

Հայաստանի հանրապետության  
Կենտրոնական բանկի խորհուրդ

Որոշում թիվ 229-Ն  
28/07/2009

«ԲԱՆԿԻ ԵՎ ԱՎԱՆԴԱՏՈՒԻ, ԿՐԵՂԻՏԱՎՈՐՈՂԻ ԵՎ ՍՊԱՌՈՂԻ ՀԱՂՈՐԴԱԿՑՄԱՆ  
ԿԱՐԳԸ, ՊԱՅՄԱՆՆԵՐԸ, ՁԵՎԵՐԸ ԵՎ ՆՎԱԶԱԳՈՒՅՆ ՊԱՀԱՆՋՆԵՐԸ»  
ԿԱՆՈՆԱԿԱՐԳ 8/05-Ը

ՀԱՍՏԱՏԵԼՈՒ ՄԱՍԻՆ

Հիմք ընդունելով «Բանկային ավանդների ներգրավման մասին» Հայաստանի Հանրապետության օրենքի 6-րդ հոդվածի 7-րդ մասը, 9-րդ հոդվածի 6-րդ մասը, «Սպառողական կրեդիտավորման մասին» Հայաստանի Հանրապետության օրենքի 4-րդ հոդվածի 3-րդ և 4-րդ մասերը, 17-րդ հոդվածի 5-րդ մասը և ղեկավարվելով «Հայաստանի Հանրապետության կենտրոնական բանկի մասին» Հայաստանի Հանրապետության օրենքի 20-րդ հոդվածով՝ Հայաստանի Հանրապետության կենտրոնական բանկի խորհուրդը

**Ո Ր Ո շ Ո Մ Է .**

1. Հաստատել «Բանկի և ավանդատուի, կրեդիտավորողի և սպառողի հաղորդակցման կարգը, պայմանները, ձևերը և նվազագույն պահանջները» կանոնակարգ 8/05-ը՝ համաձայն Հավելվածի (կցվում է):

2. Սույն որոշումն ուժի մեջ է մտնում հրապարակման օրվանից մեկ ամիս հետո:

Հայաստանի Հանրապետության  
կենտրոնական բանկի նախագահ

Արթուր Զավադյան

2009 թ. օգոստոսի 6  
ք. Երևան

**Հավելված**

Հաստատված է

Հայաստանի Հանրապետության  
Կենտրոնական բանկի խորհրդի  
2009 թվականի հուլիսի 28-ի թիվ 229-Ն որոշմամբ

**ԿԱՆՈՆԱԿԱՐԳ 8/05**

**ԲԱՆԿԻ ԵՎ ԱՎԱՆԴԱՏՈՒԻ, ԿՐԵԴԻՏԱՎՈՐՈՂԻ ԵՎ ՍՊԱՌՈՂԻ  
ՀԱՂՈՐԴԱԿՑՄԱՆ ԿԱՐԳԸ, ՊԱՅՄԱՆՆԵՐԸ, ՁԵՎԵՐԸ ԵՎ  
ՆՎԱԶԱԳՈՒՅՆ ՊԱՀԱՆՋՆԵՐԸ**

**ԳԼՈՒԽ 1. ԸՆԴՀԱՆՈՒՐ ԴՐՈՒՅԹՆԵՐ**

1. Սույն կանոնակարգը սահմանում է սույն կանոնակարգի 3-րդ կետի 1-ին ենթակետով սահմանված ընկերության և հաճախորդի միջև հաղորդակցման կարգը, պայմանները, ձևերը և նվազագույն պահանջները:

2. Ընկերությունն իր հաճախորդների հետ հաղորդակցումը կարգավորում է իր ներքին իրավական ակտերով, որոնք առնվազն ներառում են սույն կանոնակարգով սահմանված պահանջները:

**ԳԼՈՒԽ 2. ՀԻՄՆԱԿԱՆ ՀԱՍԿԱՑՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐ**

3. Սույն կանոնակարգում օգտագործվող հասկացություններն ունեն հետևյալ նշանակությունները.

- 1) «**Ընկերություն**»՝ Հայաստանի Հանրապետության տարածքում գործող բանկ, օտարերկրյա բանկի մասնաճյուղ, վարկային կազմակերպություն, գրավատուն:
- 2) «**Հաճախորդ**»՝ ավանդատու կամ սպառող:
- 3) «**Կրեդիտավորող**»՝ ըստ «Սպառողական կրեդիտավորման մասին» Հայաստանի Հանրապետության օրենքի:
- 4) «**Ավանդատու**»՝ ըստ «Բանկային ավանդների ներգրավման մասին» Հայաստանի Հանրապետության օրենքի:
- 5) «**Սպառող**»՝ ըստ «Սպառողական կրեդիտավորման մասին» Հայաստանի Հանրապետության օրենքի:
- 6) «**Բանկային ավանդ**»՝ ըստ «Բանկային ավանդների ներգրավման մասին» Հայաստանի Հանրապետության օրենքի:
- 7) «**Կրեդիտ**»՝ ըստ «Սպառողական կրեդիտավորման մասին» Հայաստանի Հանրապետության օրենքի:
- 8) «**Ավանդային պայմանագիր**»՝ ըստ «Բանկային ավանդների ներգրավման մասին» Հայաստանի Հանրապետության օրենքի:
- 9) «**Կրեդիտավորման պայմանագիր**»՝ ըստ «Սպառողական կրեդիտավորման մասին» Հայաստանի Հանրապետության օրենքի:

10) «Պայմանագիր»՝ ավանդային պայմանագիր կամ կրեդիտավորման պայմանագիր:

11) «Օվերդրաֆտ»՝ ըստ «Սպառողական կրեդիտավորման մասին» Հայաստանի Հանրապետության օրենքի:

12) «Քաղվածք»՝ «Բանկային ավանդների ներգրավման մասին» Հայաստանի Հանրապետության օրենքի 6-րդ հոդվածով նախատեսված հաշվի քաղվածք կամ «Սպառողական կրեդիտավորման մասին» Հայաստանի Հանրապետության օրենքի 17-րդ հոդվածի 2-րդ մասով նախատեսված տեղեկատվություն պարունակող փաստաթուղթ:

13) «Տեղեկատվական ամփոփագիր»՝ «Բանկային ավանդների ներգրավման մասին» Հայաստանի Հանրապետության օրենքի 4-րդ հոդվածով նախատեսված տեղեկատվական ամփոփագիր:

14) «Խումբ»՝ ըստ «Արժեթղթերի շուկայի մասին» Հայաստանի Հանրապետության օրենքի:

15) «Այլ վճարներ» բոլոր այն վճարները, որոնք հաճախորդը պարտավոր է կատարել ընկերությանը մինչև պայմանագիր կնքելը և այդ պայմանագրի գործողության ընթացքում, բացառությամբ տոկոսագումարների և այն վճարների, որոնք առաջանում են պայմանագրի պայմանների խախտման արդյունքում:

16) Ծառայության ընդհանուր պայմաններ՝ փաստաթուղթ, որով սահմանվում են տվյալ ծառայության գծով բոլոր հաճախորդների համար կիրառելի՝ ծառայության ստանդարտ պայմանները, ընկերության և հաճախորդի միջև հարաբերությունների ընդհանուր սկզբունքները, ընկերության և հաճախորդի հաղորդակցման կանոնները, ընկերության և հաճախորդի միջև կատարվող գործարքների ընդհանուր պայմանները (օրինակ՝ ընկերության կողմից ծառայությունների համար կիրառվող սակագներ, վարկավորման ընդհանուր պայմաններ, քարտի սպասարկման կանոններ):

### **ԳԼՈՒԽ 3. ԸՆԿԵՐՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐԻ ԵՎ ՀԱՃԱԽՈՐԴՆԵՐԻ ՀԱՂՈՐԴԱԿՑՄԱՆ ԸՆԴՀԱՆՈՒՐ ՄԿՁԲՈՒՆՔՆԵՐ**

4. Ընկերության և հաճախորդի հաղորդակցման ժամանակ պահպանվում են հաղորդակցման հետևյալ ընդհանուր սկզբունքները.

- 1) ընկերության կողմից բացահայտվող տեղեկատվությունը պետք է լինի հայերեն լեզվով, եթե հաճախորդն ու ընկերությունը այլ լեզվով հաղորդակցվելու համաձայնության չեն գալիս,
- 2) ընկերության կողմից բացահայտվող տեղեկատվությունը պետք է պարունակի հաճախորդին հնարավորինս հասկանալի տերմիններ, արտահայտություններ, չի կարող լինել ապակողմնորոշող, շփոթեցուցիչ,
- 3) ընկերությունն ապահովում է, որ տեղեկատվությունը հնարավորինս հասկանալի լինի հաճախորդին,
- 4) ընկերությունն ապահովում է, որ իր կողմից բացահայտվող տեղեկատվությունը հաճախորդին հնարավորություն տա

հասկանալու իրեն առաջարկվող կոնկրետ ծառայության էությունը և դրա հետ կապված ռիսկերը,

- 5) ընկերության կողմից բացահայտվող տեղեկատվությունը չի կարող ներկայացվել այնպիսի ձևով, որ թաքցվեն կարևոր դրույթները, ինչպես նաև տպավորություն ստեղծվի, որ դրանք ոչ կարևոր են,
- 6) ընկերությունը չի կարող չափազանցնել իր կողմից մատուցվող ծառայությունների կարևորությունը՝ տրամադրելով կեղծ, ոչ հավաստի կամ ոչ ամբողջական տեղեկատվություն:

#### **ԳԼՈՒԽ 4. ԸՆԿԵՐՈՒԹՅԱՆ ԵՎ ՀԱՃԱԽՈՐԴԻ ՀԱՂՈՐԴԱԿՑՈՒՄԸ ՄԻՆՉԵՎ ՊԱՅՄԱՆԱԳՐԻ ԿՆՔՈՒՄԸ**

##### **5. Նախքան պայմանագրի կնքումը ընկերությունն առնվազն**

- 1) գրավոր տրամադրում է հաճախորդին ընկերության գործունեության պայմանները՝ համաձայն սույն կանոնակարգի 7-րդ գլխի,
- 2) բանավոր պարզաբանում է հաճախորդին կոնկրետ հետաքրքրող ծառայության բնույթը, (տեսակը), էական պայմանները,
- 3) բանավոր պարզաբանում է հաճախորդին հետաքրքրող կոնկրետ ծառայության տրամադրման հետ կապված այլ ծախսերի առաջացման դեպքերը և ծավալները, եթե դրանք հայտնի են ընկերությանը,
- 4) բանավոր բացատրում է կոնկրետ ծառայությունից օգտվելիս ի հայտ եկող հիմնական ռիսկերը,
- 5) մինչև պայմանագրի կնքելը հաճախորդին հնարավորություն և բավարար ժամանակ է ընձեռում ծանոթանալու պայմանագրի դրույթներին,
- 6) բանավոր ներկայացնում է հաճախորդի համար հետաքրքրություն առաջացրած ծառայությանը համարժեք այլ ծառայությունների ցանկը,
- 7) բանավոր տեղեկացնում է հաճախորդին պարտադիր տրամադրվող տեղեկատվությունը փոստային կապի միջոցով կամ, կողմերի համաձայնությամբ, էլեկտրոնային, կամ կապի այլ միջոցներով (հեռախոս, ֆաքս, կարճ հաղորդագրություն և այլն) կամ ընկերության տարածքում ստանալու հնարավորության մասին,
- 8) բանավոր բացատրում է հաճախորդի՝ պայմանագրի կնքումից հետո առաջացող պահանջները ընկերությանը ներկայացնելու կարգը, ինչպես նաև ընկերության կողմից պահանջների քննման գործընթացը, ժամկետը, որի ընթացքում կուսումնասիրվի պահանջը,
- 9) բանավոր բացահայտում է պայմանագրից բխող հաճախորդի պարտավորությունների վերաբերյալ տեղեկատվություն, այդ թվում՝ հաճախորդի կողմից իր պարտավորությունները չկատարելու կամ ոչ պատշաճ կատարելու դեպքում ընկերության կողմից կիրառվող պատասխանատվության միջոցների (տուժանքի կամ հաճախորդի վիճակը վատթարացնող ցանկացած այլ միջոցների) սպառիչ ցանկը, դրանց կիրառման դեպքերը,

10) 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 և տրամադրում է վեճերի լուծման վերաբերյալ բացատրական ամփոփագիր՝ համաձայն ՀՀ Կենտրոնական բանկի կողմից սահմանված նորմատիվ իրավական ակտերի,

11) բանավոր տեղեկացնում է պայմանագրի կնքումից հետո հաճախորդին ներկայացվող հաշվետվությունների (քաղվածքներ, տեղեկացումներ և այլն), դրանց ներկայացման ձևի, հաճախականության և ժամկետների, ինչպես նաև ներկայացման կարգի մասին:

6. Կրեդիտավորողը, բացի սույն գլխի 5-րդ կետով նշված գործողություններից՝

1) բանավոր բացատրում է վարկային պատմություն էությունը և դրա կարևորությունը,

2) բանավոր տեղեկացնում է մտածելու ժամանակի իրավունքի մասին՝ պարզաբանելով «Սպառողական կրեդիտավորման մասին» Հայաստանի Հանրապետության օրենքի 9-րդ հոդվածը,

3) բանավոր տեղեկացնում է կրեդիտավորման պայմանագրով ունեցած պարտավորությունները ժամկետից շուտ կատարելու սպառողի իրավունքի մասին՝ պարզաբանելով «Սպառողական կրեդիտավորման մասին» ՀՀ օրենքի 10-րդ հոդվածը:

7. Եթե ընկերությունը հրաժարվում է ծառայությունից օգտվելու գրավոր դիմում (հայտ, պահանջ) ներկայացրած հաճախորդին ծառայություն մատուցելուց, ապա այդ մասին ընկերությունը գրավոր հայտնում է հաճախորդին՝ նշելով նաև մերժման հիմքերը:

8. Եթե ընկերությունը հրաժարվում է ծառայությունից օգտվելու գրավոր դիմում (հայտ, պահանջ) ներկայացրած հաճախորդին ծառայություն մատուցելուց, ապա ընկերությունը հաճախորդի պահանջով վերադարձնում է հաճախորդին այն փաստաթղթերի բնօրինակները, որոնք հաճախորդը ձեռք էր բերել երրորդ անձանցից՝ ծառայության ստացման նպատակով ընկերությանը ներկայացնելու համար (օրինակ՝ տեղեկանք բնակության վայրից կամ աշխատավայրից, գույքի գնահատման ակտ, նոտարական վավերացմամբ փաստաթուղթ և այլն):

9. Եթե ընկերությունը, հիմնական ծառայության մատուցմանը զուգահեռ, առաջարկում է որևէ այլ բոնուսային (խրախուսական) ծառայություն, ապա բոնուսային ծառայության մատուցման դեպքում ընկերությունը պահպանում է սույն կանոնակարգի 5-րդ, իսկ կիրառելիության դեպքում՝ նաև 6-րդ կետերով սահմանված հաղորդակցման կանոնները, ինչպես նաև հաճախորդին տեղեկացնում է բոնուսային ծառայությունից հրաժարվելու իրավունքի մասին:

**ԳԼՈՒԽ 5. ՊԱՅՄԱՆԱԳՐԻ ԿՆՔՄԱՆ ԸՆԹԱՑՔՈՒՄ ԸՆԿԵՐՈՒԹՅԱՆ ԵՎ ՀԱՃԱԽՈՐԴԻ ՀԱՂՈՐԴԱԿՑՈՒՄԸ, ՊԱՅՄԱՆԱԳՐՈՒՄ ՆԵՐԱՌՎՈՂ ՆՎԱԶԱԳՈՒՅՆ ՏԵՂԵԿԱՏՎՈՒԹՅՈՒՆԸ**

10. Ընկերությունն ապահովում է, որ հաճախորդի հետ կնքվող պայմանագրերում առկա լինի նվազագույնը հետևյալ տեղեկատվությունը.

- 1) նշում այն մասին, որ հաճախորդը հնարավորություն ունի ընկերության և հաճախորդի միջև կնքվող գործարքից բխող բողոք-պահանջները ներկայացնել Ֆինանսական համակարգի հաշտարարին: Այն դեպքում, երբ ընկերությունը Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի որոշումները վիճարկելու իրավունքից հրաժարվելու վերաբերյալ համաձայնագիր չի կնքել, նշում այդ մասին՝ համաձայն ՀՀ Կենտրոնական բանկի կողմից սահմանված նորմատիվ իրավական ակտերի,
- 2) եթե պայմանագրի առնչությամբ ընկերության և հաճախորդի միջև կնքվում է արբիտրաժային համաձայնություն, ապա գրավոր բացահայտվում է կողմերի իրավունքների ու պարտականությունների վերաբերյալ բավարար տեղեկատվություն: Պայմանագրին կից տրամադրվում է վեճերի լուծման վերաբերյալ բացատրական տեղեկատվություն՝ համաձայն ՀՀ Կենտրոնական բանկի կողմից սահմանված նորմատիվ իրավական ակտերի:

11. Ընկերությունն ապահովում է, որ կրեդիտավորման պայմանագիրը, բացի սույն գլխի 10-րդ կետով և «Սպառողական կրեդիտավորման մասին» ՀՀ օրենքի 2-րդ գլխով սահմանված տեղեկատվությունից, ներառի նաև.

- 1) կրեդիտի տեսակը,
- 2) կրեդիտի գումարի չափը,
- 3) կրեդիտի վերադարձման վերջնաժամկետը, իսկ օվերդրաֆտի դեպքում՝ նաև կրեդիտի մարման միջանկյալ ժամկետները (առկայության դեպքում),
- 4) կրեդիտի գումարի տրամադրման ձևը (միանվագ կամ փուլային), կրեդիտը մարելու ժամանակացույցը, որը ներառում է.

ա. կրեդիտի մայր գումարի մարման ժամանակացույցը (օր/ամիս/տարեթիվ) և ընդհանուր գումարը,

բ. տոկոսագումարների վճարների ժամանակացույցը (օր/ամիս/տարեթիվ) և տոկոսագումարների ընդհանուր գումարը,

գ. տոկոսագումարներից բացի այլ վճարների ժամանակացույցը (օր/ամիս/տարեթիվ) և այդ վճարների ընդհանուր գումարը:

Եթե սպառողի կողմից կատարվելիք վճարների չափը կարող է փոփոխվել, ապա կրեդիտը մարելու ժամանակացույցը կազմելիս ենթադրվում է, որ այդ վճարների չափը կմնա անփոփոխ:

- 5) կրեդիտի տրամադրման եղանակը (կանխիկ, թե անկանխիկ),
- 6) եթե կրեդիտավորման պայմանագրի հետ կապված կրեդիտավորողը սպառողին մատուցում է վճարահաշվարկային ծառայություններ (հաշիվների վարում կամ վճարային գործիքների սպասարկում), ապա նշում այդ ծառայությունների դիմաց գանձվող վճարների մասին,
- 7) տոկոսագումարների հաշվարկման ձևը (տոկոսագումարները հաշվարկվում են կրեդիտի սկզբնական գումարի, թե նվազող մնացորդի վրա),
- 8) կրեդիտի գումարի մարման կարգը՝ հավասարաչափ (անուիտետային), թե ոչ հավասարաչափ (դիֆերենցված),

- 9) նշում այն մասին, որ սպառողը վճարելու է ապահովագրության, գնահատման կամ այլ օժանդակ ծառայությունների համար կամ նոտարական ծառայությունների համար կամ կատարելու է այլ վճարներ, եթե կրեդիտավորողին հայտնի է, որ սպառողը կատարելու է նման վճարներ,
- 10) եթե ընկերությունը սպառողից կարող է պահանջել լրացուցիչ փաստաթղթեր, ապա նշում այդ մասին,
- 11) նշում սպառողի պարտավորությունների կատարումն ապահովող միջոցների մասին, եթե այդպիսիք առկա են,
- 12) եթե սպառողի պարտավորությունների կատարումն ապահովված է գրավով, ապա՝
- ա. գրավի տեսակը և նկարագրությունը,
  - բ. կրեդիտի գումարի և գրավի արժեքի տոկոսային հարաբերակցությունը,
  - գ. նշում այն մասին, որ գրավի առարկան անցնում է կամ չի անցնում գրավառուի տիրապետմանը,
  - դ. նշում այն մասին, որ սպառողի կողմից իր պարտավորությունները չկատարելու դեպքում գրավի առարկայի վրա կարող է բռնագանձում տարածվել,
- 13) կրեդիտի տոկոսադրույքի չափը, իսկ եթե տոկոսադրույքը կարող է փոփոխվել, ապա՝ տոկոսադրույքը փոփոխելու հստակ պայմաններն ու կարգը, տոկոսադրույքի փոփոխությունը պայմանավորող գործոնները (օրինակ՝ հաշվարկային դրույք, փոխարժեք և այլն), փոփոխության չափը պայմանավորող չափանիշները (օրինակ՝ հաշվարկային դրույքի 2 տոկոսային կետով բարձրացումը, արժույթի 10% արժեզրկումը և այլն), փոփոխության չափը հաշվարկելու կարգը, ինչպես նաև այն, թե որտեղից սպառողը կարող է տեղեկանալ տոկոսադրույքի կամ դրա հիմքում ընկած գործոնի մեծության մասին: Ընդ որում, եթե տոկոսադրույքի փոփոխությունը, համաձայն պայմանագրի, կարող է կատարվել ընկերության կողմից միակողմանիորեն՝ առանց փոփոխության չափը որոշող հստակ չափանիշների, ապա պայմանագրում պետք է նախատեսված լինի դրույք, որ հաճախորդը փոփոխված տոկոսադրույքին համաձայն չլինելու դեպքում կարող է վաղաժամկետ մարել կրեդիտի գումարը առանց տուգանքների,
- 14) եթե պայմանագրով կրեդիտի գումարի մեծությունը կարող է փոփոխվել, ապա պայմանագրում նշվում են կրեդիտի գումարի մեծությունը փոփոխելու հստակ պայմաններն ու կարգը, փոփոխությունը պայմանավորող գործոնները (օրինակ՝ փոխարժեք), փոփոխության չափը պայմանավորող չափանիշները (օրինակ՝ արժույթի 10% արժեզրկումը), փոփոխության չափը հաշվարկելու կարգը, ինչպես նաև այն, թե որտեղից սպառողը կարող է տեղեկանալ կրեդիտի գումարի կամ դրա հիմքում ընկած գործոնի մեծության մասին,
- 15) սպառողի կողմից իր պարտավորությունները չկատարելու կամ ոչ պատշաճ կատարելու համար կրեդիտավորողի կողմից կիրառվող պատասխանատվության միջոցների և դրանց չափերի վերաբերյալ

նշումներ, ինչպես նաև սպառողի վերաբերյալ տեղեկատվությունը Հայաստանի Հանրապետության կենտրոնական բանկի վարկային ռեգիստրին տրամադրելու վերաբերյալ,

- 16) եթե օվերդրաֆտի տրամադրման պայմանագիրը նախատեսում է տոկոսների կամ այլ հատուցման վճարում չօգտագործված միջոցների դիմաց, ապա նշում այդ մասին,
- 17) եթե տրամադրվում է արտարժույթային կրեդիտ, նշում արտարժույթի տեսակի (օրինակ՝ դոլար, եվրո, ֆունտ ստեռլինգ), ինչպես նաև այն մասին, որ արտարժույթի փոխարժեքի փոփոխությունները կարող են ազդեցություն ունենալ կրեդիտի մարումների վրա,
- 18) եթե պայմանագրում սահմանված են պայմաններ, որոնք որոշվում են այլ փաստաթղթով սահմանված ծառայության ընդհանուր պայմաններով և այդ ծառայության ընդհանուր պայմանները կարող են փոփոխվել պայմանագրի գործողության ընթացքում, ապա պայմանագրում պետք է լինի նշում այդ մասին:

12. Ի լրումն 11-րդ կետում նշված տեղեկությունների՝ կրեդիտավորման պայմանագիրը կարող է պարունակել նաև օրենքներին, նորմատիվ իրավական ակտերին չհակասող այլ դրույթներ:

13. Այն դեպքերում, երբ պայմանագրում սահմանված են պայմաններ, որոնք որոշվում են այլ փաստաթղթով սահմանված ծառայության ընդհանուր պայմաններով, ապա

- 1) ընկերությունը պայմանագրի կնքման ժամանակ հրավիրում է հաճախորդի ուշադրությունը այդ պայմանների վրա,
- 2) այն դեպքերում, երբ ծառայության ընդհանուր պայմանները սահմանվում են ընկերության կողմից, ապա պայմանագրին կցվում են նաև պայմանագրի կնքման պահին գործող ծառայության ընդհանուր պայմանները,
- 3) այն դեպքերում, երբ ծառայության ընդհանուր պայմանների սահմանողը ընկերությունը չէ, ընկերությունը տեղեկացնում է հաճախորդին, որ ընդհանուր պայմաններին կարող է ծանոթանալ ընկերության տարածքում, ինչպես նաև բացատրում է, թե այլ ինչ ձևով կամ միջոցներով կարող է հաճախորդը ձեռք բերել ծառայության ընդհանուր պայմանները սահմանող փաստաթուղթը,
- 4) հաճախորդի ցանկության դեպքում ընկերությունը տրամադրում է ծառայության ընդհանուր պայմանների պատճենը թղթային կամ հաճախորդի ու ընկերության միջև փոխհամաձայնեցված այլ ձևով ոչ ուշ, քան երկու աշխատանքային օրերի ընթացքում: Վճարը, որը զանձվում է ընկերության կողմից ընդհանուր պայմանների պատճենը տրամադրելու համար, չի կարող այդ պատճենը պատրաստելու ծախսերից մեծ լինել:

14. Այն դեպքերում, երբ մեկ կրեդիտը տրամադրվում է մեկից ավելի անձանց, ապա ընկերությունը կրեդիտավորման պայմանագրի մեկական օրինակ տրամադրում է յուրաքանչյուր սպառողի:

**ԳԼՈՒԽ 6. ԸՆԿԵՐՈՒԹՅԱՆ ԵՎ ՀԱՃԱԽՈՐԴԻ ՀԱՂՈՐԴԱԿՑՈՒՄԸ  
ՊԱՅՄԱՆԱԳՐԻ ԳՈՐԾՈՂՈՒԹՅԱՆ ԸՆԹԱՑՔՈՒՄ**

15. Ավանդային կամ կրեդիտավորման պայմանագրի գործողության ընթացքում ընկերությունը հաճախորդին տեղեկացնում է՝

- 1) անվանական տոկոսադրույքի չափի փոփոխության մասին,
- 2) կողմերի միջև հաղորդակցման կարգի փոփոխության մասին,
- 3) իրավական ակտերի այն փոփոխությունների մասին, որոնք ուղղակի ազդեցություն ունեն հաճախորդի՝ պայմանագրով սահմանված իրավունքների և պարտականությունների վրա,
- 4) ծառայության ընդհանուր պայմանների և այլ վճարների փոփոխության մասին,
- 5) կողմերի՝ պայմանագրից բխող իրավունքների, պարտականությունների կամ պատասխանատվության վրա ուղղակի ազդեցություն ունեցող այլ հանգամանքների փոփոխության մասին:

16. Սույն կանոնակարգի 15-րդ կետով նախատեսված տեղեկատվությունը (այսուհետ՝ պարտադիր ներկայացման տեղեկատվություն) հաճախորդին տրամադրվում է փոստային կապի միջոցով: Կողմերի համաձայնության դեպքում պարտադիր ներկայացման տեղեկատվությունը հաճախորդին կարող է տրամադրվել էլեկտրոնային փոստով կամ կապի այլ միջոցով (հեռախոս, ֆաքս, կարճ հաղորդագրություն) կամ առձեռն՝ ընկերության տարածքում կամ այլ վայրում:

17. Պարտադիր ներկայացման տեղեկատվությունում ընկերության կողմից միակողմանիորեն փոփոխություն կատարելու դեպքում փոփոխության վերաբերյալ տեղեկատվությունը հաճախորդին 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 ոչ ուշ, քան համապատասխան փոփոխությունը տեղի ունենալուց և ընկերության կողմից տեղեկանալուց 7 աշխատանքային օր հետո:

18. Պարտադիր ներկայացման տեղեկատվությունը պայմանագրի սպասարկման ընթացքում ներկայացնելիս պահպանվում են հաղորդակցման հետևյալ ընդհանուր սկզբունքները.

- 1) ընկերությունը պարզաբանում է կատարված փոփոխությունները՝ ներկայացնելով դրանց հնարավոր ազդեցությունները,
- 2) ընկերությունը տրամադրում է այն կապի միջոցները (հեռախոսահամար, էլեկտրոնային հասցե), որոնցով հաճախորդը կկարողանա լրացուցիչ տեղեկություններ ստանալ պարտադիր տրամադրվող տեղեկատվության մասին,
- 3) ընկերությունը պարտադիր տրամադրվող տեղեկատվությունն այնպես է ներկայացնում, որ տեղեկատվության կարևոր հատվածներում ակնհայտ լինեն առանձնացված կոնկրետ վերնագրեր, իսկ տեքստի առավել կարևոր մասերում առկա լինեն շեղատառեր կամ ավելի մեծ տառաչափեր:

19. Պարտադիր ներկայացման տեղեկատվությունը փոստային կապի միջոցով հաճախորդին տրամադրելու դեպքում ընկերությունն առնվազն երեք տարի պահպանում է նամակն ուղարկելու փաստն ապացուցող փաստաթղթերը, իսկ եթե

նամակը հաճախորդին չի հանձնվել, ապա տեղեկատվություն նամակի վերադարձի պատճառների մասին:

20. Այն դեպքերում, երբ ընկերությունը պարտադիր ներկայացման տեղեկատվությունը հաղորդում է հեռախոսով, ընկերության աշխատակիցը

- 1) բացահայտում է իր անունը, ինչպես նաև կազմակերպության 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, եթե տեղի է ունենում նման ձայնագրում,
- 4) հաճախորդի ցանկության դեպքում ընդհատում է հեռախոսային խոսակցությունը և հաճախորդին զանգում ավելի ուշ:

21. Այն դեպքում, երբ կրեդիտի մարման գրաֆիկում տեղի են ունենում փոփոխություններ՝ կապված հաճախորդի կողմից կրեդիտի վաղաժամկետ մարման, տոկոսադրույքի փոփոխման և այլ հանգամանքների հետ, ապա ընկերությունը հաճախորդի ցանկության դեպքում անվճար տրամադրում է կրեդիտի մարման նոր գրաֆիկը:

22. Ավանդային պայմանագրի գործողության ընթացքում տրամադրվող քաղվածքը նվազագույնը ներառում է.

- 1) Հայաստանի Հանրապետության կենտրոնական բանկի խորհրդի 2004 թվականի մայիսի 20-ի թիվ 131-Ն որոշմամբ հաստատված «Վճարահաշվարկային գործառնությունների կատարման ժամանակ կիրառվող փաստաթղթերի նվազագույն վավերապայմանները և դրանց լրացման կանոնների» 15-րդ կետով նախատեսված՝ հաշվի քաղվածքին վերաբերող տեղեկատվությունը,
- 2) հաշվետիրոջ անունը և ազգանունը,
- 3) գործարքների գումարի չափման միավորը (օրինակ, միլիոն դրամներով կամ հազար եվրոներով),
- 4) վաստակած տարեկան տոկոսային եկամտաբերության չափը՝ քաղվածքի տրամադրման ժամանակահատվածում հաշվեգրված կամ վճարված տոկոսագումարների չափն է՝ արտահայտված դրամային մեծությամբ,
- 5) ստացված տոկոսի գումարը՝ տարվա սկզբից մինչև քաղվածքի տրամադրման ժամանակահատվածը ստացված տոկոսագումարի չափը՝ արտահայտված դրամային մեծությամբ,
- 6) հաշվից գանձված տուժանքների, այլ վճարների տեսակը, չափը,
- 7) եթե հաշիվը վարկավորվել է, ապա օվերդրաֆտի չափը, տրամադրման ամսաթիվը, մարման վերջնաժամկետը, հաշվարկված տոկոսագումարը,
- 8) հեռախոսահամարը և էլեկտրոնային հասցեն, որոնցով ավանդատուն կարող է տեղեկատվություն ստանալ քաղվածքի հետ կապված հարցերի վերաբերյալ:

23. Կրեդիտավորման պայմանագրերի գործողության ընթացքում տրամադրվող քաղվածքները նվազագույնը ներառում են՝

- 1) ընկերության գլխամասի կամ ընկերության մասնաճյուղի անվանումը,
- 2) այն ժամանակահատվածը, որի համար տրված է քաղվածքը (օր/ամիս/տարեթիվ-օր/ամիս/տարեթիվ) և քաղվածքի տրամադրման ամսաթիվը (օր/ամիս/տարեթիվ),
- 3) կրեդիտի գումարը կամ դրա առավելագույն սահմանաչափը,
- 4) կրեդիտի վերադարձման վերջնաժամկետը, իսկ օվերդրաֆտի դեպքում՝ նաև վարկի մարման միջանկյալ ժամկետ(ներ)ը (առկայության դեպքում) ,
- 5) տվյալ սպառողի անուն, ազգանունը,
- 6) հաշվում կատարված յուրաքանչյուր գործարքի գծով՝
  - ա.գործարքի բնույթը (դեբետագրում, կրեդիտագրում) և կատարման ամսաթիվը,
  - բ.գործարքների գումարի չափման միավորը (օրինակ, միլիոն դրամներով կամ հազար եվրոներով),
  - գ.գործարքի տեսակը, այնպես, որ բավարար լինի սպառողի համար հասկանալու տվյալ գործարքի նկարագրությունը,
  - դ.գործարքի գումարը,
  - ե.գործարքի արժույթը,
- 7) հաշվետու ժամանակահատվածում հաշվի դեբետագրումների ընդհանուր գումարը, կրեդիտագրումների ընդհանուր գումարը, հաշվետու ժամանակահատվածի առաջին և վերջին օրերի դրությամբ հաշվի մնացորդի չափերը,
- 8) գանձված այլ վճարների տեսակը, չափը,
- 9) հաշվարկված տոկոսագումարների չափը,
- 10) հաշվետու ժամանակահատվածի վերջին օրվա դրությամբ սպառողի պարտավորության ընդհանուր գումարը,
- 11) սպառողի կողմից իր պարտավորությունները պայմանագրով սահմանված պայմաններով չկատարելու կամ ոչ պատշաճ կատարելու համար ընկերության կողմից կիրառված պատասխանատվության միջոցները (տուժանքը կամ հաճախորդի վիճակը վատթարացնող ցանկացած այլ միջոցները) և դրանց չափը,
- 12) հեռախոսահամարը և էլեկտրոնային հասցեն, որոնցով սպառողը կարող է տեղեկատվություն ստանալ քաղվածքի հետ կապված հարցերի վերաբերյալ:

24. Այն դեպքերում, երբ մեկ կրեդիտը տրամադրվում է մեկից ավելի անձանց, ընկերությունը քաղվածքի մեկական օրինակ տրամադրում է յուրաքանչյուր սպառողի:

25. Այն դեպքերում, երբ մեկ ավանդը ներդրվում է մի քանի անձանց կողմից, բանկը ավանդային քաղվածքի մեկական օրինակ տրամադրում է յուրաքանչյուր ավանդատուի:

## ԳԼՈՒԽ 7. ԸՆԿԵՐՈՒԹՅԱՆ ԳՈՐԾՈՒՆԵՈՒԹՅԱՆ ՊԱՅՄԱՆՆԵՐԸ

26. Ընկերության գործունեության պայմաններն առնվազն ներառում են ստորև նշվածներից ընկերությանը վերաբերող հետևյալ տեղեկատվությունը.

- 1) ընկերության լրիվ անվանումը և կապի միջոցները (հեռախոսահամար, հասցե, էլեկտրոնային փոստի հասցե, ֆաքս և այլն), մասնաճյուղերի կապի միջոցները,
- 2) այն խմբի անվանումը, որի անդամ է հանդիսանում ընկերությունը,
- 3) նշում, որ ընկերությունը իրավասու է գործունեություն իրականացել (լիցենզավորված է և/կամ գրանցված է), լիցենզիայի կամ գրանցման համարը,
- 4) ծառայությունների ցանկը, որոնք ընկերությունը իրավունք ունի մատուցել,
- 5) եթե ընկերությունը մասնակցում է որևէ փոխհատուցման, երաշխավորման կամ նման այլ համակարգերում (օրինակ՝ Ավանդների հատուցումը երաշխավորող հիմնադրամ), ապա այդ համակարգի անվանումը և հնարավոր ստացվելիք փոխհատուցման բնույթը և մեծությունը:

27. Ընկերության գործունեության պայմանները կազմվում են առանձին փաստաթղթի ձևով և (կամ) ներառվում են ընկերության կողմից հաճախորդին տրամադրվող փաստաթղթերում: