

Ուղղված է՝ ՀՀ տարածքում գործող բոլոր բանկերին

Առարկան՝ Բանկերի կողմից վճարային քարտերով իրականացվող գործառնությունների ժամկետների և ընթացակարգերի վերաբերյալ

Հարգելի գործընկերներ,

Հայաստանի Հանրապետության կենտրոնական բանկը սպառողներից ստանում է ազդակներ (բողոքներ, հարցումներ) վճարային քարտերով իրականացվող գործառնությունների վերաբերյալ: Ստացված ազդակները հիմնականում վերաբերում են նրան, որ բանկերը վճարային քարտերի տրամադրման, քարտերի կորստի/գողանալու, բլոկավորման/ապաբլոկավորման, քարտային/բանկային հաշվից դեբետագրման/ելքագրման կամ հաշվի կրեդիտավորման/մուտքագրման, բանկոմատի կողմից քարտերի առգրավման դեպքում դրանց վերադարձի, հաշվից սխալմամբ գումար նվազելու դեպքում գումարի վերադարձի հստակ սահմանված **ժամկետներ** չունեն:

Տեղեկացնում ենք, որ ՀՀ կենտրոնական բանկի խորհրդի 2014թ-ի նոյեմբերի 14-ի «ՀՀ տարածքում վճարային քարտի թողարկման, սպասարկման և տարածման, ինչպես նաև վճարային քարտով գործառնությունների իրականացման կարգը հաստատելու» և ՀՀ կենտրոնական բանկի խորհրդի թիվ 2006 թվականի հունվարի 31-ի թիվ 39-Ն որոշումն ուժը կորցրած ճանաչելու մասին» թիվ 300-Ն որոշման համաձայն՝ թողարկողը քարտապանի հետ նախքան պայմանագրի կնքումը վերջինիս ծանոթացնում է քարտերի տրամադրման պայմաններին, ներառյալ՝ վճարային քարտի բլոկավորման և ապաբլոկավորման, քարտային/բանկային հաշվից դեբետագրման/ելքագրման կամ հաշվի կրեդիտավորման/մուտքագրման, քարտապանի կողմից վճարային քարտի կորստի/գողանալու դեպքում կիրառվող ընթացակարգերին, պայմաններին և ժամկետներին:

Նշենք նաև, որ ՀՀ կենտրոնական բանկի խորհրդի 2013թ-ի ապրիլի 16-ի «Բանկերի ներքին հսկողության իրականացման նվազագույն պայմանները» կանոնակարգ 4-ը հաստատելու և ՀՀ կենտրոնական բանկի խորհրդի 2008 թվականի մարտի 11-ի թիվ 71-Ն ուժը կորցրած ճանաչելու մասին» թիվ 102-Ն որոշման համաձայն՝ սահմանվում են նվազագույն պահանջներ վճարային քարտերի թողարկման, պահպանման և սպասարկման վերաբերյալ: Մասնավորապես՝ կանոնակարգով նախատեսվում է, որ բանկերը պետք է ունենան՝

- ✓ վճարային քարտը քարտապանին տրամադրելու ընթացակարգեր,
- ✓ բանկի կողմից կանխիկացման, կանխիկի մուտքագրման գործարքների իրականացման դեպքում տվյալ գործառույթն ապահովող ընթացակարգեր,
- ✓ քարտի կորստի, բլոկավորման, չսպասարկման, բանկոմատի կողմից քարտի առգրավման և այլ միջադեպերի դեպքում քարտապանների ահազանգմանը արձագանքելու ընթացակարգեր,

- ✓ քարտապանի կողմից ներկայացված դիմում-բողոքի հիման վրա միջոցների հետ գանձման գործընթաց նախաձեռնելու ընթացակարգեր,
- ✓ բանկոմատների և այլ ինքնասպասարկման սարքավորումների ընթացիկ աշխատանքի ժամանակ տեխնիկական խնդիրների (թղթադրամը «կուլ տալու», վճարային քարտը հետ չվերադարձնելու և այլն) վերացման ընթացակարգեր,
- ✓ բանկոմատներում մնացած քարտերը քարտապաններին վերադարձնելու (այդ թվում՝ տրամադրելու առավելագույն ժամկետների) ընթացակարգեր:

Մինևույն ժամանակ, ՀՀ կենտրոնական բանկի խորհրդի 2009թ-ի հունիսի 2-ի թիվ 166-Ն որոշմամբ հաստատված «Բանկերի, վարկային կազմակերպությունների, ապահովագրական ընկերությունների, ապահովագրական բրոքերների, ներդրումային ընկերությունների, ներդրումային ֆոնդերի կառավարիչների, Կենտրոնական դեպոզիտարիայի և դրամական փոխանցումների իրականացնող վճարահաշվարկային կազմակերպությունների, ինչպես նաև ֆինանսական խմբերի կողմից տեղեկությունների հրապարակումը» կանոնակարգ 8/03-ով սահմանվում է, որ ֆինանսական կազմակերպությունները տեղեկատվական ամփոփագրերում, ինտերնետային կայքում պետք է ներկայացնեն քարտ ստանալու (քարտային հաշիվ բացելու) համար անհրաժեշտ փաստաթղթերը ներկայացնելուց հետո քարտի տրամադրման և ակտիվացման ժամկետների ու պայմանների մասին տեղեկատվություն:

Հաշվի առնելով վերոնշյալը, ինչպես նաև ելնելով սպառողների շահերի պաշտպանության և բանկերի նկատմամբ վստահության պահպանման անհրաժեշտությունից՝ առաջարկում ենք մեկամսյա ժամկետում սահմանել հստակ ժամկետներ և քարտապանի կողմից իրականացվող գործողությունների համապատասխան ընթացակարգեր՝ դրանց բացակայության դեպքում, ինչպես նաև պատշաճ կերպով տեղեկացնել քարտապաններին վերջիններիս մասին:

Տեղեկացնում ենք, որ Կենտրոնական բանկը ուշադրության կենտրոնում է պահելու այս խնդիրը և դրա հետ կապված պարբերաբար իրականացնելու է ուսումնասիրություններ:

Շնորհակալություն համագործակցության համար:

Սպառողների շահերի պաշտպանության և ֆինանսական կրթման կենտրոնի ղեկավար

Արմենուհի Մկրտչյան

Սույն գրության հետ կապված հարցերով կարող եք դիմել Ֆլորա Հարոյանին
Հեռ.՝ 59 27 14