

Ուղղված է՝ ՀՀ տարածքում գործող բանկերին, վարկային կազմակերպություններին և ապահովագրական ընկերություններին

Առարկան՝ Սպառողներին ուղարկվող հաղորդագրություններում կիրառվող լեզվի վերաբերյալ

Հարգելի գործընկերներ,

Կենտրոնական բանկը ստանում է տարբեր ազդակներ, որ ֆինանսական կազմակերպությունների կողմից իրենց ուղարկվող հաղորդագրությունները շատ դեպքերում հայատառ չեն:

Սպառողների կողմից բարձրացված խնդիրը հիմնականում առնչվում է նրանց ուղարկվող **կարճ հաղորդագրություններին**՝ մասնավորապես՝ սպառողներին պայմանագրի գործողության ընթացքում ուղարկվում են կարճ հաղորդագրություններ, որոնք **հայերեն են, սակայն լատինատառ գրառմամբ**:

Վերը նշված գործընթացների նման ձևով կիրարկումը չի բխում սպառողների հետ պատշաճ հաղորդակցման սկզբունքներից և կարող է հանգեցնել մի շարք օրենսդրական պահանջների խախտմանը:

Հաշվի առնելով վերը նշվածը, ինչպես նաև ելնելով «Լեզվի մասին» ՀՀ օրենքի 1-ին, 4-րդ հոդվածների և Հայաստանի Հանրապետության կենտրոնական բանկի խորհրդի 2009 թվականի հուլիսի 28-ի թիվ 229-Ն որոշմամբ հաստատված «Ֆինանսական կազմակերպությունների գործարար վարվելակերպի կանոնները» կանոնակարգ 8/05-ի 8-րդ կետի 1-ին ենթակետի պահանջներից՝ անհրաժեշտ է հնարավորինս սեղմ ժամկետներում ձեռնամուխ լինել սպառողների հետ հաղորդակցումը, այդ թվում՝ կարճ հաղորդագրությունների միջոցով, **հայերեն լեզվով իրականացնելուն**, ինչը ենթադրում է նաև **հաղորդագրությունների հայատառ ձևակերպում**:

Միևնույն ժամանակ, ելնելով հեռախոսի տեսակով պայմանավորված ուղարկվող հաղորդագրությունները սպառողներին հասանելի դարձնելու խնդրից՝ առաջարկում ենք գործընկեր կազմակերպությունների/ բջջային օպերատորների միջոցով ապահովել հայատառ հաղորդագրությունների ուղարկումը առնվազն «սմարթֆոն» հանդիսացող բջջային հեռախոսներին:

Սպառողների շահերի պաշտպանության և
ֆինանսական կրթման կենտրոնի ղեկավար

Արմենուհի Մկրտչյան