочные примечания или тексты с малым шрифтом показываются читаемым образом и достаточно крупно.

62. В случае рекламы более одной услуги, характерные черты каждой услуги чётко разъединяются, чтобы Клиент смог чётко различить одну услугу от другой.

63. Если услуга имеет срок действия с установленными условиями, при опубликовании информации об услуге указывается тот срок, в течение которого она действует на данных условиях.

ГЛАВА 11. ПЕРЕХОДНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

64. Настоящие Правила подлежат пересмотру в сроках и в порядке, установленных законодательством РА, нормативных актов Центрального банка РА и внутренними правовыми актами Банка.

65. Настоящие Правила составлены на армянском и русском языках, при наличии противоречий между армянской и русской версией, действуют положения армянской версии до устранения противоречий путем пересмотра Правил.