

ՀԱՍՏԱՏՎԱԾ Է
«ՎՏԲ-Հայաստան Բանկ» ՓԲԸ Տնօրինության
2018թ. մայիսի «31» N 175 որոշմամբ

Գլխավոր տնօրեն – Տնօրինության նախագահ
_____ Ի. Տելեգին

**«ՎՏԲ-ՀԱՅԱՍՏԱՆ ԲԱՆԿ» ՓԲԸ
ԳՈՐԾԱՐԱՐ ՎԱՐՎԵԼԱԿԵՐՊԻ ԿԱՆՈՆՆԵՐ
(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 ՏՐԱՄԱԴՐՄԱՆ ԵՎ ՆԵՐԿԱՅԱՑՄԱՆ ՁԵՎԸ ԵՎ ԿԱՐԳԸ.....	5
ԳԼՈՒԽ 5. ԲԱՆԿԻ ԿՈՂՄԻՑ ՀԱՃԱԽՈՐԴԻՆ ՆԵՐԿԱՅԱՑՎՈՂ ՏԵՂԵԿԱՏՎՈՒԹՅԱՆ ԲՈՎԱՆԴԱԿՈՒԹՅՈՒՆԸ ՄԻՆՉԵՎ ՊԱՅՄԱՆԱԳԻՐ ԿՆՔԵԼԸ.....	6
ԳԼՈՒԽ 6. ԲԱՆԿԻ ԿՈՂՄԻՑ ՀԱՃԱԽՈՐԴԻՆ ՆԵՐԿԱՅԱՑՎՈՂ ՏԵՂԵԿԱՏՎՈՒԹՅԱՆ ԲՈՎԱՆԴԱԿՈՒԹՅՈՒՆԸ 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.....	11
ԳԼՈՒԽ 9. ՖԳԻԱՍ-ՆԵՐԻ ՄԻՋՈՑՈՎ ՄԱՏՈՒՑՎՈՂ ԾԱՌԱՅՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐԻ ՆԿԱՏՄԱՍԲ ՊԱՀԱՆՋՆԵՐԸ.....	12
ԳԼՈՒԽ 10. ԲԱՆԿԻ ԿՈՂՄԻՑ ՎԱՐՎՈՂ ԳՈՎԱԶԴԴԱՅԻՆ ԵՎ ՄԱՐՔԵԹԻՆԳԱՅԻՆ ԳՈՐԾՈՒՆԵՈՒԹՅՈՒՆԸ.....	13
ԳԼՈՒԽ 11. ԱՆՑՈՒՄԱՅԻՆ ԴՐՈՒՅԹՆԵՐ.....	14

ԳԼՈՒԽ 1. ԸՆԴՀԱՆՈՒՐ ԴՐՈՒՅԹՆԵՐ

1. «ՎՏԲ-Հայաստան Բանկ» գործարար վարվելակերպի կանոնները» (այսուհետ՝ Կանոններ) հանդիսանում է «ՎՏԲ-Հայաստան Բանկ» ՓԲԸ-ի (այսուհետ՝ Բանկ) ներքին իրավական ակտ, որով սահմանվում են Բանկի կողմից ծառայությունների մատուցման հիմնական սկզբունքները, Բանկի հաճախորդներին (այսուհետ՝ Հաճախորդներ) ներկայացվող և տրամադրվող տեղեկատվության բովանդակությունը, ձևը և կարգը մինչև բանկային ծառայությունների մատուցման համապատասխան պայմանագրեր կնքելը, դրանք կնքելիս, դրանց գործողության (սպասարկման) ընթացքում, 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 հարաբերությունների վրա:
4. Սույն Կանոնների պայմանական սեփականատերը հանդիսանում է Վերահսկողության ծառայությունը (compliance):

ԳԼՈՒԽ 2. ՀԻՄՆԱԿԱՆ ՀԱՍԿԱՑՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐ ԵՎ ՀԱՊԱՎՈՒՄՆԵՐ

5. Սույն Կանոններում օգտագործվում են հետևյալ հիմնական հասկացությունները և հապավումները.
 - 1) **Ավանդատու** - քաղաքացի, որը կնքել է Բանկի հետ ավանդային պայմանագիր:
 - 2) **Բողոք-պահանջ** - Հաճախորդի կողմից Բանկին ներկայացված գրավոր բողոք, որը վերաբերում է Բանկի կողմից մատուցված ծառայությունների հետ կապված Բանկի պարտականությունների խախտմանը և պարունակում է գույքային պահանջ: Այն պետք է առնվազն ներառի Հաճախորդի անունը, ազգանունը, (իրավաբանական անձանց դեպքում՝ լրիվ անվանումը), հետադարձ կապի միջոցները (բնակության վայրը կամ էլեկտրոնային հասցեն և հեռախոսահամարը), ստորագրությունն, ինչպես նաև բողոք-պահանջի նկարագրությունը:
 - 3) **Բանկի գործունեության պայմաններ** – գործունեության պայմանները ներառվում են Հաճախորդին տրվող փաստաթղթերի փաթեթում և առնվազն ներառում են հետևյալ տեղեկատվությունը.
 - ա) Բանկի լրիվ անվանումը և կապի միջոցները (հեռախոսահամար, հասցե, էլեկտրոնային փոստի հասցե, ֆաքս և այլն), մասնաճյուղերի կապի միջոցները,
 - բ) այն խմբի անվանումը, որի անդամ է հանդիսանում Բանկը,
 - գ) նշում, որ Բանկը իրավասու է գործունեություն իրականացել (լիցենզավորված է և/կամ գրանցված է), լիցենզիայի կամ գրանցման համարը,
 - դ) ծառայությունների ցանկը, որոնք Բանկն իրավունք ունի մատուցել,

- ե) Ավանդների հատուցումը երաշխավորող հիմնադրամի անվանումը և հնարավոր ստացվելիք փոխհատուցման մեծությունը:
- 4) **Հաճախորդ** - իրավաբանական անձ, անհատ ձեռնարկատեր կամ ֆիզիկական անձ, ով օգտվում է Բանկի կողմից մատուցվող որևէ ծառայությունից կամ դիմել է այդ ծառայությունից օգտվելու համար:
- 5) **Պարտադիր ներկայացման տեղեկատվություն** - Ավանդատուին կամ Սպառողին ավանդային կամ կրեդիտավորման պայմանագրի (այսուհետ՝ վարկային 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:
- 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) **Սպառող** – (այդ թվում՝ գյուղատնտեսական նշանակության կրեդիտ (այսուհետ՝ վարկ) ստացող)՝ բացառապես անձնական, ընտանեկան, տնային կամ այլ օգտագործման համար նախատեսված, ձեռնարկատիրական գործունեության հետ չկապված (բացառությամբ գյուղատնտեսական նշանակության վարկերի), ապրանքների (աշխատանքների, ծառայությունների) պատվիրման կամ ձեռքբերման նպատակով վարկի ստացման դիմում ներկայացնող և/կամ վարկային պայմանագիր կնքած քաղաքացի:
- 8) **Երաշխավոր** - երաշխավորության պայմանագրով, պարտատիրոջ առջև պարտավորությունը լրիվ կամ մասնակի կատարելու համար սպառողի հետ համապարտ (եթե այլ բան նախատեսված չէ պայմանագրով) պատասխանատվություն կրող ֆիզիկական անձ:
- 9) **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:

ԳԼՈՒԽ 3. ԲԱՆԿԻ ԿՈՂՄԻՑ ԾԱՌԱՅՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐԻ ՄԱՏՈՒՑՄԱՆ ՀԻՄՆԱԿԱՆ ՍԿԶԲՈՒՆՔՆԵՐԸ

6. 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:

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

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

8. 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:

9. Սույն Կանոններով սահմանված պարտադիր ներկայացման տեղեկատվությունը Սպառողին և Ավանդատուին տրամադրվում է՝ Հաճախորդի կողմից նախապես ընտրած և գրավոր Բանկին տրամադրված կապի միջոցով, իսկ հաճախորդի կողմից որևէ կապի միջոց չնախընտրելու և Բանկին գրավոր չտրամադրելու դեպքում՝ փոստային կապի միջոցով:

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

11. 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:

12. 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

13. 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) պայմանագրի կնքմամբ պայմանավորված Հաճախորդների իրավունքներն ու պարտավորությունները,
- 5) ծառայության հետ փոխկապակցված ծառայությունների վերաբերյալ տեղեկատվություն:

14. Մինչև Սպառողի և Ավանդատուի հետ պայմանագիր կնքելը Բանկը տրամադրում է առնվազն հետևյալ տեղեկությունները՝

1) սպառողի գրավոր կամ բանավոր պահանջով գրավոր տրամադրում է Բանկի գործունեության պայմանները,

2) բանավոր պարզաբանում է Սպառողին և Ավանդատուին 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),

3) բանավոր բացատրում 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, արտարժույթային տատանման ժամանակ, պայմանագրի վաղաժամկետ լուծման հետևանքները և այլն),

4) Հաճախորդին հնարավորություն և բավարար ժամանակ է ընձեռում ծանոթանալու պայմանագրի դրույթներին,

5) բանավոր ներկայացնում է հաճախորդի համար հետաքրքրություն առաջացրած ծառայությանը համարժեք այլ ծառայությունների ցանկը,

6) բանավոր տեղեկացնում է Սպառողին և Ավանդատուին պարտադիր տրամադրվող տեղեկատվությունը փոստային կապի միջոցով ստանալու, ինչպես նաև նշված տեղեկատվության ստացման այլ եղանակ (էլեկտրոնային փոստով կամ Բանկի տարածքում՝ առձեռն) ընտրելու Սպառողի և Ավանդատուի իրավունքի մասին,

7) 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,

8) բանավոր տեղեկացնում է հաճախորդին իր իրավունքները դատական կարգով, ինչպես նաև 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 եվ սկզբունքներ» կանոնակարգ 8/04-ի,

9) բանավոր տեղեկացնում է պայմանագրի կնքումից հետո Սպառողին և Ավանդատուին ներկայացվող Պարտադիր ներկայացման տեղեկատվության (քաղվածքներ, տեղեկացումներ և այլն), դրանց ներկայացման ձևի, հաճախականության և ժամկետների, ինչպես նաև ներկայացման կարգի մասին,

10) բանավոր ներկայացնում է Սպառողի կողմից մտածելու ժամանակից օգտվելու իրավունքի և օգտվելու ընթացակարգի վերաբերյալ,

11) բացի վերոնշյալ տեղեկատվությունից Բանկը՝

ա. բանավոր բացատրում է վարկային պատմության էությունը և դրա կարևորությունը,

բ. բանավոր տեղեկացնում է հաճախորդին վարկային պայմանագրով ունեցած պարտավորությունները ժամկետից շուտ կատարելու իր իրավունքի մասին, ինչպես նաև վարկային պայմանագրով ունեցած պարտավորությունները ժամկետից շուտ կատարելու դեպքում վարկից ընդհանուր ծախսը համամասնորեն նվազեցնելու մասին և այն մասին, որ վաղաժամկետ մարման դեպքում Բանկը չունի որևէ տույժ կիրառելու իրավունք,

գ. հաճախորդի պահանջով տրամադրում է Ընդհանրական թերթիկ՝ համաձայն ՀՀ Կենտրոնական բանկի խորհրդի 2009թ. հունիսի 2-ի թիվ 166-Ն որոշմամբ հաստատված «Բանկերի, վարկային կազմակերպությունների, ապահովագրական Ֆինանսական կազմակերպությունների, ապահովագրական բրոքերների, ներդրումային Ֆինանսական կազմակերպությունների, Կենտրոնական դեպոզիտարիայի և դրամական փոխանցումներ իրականացնող վճարահաշվարկային կազմակերպությունների կողմից տեղեկությունների հրապարակումը» կանոնակարգ 8/03-ի (այսուհետ՝ Ընդհանրական թերթիկ),

դ. 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):

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

1) բացահայտում է տրամադրվող վարկի վերաբերյալ էական պայմանները, սպառողական վարկերի դեպքում նաև՝ Սպառողի ցանկությամբ տրամադրում է նաև Ընդհանրական թերթիկ,

2) նախազգուշացնում է վարկի նկատմամբ իրենց պարտավորությունների ծագման և կատարման/չկատարման դեպքում առաջացող բոլոր բացասական հետևանքների մասին,

3) տեղեկացնում է Վարկային Բյուրո տեղեկատվություն ուղարկելու ժամկետների և կարգի մասին:

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

17. Հաճախորդի կողմից սույն Կանոնների 12-14-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:

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

18. 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:

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

20. 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 պայմագրի կնքումը նաև Անհատական թերթիկի մեկ օրինակ:

21. Հաճախորդին մատուցվող ծառայության պայմանների փոփոխությունների մասին

Հաճախորդների ծանուցումը իրականացվում է Բանկի և Հաճախորդի միջև կնքված ծառայության մատուցման պայմանագրով սահմանված կարգով սույն Կանոնների 8-րդ կետում սահմանված հաղորդակցման միջոցներով, բացառությամբ Սպառողին և Ավանդատուին տրամադրվող պարտադիր տեղեկատվությանը, որը տրամադրվում է սույն Կանոնների 9-րդ կետի համաձայն:

22. 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:

23. 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:

24. Այն դեպքում, երբ պայմանագրի գործողության ընթացքում սպառողը կամ ավանդատուն, Բանկի աշխատակցի միջամտությամբ կանխիկացնում է վարկը կամ ավանդը և կանխիկացման համար սպառողից գանձվելու է որևէ միջնորդավճար, ապա Բանկի աշխատակիցը բանավոր և (կամ) գրավոր հայտնում է այդ մասին սպառողին և կանխիկացման միջնորդավճարի մեծության հետ համաձայնության գալու դեպքում շարունակում է համապատասխան գործողությունը:

25. 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:

26. 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 գրաֆիկը: Փոստային կապի ընտրության դեպքում՝ վարկի մարման նոր գրաֆիկը տրամադրվում է 3-5 աշխատանքային օրվա ընթացքում:

27. Սպառողի պարտավորության կատարման օրից առնվազն 1 օր առաջ Բանկը անվճար՝ կարճ հաղորդագրության (sms) և (կամ) էլեկտրոնային հաղորդագրության միջոցով (հաճախորդի ընտրությամբ) Սպառողին/համավարկառուին հայտնում է մարման ենթակա պարտավորության առկայության մասին, ինչպես նաև այդ պարտավորության չկատարման կամ ոչ պատշաճ կատարման դեպքում, վերջինիս վերաբերյալ տեղեկատվությունը

սահմանված կարգով վարկային բյուրոյին և Կենտրոնական բանկի վարկային ռեգիստրին տրամադրելու մասին:

ԳԼՈՒԽ 7. ԵՐԱՇԽԱՎՈՐՆԵՐԻ ՀԵՏ ՀԱՂՈՐԴԱԿՑՄԱՆ ԿԱՐԳԸ ԵՎ ԿԱՆՈՆՆԵՐԸ

28. Երաշխավորության պայմանագիր կնքելուց առաջ Բանկը երաշխավորի ստորագրության է ներկայացնում առանձին փաստաթուղթ (այսուհետ՝ երաշխավորի տեղեկատվական թերթիկ), որում մատչելի ձևով շարադրվում է, որ երաշխավորը ցանկանում է երաշխավորություն տրամադրել և գիտակցում է երաշխավորության տրամադրման հետևանքները, այդ թվում՝ պարտապանի կողմից իր պարտավորությունը չկատարելու դեպքում պարտավորության, տույժերի ու տուգանքների ամբողջական կատարումը երաշխավորի կողմից, վարկառուի կողմից իր պարտավորությունը չկատարելու դեպքում երաշխավորի վարկային պատմության վատանալը, ընդհուպ մինչև երաշխավորի գույքից զրկվելը:

29. 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, պարտապանի) 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:

30. Բանկը վարկի հաստատված պայմանների հիման վրա նախքան պայմանագրի կնքումը երաշխավորին է տրամադրում Անհատական թերթիկ ՀՀ Կենտրոնական բանկի խորհրդի 2009թ. հուլիսի 28-ի թիվ 229-Ն որոշմամբ հաստատված «Ֆինանսական կազմակերպությունների գործարար վարվելակերպի կանոնները» կանոնակարգ 8/05-ով սահմանված կարգով և ժամկետներում:

31. Բանկը երաշխավորին տրամադրում է երաշխավորության և երաշխավորությամբ ապահովված պարտավորության պայմանագրերի (այդ թվում վարկի մարման ժամանակացույցի) մեկական օրինակ:

32. Պայմանագրի գործողության ընթացքում Բանկը երաշխավորի հետ հաղորդակցումը կատարում է գրավոր ձևով՝ երաշխավորի նախընտրած եղանակով:

33. Պայմանագրի գործողության ընթացքում Բանկը երաշխավորի կողմից նախընտրած և գրավոր սահմանված կապի միջոցով երաշխավորին տրամադրում է հետևյալ տեղեկատվությունը՝

1) երաշխավորության և երաշխավորությամբ ապահովված պարտավորության պայմանագրերի պայմանների էական փոփոխությունների (տոկոսադրույք, միջնորդավճար, տույժ, տուգանք, ժամկետ, վարկի չափ (միայն լրացուցիչ վարկավորման դեպքում) մասին դրանց ուժի մեջ մտնելուց 7 (յոթ) օր առաջ,

- 2) երաշխավորությամբ ապահովված պարտավորության պայմանագրի դադարեցման մասին դրա դադարեցումից հետո 7 (յոթ) աշխատանքային օրվա ընթացքում,
- 3) Վարկառուի՝ մարման ժամանակացույցով սահմանված պարտավորության կատարման օրից առնվազն 1 (մեկ) օր առաջ երաշխավորին ծանուցում է մարման ենթակա պարտավորության առկայության մասին,
- 4) Պարտապանի կողմից պայմանագրով նախատեսված պարտավորության կետանցի դեպքում երաշխավորին տեղեկացնում է այդ մասին ոչ ուշ, քան կետանցի հաջորդ օրը՝ նշելով ընդհանուր պարտավորության չափը և դրա բացվածքը՝ առանձին պարտավորության մայր գումարը, պարտավորության մնացորդը, տոկոսները, տույժերը, տուգանքները (առկայության դեպքում):
34. Երաշխավորի կողմից իր պարտավորությունը կատարելու համար պահանջը ներկայացնելու դեպքում՝ երաշխավորված գումարը վճարելու համար Բանկի կողմից նախատեսվում է առնվազն 7 աշխատանքային օր ժամկետ:
35. Երաշխավորի պահանջով երաշխավորությամբ ծագող հարաբերությունների ամբողջ ընթացքում Բանկը տրամադրում է նրան վարկի (պարտավորության) մնացորդի վերաբերյալ տեղեկատվություն:

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

36. Հաճախորդների բողոք-պահանջների ներկայացման ու քննության կարգն ու պայմանները սահմանվում են Բանկի ներքին իրավական ակտերով և հրապարակվում ու հասանելի են Բանկի պաշտոնական ինտերնետային կայքում:
37. 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 ձև:
38. 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):
39. 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, 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:

40. 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:

(փոփոխվել է Տնօրինության 18.01.19թ. թիվ 6 որոշմամբ)

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

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

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

43. Բանկի կողմից ծառայությունը մատուցվում է միայն սպառողի համաձայնությունը ստանալուց հետո (ՖԳԻԱՍ-ի էկրանի վրա ծառայությունը մատուցելու համաձայնության հարցմանը դրական պատասխան պարունակող ստեղծելուց հետո):

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

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

46. Անդորրագիրը առնվազն պարունակում է հետևյալ վավերապայմանները՝

- 1) հավաստագրումը հավաստող կող (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):
47. ՖԳԻԱՍ-ների վրա փակցվում է Բանկի անվանումը և սպառողների սպասարկման հեռախոսահամարը (առկայության դեպքում շուրջօրյա սպասարկման հեռախոսահամարը), որի միջոցով Հաճախորդը կարող է կապվել Բանկի համապատասխան բաժնի, ծառայության հետ՝ օգնություն կամ խորհրդատվություն ստանալու նպատակով:
48. 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 ԳՈՐԾՈՒՆԵՌՈՒԹՅՈՒՆԸ

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

- 1) գովազդային արշավներ (ՋԼՄ-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 առացումն միջոցով:
50. 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:

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

52. 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):

53. Բանկային ծառայությունների գովազդը իրականացվում է Բանկերին հատուկ բառապաշարով և թույլ է տալիս հաճախորդներին համեմատել առաջարկվող ծառայությունը այլ Բանկերի կողմից առաջարկված նմանօրինակ ծառայության հետ:

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

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

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

57. 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

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

59. Սույն Կանոնները կազմվել են հայերեն և ռուսերեն լեզուներով՝ հայերեն և ռուսերեն տարբերակների միջև հակասությունների առկայության դեպքում գործում է հայերեն տարբերակը: