

Հավելված

Հաստատված է

ՀՀ կենտրոնական բանկի խորհրդի

2026 թվականի փետրվարի 24-ի թիվ 43-Ն որոշմամբ

ԿԱՆՈՆԱԿԱՐԳ 8/09

ՍՊԱՌՈՂԻ ԿՈՂՄԻՑ ՖԻՆԱՆՍԱԿԱՆ ԾԱՌԱՅՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐԻ ԻՆՔՆԱՍԱՀՄԱՆԱՓԱԿՄԱՆ ԳՈՐԾԻՔՆԵՐԻ ՆԵՐԴՐՄԱՆ ՆՎԱԶԱԳՈՒՅՆ ՊԱՀԱՆՋՆԵՐԸ

ԳԼՈՒԽ 1 ԸՆԴՀԱՆՈՒՐ ԴՐՈՒՅԹՆԵՐ

1. Սույն կանոնակարգը սահմանում է ֆինանսական կազմակերպության կողմից հեռավար եղանակով մատուցվող ծառայությունների նկատմամբ սպառողի նախաձեռնությամբ կիրառվող ինքնասահմանափակման գործիքների (այսուհետ՝ «ստոպ» գործիքներ) **ներդրման, գործարկման և դադարեցման** նվազագույն պահանջները:

2. Սույն կանոնակարգի պահանջները տարածվում են Հայաստանի Հանրապետության կենտրոնական բանկի կողմից լիցենզավորված **բանկերի, օտարերկրյա բանկի մասնաճյուղերի, վարկային կազմակերպությունների, դրամական (փողային) փոխանցումներ իրականացնող վճարահաշվարկային կազմակերպությունների** (այսուհետ՝ կազմակերպություն) վրա, որոնք մատուցում են ֆինանսական ծառայություններ հեռավար եղանակով:

ԳԼՈՒԽ 2 ՀԻՄՆԱԿԱՆ ՀԱՍԿԱՑՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐ

3. Սույն կանոնակարգում օգտագործվող հասկացություններն ունեն հետևյալ նշանակությունները.

- 1) **Գործունեության վայր՝** կազմակերպության գլխամասային գրասենյակ, մասնաճյուղ:
- 2) **Զեղծարարություն՝** խաբեության, վստահության չարաշահման, անձնական տվյալների ապօրինի օգտագործման կամ կեղծման միջոցով այլ անձի ֆինանսական միջոցներին անօրինական հասանելիություն:
- 3) **Սպառող՝** կազմակերպության կողմից հեռավար եղանակով մատուցվող ֆինանսական ծառայություններից օգտվող ֆիզիկական անձ, անհատ ձեռնարկատեր կամ իրավաբանական անձ, որը հանդիսանում է տվյալ կազմակերպության հաճախորդ:

- 4) «Ստոպ» գործիքներ՝ կազմակերպության կողմից տրամադրվող գործիքներ, որոնք հնարավորություն են տալիս սպառողին իր նախաձեռնությամբ արգելափակել առանձին կամ բոլոր հեռավար ֆինանսական ծառայությունների հասանելիությունը:
- 5) **Ծրագրային հավելված**՝ ֆինանսական կազմակերպության կողմից գործարկված ծրագիր կամ ծրագրերի համախումբ (օրինակ՝ բջջային/մոբայլ հավելված, ինտերնետային/վեբ հավելված կամ կայք), որի միջոցով կազմակերպությունը հաճախորդին հեռավար եղանակով մատուցում է ֆինանսական ծառայություններ:

ԳԼՈՒԽ 3 «ՍՏՈՊ» ԳՈՐԾԻՔԻ ՏԵՍԱԿՆԵՐԸ

4. Կազմակերպության ներքին ընթացակարգերով ներդրվում և ապահովվում է «ստոպ» գործիքների հասանելիությունը.

- 1) հեռավար եղանակով մատուցվող առանձին ծառայությունը արգելափակելու համար՝ «ստոպ ծառայություն» գործիք,
- 2) հեռավար եղանակով մատուցվող բոլոր ծառայությունները միաժամանակ արգելափակելու համար՝ «ստոպ բոլոր ծառայությունները» գործիք:

5. «Ստոպ» գործիքները կիրառելի են առնվազն հետևյալ ծառայությունների նկատմամբ.

1) Դրամական փոխանցումներ և վճարումներ.

ա. Փոխանցումներ և վճարումներ դեպի երրորդ անձանց հաշիվներ՝ այդ թվում դեպի երրորդ անձանց էլեկտրոնային փողի հաշվառման հաշիվներ:

2) Քարտային գործառնություններ.

ա. Ծրագրային հավելվածով կանխիկացման հայտերի ստեղծում,

բ. Քարտից քարտ փոխանցումներ,

գ. Առցանց (card-not-present) վճարումներ և գնումներ,

դ. Քարտի կապակցում էլեկտրոնային դրամապանակներին կամ սարքերին (տեխնիկաձրագրային հնարավորության դեպքում):

3) Վարկային գործառնություններ.

ա. Նոր վարկի ստացում

բ. Արդեն իսկ հաստատված վարկային գծի կամ օվերդրաֆտի սահմանաչափի չօգտագործված մասի օգտագործում:

4) Ավանդներ.

ա. Գործող ավանդի գումարի վերադարձ, կամ տոկոսների վճարում կամ ավանդի հաշվից դրամական միջոցներն այլ անձանց փոխանցում,

բ. Գործող ավանդի պայմանագրի ժամկետից շուտ լուծում:

5) Այլ.

ա. Նոր հաշվի բացում,

բ. Նոր վճարային քարտի թողարկում,

գ. Այլ բանկի քարտի կապակցում ծրագրային հավելվածին,

դ. Նոր սարքերի (հեռախոս, պլանշետ և այլն) կամ այլ հավելվածների կապակցում բանկային հաշվին:

6. «Ստոպ» գործիքները, սույն կանոնակարգի 5-րդ կետով նախատեսված ծառայություններից բացի, կիրառելի են նաև հեռավար եղանակով մատուցվող այն ծառայությունների նկատմամբ, որոնք կարող են սպառողի համար պարունակել ֆինանսական և տվյալների արտահոսքի ռիսկեր՝ պայմանավորված այն հանգամանքով, որ այդ ծառայությունների համար, կազմակերպությունների կողմից իրենց գործունեության վայրերում մատուցվող ծառայությունների համեմատ, նախատեսված չեն անվտանգության և նույնականացման համարժեք կանոններ:

7. Այն դեպքում, երբ կազմակերպության մեկ ծրագրային հավելվածով գործարկվում է «ստոպ» գործիքը, ապա այն կիրառելի է լինում նաև նույն կազմակերպության մյուս ծրագրային հավելվածների համար:

8. Սպառողի կողմից «ստոպ» գործիքի կիրառմամբ արգելափակված ծառայությունը համարվում է արգելափակված տվյալ կազմակերպության կողմից գործարկվող բոլոր ծրագրային հավելվածներում, անկախ այն հանգամանքից, թե որ ծրագրային հավելվածի միջոցով է կատարվել արգելափակումը:

9. Վարկային բյուրոյի կողմից համապատասխան տեխնիկածրագրային լուծումների առկայության դեպքում սույն կանոնակարգի 5-րդ կետի 3-րդ ենթակետով նախատեսված գործառնությունների համար «ստոպ» գործիքը կիրառելիս սպառողին ցուցադրվում է հաղորդագրություն և տրամադրվում է հնարավորություն՝ սահմանափակելու սույն կանոնակարգի 5-րդ կետի 3-րդ ենթակետով սահմանված վարկային գործառնությունները նաև այլ ֆինանսական կազմակերպություններում:

10. Ծառայությունների արգելափակման դեպքում սպառողը շարունակում է ունենալ հասանելիություն իր հաշիվների, ավանդների և վարկերի մնացորդները դիտելու, ինչպես նաև իրական միջավայրում ֆիզիկապես դրանք օգտագործելու հնարավորություն:

ԳԼՈՒԽ 4 «ՍՏՈՊ» ԳՈՐԾԻՔԻ ԳՈՐԾԱՐԿՄԱՆ ԿԱՆՈՆՆԵՐԸ

11. Կազմակերպությունը ստեղծում է համապատասխան պայմաններ, որպեսզի սպառողը կարողանա ինքնուրույն կիրառել «ստոպ» գործիքները՝ ծրագրային հավելվածների միջոցով, կազմակերպության գործունեության վայր այցելելու կամ հեռախոսազանգի միջոցով:

12. «Ստոպ» գործիքների ներկայացման ձևի նկատմամբ նվազագույն պահանջներն են.

- 1) Ծրագրային հավելվածում նախատեսվում է առանձին, տեսանելի և հստակ նշված «ստոպ» կոճակ կամ գործողություն՝ հասանելի հիմնական էջից՝ երկու գործիքի («ստոպ ծառայություն» և «ստոպ բոլոր ծառայություններ») գործարկման համար,

- 2) «Ստոպ» կոճակը տեղակայվում է տեսանելի հատվածում, և սպառողը պետք է կարողանա այն հեշտությամբ նկատել, ճանաչել, հասկանալ և կիրառել,
- 3) Գործիքի կիրառումը չի պահանջում բացատրություն կամ հիմնավորում սպառողի կողմից,
- 4) «Ստոպ» կոճակը սեղմելիս սպառողը հնարավորություն ունի տեսնելու բոլոր ծառայությունների ցանկը (այսուհետ՝ ցանկ), ընտրելու այն ծառայությունը կամ ծառայությունները, որոնք ցանկանում է արգելափակել, ինչպես նաև մեկ հպումով ընտրել բոլոր ծառայությունների արգելափակման հրահանգ,
- 5) Ցանկը ներկայացվում է մանրամասն՝ ըստ ծառայության տեսակի, ծառայությունների անվանումները ձևակերպվում են սպառողի համար հասկանալի ձևով,
- 6) Ցանկում առանձնացված ձևաչափով նշվում են այն ծառայությունները, որոնք կազմակերպության գնահատմամբ առավել ռիսկային են զեղծարարության տեսանկյունից:

13. «Ստոպ» գործիքների գործարկման նկատմամբ նվազագույն պահանջներն են.

- 1) «Ստոպ» գործիքի գործարկումից հետո սպառողին ցուցադրվում է սույն կետով սահմանված օրինակելի ձևով կամ նույն իմաստն ու իրազեկման մակարդակն ապահովող համարժեք հաղորդագրություն,

Հաղորդագրության օրինակելի ձև.

«Դուք արգելափակում եք ձեր ընտրած ծառայություն(ներ)ը/ բոլոր ծառայությունները: Ոչ ոք (այդ թվում՝ դուք) չի կարող իրականացնել որևէ գործողություն տվյալ ծառայությունների շրջանակում՝ նույնիսկ հավելվածին հասանելիություն ստանալու դեպքում: Ապարգելափակման համար դիմեք կազմակերպություն կամ զանգահարեք [հեռ. համար]:»,

- 2) Սույն կետի 1-ին ենթակետում նշված հաղորդագրությունը ցուցադրվում է առնվազն 60 (վաթսուն) վայրկյան և ներառում է «հաստատել» և «չեղարկել» կոճակները: Ծառայությունները արգելափակվում են միայն «հաստատել» կոճակը սեղմելու կամ այլ հաստատող գործողություն կատարելու դեպքում,
- 3) «Հաստատել» հրահանգը ստանալուց հետո ծառայությունը արգելափակվում է անհապաղ՝ առավելագույնը 60 (վաթսուն) վայրկյանի ընթացքում:

14. Գործիքը գործարկելուց հետո հիմնական էջում սպառողին տեսանելի է արգելափակված ծառայությունների ընթացիկ կարգավիճակը:

15. «Ստոպ» գործիքների գործարկումից հետո հաղորդակցման նկատմամբ նվազագույն պահանջներն են.

- 1) «Ստոպ» գործիքի գործարկումից անմիջապես հետո կազմակերպությունը սպառողին ուղարկում է հաստատման ծանուցում՝ տեքստային հաղորդագրությամբ

(SMS), էլեկտրոնային փոստի կամ սպառողի կողմից ընտրված հաղորդակցման այլ եղանակով,

- 2) Ծանուցումն ուղարկվում է հայերենով, եթե կազմակերպության կողմից առաջարկվող տարբերակներից սպառողը հաղորդակցման այլ լեզու չի ընտրել,
- 3) Ծանուցումն առնվազն պարունակում է տեղեկատվություն, թե որ կազմակերպության որ ծառայություն(ներ)ն են արգելափակվել, արգելափակման ամսաթիվը և ժամը, ապաարգելափակման ձևերը, հետադարձ կապի տվյալներ՝ հարցերի կամ խնդիրների դեպքում,
- 4) «Ստոպ» գործիքի գործարկումից հետո սպառողին ուղարկվում է սույն կետով սահմանված օրինակելի ձևով կամ նույն իմաստն ու իրազեկման մակարդակն ապահովող համարժեք հաղորդագրություն,

ա. Տեքստային հաղորդագրության (SMS) օրինակելի ձև.

«Դուք արգելափակել եք [կազմակերպության անվանումը] ձեր ընտրած [ծառայություն(ներ)]ը կամ բոլոր ծառայությունները [ամսաթիվ, ժամ]: Ապաարգելափակումը հասանելի է միայն Ձեր նույնականացումից և ինքնության ստուգումից հետո: Հարցերի դեպքում՝ [հեռ. համար]:»,

բ. Մոբայլ բանկինգում ծանուցման/«push notification» օրինակելի ձև.

«Թեմա. Ծառայություն(ներ)ը արգելափակված են

Դուք արգելափակել եք ծառայություն(ները)/բոլոր ծառայությունները: Ապաարգելափակումը հասանելի է միայն Ձեր նույնականացումից և ինքնության ստուգումից հետո: Հարցերի դեպքում՝ [հեռ. համար]:»,

գ. Էլեկտրոնային նամակի օրինակելի ձև.

Թեմա: Ձեր անունով վարկ ստանալու հնարավորությունը X կազմակերպությունում արգելափակված է

Հարգելի՛ հաճախորդ,

Տեղեկացնում ենք, որ Ձեր նախաձեռնությամբ արգելափակվել է X Կազմակերպությունում հեռավար եղանակով վարկի դիմելու հնարավորությունը:

Սա նշանակում է, որ այս պահից սկսած, Դուք, ինչպես նաև որևէ այլ անձ, չեք կարողանա ստանալ վերոնշյալ ֆինանսական ծառայությունները:

Ապաարգելափակումը հասանելի է միայն Ձեր նույնականացումից և ինքնության ստուգումից հետո:

Գործողություն:

Ծառայության

արգելափակում

Ամսաթիվ և ժամ: [ԱՄՍԱԹԻՎ, ԺԱՄ]

Հարցերի համար դիմեք [X կազմակերպության անվանումը]՝ զանգահարելով [հեռախոսահամար] կամ գրելով [էլ.փոստի հասցե]:

Հարգանքով,

[X կազմակերպության անվանումը] թիմ

16. «Ստոպ ծառայություն» և «ստոպ բոլոր ծառայությունները» գործիքների գործարկումը կարող է իրականացվել նաև կազմակերպության գործունեության վայրում կամ հեռախոսակապի միջոցով:

ԳԼՈՒԽ 5 ԾԱՌԱՅՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐԻ ԱՊԱՐԳԵԼԱՓԱԿՄԱՆ ԿԱՆՈՆՆԵՐԸ

17. Կազմակերպությունը ապարգելափակում է ծառայությունը, եթե իրականացրել է անձի նույնականացում և ինքնության ստուգում ու հավաստիացել, որ ապարգելափակման պահանջը ներկայացրել է սպառողը:

18. Ապարգելափակման գործընթացում սպառողի նույնականացումը և ինքնության ստուգումը իրականացվում են այն նույն ընթացակարգերի համաձայն, որոնք սահմանված են կազմակերպության կողմից կիրառվող՝ հաճախորդի նույնականացման և ինքնության ստուգման գործընթացների համար:

19. Ապարգելափակումն իրականացվում է բացառապես սպառողի նախաձեռնությամբ:

20. Սպառողի կողմից ծառայությունների ապարգելափակման դիմումը ստանալուց հետո կազմակերպությունը այն ապարգելափակում է առավելագույնը 24 (քսանչորս) ժամվա ընթացքում, իսկ անհետաձգելի՝ անհապաղ ապարգելափակում հնարավոր է միայն սպառողի ֆիզիկական ներկայությամբ՝ կազմակերպության գործունեության վայրում:

21. Ապարգելափակման դիմումը կարող է բավարարվել ոչ շուտ, քան արգելափակման պահից 24 (քսանչորս) ժամ հետո՝ բացառությամբ այն դեպքերի, երբ ապարգելափակումը իրականացվում է սպառողի ֆիզիկական ներկայությամբ:

22. Ծառայության ապարգելափակումից հետո հաղորդակցման նվազագույն պահանջներն են.

- 1) Ծառայության ապարգելափակման հայտը ընդունելուց հետո սպառողին ուղարկվում է սույն կետով սահմանված օրինակելի ձևով կամ նույն իմաստն ու իրազեկման մակարդակն ապահովող համարժեք հաղորդագրություն:

Հաղորդագրության օրինակելի ձև.

«Ուշադրություն. Դուք դիմում եք ներկայացրել ապարգելափակելու [կազմակերպության անվանումը] ձեր ընտրած [ծառայություն(ներ)ը/բոլոր ծառայությունները]: Ապարգելափակումը տեղի կունենա Ձեր նույնականացումից և ինքնության ստուգումից հետո: Հարցերի համար դիմեք [կազմակերպության անվանումը, հեռախոսահամար]:»,

- 2) Կազմակերպությունը ապարգելափակումը հաստատելուց հետո սպառողին անհապաղ ուղարկում է ապարգելափակման ծանուցում տեքստային հաղորդագրության (SMS), էլեկտրոնային փոստի կամ սպառողի կողմից ընտրված այլ հաղորդակցման եղանակի միջոցով՝ սույն կետով սահմանված օրինակելի ձևով

կամ նույն իմաստն ու իրազեկման մակարդակն ապահովող համարժեք այլ բովանդակությամբ.

ա. Տեքստային հաղորդագրության (SMS) օրինակելի ձև.

«Դուք ապաստանագրված եք [ծառայություն(ներ)ի անվանումը/բոլոր ծառայությունները]՝ [ամսաթիվ], [ժամ]–ին: Այս պահից սկսած, նշված ծառայությունները կրկին հասանելի են Ձեր ծրագրային հավելվածում: Եթե սա Ձեր կողմից կատարված գործողություն չէ կամ մտադրվել եք՝ անմիջապես կապ հաստատեք մեզ հետ՝ Ձեր տվյալների պաշտպանությունն ապահովելու համար: Հարցերի կամ օգնության համար դիմեք՝ [Կազմակերպության անունը, հեռախոսահամար]:»,

բ. Մոբայլ բանկինգում ծանուցման/«push notification» օրինակելի ձև.

«**Թեմա.** Ծառայություն(ներ)ը ապաստանագրված են

Դուք ապաստանագրված եք [ծառայություն(ներ)ը/բոլոր ծառայությունները]: Այս պահից սկսած, նշված ծառայությունները կրկին հասանելի են: Հարցերի դեպքում՝ [հեռ. համար]:»,

գ. Էլեկտրոնային նամակի օրինակելի ձև.

Թեմա: Ձեր անունով վարկ ստանալու հնարավորությունը X կազմակերպությունում ապաստանագրված է

Հարգելի՛ հաճախորդ,

Տեղեկացնում ենք, որ Ձեր դիմումի համաձայն՝ X կազմակերպությունում հեռավար եղանակով վարկի դիմելու հնարավորությունը ապաստանագրվել է: Այս պահից սկսած, Դուք կրկին կարող եք օգտվել վերոնշյալ ֆինանսական ծառայություններից:

Գործողություն: Ծառայության ապաստանագրված հաստատում

Ամսաթիվ և ժամ: [ԱՄՍԱԹԻՎ, ԺԱՄ]

Հարցերի համար դիմեք [X կազմակերպության անվանումը]՝ զանգահարելով [հեռախոսահամար] կամ գրելով [էլ.փոստի հասցե]

Հարգանքով,

[X կազմակերպության անվանումը],

- 3) Ծանուցումն ուղարկվում է հայերենով, եթե Կազմակերպության կողմից առաջարկվող տարբերակներից սպառողը հաղորդակցման այլ լեզու չի ընտրել: