

Հաստատում են  
Հայաստանի Հանրապետության վարկային  
կազմակերպությունների ասոցացիա  
գործադիր տնօրեն



Խ. Քերոյան

Հիմք 16.12.2022թ. խորհրդի նիստի  
թիվ 2022-11 արձանագրություն:

## Պարտքերի հավաքագրման գործընթացում հաճախորդների հետ հաղորդակցման ինքնակարգավորման կանոնակարգ

Վավերացվել է ՀՀ ՎԿԱ-ի խորհրդի անդամների կողմից, որոնք ներկայացնում են ՀՀ-ում գործող թվով 26 վարկային կազմակերպությունները:

### Նպատակը

- Ինքնակարգավորման նպատակով վարկային կազմակերպությունների կողմից պարտքերի հավաքագրման գործընթացում հաճախորդների հետ հաղորդակցման սպառողամետ մոտեցումների ներդրումն ապահովելու, օրենսդրական մակարդակից դուրս կիրարկումը՝ պարտքերի հավաքագրման գործընթացների ժամանակ հաղորդակցման միասնական չափորոշիչների ինքնակարգավորման միջոցով:

### Անհրաժեշտություն

- Պարտքերի հավաքագրման գործընթացներ իրականացնող որոշ վարկային կազմակերպություններ ներկայումս առաջնորդվում են այս գործընթացների վերաբերյալ ներքին իրավական ակտերով, որոնցում առկա են չափորոշիչների որոշակի տարբերություններ:
- Համաձայն ՀՀ կենտրոնական բանկի տեղեկատվության՝ ազդակներ են ստացվել նաև սպառողներից՝ պարտքերի հավաքագրման գործընթացներում խնդրահարույց իրավիճակների վերաբերյալ:

### Փաստաթղթի մասին

- Փաստաթղթի մշակման հնարավորությունը նախանշվել է 2022թ-ի սեպտեմբերի 14-ին ՀՀ կենտրոնական բանկում կայացած հանդիպման ժամանակ, որտեղ ներկա էին նաև բանկերի և վարկային կազմակերպությունների ներկայացուցիչները:
- Փաստաթղթում օգտագործվել են դրույթներ, որոնք լայնորեն կիրառվում են միջազգային հեղինակավոր կազմակերպությունների կողմից հրապարակված ուղեցույցներում/կանոններում:
- Փաստաթուղթը հաստատվելուց հետո հրապարակվելու է ՀՀ վարկային կազմակերպությունների ասոցացիայի և ՀՀ կենտրոնական բանկի պաշտոնական կայքերում:

## **Պարտքերի հավաքագրման գործընթացում հաճախորդների հետ հաղորդակցման կանոններ**

### **1. Ընդհանուր դրույթներ**

1. Սույն կանոնակարգը սահմանում է խնդրահարույց հաճախորդների՝ փոխառուների, վարկառուների, գրավատների և երաշխավորների (այսուհետ՝ «Պարտապան») հետ պարտքերի հավաքագրման ընթացքում վարկային կազմակերպությունների կողմից հաղորդակցման նվազագույն պահանջները:
2. Վարկային կազմակերպությունները պետք է ունենան խնդրահարույց հաճախորդների հետ հաղորդակցման կանոններ, որոնք պետք է պարունակեն և կանոնակարգեն սույն կանոններով սահմանված սկզբունքները:
3. Վարկային կազմակերպությունը ապահովում է իր ներկայացուցիչների՝ աշխատակիցների, լիազորված անձանց և պատվիրակում իրականացնող անձանց կողմից Վարկային կազմակերպության ներքին ակտով սահմանված խնդրահարույց հաճախորդների հետ հաղորդակցման կանոնների պահպանումը:

### **2. Վարկային կազմակերպության և պարտապանի հաղորդակցման ընդհանուր սկզբունքները**

Վարկային կազմակերպության Պարտապանի հաղորդակցման ժամանակ պահպանվում են հետևյալ ընդհանուր սկզբունքները.

#### **• Հաղորդակցման եղանակի և ժամանակի ընտրությունը.**

- Վարկային կազմակերպությունը, ըստ իրավիճակի, ինքնուրույն է ընտրում Պարտապանի հետ ներքոհիշյալ հաղորդակցման եղանակը կամ եղանակները՝ հեռախոսազանգ, փոստային նամակագրություն, էլեկտրոնային նամակագրություն, SMS հաղորդագրություն, սոցիալական ցանցերում Պարտապանին անձնական փակ հաղորդագրություն, առկա հանդիպում, առցանց հանդիպում՝ տեսաձայնային կապի միջոցով:  
Մինևույն ժամանակ, պարտապանը Վարկային կազմակերպությանը կարող է հայտնել իր հետ հաղորդակցվելու Վարկային կազմակերպության կողմից առաջարկվող եղանակներից նախընտրելի եղանակ(ներ): Պարտապանի կողմից վարկային կազմակերպություն ներկայացրած հաղորդակցման իրեն հարմար եղանակ(ներ)ը չպահպանելու և վարկային կազմակերպության հետ հաղորդակցվելուց խուսափելու դեպքերում վարկային կազմակերպությունը կարող է Պարտապանի հետ հաղորդակցվել հնարավոր այլ եղանակներով:
- Հիմք ընդունելով հաղորդակցման էթիկայի սեփական պատկերացումները՝ վարկային կազմակերպությունը իր ներքին իրավական ակտերով սահմանում է պարտքերի հավաքագրման նպատակով հաճախորդի հետ հեռախոսազանգի կամ այլ տեսաձայնային շփման, ինչպես նաև առկա հանդիպումների առավելագույն հաճախականություն:
- Վարկային կազմակերպությունը, ըստ իրավիճակի, ինքնուրույն է ընտրում Պարտապանի հետ հաղորդակցման ժամանակը, որը ցանկալի է լինի՝ ոչ շուտ ժամը 08:00-ից և ոչ ուշ ժամը 22:00-ից:
- Վարկային կազմակերպությունը պետք է հնարավորինս խուսափի Պարտապանի հետ ոչ աշխատանքային օրերին հաղորդակցումից՝ բացառությամբ

պարտավորությունների կատարման մասին նախապես հիշեցնող և պարտավորությունների կետանցման վերաբերյալ իրազեկող ինքնաշխատ տեքստային և ձայնային հաղորդագրությունների:

- **Անձամբ Պարտապանի հետ հաղորդակցումը.**
  - Պարտապանի հետ հաղորդակցման դեպքում վարկային կազմակերպությունը իր նախընտրելի եղանակ(ներ)ով ապահովում է Պարտապանի նույնականացումը:
  - Վարկային կազմակերպությունը ապահովում է, որպեսզի Պարտապանի պարտավորությունը չքննարկվի այլ անձանց հետ: Պարտապանին կամ նրա վերաբերյալ որոշակի տվյալներ հայտնաբերելու ընթացքում վարկային կազմակերպություն չպետք է այլ անձանց հայտնի, որ Պարտապանը վարկային կազմակերպության հանդեպ ունի չկատարված պարտավորություններ, եթե այդ տեղեկատվությունը, վարկային կազմակերպությունից անկախ, արդեն իսկ հրապարակված չէ, բացառությամբ Պարտապանի կողմից լիազորված անձին, ինչպես նաև բացառությամբ այն դեպքերի, երբ Պարտապանը մահացել է, ունի առողջական և այլ խնդիրներ, որոնց դեպքում անհնար է որևէ շփում Պարտապանի հետ, ինչպես նաև, երբ Պարտապանի գտնվելու վայրը հայտնի չէ (անհայտ կորած է):
  - Պարտապանի կողմից գրավոր կերպով (թղթային կամ էլեկտրոնային) ցանկություն հայտնելու դեպքում, վարկային կազմակերպությունը պետք է Պարտապանին հնարավորություն ընձեռի վարկային կազմակերպության հետ հաղորդակցվել միայն իր կողմից պատշաճ լիազորված ներկայացուցչի/փաստաբանի և/կամ օրինական ներկայացուցչի միջոցով կամ միայն նրա(նց) ներկայությամբ/մասնակցությամբ: Նշված դեպքում Պարտապանն ինքն է կրում լիազորված ներկայացուցչի/փաստաբանի և/կամ օրինական ներկայացուցչի գործողությունների/անգործության կամ վերջինիս հետ հաղորդակցման բարդությունների/անհնարինության հետ կապված բոլոր ռիսկերը:
  - Վարկային կազմակերպությունը ապահովում է Պարտապանի անձնական և բանկային գաղտնիք հանդիսացող տեղեկատվության պահպանությունը՝ «Օրենսդրությամբ սահմանված կարգով:
- **Թափանցիկ հաղորդակցումը.**
  - Վարկային կազմակերպությունը ապահովում է, որպեսզի Պարտապանը տեղեկացվի, թե ով է իր հետ հաղորդակցվում: Հաղորդակցվող անձը պետք է հայտնի իր անունը, ազգանունը և ստորաբաժանումը:
  - Վարկային կազմակերպությունը ապահովում է, որպեսզի Պարտապանը վարկային կազմակերպության կամ իր հետ հաղորդակցվող անձի հետ հետադարձ կապի հնարավորություն ունենա:
  - Վարկային կազմակերպությունը ապահովում է, որպեսզի Պարտապանը նախորոք տեղեկացվի իր հետ հեռախոսագրույցը ձայնագրվելու կամ առերես հանդիպումը տեսաձայնագրվելու մասին: Պարտապանին չպետք է արգելել ձայնագրել վարկային կազմակերպության հետ ունեցած հեռախոսագրույցը կամ տեսաձայնագրելու վարկային կազմակերպության հետ ունեցած հանդիպումը՝ բացառությամբ այն դեպքերի, երբ հաղորդակցումը տեղի է ունենում վարկային կազմակերպության տարածքում և հակասում է վերջինիս քաղաքականությանը, անվտանգության կամ այլ կանոններին: Պարտապանը պարտավոր է նախապես

տեղեկացնել վարկային կազմակերպության ներկայացուցչին ձայնագրելու կամ տեսաձայնագրելու մասին:

• **Հաղորդակցման ընթացքում օրինականության պահպանումը.**

- Վարկային կազմակերպությունը ապահովում է, որպեսզի բացառվի Պարտապանի արժանապատվությանը, գործարար համբավին վնասող տեղեկատվության տարածումը վարկային կազմակերպության կողմից, որը կարող է հանգեցնել տվյալ անձի, այդ թվում՝ գույքային վնասի:
- Վարկային կազմակերպությունը ապահովում է, որպեսզի բացառվի ՎԿ-ի և/կամ նրա ներկայացուցչի կողմից Պարտապանին նվաստացնող, ահաբեկող, անհարգալից կամ ապակողմնորոշող վարքագիծը, վրեժխնդրությունը, հայհոյանքի, վիրավորանքի կամ վիրավորական արտահայտությունների օգտագործումը, ուժի կամ ուժի սպառնալիքի կիրառումը, զենքի կամ զենքի սպառնալիքի կիրառումը, գույքային և/կամ նյութական վնաս հասցնելը կամ դրանով սպառնալը, ֆիզիկական ազատության սահմանափակումը կամ դրանով սպառնալը, բարոյական կամ սեռական ոտնձգության կիրառումը կամ դրանով սպառնալը, Պարտապանի նկատմամբ կիբերհարձակումը, անօրինական եղանակով Պարտապանի գտնվելու վայր ներխուժելը, ապօրինի գործողությունների իրականացումը, որոնք խախտում են անձի իրավունքներն ու ազատությունը, վնաս հասցնում նրանց կյանքին, առողջությանը կամ գույքին: Վարկային կազմակերպությունը ապահովում է, որպեսզի բացառվի անօրինական եղանակով Պարտապանին վճարելուն հարկադրելը:

### **3. Անցումային դրույթներ**

Սույն ինքնակարգավորման կանոնակարգը Հայաստանի Հանրապետության վարկային կազմակերպությունների ասոցացիայի խորհրդի կողմից հաստատվելուց հետո երկու ամսվա ընթացքում վարկային կազմակերպությունները մշակում/լրամշակում և հաստատում են պարտքերի հավաքագրման գործընթացում հաճախորդների հետ հաղորդակցման իրենց ներքին իրավական ակտերը, որոնք պետք է չհակասեն սույն ինքնակարգավորման կանոնակարգին և կարող են առավել դետալացված ներառել սույն ինքնակարգավորման կանոնակարգում ներկայացված բոլոր դրույթները: