

**Հավելված
Հաստատված է
ՀՀ կենտրոնական բանկի խորհրդի
2018 թվականի մարտի 2-ի թիվ 21-Ն որոշմամբ**

**«Հավելված
ՀՀ կենտրոնական բանկի խորհրդի
2009 թվականի հուլիսի 28-ի
թիվ 229-Ն որոշման**

ԿԱՆՈՆԱԿԱՐԳ 8/05

**ՖԻՆԱՆՍԱԿԱՆ ԿԱԶՄԱԿԵՐՊՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐԻ ԳՈՐԾԱՐԱՐ ՎԱՐՎԵԼԱԿԵՐՊԻ
ԿԱՆՈՆՆԵՐԸ**

ԳԼՈՒԽ 1. ԸՆԴՀԱՆՈՒՐ ԴՐՈՒՅԹՆԵՐ

1. Սույն կանոնակարգը սահմանում է ֆինանսական կազմակերպությունների գործարար վարվելակերպի կանոնների նկատմամբ նվազագույն պահանջները, այդ թվում՝ ֆինանսական կազմակերպությունների և սպառողների միջև հաղորդակցման կարգը, պայմանները, ձևերը և նվազագույն պահանջները:

2. Ֆինանսական կազմակերպությունն իր գործարար վարվելակերպի կանոնները, ինչպես նաև իր սպառողների հետ հաղորդակցումը կարգավորում է իր ներքին իրավական ակտերով, որոնք առնվազն ներառում են սույն կանոնակարգով սահմանված պահանջների կատարումը ապահովող դրույթներ և գործընթացներ:

3. Սույն կանոնակարգով սպառողական վարկի էական պայմանների ընդհանրական և անհատական թերթիկներին ներկայացվող պահանջները չեն կիրառվում գրավատների նկատմամբ:

4. Սույն կանոնակարգը սահմանում է ֆինանսական գործառնությունների իրականացման ավտոմատ սարքերի միջոցով ծառայությունների մատուցման թափանցիկության և մատուցվող ծառայության վերաբերյալ սպառողների տեղեկացվածության ապահովմանն ուղղված պահանջներ: Ֆինանսական գործառնությունների իրականացման ավտոմատ սարքերի վրա տարածվում են միայն սույն կանոնակարգի Գլուխ 10-ով սահմանված պահանջները:

5. Սույն կանոնակարգի 8-9-րդ, 11-13-րդ, 16-րդ և 26-րդ կետերը վերաբերվում են նաև ապահովագրական գործակալներին և ապահովագրական բրոքերներին:

6. Սույն կանոնակարգով ապահովագրողի և սպառողի միջև գործարար վարվելակերպի կանոնների նկատմամբ նվազագույն պահանջները, այդ թվում՝ ապահովագրողի և սպառողների միջև հաղորդակցման կարգը, պայմանները, ձևերը և նվազագույն պահանջները տարածվում են ավտոտրանսպորտային միջոցների օգտագործումից բխող պատասխանատվության պարտադիր ապահովագրության վրա, եթե «Հայաստանի ավտոապահովագրողների բյուրո» ՀԿ-ի կանոններով այլ բան սահմանված չէ:

ԳԼՈՒԽ 2. ՀԻՄՆԱԿԱՆ ՀԱՍԿԱՑՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐ

7. Սույն կանոնակարգում օգտագործվող հասկացություններն ունեն հետևյալ նշանակությունները.

1) **Ֆինանսական կազմակերպություն՝** Հայաստանի Հանրապետության տարածքում գործող բանկ, օտարերկրյա բանկի մասնաճյուղ, վարկային կազմակերպություն, գրավատուն, ապահովագրական ընկերություն, օտարերկրյա ապահովագրական ընկերության մասնաճյուղ, իսկ սույն կանոնակարգի Գլուխ 10-ի իմաստով նաև վճարահաշվարկային կազմակերպություն:

2) **Ապահովագրող՝** Հայաստանի Հանրապետության տարածքում գործող ապահովագրական ընկերություն, օտարերկրյա ապահովագրական ընկերության մասնաճյուղ:

3) **Ապահովագրական միջնորդ՝** սույն կարգի իմաստով ապահովագրական միջնորդ են համարվում ապահովագրական գործակալը և բրոքերը:

4) **Ապահովագրական գործակալ՝** ըստ «Ապահովագրության և ապահովագրական գործունեության մասին» Հայաստանի Հանրապետության օրենքով սահմանված նշանակության:

5) **Ապահովագրական բրոքեր՝** ըստ «Ապահովագրության և ապահովագրական գործունեության մասին» Հայաստանի Հանրապետության օրենքով սահմանված նշանակության:

6) **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:

7) **Սպառող**՝ ֆիզիկական անձ, որը պատրաստվում է օգտվել կամ օգտվում է ֆինանսական կազմակերպության կողմից առաջարկվող ծառայություններից, այդ թվում՝ ապահովագիր, ապահովագրված անձ, ապահովագրական պայմանագրի շահառու:

8) **Կրեդիտավորող**՝ ըստ «Սպառողական կրեդիտավորման մասին» Հայաստանի Հանրապետության օրենքով սահմանված նշանակության:

9) **Բանկային ավանդ**՝ ըստ «Բանկային ավանդների ներգրավման մասին» Հայաստանի Հանրապետության օրենքով սահմանված նշանակության:

10) **Կրեդիտ**՝ ըստ «Սպառողական կրեդիտավորման մասին» Հայաստանի Հանրապետության օրենքով սահմանված նշանակության:

11) **Ավանդային պայմանագիր**՝ ըստ «Բանկային ավանդների ներգրավման մասին» Հայաստանի Հանրապետության օրենքով սահմանված նշանակության:

12) **Կրեդիտավորման պայմանագիր**՝ ըստ «Սպառողական կրեդիտավորման մասին» Հայաստանի Հանրապետության օրենքով սահմանված նշանակության:

13) **Ապահովագրության պայմանագիր**՝ ըստ Հայաստանի Հանրապետության Քաղաքացիական օրենսգրքի 996-րդ հոդվածով սահմանված նշանակության:

14) **Պայմանագիր**՝ ավանդային, կրեդիտավորման (վարկային) կամ ապահովագրության պայմանագիր:

15) **Օվերդրաֆտ**՝ ըստ «Սպառողական կրեդիտավորման մասին» Հայաստանի Հանրապետության օրենքով սահմանված նշանակության:

16) **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:

17) **Այլ վճարներ**՝ բոլոր այն վճարները, որոնք սպառողը պարտավոր է կատարել ֆինանսական ծառայության գծով մինչև պայմանագիր կնքելը, պայմանագրի գործողության ընթացքում և պայմանագրի դադարեցման ժամանակ, բացառությամբ տոկոսագումարների և այն վճարների, որոնք առաջանում են պայմանագրի պայմանների խախտման արդյունքում:

18) **Ծառայության ընդհանուր պայմաններ**՝ փաստաթուղթ, որով սահմանվում են տվյալ ծառայության գծով բոլոր սպառողների համար կիրառելի՝ ծառայության ստանդարտ պայմանները, ֆինանսական կազմակերպության և սպառողի միջև հարաբերությունների ընդհանուր սկզբունքները, ֆինանսական կազմակերպության և սպառողի հաղորդակցման կանոնները, ֆինանսական կազմակերպության և սպառողի միջև կատարվող գործարքների ընդհանուր

պայմանները (օրինակ՝ ֆինանսական կազմակերպության կողմից ծառայությունների համար կիրառվող սակագներ, վարկավորման ընդհանուր պայմաններ, քարտի սպասարկման կանոններ):

19) **Սպառողական վարկի էական պայմանների ընդհանրական թերթիկ (այսուհետ՝ Ընդհանրական թերթիկ)**՝ փաստաթուղթ, որով սահմանվում են տվյալ կրեդիտի գծով բոլոր սպառողների համար կիրառելի՝ կրեդիտի էական պայմանները, սակագները, սպառողի իրավունքներն ու պարտականությունները և պարտականությունները ժամանակին չկատարելու դեպքում բացասական հետևանքները:

20) **Սպառողական վարկի էական պայմանների անհատական թերթիկ (այսուհետ՝ Անհատական թերթիկ)**՝ փաստաթուղթ, որով սահմանվում են տվյալ կրեդիտի գծով կրեդիտավորման պայմանագրի կնքման դեպքում տվյալ սպառողի համար կիրառելի՝ կրեդիտի էական պայմանները, սակագները, սպառողի իրավունքներն ու պարտականությունները և պարտականությունները ժամանակին չկատարելու դեպքում բացասական հետևանքները:

21) **Կրեդիտային հայտ**՝ կրեդիտի ստացման համար սպառողի կողմից կրեդիտավորողին գրավոր, այդ թվում՝ էլեկտրոնային ձևով ներկայացված հայտ (դիմում):

22) **Մտածելու ժամանակ**՝ սպառողի իրավունքը առանց որևէ պատճառաբանության միակողմանիորեն լուծելու պայմանագիրը դրա կնքմանը հաջորդող 7 աշխատանքային օրվա ընթացքում:

ԳԼՈՒԽ 3. ՀԱՂՈՐԴԱԿՑՄԱՆ ԸՆԴՀԱՆՈՒՐ ՍԿԶԲՈՒՆՔՆԵՐ

8. Ֆինանսական կազմակերպության և սպառողի հաղորդակցման ժամանակ պահպանվում են հաղորդակցման հետևյալ ընդհանուր սկզբունքները.

- 1) ֆինանսական կազմակերպության կողմից բացահայտվող տեղեկատվությունը պետք է լինի հայերեն լեզվով, եթե ֆինանսական կազմակերպության կողմից առաջարկվող տարբերակներից սպառողը հաղորդակցման այլ լեզու չի ընտրել,
- 2) ֆինանսական կազմակերպության կողմից բացահայտվող տեղեկատվությունը պետք է հնարավորինս հասկանալի լինի սպառողին, պարունակի սպառողին հնարավորինս հասկանալի եզրույթներ, արտահայտություններ, չլինի ապակողմնորոշող, շփոթեցնող (օրինակ՝ խուսափել այնպիսի բառերի օգտագործումից, ինչպիսին «կետանց» բառն է),
- 3) ֆինանսական կազմակերպությունն ապահովում է, որ իր կողմից բացահայտվող տեղեկատվությունը սպառողին հնարավորություն տա հասկանալու իրեն առաջարկվող կոնկրետ ծառայության էությունը և դրա հետ կապված ռիսկերը,

- 4) ֆինանսական կազմակերպության կողմից բացահայտվող տեղեկատվությունը չի կարող ներկայացվել այնպիսի ձևով, որ թաքցվեն կարևոր դրույթները, ինչպես նաև տպավորություն ստեղծվի, որ դրանք ոչ կարևոր են,
- 5) ֆինանսական կազմակերպությունը չի կարող չափազանցնել իր կողմից մատուցվող ծառայությունների կարևորությունը՝ տրամադրելով կեղծ, ոչ հավաստի կամ ոչ ամբողջական տեղեկատվություն,
- 6) ֆինանսական կազմակերպությունն ապահովում է, որ իր կողմից բացահայտվող տեղեկատվությունը լինի ճշգրիտ, արժանահավատ և ներկայացվի ժամանակին,
- 7) ֆինանսական կազմակերպությունն ապահովում է, որպեսզի սպառողին վերաբերող տեղեկատվությունը կամ նրան տրամադրվող փաստաթղթերը հասանելի չլինեն այլ՝ երրորդ անձանց, բացառությամբ Հայաստանի Հանրապետության օրենսդրությամբ սահմանված դեպքերի: Օրինակ՝ բանավոր հաղորդակցումն իրականացվի այնպիսի վայրում կամ եղանակով, որ երրորդ անձանց հասանելի չլինի հաղորդակցման ընթացքում բացահայտվող տեղեկատվությունը (օրինակ՝ մատուցվող ծառայության վերաբերյալ տեղեկատվություն, սպառողի վերաբերյալ անձնական տվյալներ՝ բնակության/աշխատանքի վայր, զբաղեցրած պաշտոն, աշխատավարձի չափ և այլն):
- 8) կրեդիտին կամ բանկային ավանդին վճարային քարտ կցված լինելու դեպքում ֆինանսական կազմակերպությունն ապահովում է, որպեսզի սպառողին վճարային քարտը և վճարային քարտին վերաբերող գաղտնի տեղեկատվությունը (օրինակ՝ ծածկագիր) տրամադրվի փակ ծրարներով,
- 9) ֆինանսական կազմակերպությունը չպետք է վարկաբեկի այլ ֆինանսական կազմակերպությանը, չպետք է ձևավորի բացասական վերաբերմունք սպառողի մոտ ֆինանսական համակարգի և դրա կարգավորումների նկատմամբ:

ԳԼՈՒԽ 4. ՖԻՆԱՆՍԱԿԱՆ ԿԱԶՄԱԿԵՐՊՈՒԹՅԱՆ ԵՎ ՍՊԱՌՈՂԻ ՀԱՂՈՐԴԱԿՑՈՒՄԸ ՄԻՆՉԵՎ ՊԱՅՄԱՆԱԳՐԻ ԿՆՔՈՒՄԸ

9. Նախքան պայմանագրի կնքումը ֆինանսական կազմակերպությունն առնվազն.

- 1) բանավոր պարզաբանում է սպառողին հետաքրքրող ծառայության.
 - ա. բնույթը,
 - բ. էական պայմանները՝ ծառայության գինը (տոկոսադրույք, ապահովագրավճար և այլն), ժամկետները, ծառայության տրամադրման հետ կապված ծախսերի, պարտադիր այլ վճարների առաջացման դեպքերը և ծավալները, կիրառվող

պատասխանատվության միջոցների (տուժանքի կամ սպառողի վիճակը վատթարացնող ցանկացած այլ միջոցների) սպառիչ ցանկը, դրանց կիրառման դեպքերը,

գ. հիմնական ռիսկերը, օրինակ՝ այն ռիսկերը, որոնք առաջանում են սպառողի կողմից իր պարտականությունները չկատարելու կամ ոչ պատշաճ կատարելու ժամանակ, արտարժույթային տատանման ժամանակ պայմանագրի վաղաժամկետ լուծման հետևանքները և այլն,

- 2) մինչև պայմանագրի կնքելը սպառողին հնարավորություն և բավարար ժամանակ է ընձեռում ծանոթանալու պայմանագրի դրույթներին,
- 3) բանավոր ներկայացնում է սպառողի համար հետաքրքրություն առաջացրած ծառայությանը համարժեք այլ ծառայությունները,
- 4) բանավոր տեղեկացնում է սպառողին սույն կանոնակարգի 27-րդ կետով սահմանված տեղեկատվությունը փոստային կապի միջոցով ստանալու իր իրավունքի մասին, ինչպես նաև այն մասին, որ սպառողն իրավունք ունի ընտրել նշված տեղեկատվության ստացման այլ եղանակ (օրինակ՝ էլեկտրոնային հաղորդագրություն, հեռախոս, ֆաքս, կարճ հաղորդագրություն, ֆինանսական կազմակերպության տարածքում՝ առձեռն և այլն),
- 5) սպառողին բանավոր ներկայացվում է սպառողի կողմից մտածելու ժամանակից օգտվելու իրավունքի և օգտվելու ընթացակարգի վերաբերյալ, եթե, համաձայն Հայաստանի Հանրապետության օրենքների, սպառողն իրավունք ունի տվյալ պայմանագրի շրջանակներում օգտվել մտածելու ժամանակից:

10. Կրեդիտավորողը, բացի սույն կանոնակարգի 9-րդ կետով նշված գործողություններից՝

- 1) բանավոր բացատրում է վարկային պատմության էությունը և դրա կարևորությունը,
- 2) բանավոր տեղեկացնում է կրեդիտավորման պայմանագրով ունեցած պարտավորությունները ժամկետից շուտ կատարելու սպառողի իրավունքի մասին՝ պարզաբանելով «Սպառողական կրեդիտավորման մասին» Հայաստանի Հանրապետության օրենքի 10-րդ հոդվածը: Ընդ որում, հատուկ շեշտադրվում է ժամկետից շուտ պարտավորությունները կատարելու դեպքում սպառողի կրեդիտավորման ծախսից նվազեցման ենթակա և ոչ ենթակա վճարները:
- 3) սպառողի պահանջով տրամադրում է Ընդհանրական թերթիկ՝ համաձայն ՀՀ կենտրոնական բանկի խորհրդի 2009 թվականի հունիսի 2-ի թիվ 166-Ն որոշմամբ հաստատված «Բանկերի, վարկային կազմակերպությունների, ապահովագրական ընկերությունների, ապահովագրական բրոքերների, ներդրումային ընկերությունների, Կենտրոնական դեպոզիտարիայի և դրամական փոխանցումներ իրականացնող վճարահաշվարկային կազմակերպությունների կողմից տեղեկությունների հրապարակումը» կանոնակարգ 8/03-ի,

4) կրեդիտային հայտի վերաբերյալ դրական որոշման կայացումից հետո տրամադրում է Անհատական թերթիկ՝ համաձայն սույն կանոնակարգի Գլուխ 9-ի:

11. Ապահովագրողը, բացի սույն կանոնակարգի 9-րդ կետով նշված գործողություններից, բանավոր պարզաբանում է սպառողին հետաքրքրող ապահովագրական ծառայության էական պայմանները.

1) ապահովագրության պայմանագրով ծածկվող ռիսկերը,

2) ապահովագրական պատահարը (պատահարները), որի (որոնց) տեղի ունենալու դեպքում տրվում է ապահովագրական հատուցումը, ապահովագրական պատահար չհամարվող դեպքերը կամ ռիսկերը (բացառությունները),

3) ապահովագրական գումարի չափը,

4) ապահովագրավճարը (ապահովադրի պահանջով նաև՝ ապահովագրավճարի ձևավորման վրա ազդող հիմնական գործոնները, ապահովագրավճարի հաշվարկման կարգը),

5) ապահովագրավճարի վճարման կարգը, ձևը և ժամկետները,

6) ապահովադրի կողմից ապահովագրավճարի՝ պայմանագրում սահմանված ժամկետներում և կարգով չվճարելու հետևանքները,

7) չհատուցվող գումարի չափ, հատուցման ժամանակ չհատուցվող գումարի կիրառման ձևերը (առկայության դեպքում),

8) բռնույնների և զեղչերի կիրառման պայմանները (առկայության դեպքում),

9) ապահովագրական պատահարի տեղի ունենալու մասին ապահովադրի, ապահովագրված անձի և (կամ) շահառուի կողմից ապահովագրական ընկերությանը տեղեկացնելու կարգը և ժամկետները,

10) ապահովագրական հատուցում ստանալու կարգը և գործընթացը՝ ապահովադրի, ապահովագրված անձի, շահառուի կողմից ապահովագրական պատահար տեղի ունենալուց հետո իրականացվելիք գործողությունները և ժամկետները: Եթե ապահովադրի, ապահովագրված անձի և (կամ) շահառուի որոշ գործողությունները (անգործությունը) հանդիսանում են ապահովագրական հատուցումը մերժելու հիմք, ապա այդ մասին հատուկ շեշտադրվում է,

11) ապահովադրի իրավունքները և պարտականությունները, ընդ որում հատուկ շեշտադրվում են այն պարտավորությունները, որոնց չկատարումը կարող է հանգեցնել ապահովագրական հատուցման չվճարմանը և այդ պարտավորությունների չկատարումը տարածված է սպառողների մոտ:

12. Ապահովագրական միջնորդը, բացի սույն կանոնակարգի 9-րդ և 11-րդ կետերով նշված գործողություններից, իրականացնում է նաև հետևյալ գործողությունները.

1) սպառողին բանավոր ներկայացնում է իր կողմից իրականացվող միջնորդային գործունեության բնույթը (հանդես է գալիս որպես բրոքեր, թե՞ գործակալ), ինչպես նաև տեղեկացնում է, թե որ կառույցի կողմից է լիցենզավորվում և վերահսկվում,

2) այն դեպքում, երբ ապահովագրական գործակալը հանդես է գալիս մի քանի ապահովագրական ընկերությունների անունից, սպառողի պահանջով ներկայացնում է ապահովագրական ընկերությունների կողմից առաջարկվող ծառայությունների առանձնահատկությունները, ինչպես նաև դրանց միջև առկա տարբերությունները,

3) այն դեպքում, երբ ապահովագրական գործակալը հանդես է գալիս մի քանի ապահովագրական ընկերությունների անունից, չի ուղղորդում սպառողներին ընտրելու ներկայացված ապահովագրական ընկերություններից որևէ մեկը:

13. Մինչև Ավտոտրանսպորտային միջոցների օգտագործումից բխող պատասխանատվության պարտադիր ապահովագրության (այսուհետ՝ ԱՊՊԱ) պայմանագրի կնքումը ապահովագրողը և/կամ ապահովագրական միջնորդը պարտավոր է ի լրումն սույն կանոնակարգի 11-րդ և 12-րդ կետերով սահմանված պայմանների բանավոր ներկայացնել նաև.

1) համաձայնեցված հայտարարագրի էությունը՝ համաձայնեցված հայտարարագրի լրացման և այն ապահովագրական ընկերությանը ներկայացման ընթացակարգերը,

2) ոչ ստանդարտ իրավիճակներում (օրինակ՝ պատահարի ժամանակ պատահարում ներգրավված բոլորը կողմերը մեղավոր են) կիրառվող ապահովագրական հատուցումների հաշվարկման օրինակներ, բացատրություններ,

3) Բոնուս-Մալուս համակարգի էությունը և կիրառման կարգն ու ժամկետները:

14. Եթե ֆինանսական կազմակերպությունը հրաժարվում է ծառայություն մատուցել ծառայությունից օգտվելու գրավոր դիմում (հայտ, պահանջ) ներկայացրած սպառողին, ապա այդ մասին ֆինանսական կազմակերպությունը, որոշումը կայացնելուց հետո առավելագույնը 2 աշխատանքային օրվա ընթացքում գրավոր (թղթային կամ էլեկտրոնային) հայտնում է սպառողին՝ մանրամասն նշելով նաև մերժման պատճառները:

15. Եթե ֆինանսական կազմակերպությունը հրաժարվում է ծառայությունից օգտվելու գրավոր դիմում (հայտ, պահանջ) ներկայացրած սպառողին ծառայություն մատուցելուց, ապա ֆինանսական կազմակերպությունը սպառողի պահանջով վերադարձնում է սպառողին այն փաստաթղթերի բնօրինակները, որոնք սպառողը ձեռք էր բերել երրորդ անձանցից՝ ծառայության ստացման նպատակով ֆինանսական կազմակերպությանը ներկայացնելու համար (օրինակ՝ տեղեկանք բնակության վայրից կամ աշխատավայրից, գույքի գնահատման ակտ, նոտարական վավերացմամբ փաստաթուղթ և այլն):

16. Եթե ֆինանսական կազմակերպությունը, հիմնական ծառայության մատուցմանը զուգահեռ, առաջարկում է որևէ այլ բոնուսային (խրախուսական) ծառայություն, ապա բոնուսային ծառայության մատուցման դեպքում ֆինանսական կազմակերպությունը պահպանում է սույն կանոնակարգի 9-րդ, իսկ

կիրառելիության դեպքում՝ նաև 10-րդ, 11-րդ կամ 12-րդ կետերով սահմանված հաղորդակցման կանոնները, ինչպես նաև սպառողին տեղեկացնում է բոնուսային ծառայությունից հրաժարվելու իրավունքի մասին:

17. Այն դեպքում, երբ ֆինանսական կազմակերպությունը ծառայության մատուցումն իրականացնում է հեռահար՝ էլեկտրոնային եղանակով և չի կարող ապահովել մինչև պայմանագրի կնքումը սպառողի հետ բանավոր հաղորդակցումը, ապա ֆինանսական կազմակերպությունը սույն կանոնակարգի 9-16-րդ կետերով և 57-րդ կետի 3-րդ, 4-րդ և 6-րդ ենթակետերով սահմանված տեղեկատվությունը հասանելի է դարձնում սպառողներին հեռահար եղանակներով (օրինակ՝ ինտերնետային կայքում տեսաձայնագրության կամ այլ միջոցներով):

18. Նույն սպառողի հետ նույն պայմաններով կրեդիտային, ավանդային կամ ապահովագրության պայմանագրի կնքման (այդ թվում՝ վերակնքման, երկարաձգման) դեպքում ֆինանսական կազմակերպությունները կարող են չափապանել սույն կանոնակարգի 9-16-րդ կետերով սահմանված պահանջները, սակայն պայմաններում փոփոխություն տեղի ունենալու դեպքում, պարտավոր են մինչև պայմանագրի կնքումը սպառողին բանավոր ներկայացնել իրականացված փոփոխությունները, իսկ կիրառելիության դեպքում՝ պահապանել նաև սույն կանոնակարգի 30-րդ կետի պահանջները:

ԳԼՈՒԽ 5. ՊԱՅՄԱՆԱԳՐԻ ԿՆՔՄԱՆ ԸՆԹԱՑՔՈՒՄ ՖԻՆԱՆՍԱԿԱՆ ԿԱԶՄԱԿԵՐՊՈՒԹՅԱՆ ԵՎ ՍՊԱՌՈՂԻ ՀԱՂՈՐԴԱԳՈՒՄԸ, ՊԱՅՄԱՆԱԳՐՈՒՄ ՆԵՐԱՌՎՈՂ ՆՎԱԶԱԳՈՒՅՆ ՏԵՂԵԿԱՏՎՈՒԹՅՈՒՆԸ

19. Ֆինանսական կազմակերպությունն ապահովում է, որ սպառողի հետ կնքվող պայմանագրերում ներառվող տեղեկատվությունը ներկայացվի առնվազն 9 տառաչափով, իսկ տողերի միջև հեռավորությունը՝ առնվազն 1:

20. Ֆինանսական կազմակերպությունն ապահովում է, որ սպառողի հետ կնքվող պայմանագրերում առկա լինի նվազագույնը հետևյալ տեղեկատվությունը.

- 1) նշում այն մասին, որ սպառողը հնարավորություն ունի ֆինանսական կազմակերպության և սպառողի միջև կնքվող գործարքից բխող բոլոր պահանջները ներկայացնել ֆինանսական համակարգի հաշտարարին: Այն դեպքում, երբ ֆինանսական կազմակերպությունը ֆինանսական համակարգի հաշտարարի որոշումները վիճարկելու իրավունքից հրաժարվելու վերաբերյալ համաձայնագիր չի կնքել, նշում այդ մասին՝ համաձայն Հայաստանի Հանրապետության կենտրոնական բանկի կողմից սահմանված նորմատիվ իրավական ակտերի: Այն դեպքում, երբ ֆինանսական կազմակերպությունը ֆինանսական համակարգի հաշտարարի որոշումները վիճարկելու իրավունքից

հրաժարվելու վերաբերյալ համաձայնագիր է կնքել որոշակի գումարային սահմանափակումներով, ապա նշում է նաև այդ սահմանափակումների վերաբերյալ:

2) Եթե պայմանագրի առնչությամբ ֆինանսական կազմակերպության և սպառողի միջև կնքվում է արբիտրաժային համաձայնություն, ապա գրավոր բացահայտվում է կողմերի իրավունքների ու պարտականությունների վերաբերյալ բավարար տեղեկատվություն: Պայմանագրին կից տրամադրվում է «Ինչ անել, եթե բողոք ունեք» ձևաթուղթը՝ համաձայն Հայաստանի Հանրապետության կենտրոնական բանկի խորհրդի 2009 թվականի հուլիսի 28-ի թիվ 225-Ն որոշմամբ հաստատված «Հաճախորդների բողոքների քննության գործընթացը կարգավորող ներքին իրավական ակտերին ներկայացվող նվազագույն պայմաններ և սկզբունքներ կանոնակարգ 8/04-ի Հավելված 3-ի (լրացված ընկերությանը վերաբերող տվյալներով):

3) պայմանագրի առաջին էջում աչքի ընկնող և առանձնացված ձևով՝ այլ տառատեսակով, այլ տառաչափով և (կամ) այլ ձևով ներկայացվում է ֆինանսական կազմակերպության կոնտակտային տվյալները (հեռախոսահամար, էլեկտրոնային փոստի հասցե և այլն):

21. Ֆինանսական կազմակերպությունը ապահովում է, որ կրեդիտավորման պայմանագիրը, բացի սույն կանոնակարգի 20-րդ կետով և «Սպառողական կրեդիտավորման մասին» Հայաստանի Հանրապետության 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), վճարման կարգ 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:

դ. Եթե կրեդիտի, տոկոսագումարների և միջնորդավճարների մարման նպատակով կրեդիտավորողը կարող է սպառողի հաշիվներից առանց վերջինիս

համաձայնության (անակցեպտ) գումար գանձել, ապա հայտարարություն է արվում վերոնշյալ, ինչպես նաև գումարի գանձման կարգի և ժամկետների վերաբերյալ,

- 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 և դրանց մեծության մասին,
- 7) տոկոսագումարների հաշվարկման կարգը (նաև արտոնյալ ժամանակահատվածի առկայության դեպքում), իսկ արտարժույթային կրեդիտների դեպքում նշվում է նաև փաստացի տոկոսադրույքի հաշվարկի մեջ ներառվող գումարները արտարժույթի փոխարկման փոխարժեքի մասին,
- 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 ֆինանսական կազմակերպությունը 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, վերջինիս փոփոխման դեպքերը (օրինակ՝ գրավի վերագնահատման ժամանակ, մի քանի գրավների առկայության դեպքում՝ գրավի ազատման ժամանակ) և այդ մասին սպառողին տեղեկացնելու կարգը, ժամկետները,
 - 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,
 - ե. կրեդիտավորման պայմանագրով գրավը արտադատական կարգով իրացնելու իրավունք նախատեսելու դեպքում նշվում է սպառողի համար հնարավոր ծախսերի վերաբերյալ,
- 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,

- 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 վարկային բյուրոյին տրամադրելու վերաբերյալ: Ընդ որում, վարկային բյուրոյի վերաբերյալ նշումը ներկայացվում է աչքի ընկնող և առանձնացված ձևով՝ այլ տառատեսակով, այլ տառաչափով և (կամ), այլ ձևով (Օրինակ՝ ՊԱՐՏԱՎՈՐՈՒԹՅԱՆ ՄԱՐՄԱՆ ԺԱՄԱՆԱԿԱՑՈՒՅՑՈՎ ՍԱՀՄԱՆՎԱԾ ԺԱՄԿԵՏՆԵՐՈՒՄ ՎԱՐԿԱՌՈՒԻ ԿՈՂՄԻՑ ՊԱՐՏԱՎՈՐՈՒԹՅՈՒՆԸ ՉԿԱՏԱՐԵԼՈՒ ԴԵՊՔՈՒՄ ԿԱՄ ԹԵՐԻ ԿԱՏԱՐԵԼՈՒ ԴԵՊՔԵՐՈՒՄ ՎԱՐԿԱՏՈՒՆ ՕՐԵՐԻ ՔԱՆԱԿ ԱՇԽԱՏԱՆՔԱՅԻՆ ՕՐ ՀԵՏՈ ՎԱՐԿԱՌՈՒԻ ՏՎՅԱԼՆԵՐԸ (ՊԱՐՏԱՎՈՐՈՒԹՅԱՆ ՉԿԱՏԱՐՄԱՆ, ԹԵՐԻ ԿԱՏԱՐՄԱՆ ՄԱՍԻՆ ՏԵՂԵԿՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐԸ) ՈՒՂԱՐԿՈՒՄ Է ՎԱՐԿԱՅԻՆ ԲՅՈՒՐՈ),
- 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), արտարժույթի կիրառվող փոխարկման փոխարժեքի մասին (օրինակ՝ ԱՐՏԱՐԺՈՒԹԱՅԻՆ ԿՐԵԴԻՏԻ ՄԱՐՄԱՆ ՎՃԱՐՆԵՐԻ ՀԱՇՎԱՐԿՄԱՆ ՀԱՄԱՐ ՀԻՄՔ Է ՀԱՆԴԻՍԱՆՈՒՄ ԿԵՆՏՐՈՆԱԿԱՆ ԲԱՆԿԻ ԿՈՂՄԻՑ ՍԱՀՄԱՆՎԱԾ ՓՈԽԱՐԿՄԱՆ ՓՈԽԱՐԺԵՔԸ), 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,

19) եթե պայմանագրում հղում է կատարվում պայմանագրի անբաժանելի մաս կազմող պայմաններին (օրինակ՝ ներքին իրավական ակտերին, ծառայության ընդհանուր պայմաններին), ապա առնվազն նշվում է այդ պայմանների նույնականացման տվյալները՝ պայմանների լրիվ անվանումը, պայմանների ընդունման ամսաթիվը, նույնականացման կամ հաշվառման համարը և ընդունող մարմնի անվանումը: Այն դեպքում, երբ հղում է կատարվում այլ մարմնի կողմից հաստատված պայմաններին և հնարավոր չէ նշել նույնականացման տվյալներ, ապա առնվազն նշվում է այն ժամկետը, որի համար գործում են այդ պայմանները: Եթե պայմանագրում նշված պայմանները հրապարակային են, ապա հղում է կատարվում նաև համապատասխան աղբյուրին (ինտերնետային էջ/բաժին/ենթաբաժին), եթե պայմանները ոչ հրապարակային են, ապա տրամադրվում է վավերացված թղթային օրինակը կամ էլեկտրոնային տարբերակը՝ էլեկտրոնային ստորագրությամբ: Ընդ որում, նշվում են նաև այդ պայմանների փոփոխության մասին սպառողներին ծանուցելու եղանակը և ժամկետները:

20) եթե պայմանագրում նշվում է, որ պայմանագրի պայմանները կարող են միակողմանիորեն փոփոխվել, ապա նշվում են նաև այդ մասին սպառողին նախապես տեղեկացման կարգը և ժամկետները:

21) նշում սպառողի վաղաժամկետ պարտավորությունները կատարելու իրավունքի, ինչպես նաև ժամկետից շուտ պարտավորությունները կատարելու դեպքում կրեդիտավորման ընդհանուր ծախսից նվազեցման ենթակա և ոչ ենթակա վճարների վերաբերյալ, ընդ որում, այդ նշումը տրվում է աչքի ընկնող և առանձնացված ձևով՝ այլ տառատեսակով, այլ տառաչափով, այլ գույնով և (կամ) այլ ձևով:

22. Ապահովագրական ընկերությունը ի լրումն սույն կանոնակարգի 20-րդ կետի և Հայաստանի Հանրապետության քաղաքացիական օրենսգրքի 998-րդ հոդվածի, ապահովում է, որ ապահովագրության պայմանագիրը և ապահովագրության պայմանագրին կից պայմանները ներառեն.

- 1) Ապահովագրության տեսակը և ապահովագրության դասը և (կամ) ենթադասը համաձայն «Ապահովագրության և ապահովագրական գործունեության մասին» Հայաստանի Հանրապետության օրենքի 7-րդ հոդվածի,
- 2) Ապահովագրավճարի վճարման կարգը,
- 3) Ապահովագրի վերաբերյալ, ինչպես նաև ապահովագրված անձի (անձանց) և շահառուի (եթե տարբեր են ապահովագրից) վերաբերյալ տվյալներ,
- 4) Եթե ապահովագրողը սպառողից կարող է պահանջել լրացուցիչ փաստաթղթեր, ապա նշում այդ մասին,
- 5) սպառողի կողմից իր պարտավորությունները չկատարելու կամ ոչ պատշաճ կատարելու հետևանքները,

- 6) եթե, համաձայն «Ապահովագրության և ապահովագրական գործունեության մասին» Հայաստանի Հանրապետության օրենքի, սպառողը իրավունք ունի տվյալ պայմանագրի շրջանակներում օգտվել մտածելու ժամանակից, ապա պայմանագրում նշում է կատարվում այդ մասին, ինչպես նաև ներառվում է սպառողի կողմից մտածելու ժամանակից օգտվելու ընթացակարգ,
- 7) եթե պայմանագրում հղում է կատարվում պայմանագրի անբաժանելի մաս կազմող պայմաններին (օրինակ՝ ներքին իրավական ակտերին, ծառայության ընդհանուր պայմաններին), ապա առնվազն նշվում են այդ պայմանների նույնականացման տվյալները՝ պայմանների ընդունման ամսաթիվը, նույնականացման կամ հաշվառման համարը և ընդունող մարմնի անվանումը: Եթե պայմանագրում նշված պայմանները հրապարակային են, ապա հղում է կատարվում նաև համապատասխան աղբյուրին (ինտերնետային էջ/բաժին/ենթաբաժին), եթե պայմանները ոչ հրապարակային են, ապա տրամադրվում է վավերացված թղթային օրինակը: Ընդ որում, նշվում է նաև այդ պայմանների փոփոխության մասին սպառողներին ծանուցելու վայրը և ժամկետները:
- 8) եթե պայմանագրում նշվում է, որ պայմանագրի պայմանները կարող են միակողմանիորեն փոփոխվել, ապա նշվում են նաև այդ մասին սպառողին նախապես տեղեկացման կարգը և ժամկետները, ինչպես նաև տվյալ փոփոխության հետ համաձայն չլինելու դեպքում ապահովագրության պայմանագիրն անմիջապես լուծելու ապահովագրի իրավունքը:

23. Ի լրումն սույն կանոնակարգի 21-րդ և 22-րդ կետերում նշված տեղեկությունների՝ կրեդիտավորման կամ ապահովագրության պայմանագիրը կարող է պարունակել նաև օրենքներին, նորմատիվ իրավական ակտերին չհակասող այլ դրույթներ:

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

- 1) ֆինանսական կազմակերպությունը պայմանագրի կնքման ժամանակ հրավիրում է սպառողի ուշադրությունը այդ պայմանների վրա,
- 2) այն դեպքերում, երբ ծառայության ընդհանուր պայմանները սահմանվում են ֆինանսական կազմակերպության կողմից, ապա պայմանագրին կցվում են նաև պայմանագրի կնքման պահին գործող ծառայության ընդհանուր պայմանները,
- 3) այն դեպքերում, երբ ծառայության ընդհանուր պայմանների սահմանողը ֆինանսական կազմակերպությունը չէ, ֆինանսական կազմակերպությունը տեղեկացնում է սպառողին, որ ծառայության ընդհանուր պայմաններին կարող է ծանոթանալ ֆինանսական կազմակերպության տարածքում, ինչպես նաև

բացատրում է, թե այլ ինչ ձևով կամ միջոցներով կարող է սպառողը ձեռք բերել ծառայության ընդհանուր պայմանները սահմանող փաստաթուղթը:

25. Այն դեպքում, երբ մեկ կրեդիտը տրամադրվում է մեկից ավելի անձանց, ապա ֆինանսական կազմակերպությունը կրեդիտավորման պայմանագրի մեկական օրինակ և պայմանագրի անբաժանելի մաս կազմող պայմանները՝ համաձայն սույն կանոնակարգի 21-րդ կետի 19-րդ ենթակետով սահմանված պահանջների տրամադրում է յուրաքանչյուր սպառողի:

26. Այն դեպքում, երբ ապահովագրության պայմանագրում նշվում են մեկից ավել ապահովագրված անձինք, ապա ապահովագրողը ապահովագրված յուրաքանչյուր անձին տրամադրում է ապահովագրության նվազագույն էական պայմաններ պարունակող վկայագիր (օրինակ՝ պլաստիկ քարտերի տեսքով): Ընդ որում, նշված վկայագիրը կամ տեղեկանքը կարող է ուղարկվել ապահովագրված անձանց էլեկտրոնային փոստով:

ԳԼՈՒԽ 6. ՖԻՆԱՆՍԱԿԱՆ ԿԱԶՄԱԿԵՐՊՈՒԹՅԱՆ ԵՎ ՍՊԱՌՈՂԻ ՀԱՂՈՐԴԱԿՑՈՒՄԸ ՊԱՅՄԱՆԱԳՐԻ ԳՈՐԾՈՂՈՒԹՅԱՆ ԸՆԹԱՑՔՈՒՄ

27. Ավանդային կամ կրեդիտավորման պայմանագրի գործողության ընթացքում ֆինանսական կազմակերպությունը սպառողին 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 սպառողի՝ 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, ներառյալ՝ վարկային բյուրո տվյալները ուղարկելու մասին:

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

29. Սույն կանոնակարգի 27-րդ կետով սահմանված տեղեկատվությունը սպառողին տրամադրվում է փոստային կապի միջոցով: Կողմերի համաձայնության

դեպքում սույն կանոնակարգի 27-րդ կետով սահմանված տեղեկատվությունը սպառողին կարող է տրամադրվել գործող էլեկտրոնային փոստով կամ կապի այլ միջոցով (հեռախոս, ֆաքս, կարճ հաղորդագրություն, ֆինանսական կազմակերպության տարածքում՝ առձեռն և այլն): Ընդ որում, ֆինանսական կազմակերպությունը չի կարող ուղղորդել սպառողին ծանուցման որևէ եղանակ ընտրելու հարցումը կամ սահմանափակել ծանուցման եղանակ ընտրելու հնարավորությունը:

30. Այն դեպքում, երբ կրեդիտավորման պայմանագրի գործողության ընթացքում տեղի են ունենում սույն կանոնակարգի 27-րդ կետի 1-ին, 3-րդ, 4-րդ և 5-րդ ենթակետերով սահմանված փոփոխությունները, որոնց արդյունքում փոխվում է Անհատական թերթիկում ներառված տեղեկատվությունը, ապա սպառողի գրավոր կամ բանավոր պահանջով կրեդիտավորողը տրամադրում է նոր Անհատական թերթիկ՝ սույն կանոնակարգի 59-րդ կետով սահմանված կարգով: Այն դեպքում, երբ կրեդիտավորողի կողմից կրեդիտավորման պայմանագրի գործողության ժամկետը երկարաձգվում է միակողմանիորեն կրեդիտավորողի գործող նոր պայմաններով, ինչի արդյունքում փոխվում է Անհատական թերթիկում ներառված տեղեկատվությունը, ապա կրեդիտավորողը տրամադրում է նոր Անհատական թերթիկ՝ սույն կանոնակարգի 58-63-րդ կետերով սահմանված կարգով:

31. Սույն կանոնակարգի 27-րդ կետով սահմանված տեղեկատվությունում ֆինանսական կազմակերպության կողմից միակողմանիորեն փոփոխություն կատարելու դեպքում փոփոխության վերաբերյալ տեղեկատվությունը սպառողին տրամադրվում է վերջինիս նախընտրած եղանակով համապատասխան փոփոխության որոշման կայացումից հետո, սակայն ոչ ուշ, քան որոշումն ուժի մեջ մտնելուց 7 աշխատանքային օր առաջ, բացառությամբ վարկային բյուրո տվյալները ուղարկելու դեպքի, այլ դեպքերում՝ սույն կանոնակարգի 27-րդ կետով սահմանված տեղեկատվությունում կատարված փոփոխությունը սպառողին տրամադրվում է ոչ ուշ, քան համապատասխան փոփոխությունը տեղի ունենալուց և ֆինանսական կազմակերպության կողմից տեղեկանալուց 7 աշխատանքային օր հետո:

32. Սույն կանոնակարգի 27-րդ կետով սահմանված տեղեկատվությունը պայմանագրի սպասարկման ընթացքում ներկայացնելիս պահպանվում են հաղորդակցման հետևյալ ընդհանուր սկզբունքները.

- 1) ֆինանսական կազմակերպությունը պարզաբանում է կատարված փոփոխությունները՝ ներկայացնելով դրանց հնարավոր ազդեցությունները,
- 2) ֆինանսական կազմակերպությունը տրամադրում է այն կապի միջոցները (հեռախոսահամար, էլեկտրոնային հասցե), որոնցով սպառողը կկարողանա

լրացուցիչ տեղեկություններ ստանալ սույն կանոնակարգի 27-րդ կետով սահմանված տեղեկատվության մասին,

- 3) ֆինանսական կազմակերպությունը սույն կանոնակարգի 27-րդ կետով սահմանված 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:

33. Ֆինանսական կազմակերպությունը ապահովում է, որպեսզի առնվազն մեկ տարի պահպանվեն սպառողին սույն կանոնակարգի 27-րդ կետով սահմանված տեղեկատվության տրամադրման հիմքերը՝ առաքման անդորրագիր, էլեկտրոնային փոստով ծանուցման հաղորդագրություն, հեռախոսազանգի ձայնագրություն, առձեռն տրամադրման վերաբերյալ ստացական և այլն:

34. Այն դեպքերում, երբ ֆինանսական կազմակերպությունը սույն կանոնակարգի 27-րդ կետով սահմանված տեղեկատվությունը հաղորդում է հեռախոսով, ֆինանսական կազմակերպության 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 այն ձայնագրվում է,
- 4) սպառողի ցանկության դեպքում ընդհատում է հեռախոսային խոսակցությունը և սպառողին զանգում ավելի ուշ:

35. Սպառողի պարտավորության կատարման օրից առնվազն 1 օր առաջ ֆինանսական կազմակերպությունը պարտավոր է սպառողին հայտնել 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: Ֆինանսական կազմակերպությունը վերոնշյալ տեղեկատվությունը սպառողին հայտնում է անվճար՝ կարճ հաղորդագրության (sms) և (կամ) էլեկտրոնային հաղորդագրության միջոցով: Կազմակերպությունը սպառողին տրամադրում է վերոնշյալ եղանակներից որևէ մեկը ընտրելու հնարավորություն: Այն դեպքում, երբ սպառողը Կազմակերպության հետ որպես հաղորդակցման եղանակ ընտրել է փոստային կապը, ֆինանսական կազմակերպությունը վերոնշյալ տեղեկատվությունը հայտնում է նաև փոստային եղանակով: Ֆինանսական կազմակերպության կողմից սույն կետով սահմանված պահանջի չկատարումը կամ ոչ պատշաճ կատարումը սպառողին չի ազատում մարման ժամանակացույցով սահմանված պարտավորության կատարումից:

36.Այն դեպքում, երբ կրեդիտի մարման ժամանակացույցում տեղի են ունենում փոփոխություններ՝ կապված սպառողի կողմից կրեդիտի վաղաժամկետ մարման, տոկոսադրույքի փոփոխման և այլ հանգամանքների հետ, ապա ֆինանսական կազմակերպությունը սպառողի ցանկության դեպքում առավելագույնը 1 աշխատանքային օրվա ընթացքում սպառողի նախընտրած եղանակով (առձեռն, գործող էլեկտրոնային փոստ, այլ) անվճար տրամադրում է կրեդիտի մարման նոր ժամանակացույցը: Փոստային կապի ընտրության դեպքում՝ կրեդիտի մարման նոր ժամանակացույցը տրամադրվում է 3-5 աշխատանքային օրվա ընթացքում:

37.Ապահովագրության պայմանագրի գործողության ընթացքում ապահովագրական ընկերությունը պարտավոր է ապահովադրին, ապահովագրված անձին և(կամ) շահառուին ներկայացնել հետևյալ տեղեկատվությունը.

- 1) Ապահովագրական հատուցում ստանալու վերաբերյալ դիմումը ներկայացնելու պահին ապահովագրական ընկերությունը պարտավոր է սպառողին տրամադրել հատուցման դիմումի, ինչպես նաև կից ներկայացված փաստաթղթերի ստացման փաստը հավաստող փաստաթուղթ (ստացական)՝ թղթային կամ էլեկտրոնային, որում նշված կլինեն այն փաստաթղթերը, որոնք ներկայացվել են ապահովագրական ընկերությանը, ներկայացման ամսաթիվը, ինչպես նաև՝ թե քանի օրում է կայացվելու հատուցման վերաբերյալ որոշումը:
- 2) Հատուցման մասին որոշումը՝ որոշումը ընդունելու օրվանից սկսված 5 աշխատանքային օրվա ընթացքում: Ընդ որում, հատուցման մասին որոշումը առնվազն պետք է պարունակի հետևյալ տեղեկատվությունը.
 - ա. նշում հատուցման վերաբերյալ որոշման մասին (օրինակ՝ բավարարվել է ամբողջությամբ, մասնակի է բավարարվել կամ մերժվել է),
 - բ. ապահովագրության պայմանագրի համարը և հատուցման դիմումի համարը,
 - գ. ապահովադրի, ապահովագրված անձի, շահառուի վերաբերյալ տվյալներ (տարբեր լինելու դեպքում),
 - դ. դիմողի տվյալները (անուն ազգանուն, հասցե, հեռախոսահամար, անձնագրի համարը),
 - ե. ապահովագրական պատահարը, պատահարի տեղի ունենալու ամսաթիվը, պատահարի մասին տեղեկացման ամսաթիվը,
 - զ. ներկայացված պահանջի չափը, հատուցման ենթակա գումարը, մերժված գումարի չափը (առկայության դեպքում), մերժման պատճառը (հիմնավորումները), այդ թվում հղում ապահովագրության պայմանագրի և/կամ պայմանների համապատասխան կետ(եր)ին,
 - է. հատուցման վճարման ձևը, ժամկետները,

ը. նվազող ապահովագրական գումարի պարագայում, ապահովագրական գումարի վերջնական մնացորդը,

թ. կոնտակտային անձի հեռախոսահամար, որով դիմողը կկարողանա լրացուցիչ տեղեկություններ ստանալ իր հատուցման որոշման վերաբերյալ:

38. Հատուցման վերաբերյալ որոշումը պետք է սպառողին տրամադրվի փոստային կապի միջոցով կամ սպառողի ցանկության դեպքում՝ սպառողի կողմից տրամադրված գործող էլեկտրոնային փոստով կամ կապի այլ միջոցով: Ընդ որում, ապահովագրական ընկերությունը չի կարող ուղղորդել սպառողին ծանուցման որևէ եղանակ ընտրելու հարցումը կամ սահմանափակել ծանուցման եղանակ ընտրելու հնարավորությունը:

ԳԼՈՒԽ 7. ՊԱՅՄԱՆԱԳՐԻ ԳՈՐԾՈՂՈՒԹՅԱՆ ԸՆԹԱՑՔՈՒՄ ՍՊԱՌՈՂԻՆ ՏՐԱՄԱԴՐՎՈՂ ՔԱՂՎԱԾՔՆԵՐԸ

39. Ֆինանսական կազմակերպության կողմից սպառողներին «Բանկային ավանդների ներգրավման մասին» Հայաստանի Հանրապետության օրենքով և «Սպառողական կրեդիտավորման մասին» օրենքով սահմանված պարբերականությամբ տրամադրվող քաղվածքները, ըստ ծառայության տեսակի, նվազագույնը պետք է ներառեն սույն կանոնակարգի Հավելված 5-ով սահմանված տարրերը՝ համաձայն բնութագրերի:

40. Ֆինանսական կազմակերպությունն առաջնորդվում է սույն կանոնակարգի Հավելված 6-ով ներկայացված ձևանմուշներով՝ ըստ համապատասխան ծառայության տեսակի: Այն դեպքում, երբ ֆինանսական կազմակերպությունը ընտրում է քաղվածքի ներկայացման այլ ձևաչափ, ապա նվազագույնը պետք է ապահովի, որպեսզի ֆինանսական կազմակերպության ձևաչափում ամբողջությամբ և նույնությամբ արտացոլվեն օրինակելի ձևանմուշի տարրերը (համաձայն Հավելված 5-ի)՝ ըստ Հավելված 6-ով ներկայացված ձևաչափի, հերթականության, բովանդակության, տառատեսակով, տառաչափով և գույներով: Քաղվածքը թղթային տարբերակով կարող է տրամադրվել նաև առանց պահանջվող գույների պահպանման:

41. Ֆինանսական կազմակերպությունը սպառողին տրամադրում է միայն այն ծառայության (ծառայությունների) վերաբերյալ քաղվածք(ներ), որից վերջինս օգտվում է: Օրինակ՝ այն դեպքում, երբ սպառողն ունի միայն բանկային հաշիվ առանց օվերդրաֆտի և/կամ վճարային քարտի, ապա սպառողին տրամադրվում է միայն բանկային հաշվի քաղվածք և հակառակը, այն դեպքում, երբ սպառողն ունի բանկային հաշիվ, որին կից տրամադրվել է նաև վճարային քարտ և օվերդրաֆտ,

ապա տրամադրվում է մեկ միասնական քաղվածք՝ համաձայն սույն կանոնակարգի Հավելված 6-ով սահմանված ձևաչափերի:

42. Ֆինանսական կազմակերպությունը սպառողին տրամադրում է ֆինանսական կազմակերպության կողմից առաջարկվող լեզուներից սպառողի ընտրած լեզվով քաղվածք: Այն դեպքում, երբ սպառողը ֆինանսական կազմակերպության կողմից առաջարկվող տարբերակներից քաղվածքի ստացման այլ լեզու չի ընտրել, ապա սպառողին տրամադրվում է առնվազն հայերեն լեզվով քաղվածք:

43. Այն դեպքում, եթե ֆինանսական կազմակերպությունը ցանկանում է քաղվածքում արտացոլել որևէ լրացուցիչ տեղեկատվություն, գովազդ, նկար կամ այլ պատկեր, ապա այն տեղադրում է քաղվածքի վերջին էջում:

44. Էլեկտրոնային եղանակով քաղվածքի տրամադրման դեպքում, ֆինանսական կազմակերպությունն ապահովում է, որպեսզի.

1) քաղվածքը ուղեկցող հաղորդագրությունն առնվազն պարունակի ֆինանսական կազմակերպության կողմից առաջարկվող տարբերակներից սպառողի նախընտրած լեզվով սպառողի անուն ազգանունը, քաղվածքում ընդգրկված ժամանակահատվածը, այն ծառայության անվանումը, որի համար տրամադրվում է քաղվածքը և հեռախոսահամար, էլեկտրոնային հասցե, որոնցով սպառողը կարող է սպառիչ տեղեկատվություն ստանալ քաղվածքի հետ կապված հարցերի վերաբերյալ: Հաղորդագրությունում նշվում է նաև այն մասին, որ սպառողը պետք է մանրամասն ուսումնասիրի իր քաղվածքը՝ ստուգելու դրանում ներկայացվող տեղեկատվության ճշգրտությունը,

2) քաղվածքի հասանելիությունը խոչընդոտող տեխնիկաձրագրային սահմանափակումներ չլինեն (օրինակ՝ «.zip» ձևաչափով ներկայացված կամ մասնագիտական ծրագրերի կիրառությամբ) և քաղվածքը էլեկտրոնային նամակին կցված լինի սպառողի նախընտրած ձևաչափով: Այն դեպքում, եթե սպառողի նախընտրությունը հնարավոր չի պարզել, ապա էլեկտրոնային նամակին քաղվածքը կցվում է առնվազն «.xls» («.xlsx») ձևաչափով,

3) քաղվածքի էլեկտրոնային փաստաթղթի և էլեկտրոնային նամակի անվանումը («առարկա» տողը) պարունակի «statement» կամ «քաղվածք» բառը, հաշվետու ժամանակահատվածը, ծառայության տեսակը, որի համար ուղարկվում է քաղվածքը, արժույթը, վճարային քարտի դեպքում նաև քարտի տեսակը, վերջին 4 թվերը, բազմարժույթային քարտի դեպքում արժույթի փոխարեն նշվում է «բազմարժույթային» կամ «multicurrency» բառը (Օրինակներ՝ STATEMENT 01.10.15-30.10.15 CARD VISA 9550 AMD, STATEMENT 01.10.15-30.10.15 AVAND USD, ՔԱՂՎԱԾՔ 01.10.15-30.10.15 ԱՎՏՈՎԱՐԿ AMD, STATEMENT 01.10.15-30.10.15 CARD 9550 MULTICURRENCY),

4) քաղվածքի ուղարկման և ստացման ապացուցելիությունն առնվազն 1 տարի պատշաճ ձևերով պահպանվեն (օրինակ՝ Return receipt, send receipt):

45. Առձեռն եղանակով քաղվածքի տրամադրման դեպքում, ֆինանսական կազմակերպությունը ապահովում է, որպեսզի՝ սպառողը, ֆինանսական կազմակերպություն այցելելու և աշխատակցի միջոցով որևէ ծառայությունից օգտվելու դեպքում ստանա քաղվածքները:

Այն դեպքում, երբ 4 ամիս շարունակ ֆինանսական կազմակերպությանը չի հաջողվում սպառողին տրամադրել քաղվածք, ապա ֆինանսական կազմակերպությունն առնվազն մեկ անգամ կապ է հաստատում սպառողի հետ և առաջարկում քաղվածքը ստանալ այլ եղանակով: Այն դեպքում, երբ սպառողը չի համաձայնվում քաղվածքը ստանալ այլ եղանակով կամ հնարավոր չէ կապ հաստատել սպառողի հետ, ապա ֆինանսական կազմակերպությունը պահպանում է սպառողի հրաժարվելը կամ կապ հաստատելու անհնարինությունն ապացուցող հավաստումները՝ ձայնագրություն, գրավոր համաձայնություն և այլն: Սպառողի համաձայնության դեպքում, ֆինանսական կազմակերպությունն իր ներքին գործընթացներին համապատասխան, սպառողի նախընտրած եղանակով, տրամադրում է նաև այն ամիսների քաղվածքները, որոնք սպառողին հասանելի չեն եղել և առնվազն 1 տարի պահպանում է քաղվածքների տրամադրման հիմքերը:

46. Փոստային կապի միջոցով քաղվածքի ուղարկման դեպքում, ֆինանսական կազմակերպությունն ապահովում է որպեսզի առնվազն 1 տարի պահպանվեն ուղարկման անդորրագիրը և (կամ) ստացման մասին հետադարձ ծանուցումը:

47. Այն դեպքում, երբ մեկ կրեդիտը տրամադրվում է մեկից ավելի անձանց կամ մեկ ավանդը ներդրվում է մի քանի անձանց կողմից, ֆինանսական կազմակերպությունը քաղվածքի մեկական օրինակ տրամադրում է յուրաքանչյուր սպառողի:

ԳԼՈՒԽ 8. ՖԻՆԱՆՍԱԿԱՆ ԿԱԶՄԱԿԵՐՊՈՒԹՅԱՆ ԵՎ ՍՊԱՌՈՂԻ ՀԱՂՈՐԴԱԿՑՈՒՄԸ ՊԱՅՄԱՆԱԳՐԻ ԳՈՐԾՈՂՈՒԹՅԱՆ ԴԱԴԱՐԵՑՄԱՆ ԴԵՊՔՈՒՄ

48. Սպառողի կողմից պայմանագիրը լուծելու մասին դիմում ներկայացնելու դեպքում ֆինանսական կազմակերպությունն անմիջապես պետք է սպառողին տրամադրի դիմումը ստանալու մասին հավաստում այն եղանակով, որ եղանակով ներկայացվել է դիմումը (Օրինակ, գրավոր թղթային դիմումի դեպքում՝ գրավոր թղթային հավաստում, էլեկտրոնային դիմումի դեպքում՝ էլեկտրոնային հավաստում): Բանավոր դիմում ներկայացնելու դեպքում ֆինանսական

կազմակերպությունը սպառողի ցանկությամբ տրամադրում է գրավոր թղթային կամ էլեկտրոնային հավաստում:

49.Սպառողի կողմից բանկային հաշվի պայմանագիրը լուծելու և հաշիվը փակելու դիմումին ընթացք տալը մերժելու դեպքում բանկը պարտավոր է սպառողին տեղեկացնել մերժման պատճառների մասին (օրինակ, հաշվի նկատմամբ առկա արգելանքներ) սույն կանոնակարգի 48-րդ կետով նշված եղանակով:

50.Ֆինանսական կազմակերպությունը սպառողի կողմից բանկային հաշվի պայմանագիրը լուծելու և հաշիվը փակելու դիմումին ընթացք տալիս սույն կանոնակարգի 48-րդ կետով նշված եղանակով սպառողին նվազագույնը տեղեկացնում է.

1) առավելագույնը մեկօրյա ժամկետում հաշիվը փակելու և հաճախորդի հաշվին միջոցների առկայության դեպքում այդ միջոցները սպառողի՝ այլ հաշվին փոխանցելու կամ նրա կողմից կանխիկացնելու հնարավորության և դրա իրականացման ժամկետների մասին,

2) բանկային հաշվի պայմանագիրը լուծելու և հաշիվը փակելու դիմումը ներկայացնելու և բանկի կողմից ընթացք տալու պահից հաշվի սպասարկումը, այդ թվում՝ սպասարկման վճարի կամ ապագային միտված որևէ այլ վճարի գանձումը դադարելու մասին:

51.Ֆինանսական կազմակերպությունը սույն կանոնակարգի 48-րդ կետով նշված եղանակով սպառողին տեղեկացնում է նաև, որ հաշվի փակումը չի ազատում սպառողին մինչև հաշվի փակելը ստանձնած պարտավորությունների կատարումից:

52.Ապահովագրության պայմանագրի գործողության ավարտից 5 աշխատանքային օր առաջ ապահովագրական ընկերությունը ծանուցում է ապահովադիրին(այդ թվում՝ ապահովագրված անձանց) պայմանագրի ավարտի վերաբերյալ, իսկ ապահովագրության պայմանագրով նախատեսված ապահովագրական գումարի սպառվելու հիմքով ապահովագրության պայմանագրի գործողության ավարտի դեպքում՝ ապահովագրական գումարի սպառվելու օրվանից սկսած 2 աշխատանքային օրվա ընթացքում: Սույն կետից բացառություն են կազմում այն պայմանագրերը, որոնք ավարտվում են որոշակի պայմանների ի հայտ գալու պարագայում (օրինակ՝ եթե աջակցության ապահովագրության պայմանագիրը դադարում է բնակության երկիր վերադառնալու օրը և այլն):

53.Ծանուցումը, սպառողի հետ նախապես համաձայնության դեպքում, սպառողին կարող է տրամադրվել սպառողի կողմից տրամադրված գործող էլեկտրոնային փոստով կամ կապի այլ միջոցով (հեռախոս, ֆաքս, կարճ հաղորդագրություն, փոստային կապ):

54. Սպառողը ապահովագրական պայմանագրի գործողության մտածելու ժամանակի ընթացքում կամ պայմանագրի գործողության այլ ժամանակահատվածում կարող է պայմանագիրը լուծելու մասին դիմում ներկայացնել ապահովագրական ընկերությանը, որի դեպքում ապահովագրական ընկերությունը անմիջապես պետք է սպառողին տրամադրի դիմումը ստանալու մասին հավաստում այն եղանակով, որ եղանակով ներկայացվել է դիմումը (Օրինակ՝ գրավոր թղթային դիմումի դեպքում՝ գրավոր թղթային հավաստում, էլեկտրոնային դիմումի դեպքում՝ էլեկտրոնային հավաստում):

55. Եթե տվյալ ապահովագրական պայմանագրի համար «Ապահովագրության և ապահովագրական գործունեության մասին» Հայաստանի Հանրապետության օրենքով նախատեսված է մտածելու ժամանակ, ապա Ապահովագրական ընկերությունը պարտավոր է լուծել ապահովագրության պայմանագիրը և այդ մասին ծանուցել սպառողին մտածելու ժամանակի ընթացքում ստացած դիմումի համար՝ առավելագույնը ծանուցման օրվան հաջորդող օրը:

ԳԼՈՒԽ 9. ՏԵՂԵԿԱՏՎՈՒԹՅԱՆ ՏՐԱՄԱԴՐՈՒՄԸ ՄԻՆՉԵՎ ԿՐԵԴԻՏԱՎՈՐՄԱՆ ՊԱՅՄԱՆԱԳՐԻ ԿՆՔՈՒՄԸ (ԷԱԿԱՆ ՊԱՅՄԱՆՆԵՐԻ ԱՆՀԱՏԱԿԱՆ ԹԵՐԹԻԿ)

56. Սպառողի կրեդիտային հայտի վերաբերյալ դրական որոշում կայացնելուց հետո կրեդիտավորողն իր կողմից առաջարկվող կրեդիտի պայմանների և սպառողի կողմից տրված փաստաթղթերի հիման վրա նախքան կրեդիտավորման պայմանագրի կնքումը սպառողին տրամադրում է Անհատական թերթիկ՝ համաձայն սույն կանոնակարգի Հավելված 1-ի (վարկային գծերի (օվերդրաֆտների) դեպքում՝ համաձայն սույն կանոնակարգի Հավելված 3-ի):

57. Կրեդիտավորողը.

- 1) ապահովում է Անհատական թերթիկում ներառված պայմանների համապատասխանությունը կրեդիտավորման պայմանագրի դրույթներին՝ բացառությամբ տարեկան փաստացի տոկոսադրույքի, որը մարման ժամանակացույցի փոփոխությամբ պայմանավորված կարող է տարբերվել,
- 2) ապահովում է Անհատական թերթիկի տրամադրումը ժամանակին, այսինքն՝ մինչև կրեդիտավորման պայմանագրի կնքումը սպառողը հնարավորություն է ունենում ծանոթանալու կրեդիտի էական պայմաններին և, ցանկության դեպքում, համեմատելու այլ կրեդիտավորողների կողմից առաջարկվող կրեդիտի էական պայմանների հետ,
- 3) բանավոր պարզաբանում է Անհատական թերթիկի էությունը և դրա կարևորությունը,

4) բանավոր տեղեկացնում է Անհատական թերթիկի գործողության ժամկետի վերաբերյալ,

5) Անհատական թերթիկի ստորագրման ժամանակ որևէ կերպ չի ուղղորդում սպառողին, սակայն հուշում է ստորագրությունների քանակը,

6) բանավոր պարզաբանում է Անհատական թերթիկի և կրեդիտավորման պայմանագրերի միջև հնարավոր տարբերությունների վերաբերյալ՝ պայմանավորված մարման ժամանակացույցի փոփոխությամբ:

58. Կրեդիտավորողը հաստատված պայմանների հիման վրա լրացնում է Անհատական թերթիկը, ստորագրում է և սպառողի նախընտրած եղանակով (առձեռն՝ կրեդիտավորողի տարածքում, փոստային կապի միջոցով, էլեկտրոնային փոստով) տրամադրում կամ ուղարկում է վերջինիս:

59. Փոստային կապի միջոցը կամ էլեկտրոնային փոստը ընտրելու դեպքում կրեդիտավորողն Անհատական թերթիկը սպառողին (երաշխավորին) ուղարկում է կրեդիտային հայտի հաստատումից հետո 1 աշխատանքային օրվա ընթացքում:

Կրեդիտավորողի տարածքում առձեռն եղանակով ընտրելու դեպքում կրեդիտավորողն Անհատական թերթիկը տրամադրում է սպառողին (երաշխավորին) վերջինիս՝ Կրեդիտավորողի տարածք առաջին իսկ այցի դեպքում:

60. Կրեդիտավորողն առնվազն երեք տարի պահպանում է Անհատական թերթիկի տրամադրման փաստն ապացուցող փաստաթղթերը (օրինակ՝ սպառողի ստորագրությամբ տրված ստացականը, նամակն ուղարկելու փաստն ապացուցող փաստաթուղթը, էլեկտրոնային փոստի ծանուցման հաղորդագրությունը):

61. Եթե սպառողի (երաշխավորի (առկայության դեպքում)) համար հասկանալի է Անհատական թերթիկում ներառված տեղեկատվությունը և նա համաձայն է Անհատական թերթիկի հետ, ապա ստորագրում է Անհատական թերթիկների երկու (երաշխավորի առկայության դեպքում՝ երեք) օրինակները և վերադարձնում կրեդիտավորողին (երաշխավորին) առձեռն՝ կրեդիտավորողի տարածքում կամ էլեկտրոնային եղանակով՝ ֆաքսով կամ գործող էլեկտրոնային փոստով: Այն դեպքում, երբ Անհատական թերթիկը սպառողին է տրամադրվում առցանց տիրույթում՝ ֆինանսական կազմակերպության ընթացակարգերով նույնականացված սպառողի անձնական էջի կամ առցանց այլ եղանակների միջոցով, ապա այն ստորագրված է համարվում, եթե ստորագրման ենթակա դաշտերում առկա է հավաստող նշումը (օրինակ՝ check box), իսկ վերադարձ է համարվում համաձայնության համար պահանջվող գործողությունների կատարումը (օրինակ՝ «Համաձայն եմ Անհատական թերթիկով սահմանված պայմաններով վարկ ստանալ» վերնագրով վավերացնող կոճակի սեղմումը):

62. Ստորագրված Անհատական թերթիկներից մեկ օրինակը տրամադրվում է սպառողին, իսկ մյուսը ենթակա է արխիվացման կրեդիտավորողի կողմից:

Երաշխավորի առկայության դեպքում Անհատական թերթիկներից երրորդ օրինակը տրամադրվում է երաշխավորին:

63. Անհատական թերթիկի պայմանները գործում են կրեդիտային հայտի դրական որոշման վերաբերյալ սպառողին տեղեկացնելուց հետո 10 աշխատանքային օր: Եթե սպառողը ստորագրված թերթիկը կրեդիտավորողին ներկայացնում է սահմանված ժամկետից ուշ, ապա կրեդիտավորողը իր ներքին իրավական ակտերի համաձայն ինքն է որոշում ընդունել թերթիկը և կնքել կրեդիտավորման պայմանագիրը այդ պայմաններով, թե ոչ:

64. Անհատական թերթիկը ներառում է հետևյալ տեղեկությունները.

1) Անհատական թերթիկի՝ կրեդիտավորողի կողմից լրացվող հերթական համարը և կրեդիտային հայտի դրական որոշման վերաբերյալ սպառողին տեղեկացման ամսաթիվը,

2) կրեդիտավորողի լրիվ անվանումը և կապի միջոցները (հեռախոսահամար, հասցե, էլեկտրոնային փոստի հասցե),

3) սպառողի վերաբերյալ տեղեկությունները, մասնավորապես՝ անուն, ազգանունը և կապի միջոցները,

4) կրեդիտի էական պայմանները, այդ թվում՝

ա. կրեդիտի տեսակը,

բ. կրեդիտի գումարի չափը,

գ. կրեդիտի տրամադրման ժամկետը,

դ. կրեդիտի անվանական տարեկան տոկոսադրույքի չափը,

ե. կրեդիտի տարեկան փաստացի տոկոսադրույքի չափը, ընդ որում տրվում է աչքի ընկնող և առանձնացված ձևով՝ այլ տառատեսակով, այլ տառաչափով, այլ գույնով և (կամ) այլ ձևով նշում, որում բացատրվում է անվանական և տարեկան փաստացի տոկոսադրույքների տարբերությունը,

5) կրեդիտի հետ կապված վճարները, այդ թվում՝

ա. կրեդիտի մարման ընդհանուր վճարը, որն իրենից ներկայացնում է կրեդիտի մայր գումարի, տոկոսագումարների ու այլ վճարումների ընդհանուր գումարը, որը սպառողը պարտավոր է վճարել (կատարել) կրեդիտի ստացման համար,

բ. այլ վճարումները,

6) եթե սպառողի պարտավորությունների կատարումն ապահովված է գրավով և (կամ) երաշխավորությամբ, ապա ապահովվածության մասում ներկայացվում է.

ա. գրավի տեսակը,

բ. նշում երաշխավորի մասին,

7) այլ պայմանները, այդ թվում՝

ա. մայր գումարի և տոկոսագումարների մարումների հաճախականությունը (չի կիրառվում վարկային գծերի (օվերդրաֆտների) դեպքում),

բ. կանխավճարի չափը (առկայության դեպքում) (չի կիրառվում վարկային գծերի (օվերդրաֆտների) դեպքում),

գ. վարկային գծերի (օվերդրաֆտների) դեպքում՝ արտոնյալ ժամկետը («գրեյս պերիոդ»), հաշվի նվազագույն շարժը և վճարման կարգը, չօգտագործված միջոցների դիմաց հաշվարկված տոկոսադրույքը,

8) սպառողի իրավունքներ մասում ներկայացվում են տեղեկություններ «Սպառողական կրեդիտավորման մասին» Հայաստանի Հանրապետության օրենքի 9-րդ հոդվածի 1-ին մասով սահմանված կրեդիտավորման պայմանագիրը լուծելու՝ սպառողի իրավունքի և 10-րդ հոդվածի 1-ին մասով սահմանված կրեդիտավորման պայմանագրով ունեցած պարտավորությունները ժամկետից շուտ կատարելու՝ սպառողի իրավունքի վերաբերյալ,

9) սպառողի կողմից պարտավորությունների չկատարման դեպքում հնարավոր բացասական հետևանքները մասում ներկայացվում է պարտավորությունները ժամանակին չկատարելու դեպքում տույժերի չափը և կիրառման դեպքերը, ինչպես նաև նշում սպառողի կողմից պարտավորությունների կատարման դեպքում մարումների հերթականության և այլ հնարավոր բացասական հետևանքների վերաբերյալ, այդ թվում՝

ա. գրավի առարկայի բռնագանձման վերաբերյալ,

բ. վարկառուի կողմից պարտավորությունների չկատարման դեպքում գրավի հաշվին պարտավորությունները մարելու դեպքում վարկառուի վարկային պարտավորությունները ծածկելու համար գրավը բավարար չլինելու դեպքում վարկառուի այլ գույքի հաշվին պարտավորությունների մարման հնարավորության վերաբերյալ,

գ. վարկառուի վերաբերյալ տեղեկատվությունը «Վարկային տեղեկատվության շրջանառության և վարկային բյուրոների գործունեության մասին» ՀՀ օրենքի 13-րդ հոդվածի 3-րդ մասով սահմանված կարգով վարկային բյուրոյին տրամադրման վերաբերյալ,

10) նշում այն մասին, որ Անհատական թերթիկը չի փոխարինում և չի հանդիսանում կրեդիտավորման պայմանագրի մաս, և սպառողը պետք է առաջնորդվի պայմանագրով,

11) երաշխավորության վերաբերյալ բացատրական տեղեկատվությունը:

65. Անհատական թերթիկում տվյալները լրացվում են լրացման ուղեցույցի օգնությամբ՝ համաձայն սույն կանոնակարգի Հավելված 2-ի: Վարկային գծերի (օվերդրաֆտների) Անհատական թերթիկը լրացվում է համաձայն սույն կանոնակարգի Հավելված 4-ի: Լրացման ուղեցույցը նախատեսված է միայն ֆինանսական կազմակերպության համար և չի տրամադրվում սպառողին:

66. Կրեդիտավորողը չի կարող փոխել Անհատական թերթիկի տեքստը և դիզայնը, սակայն կարող է ավելացնել իր ապրանքային նշանը (լոգոն)՝ ելնելով մարքետինգային քաղաքականությունից:

67. Այն դեպքում, երբ մեկ կրեդիտը տրամադրվում է մեկից ավելի անձանց, ապա կրեդիտավորողը Անհատական թերթիկի մեկական օրինակ տրամադրում է յուրաքանչյուր սպառողին՝ սույն գլխով սահմանված կարգով:

68. Այն դեպքում, երբ սպառողի պարտավորությունների կատարումն ապահովված է մեկից ավելի անձանց երաշխավորությամբ, ապա կրեդիտավորողը Անհատական թերթիկի մեկական օրինակ տրամադրում է յուրաքանչյուր երաշխավորին՝ սույն գլխով սահմանված կարգով:

ԳԼՈՒԽ 10. ՖԳԻԱՍՆ-ՆԵՐԻ ՄԻՋՈՑՈՎ ՄԱՏՈՒՑՎՈՂ ԾԱՌԱՅՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐԻ ՆԿԱՏՄԱՄԲ ՊԱՀԱՆՁՆԵՐ

69. Ֆինանսական կազմակերպությունն առանց վճարային գործիքի կիրառման գործարքներում մինչև ՖԳԻԱՍ-ների միջոցով ծառայությունների մատուցումը սպառողին ծանոթացնում է ծառայության հիմնական պայմանների, գանձվող միջնորդավճարների, կիրառվող փոխարժեքների, կիրառվող ժամկետների և տվյալ գործարքի իրականացման համար այլ էական պայմանների հետ:

70. Ֆինանսական կազմակերպության կողմից ծառայությունը մատուցվում է միայն սպառողի հստակ համաձայնությունը կամ կամահայտնությունը ստանալուց հետո (ՖԳԻԱՍ-ի էկրանի վրա ծառայությունը մատուցելու համաձայնության հարցմանը դրական պատասխան պարունակող ստեղծելուց հետո):

71. Այն դեպքում, երբ ՖԳԻԱՍ-ի ապարատաձրագրային հնարավորությունները թույլ չեն տալիս կանխիկով վերադարձնել վճարման ենթակա գումարից ավել մուտքագրված գումարը, ապա ՖԳԻԱՍ-ի միջոցով սպառողին պետք է առաջարկվի մանրի վերադարձման նվազագույնը երկու այլ եղանակ (օրինակ՝ մանրի վերադարձման հնարավոր եղանակներ կարող են հանդիսանալ՝ մատուցված ծառայության համար հավելավճարի ընդունումը, բջջային հեռախոսահամարի լիցքավորումը, բանկային (քարտային) հաշիվների և էլեկտրոնային փողերի հաշիվների համալրումը և այլ եղանակներ): ՖԳԻԱՍ-ի վրա, տեսանելի հատվածում, կամ ՖԳԻԱՍ-ի էկրանին ընթերցելի տառաչափով այս մասին պետք է փակցված լինի (ներկայացվի) համապատասխան հայտարարություն:

72. ՖԳԻԱՍ-ների վրա փակցվում է շահագործող ֆինանսական կազմակերպության անվանումը և սպառողների սպասարկման հեռախոսահամարը (առկայության դեպքում շուրջօրյա սպասարկման հեռախոսահամարը), որի

միջոցով սպառողը կարող է կապվել ֆինանսական կազմակերպության համապատասխան բաժնի, ծառայության հետ՝ օգնություն կամ խորհրդատվություն ստանալու նպատակով:

73. ՖԳԻԱՍ-ի միջոցով յուրաքանչյուր գործարք կատարելուց հետո սպառողին տրամադրվում է գործարքի կատարումը հավաստող անդորրագիր: Անդորրագիրը կարող է չտրամադրվել միայն սպառողի՝ անդորրագիր չստանալու վերաբերյալ հստակ համաձայնությունը կամ կամահայտնությունը ստանալու դեպքում: Երբ ՖԳԻԱՍ-ի միջոցով հնարավոր չէ տրամադրել անդորրագիր, նախքան ծառայությունների մատուցումը սպառողին պետք է տեղեկացնել անդորրագրի տրամադրելու անհնարինության մասին և վերջինիս՝ անդորրագիր չստանալու (չպահանջելու) վերաբերյալ հստակ համաձայնությունը կամ կամահայտնությունը ստանալու պարագայում միայն շարունակել ծառայության մատուցումը:

74. ՖԳԻԱՍ-ի միջոցով տրամադրվող անդորրագրերն առնվազն պետք է պարունակեն Կենտրոնական բանկի խորհրդի 2016 թվականի հոկտեմբերի 14-ի թիվ 168-Ն որոշմամբ հաստատված «Վճարահաշվարկային գործառնությունների կատարման ժամանակ կիրառվող փաստաթղթերի նվազագույն վավերապայմանները և դրանց լրացման կանոններով» սահմանված վավերապայմանները և ՖԳԻԱՍ-ը նույնականացնող տվյալները (ՖԳԻԱՍ-ի նույնականացուցիչը և(կամ) տեղադրման հասցեն):

75. Այն դեպքում, երբ ՖԳԻԱՍ-ով իրականացված գործարքը հավաստող անդորրագրի վավերապայմանները սահմանված չեն Կենտրոնական բանկի իրավական ակտերով, ապա գործարքի ընթացքում ձևավորված անդորրագիրը առնվազն պետք է պարունակի 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):

76. Գործարքը հավաստող անդորրագիրը պետք է լինի առնվազն հայերեն (հայատառ) և անգլերեն (լատինատառ) լեզուներով, իսկ այլ լեզվով անդորրագրի տրամադրումը՝ ըստ ՖԳԻԱՍ-ը սպասարկող կազմակերպության ընտրության:

77. ՖԳԻԱՍ-ը պետք է ունենա առնվազն հայերեն և անգլերեն լեզուներով մենյուներ (երկու լեզուները կարող են ներկայացվել համատեղ կամ նախօրոք ընտրելով դրանցից որևէ մեկը): Այլ լեզուների ընտրության հնարավորության առկայություն դեպքում՝ այդ լեզուների ընտրության առաջարկը պետք է լինի տվյալ լեզուներով և ՖԳԻԱՍ-ի միջոցով գործարք իրականացնելու ամբողջ ընթացքում ընտրված լեզուն չպետք է փոփոխվի:

78. ՖԳԻԱՍ-ների միջոցով սպասարկման հասանելիությունը տարեկան պետք է կազմի 97 տոկոս: Այն ՖԳԻԱՍ-ների համար, որոնք տեղադրված են ոչ շուրջօրյա ռեժիմով հասանելի վայրերում, 97 տոկոս հասանելիության հաշվարկը իրականացվում է հաշվի առնելով տվյալ վայրի աշխատանքային ժամանակը:

79. ՖԳԻԱՍ-ը շահագործող ֆինանսական կազմակերպությունը վճարային գործիքի կիրառմամբ գործարք իրականացնելուց առաջ ՖԳԻԱՍ-ի էկրանին կամ ՖԳԻԱՍ-ի դիմային հատվածում՝ սպառողի համար տեսանելի մասում, պետք է ներկայացնի ՖԳԻԱՍ-ով գործարքի իրականացման համար իր կողմից կիրառվող միջնորդավճարի վերաբերյալ տեղեկատվություն (առկայության դեպքում):