"Հաստատված է"

"Գլաձոր ՈՒՎԿ" ՓԲԸ Խորհրդի

29 հոկտեմբերի 2016թ.

թիվ 14 որոշմամբ

Խորհրդի նախագահ

Ա.Հարությունյան _____

GLADZOR

UNIVERSAL CREDIT ORGANIZATION

«ԳԼԱՁՈՐ ՈՒՆԻՎԵՐՍԱԼ ՎԱՐԿԱՅԻՆ ԿԱԶՄԱԿԵՐՊՈՒԹՅՈՒՆ» ՓԲԸ

ԳՈՐԾԱՐԱՐ ՎԱՐՎԵԼԱԿԵՐՊԻ

ԿԱՆՈՆՆԵՐ

ԵՐԵՎԱՆ 2016թ.

1. Նպատակը

«Գլաձոր ՈՒՎԿ» ՓԲԸ-ի (այսուհետ՝ կազմակերպություն) գործարար վարվելակերպի կանոնների (այսուհետ՝ Կանոններ) նպատակն է սահմանել աշխատակիցների վարվելակերպի նորմեր, որոնք պետք է պահպանվեն կազմակերպությունում աշխատելու ընթացքում և որոնք միտված են բարձրացնելու կազմակերպության կողմից մատուցվող ծառայությունների որակը, ինչպես նաև ապահովելու աշխատակիցների արդյունավետ աշխատանքը:

Կանոնները կարգավորում են «Գլաձոր ՈՒՎԿ» ՓԲԸ-ի աշխատակիցների գործարար վարվելակերպը հաճախորդներին ծառայություններ մատուցելիս, որը նպատակ ունի ապահովվելու նրանց շահերի լիարժեք պաշտպանությունը և որոնցով սահմանվում են՝

- ✓ հաճախորդներին տեղեկատվության ներկայացման ձևն ու կարգը,
- ✓ մինչև պայմանագրի կնքումը, պայմանագիրը կնքելիս և պայմանագրի գործողության ընթացքում հաճախորդներին տրամադրվող տեղեկատվության բովանդակությունը և այդ տեղեկատվության տրամադրման ձևը և կարգը, ինչպես նաև հաճախորդների հետ հաղորդակցման և հաճախորդների բողոք-պահանջների ներկայացման ու քննության կարգն ու պայմանները,
- ✓ առաջարկվող ծառայությունների մասին գովազդը և մարկետինգային գործունեությունը (քաղաքականությունը),
- ✓ հաճախորդների անձնական տվյալների պահպանման և դրանց անվտանգ օգտագործման կանոնները,
- ✓ հրապարակման ենթակա տեղեկատվությունը և այդ տեղեկատվության հրապարակման կարգը:

Կազմակերպությունը իր գործունեությունը ծավալում է վստահության հիմքերի վրա՝ վստահություն ներշնչելով հաճախորդների, բաժնետերերի և այլ անձանց շարքերում: Կազմակերպության համբավը բարձր պահելն աշխատակիցներից յուրաքանչյուրի պարտքն ու պատասխանատվությունն է:

2. Առաջարկվող ծառայությունների մասին գովազդը և մարկետինգային գործունեությունը

Բանկային ծառայությունների վերաբերյալ բոլոր գովազդները պետք է կատարվեն օրենսդրությանը, իրավական ակտերին և կանոնադրությանը համապատասխան, վայելուչ կերպով, պարզ ու հստակ ձևով՝ կոնկրետ նշելով գովազդի նպատակը՝ առանց հաղորդելու որևէ կասկած հարուցող տեղեկատվություն և չափազանցնելով ծառայության դերը: Մատուցվող ծառայության անվանումը չպետք է որևէ շփոթություն առաջացնի հասարակության մեջ, արդար մրցակցության սահմաններում, այն պետք է հասարակության մեջ ներշնչի վստահություն ֆինանսական

կազմակերպությունների նկատմամբ և չպետք է պախարակի որևէ վարկային ինստիտուտի՝ ուղղակի կամ անուղղակի կերպով նսեմացնող կամ զրպարտչական տեղեկատվություն հաղորդելով վերջինիս ծառայությունների վերաբերյալ:

Բանկային ծառայությունների գովազդը պետք է իրականացվի ֆինանսական կազմակերպություններին հատուկ բառապաշարով և հնարավորության դեպքում թույլ տա հաճախորդներին համեմատել առաջարկվող ծառայությունը այլ բանկերի կողմից առաջարկվածնմանօրինակ ծառայության հետ: Համեմատական տվյալները պետք է հիմնված լինեն ստույգ փաստերի վրա: Որևէ գովազդ, որը կատարվում է ինտերնետային ցանցի կամ զանգվածային լրատվության տպագիր, կամ էլեկտրոնային միջոցներով, պետք է բացահայտի վարկերի տարեկան փաստացի տոկոսադրույքի չափը, ինչպես նաև առաջարկվող ծառայությունների սակագները: Այն դեպքում, երբ հնարավոր չէ սպառողների համար հասկանալի դարձնել տարեկան փաստացի տոկոսադրույքի չափը, ներկայացվում է դրա հաշվարկման օրինակը: ՀՀ-ում իրականացվող կամ ինտերնետ ցանցում տեղադրված որևէ գովազդ, հայտարարություն կամ առաջարկ, չպետք է լինի շփոթեցնող, խրթին կամ մոլորեցնող:

«Գլաձոր ՈՒՎԿ» ՓԲԸ-ի կողմից մատուցվող ծառայությունների վերաբերյալ տեղեկությունը հասանելի է դարձվում սպառողների համար՝

- ✓ ընկերության գործունեության վայրում՝ առանձին տեղեկատվական ամփոփագրերի ձևով, տեսանելի տեղում փակցված մատուցվող ծառայությունների վերաբերյալ թղթային տարբերակով,
- ✓ ինտերնետում (ընկերության տնային էջ, «Ֆինանսական օգնական» համակարգի կայք և այլ),
- ✓ մամուլում՝ օրենքով սահմանված ժամկետներում, առնվազն 3000 տպաքանակ ունեցող թերթերում կամ ամսագրերում,
- ✓ զանգվածային լրատվության այլ միջոցներով:

Ընկերության գովազդը, որը ուղղակիորեն կամ անուղղակիորեն պարունակում է որևէ սակագին և (կամ) ծառայության մասին տեղեկություն, առնվազն պարունակում է հետևյալը.

1) ընկերության կայքի հասցեն,
2) ընկերության հետ հաղորդակցման տվյալները (հեռախոսահամար, էլեկտրոնային հասցե կամ այլն):

Ընկերությունը իր գովազդներում իրավունք չունի օգտագործելու ապակողմնորոշող այնպիսի տեղեկություններ կամ այլ անձանց կողմից այդ ընկերության վերաբերյալ կատարված հայտարարություններ, որոնք կարող են թյուր ենթադրության տեղիք տալ տվյալ ընկերության ֆինանսական վիճակի, ֆինանսական շուկայում նրա զբաղեցրած դիրքի, հեղինակության, գործարար համբավի կամ իրավական կարգավիճակի վերաբերյալ: Գովազդը չպետք է ազդեցություն ունենա գովազդվող ծառայության կամ կազմակերպության

նկատմամբ սպառողի վերաբերմունքի վրա՝ անաչառության, անորոշության, չափազանցության կամ թեր ներկայացման միջոցով:

Եթե գովազդում ներկայացվում են մեկից ավելի ծառայություններ, ապա յուրաքանչյուր ծառայությունը տարանջատվում է իր հատկանիշներով այնպես, որ սպառողը կարողանա ծառայությունները հստակ տարբերակել միմյանցից:

3. Հրապարակման ենթակա տեղեկատվությունը

- *«Գլաձոր ՈՒՎԿ» ՓԲԸ-ը հրապարակում է իր կողմից մատուցվող ծառայությունների՝ վարկերի տրամադրման վերաբերյալ, հետևյալ տեղեկատվությունը.*

1) վարկավորվող գումարի նվազագույն և առավելագույն սահմանաչափերը,

2) վարկի տրամադրման նվազագույն և առավելագույն ժամկետները ըստ արժույթի և (կամ) առկայության դեպքում ըստ այլ գործոնների,

3) վարկի արժույթը,

4) մայր գումարի և տոկոսագումարների մարումների հաճախականությունը (ամսական, եռամսյակային, կիսամյակային, այլ),

5) վարկի անվանական և սպառողական կրեդիտների դեպքում տարեկան փաստացի տոկոսադրույքները ըստ արժույթի և առկայության դեպքում ըստ այլ գործոնների:

6) վարկերի տոկոսագումարի հաշվարկման կարգը,

7) անվանական տոկոսադրույքի փոփոխություն նախատեսելու դեպքում՝ նշում այդ մասին, փոփոխման կարգն ու պայմանները:

8) ապահովության (գրավի) տեսակը, եթե նման պահանջ առկա է,

9) «վարկ հարաբերած գրավի արժեք» առավելագույն ցուցանիշը՝ տոկոսային արտահայտությամբ (գրավի առկայության դեպքում),

10) վարկով ձեռք բերվող ապրանքի, ծառայության կամ աշխատանքի համար վճարվող կանխավճարի և վարկի գումարի տոկոսով արտահայտված հարաբերության նվազագույն մեծությունը:

11) Վարկավորման համար վարկառուի (կրեդիտառուի) կողմից ընկերության պարտադիր վճարման ենթակա վճարների ցանկը և դրանց չափը (միջակայքը),

12) վարկառուի կողմից վարկավորման համար երրորդ անձանց (այդ թվում՝ պետական մարմինների) կողմից մատուցվող այլ օժանդակ ծառայություններից օգտվելը պարտադիր պայման լինելու դեպքում նշում այդ մասին: Այլ օժանդակ ծառայություններից օգտվելը պարտադիր լինելու դեպքում այդ ծառայությունների գինը (գնի միջակայքը),

13) վարկառուի կողմից իր պարտավորությունները ժամանակին չկատարելու դեպքում տույժերի չափը և կիրառման դեպքերը, ինչպես նաև նշում հնարավոր բացասական հետևանքների վերաբերյալ:

14) վարկի գումարի տրամադրման եղանակները

15) վարկի վաղաժամկետ մարման հնարավոր դեպքերը և պայմանները, ներառյալ նաև հնարավոր տույժերը:

16) Սպառողի համար վարկի հասանելիությունը սահմանափակող բոլոր պայմանները:

17) վարկ ստանալու համար անհրաժեշտ փաստաթղթերի ցանկը,

18) ընկերության կողմից վարկային հայտի վերաբերյալ որոշման կայացման առավելագույն ժամկետը, վարկային հայտ ներկայացնողին որոշման մասին տեղեկացնելու և վարկը վարկառուին տրամադրելու ժամկետը,

19) ընկերության կողմից հաճախորդին վարկ տրամադրելու դրական որոշման գործոնները և վարկի մերժման գործոնները:

- *Վարկերի առանձին տեսակների մասին հրապարակվում են նաև լրացուցիչ տեղեկություններ.*

1) Անշարժ և շարժական գույքի ձեռքբերման (ինչպես նաև բնակարանների վերանորոգման) համար տրամադրվող վարկերի գծով.

ա. վարկավորվող գույքի ապահովագրության պահանջի առկայությունը:

2) Վարկային գծերի (օվերդրաֆտների) գծով.

ա. արտոնյալ ժամկետը («գրեյս պերիոդ») (առկայության դեպքում),

բ. փաստացի օգտագործված միջոցների դիմաց հաշվարկված տոկոսադրույքը, տոկոսագումարների հաշվարկման կարգը,

գ. եթե նախատեսվում է տոկոս, չօգտագործված միջոցների դիմաց, ապա նշում այդ պայմանների մասին:

3) Սպառողական վարկերի գծով՝ վարկի ձևակերպման վայրը

4)Արտարժույթով տրամադրվող վարկերի գծով՝ շեշտվում է, որ արտարժույթի փոխարժեքի փոփոխությունները կարող են ազդեցություն ունենալ վարկի մարումների վրա:

4. Հաճախորդին տեղեկատվության ներկայացման ձևն ու կարգը

- տեղեկատվությունը պետք է լինի հայերեն լեզվով, եթե հաճախորդն ու ընկերությունը այլ լեզվով հաղորդակցվելու համաձայնության չեն գալիս,
- տեղեկատվությունը պետք է պարունակի հաճախորդին հնարավորինս հասկանալի տերմիններ, արտահայտություններ, չի կարող լինել ապակողմնորոշող, շփոթեցուցիչ, (օրինակ՝ խուսափել այնպիսի բառերի օգտագործումից, ինչպիսին «կետանց» բառն է),
- ներկայացվող տեղեկատվությունը պետք է հնարավորինս հասկանալի լինի հաճախորդին,
- ընկերությունն ապահովում է, որ իր կողմից բացահայտվող տեղեկատվությունը հաճախորդին հնարավորություն տա հասկանալու իրեն առաջարկվող կոնկրետ ծառայության էությունը և դրա հետ կապված ռիսկերը,
- ընկերության կողմից բացահայտվող տեղեկատվությունը չի կարող ներկայացվել այնպիսի ձևով, որ թաքցվեն կարևոր դրույթները, ինչպես նաև տպավորություն ստեղծվի, որ դրանք ոչ կարևոր են,

- ընկերությունը չի կարող չափազանցնել իր կողմից մատուցվող ծառայությունների կարևորությունը՝ տրամադրելով կեղծ, ոչ հավաստի կամ ոչ ամբողջական տեղեկատվություն,
- ընկերությունն ապահովում է, որ իր կողմից բացահայտվող տեղեկատվությունը ներկայացվի ճշգրիտ, արժանահավատ և ժամանակին:

5. Վարկերի տրամադրում

Հաճախորդին տրամադրվող վարկերի վերաբերյալ կազմակերպության կողմից առաջարկված տեղեկատվությունը պետք է լինի պարզ և հստակ՝ կապված վարկավորման պայմանների և վճարումների հետ: Նման տեղեկատվությունը պետք է առնվազն ներառի՝

- յուրաքանչյուր վարկի տեսակի համար սահմանված տարեկան տոկոսադրույքի չափը, տարեկան փաստացի տոկոսադրույքի չափը, ինչպես նաև այդ տոկոսադրույքը փոփոխելու դեպքում դրա կարգը, պայմանները և ժամկետները,
- վարկավորման ընթացքում գանձվող միջնորդավճարները և այլ վճարումները,
- տոկոսների վճարման պարբերականությունը (գրաֆիկը),
- տոկոսների հաշվարկման ժամանակային հիմքերը (տարվա կամ ամսվա մեջ օրերի ստույգ քանակը),
- տոկոսների հաշվարկման մեթոդը,
- վարկի մարման գրաֆիկը (գումարի չափը և մարման ժամկետները),

ժամկետանց վարկի տարեկան տոկոսադրույքի չափը, ժամկետանց տոկոսների նկատմամբ կիրառվող տուժանքի չափը և հաշվարկման կարգը,

- ժամկետից շուտ վարկի մասնակի կամ լրիվ մարման հնարավորությունը, վարկի ընդհանուր ծախսի նվազեցման սկզբունքը և հաշվարկման կարգը (կիրառումը պայմանական օրինակի վրա),
- «մտածելու ժամանակ»-ը՝ սահմանված «Սպառողական կրեդիտավորման մասին» ՀՀ օրենքով,
- ապահովագրության, գնահատման և այլ օժանդակ ծառայությունների գները, որոնցից օգտվելը հանդիսանում է վարկ տալու կամ տարեկան փաստացի տոկոսադրույքը ապահովելու նախապայման,
- արտարժույթի տատանումների արդյունքում առաջացած ռիսկերը և վարկային վճարումների հնարավոր փոփոխությունները,
- արտարժույթի և տոկոսադրույքների փոփոխություններից առաջացած ռիսկերի փոխհատուցման եղանակները,
- հաճախորդի կողմից պարտավորությունները չկատարելու կամ ոչ պատշաճ կատարելու դեպքում կիրառվող պատասխանատվության միջոցները,

Վարկառուն պետք է տեղեկացվի վերոհիշյալ պայմանների և դրանց վերաբերյալ կատարվելիք բոլոր հնարավոր փոփոխությունների մասին պարտքի առկայության ամբողջ ժամանակամիջոցի ընթացքում:

Կազմակերպությունը հաճախորդի վարկ ստանալու վերաբերյալ դիմումի հետ մեկտեղ կարող է նրանից պահանջել ցանկացած տեղեկատվություն, որն անհրաժեշտ կհամարի վարկ տրամադրելու համար: Այն կարող է ներառել՝

- մասնագիտությունը, ընտանեկան կարգավիճակը,
- ֆինանսական կարգավիճակը,
- դիմորդի վճարունակությունը և այլն:

Նման տեղեկատվության աղբյուր են հանդիսանում Կազմակերպության կողմից պահանջվող անհրաժեշտ փաստաթղթերը (հաշվեկշիռ և այլ ֆինանսական հաշվետվություններ, պայմանագրեր և այլն), հաճախորդի կողմից լրացված և ստորագրված հարցաթերթիկը, նախկինում ստացած վարկերի պատմությունը վարկային բյուրոներից:

Կազմակերպությունը նախօրոք պետք է տեղեկացնի իր հաճախորդին, որ վերջինիս վերաբերվող տեղեկատվությունը կարող է տրամադրվել այլ բանկերի, վարկային կազմակերպություններին, բյուրոներ:

Վարկային պայմանագիր ստորագրելուց առաջ Կազմակերպությունը պարտավոր է հաճախորդներին մանրամասնորեն ծանոթացնել պայմանագրի պայմաններին և նրան կից ցանկացած փաստաթղթին:

Կազմակերպությունը հաճախորդին պետք է տեղեկացնի վարկային պայմանագրի կնքման կոնկրետ ժամկետի և իրականացվող վճարումների մասին:

Կազմակերպությունը պարտավոր է հաճախորդին բացատրություններ տալ դիմումի մերժման պատճառների մասին:

Կազմակերպությունը հաճախորդին արտարժույթային վարկ տրամադրելու դեպքում պետք է տեղեկացնի արտարժույթի փոխարժեքի փոփոխություններից առաջացող բացասական հետևանքների մասին, ինչպես նաև արտարժույթային ռիսկի փոխանցման մասին (եթե արտարժույթային ռիսկը փոխանցվում է հաճախորդին):

Կազմակերպությունը հաճախորդին պետք է ժամանակին տեղյակ պահի վարկի մարումների գծով վճարների և վճարման ժամկետների մասին՝ ժամանակացույցից հետ ընկնելու դեպքում:

Կազմակերպությունը պետք է հաճախորդի վարկի ընդհանուր ծախսը նվազեցնի ժամկետից շուտ կատարված մարումներին համամասնորեն:

Հաճախորդը վարկի նպատակային օգտագործման իր պարտավորությունը չկատարելու դեպքում Կազմակերպությունը կարող է հրաժարվել հետագա վարկավորումից:

Կազմակերպությունը պարտադիր տրամադրող տեղեկատվությունը հաճախորդին պետք է ներկայացնի գրավոր ձևով՝ Կազմակերպության և հաճախորդի միջև համաձայնեցված կապի միջոցներով, հակառակ դեպքում ստանալ Կազմակերպություն այցելելու պայմանով:

6. Հաճախորդների անձնական տվյալների պահպանման կանոնները

Կազմակերպությունը կարող է պահանջել, հավաքել և պահել անհրաժեշտ տեղեկատվություն իր հաճախորդների վերաբերյալ, որը հարկավոր է նրանց հետ գործարքներ կնքելու կամ չկնքելու վերաբերյալ որոշում կայացնելու համար:

Կազմակերպության աշխատակիցները ցանկացած համաձայնագիր կնքելուց առաջ պարտավոր են ուսումնասիրել բոլոր անհրաժեշտ իրավական փաստաթղթերը՝ իրենց հաճախորդներին բացահայտելու նպատակով: Երբ հաճախորդը գործում է երրորդ անձի անունից, ապա նա պարտավոր է կազմակերպությանը ապահովել երրորդ անձի մասին բացահայտող մանրամասն տեղեկություններով:

Պարտադիր ներկայացման տեղեկատվությունը փոստային կապի միջոցով հաճախորդին տրամադրելու դեպքում ընկերությունն առնվազն երեք տարի պահպանում է նամակն ուղարկելու փաստն ապացուցող փաստաթղթերը, իսկ եթե նամակը հաճախորդին չի հանձնվել, ապա տեղեկատվություն նամակի վերադարձի պատճառների մասին:

7. Հաճախորդների բողոք-պահանջների ներկայացման ու քննության կարգն ու պայմանները

Կազմակերպությունը քաղաքավարի և բարեկիրթ ձևով պետք է արձագանքի հաճախորդների կողմից ներկայացված բողոքներին՝ կապված համագործակցության հետ: Կազմակերպությունը պետք է ունենա բողոքների քննման ընթացակարգեր, որոնք պարտավոր են՝

- բացահայտել նման բողոքի պատճառը,
- տեղյակ պահել հաճախորդին, որ վերջինիս կողմից ներկայացված բողոքները քննության են առնված և ընթացքի մեջ են,
- ձեռնարկել բոլոր հնարավոր և անհրաժեշտ միջոցները՝ նման բողոքներին ճիշտ, արդար լուծումներ տալու և հետագայում կանխարգելելու համար,
- ողջամիտ ժամկետում գրավոր ձևով տեղեկացնել հաճախորդին՝ բողոքի լուծման մասին:

8. Բանկային գաղտնիքի պահպանում

Ֆինանսական կազմակերպությունները և իրենց աշխատակիցները ՀՀ օրենսդրությամբ պատասխանատվություն են կրում բանկային, առևտրային և անձնական գաղտնիք կազմող տեղեկությունների հրապարակման համար: Նրանք պարտավոր են պահպանել հաճախորդի վերաբերյալ կատարված գործարքների և այլնի մասին տեղեկատվությունը՝ բացառությամբ օրենքով սահմանված դեպքերի:

Եթե օրենքի պահանջով կամ այլ հանգամանքներից ելնելով բացահայտվել են հաճախորդին վերաբերվող տեղեկատվության որոշ մանրամասնություններ, ապա պետք է դրսևորել առավելագույն խոհեմություն և ձեռնարկվեն բոլոր հնարավոր քայլերը՝ նման իրավիճակը շտկելու նպատակով:

Հաճախորդների որոշ խմբերի (օրինակ՝ ոչ պարտաճանաչ հաճախորդների) վերաբերյալ տեղեկատվության փոխանակումը ՀՀ օրենսդրությամբ սահմանված բանկային գաղտնիք կրող կազմակերպությունների (Բանկերի, վարկային կազմակերպությունների և այլն) միջև չի կարող դիտվել՝ որպես բանկային գաղտնիքի հրապարակում:

9. Տեղեկատվության տրամադրումը մինչև պայմանագրի կնքումը

Ընկերությունն առնվազն.

- *գրավոր տրամադրում է հաճախորդին ընկերության գործունեության պայմանները,*
- *բանավոր պարզաբանում է հաճախորդին կոնկրետ հետաքրքրող ծառայության բնույթը, (տեսակը), էական պայմանները,*
- *բանավոր պարզաբանում է հաճախորդին հետաքրքրող կոնկրետ ծառայության տրամադրման հետ կապված այլ ծախսերի առաջացման դեպքերը և ծավալները,*
- *բանավոր բացատրում է կոնկրետ ծառայությունից օգտվելիս ի հայտ եկող հիմնական ռիսկերը,*
- *մինչև պայմանագիր կնքելը հաճախորդին հնարավորություն և բավարար ժամանակ է ընձեռում ծանոթանալու պայմանագրի դրույթներին,*
- *բանավոր ներկայացնում է հաճախորդի համար հետաքրքրություն առաջացրած ծառայությանը համարժեք այլ ծառայությունների ցանկը,*
- *բանավոր տեղեկացնում է հաճախորդին պարտադիր տրամադրվող տեղեկատվությունը փոստային կապի միջոցով կամ, կողմերի համաձայնությամբ, էլեկտրոնային, կամ կապի այլ միջոցներով (հեռախոս, ֆաքս, կարճ հաղորդագրություն և այլն) կամ ընկերության տարածքում ստանալու հնարավորության մասին,*
- *բանավոր բացատրում է հաճախորդի՝ պայմանագրի կնքումից հետո առաջացող պահանջները ներկայացնելու կարգը, ինչպես նաև ընկերության կողմից պահանջների քննման գործընթացը, ժամկետը, որի ընթացքում կուսումնասիրվի պահանջը,*

- *բանավոր բացահայտում է պայմանագրից բխող հաճախորդի պարտավորությունների վերաբերյալ տեղեկատվություն, այդ թվում՝ հաճախորդի կողմից իր պարտավորությունները չկատարելու կամ ոչ պատշաճ կատարելու դեպքում ընկերության կողմից կիրառվող պատասխանատվության միջոցների (տուժանքի կամ հաճախորդի վիճակը վատթարացնող ցանկացած այլ միջոցների) սպառիչ ցանկը, դրանց կիրառման դեպքերը,*
- *բանավոր տեղեկացնում է հաճախորդին իր իրավունքները դատական կարգով, ինչպես նաև Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի միջոցով, իսկ արբիտրաժային համաձայնության առկայության դեպքում՝ նաև արբիտրաժային տրիբունալի միջոցով պաշտպանելու հնարավորության մասին: Պարզաբանումների հետ մեկտեղ տրամադրում է վեճերի լուծման վերաբերյալ բացատրական ամփոփագիր՝ համաձայն ՀՀ Կենտրոնական բանկի կողմից սահմանված նորմատիվ իրավական ակտերի,*
- *բանավոր տեղեկացնում է պայմանագրի կնքումից հետո հաճախորդին ներկայացվող հաշվետվությունների (քաղվածքներ, տեղեկացումներ և այլն), դրանց ներկայացման ձևի, հաճախականության և ժամկետների, ինչպես նաև ներկայացման կարգի մասին:*
- *բանավոր բացատրում է վարկային պատմության էությունը և դրա կարևորությունը, մտածելու ժամանակի իրավունքի մասին, տեղեկացնում է կրեդիտավորման պայմանագրով ունեցած պարտավորությունները ժամկետից շուտ կատարելու սպառողի իրավունքի մասին, հաճախորդի պահանջով տրամադրում է Ընդհանրական թերթիկ, իսկ կրեդիտային հայտի վերաբերյալ դրական որոշման կայացումից հետո տրամադրում է Անհատական թերթիկ:*

10. Տեղեկատվության տրամադրումը պայմանագիր կնքելիս

Հաճախորդի հետ պայմանագիր կնքելիս տրամադրվում է նվազագույնը հետևյալ տեղեկատվությունը.

1) նշում այն մասին, որ հաճախորդը հնարավորություն ունի ընկերության և հաճախորդի միջև կնքվող գործարքից բխող բողոք-պահանջները ներկայացնել Ֆինանսական համակարգի հաշտարարին: Այն դեպքում, երբ ընկերությունը Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի որոշումները վիճարկելու իրավունքից հրաժարվելու վերաբերյալ համաձայնագիր չի կնքել, նշում այդ մասին՝ համաձայն ՀՀ Կենտրոնական բանկի կողմից սահմանված նորմատիվ իրավական ակտերի,

2) եթե պայմանագրի առնչությամբ ընկերության և հաճախորդի միջև կնքվում է արբիտրաժային համաձայնություն, ապա գրավոր բացահայտվում է կողմերի իրավունքների ու պարտականությունների վերաբերյալ բավարար տեղեկատվություն: Պայմանագրին կից տրամադրվում է վեճերի լուծման վերաբերյալ բացատրական տեղեկատվություն՝ համաձայն ՀՀ Կենտրոնական բանկի կողմից սահմանված նորմատիվ իրավական ակտերի:

Կրեդիտավորման պայմանագրում առկա է նաև հետևյալ տեղեկատվությունը՝ կրեդիտի տեսակը, գումարի չափը, վերադարձման վերջնաժամկետը, իսկ օվերդրաֆտի դեպքում՝ նաև կրեդիտի մարման միջանկյալ ժամկետները (առկայության դեպքում), գումարի տրամադրման ձևը (միանվագ կամ փուլային), մարման ժամանակացույցը, կրեդիտի տրամադրման եղանակը (կանխիկ, թե անկանխիկ), նշում վճարահաշվարկային ծառայությունների դիմաց գանձվող վճարների մասին, տոկոսագումարների հաշվարկման ձևը (տոկոսագումարները հաշվարկվում են կրեդիտի սկզբնական գումարի, թե նվազող մնացորդի վրա), կրեդիտի գումարի մարման կարգը՝ հավասարաչափ (անուիտետային), թե ոչ հավասարաչափ (դիֆերենցված):

Պայմանագրերում նշվում է նաև հետևյալի մասին՝

- *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:*
  - *ընկերությունը սպառողից կարող է պահանջել լրացուցիչ փաստաթղթեր*
  - *սպառողի պարտավորությունների կատարումն ապահովող միջոցների մասին, եթե այդպիսիք առկա են,*

Եթե սպառողի պարտավորությունների կատարումն ապահովված է գրավով, ապա՝

ա. գրավի տեսակը և նկարագրությունը,

բ. կրեդիտի գումարի և գրավի արժեքի տոկոսային հարաբերակցությունը,

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:

- *կրեդիտի տոկոսադրույքի չափը, իսկ եթե տոկոսադրույքը կարող է փոփոխվել, ապա՝ տոկոսադրույքը փոփոխելու հստակ պայմաններն ու կարգը:*
- *նշում կրեդիտի գումարի փոփոխման հստակ կարգի և պայմանների, փոփոխությունը պայմանավորող գործոնները մասին, եթե պայմանագրով կրեդիտի գումարի մեծությունը կարող է փոփոխվել:*
- *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:*
- *եթե օվերդրաֆտի տրամադրման պայմանագիրը նախատեսում է տոկոսների կամ այլ հատուցման վճարում չօգտագործված միջոցների դիմաց, ապա նշում այդ մասին;*
- *եթե տրամադրվում է արտարժութային կրեդիտ, նշում արտարժույթի տեսակի (օրինակ՝ դոլար, եվրո, ֆունտ ստեռլինգ), ինչպես նաև այն մասին, որ արտարժույթի*

փոխարժեքի փոփոխությունները կարող են ազդեցություն ունենալ կրեդիտի մարումների վրա;

- *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;*
- *եթե պայմանագրում հղում է կատարվում պայմանագրի անբաժանելի մաս կազմող պայմաններին (օրինակ՝ ներքին իրավական ակտերին, ծառայության ընդհանուր պայմաններին), ապա նշվում են այդ պայմանների ընդունման ամսաթիվը և ընդունող մարմնի անվանումը:*
- *այն դեպքերում, երբ ծառայության ընդհանուր պայմանները սահմանվում են ընկերության կողմից, ապա պայմանագրին կցվում են նաև պայմանագրի կնքման պահին գործող ծառայության ընդհանուր պայմանները;*
- *այն դեպքերում, երբ ծառայության ընդհանուր պայմանների սահմանողը ընկերությունը չէ, ընկերությունը տեղեկացնում է հաճախորդին, որ ընդհանուր պայմաններին կարող է ծանոթանալ ընկերության տարածքում, ինչպես նաև բացատրում է, թե այլ ինչ ձևով կամ միջոցներով կարող է հաճախորդը ձեռք բերել ծառայության ընդհանուր պայմանները սահմանող փաստաթուղթը;*
- *հաճախորդի ցանկության դեպքում ընկերությունը տրամադրում է ծառայության ընդհանուր պայմանների պատճենը թղթային կամ հաճախորդի ու ընկերության միջև փոխհամաձայնեցված այլ ձևով ոչ ուշ, քան երկու աշխատանքային օրերի ընթացքում: Վճարը, որը գանձվում է ընկերության կողմից ընդհանուր պայմանների պատճենը տրամադրելու համար, չի կարող այդ պատճենը պատրաստելու ծախսերից մեծ լինել:*
- *Այն դեպքերում, երբ մեկ կրեդիտը տրամադրվում է մեկից ավելի անձանց, ապա ընկերությունը կրեդիտավորման պայմանագրի մեկական օրինակ տրամադրում է յուրաքանչյուր սպառողի:*

11. Տեղեկատվության տրամադրումը պայմանագրի գործողության ընթացքում

Պայմանագրի գործողության ընթացքում ընկերությունը հաճախորդին տեղեկացնում է՝ անվանական տոկոսադրույքի չափի, կողմերի միջև հաղորդակցման կարգի, ծառայության ընդհանուր պայմանների և այլ վճարների փոփոխության մասին, իրավական ակտերի այն փոփոխությունների մասին, որոնք ուղղակի ազդեցություն ունեն հաճախորդի՝ պայմանագրով սահմանված իրավունքների և պարտականությունների վրա, կողմերի՝ պայմանագրից բխող իրավունքների, պարտականությունների կամ պատասխանատվության վրա ուղղակի ազդեցություն ունեցող այլ հանգամանքների փոփոխության ներառյալ՝ վարկային բյուրո տվյալները ուղարկելու մասին: Նշված պարտադիր ներկայացման տեղեկատվությունը հաճախորդին տրամադրվում է փոստային կապի միջոցով, կարող է տրամադրվել էլեկտրոնային փոստով կամ կապի այլ միջոցով (հեռախոս, ֆաքս, կարճ

հաղորդագրություն) կամ առձեռն՝ ընկերության տարածքում կամ այլ վայրում: Պարտադիր ներկայացման տեղեկատվությունում ընկերության կողմից միակողմանիորեն փոփոխություն կատարելու դեպքում հաճախորդին տրամադրվում է համապատասխան փոփոխության որոշման կայացումից հետո, սակայն ոչ ուշ, քան որոշումն ուժի մեջ մտնելուց 7 աշխատանքային օր առաջ, այլ դեպքերում՝ պարտադիր ներկայացման տեղեկատվությունում կատարված փոփոխությունը հաճախորդին տրամադրվում է ոչ ուշ, քան համապատասխան փոփոխությունը տեղի ունենալուց և ընկերության կողմից տեղեկանալուց 7 աշխատանքային օր հետո:

Տեղեկատվությունը հեռախոսով հաղորդելու դեպքում ընկերության աշխատակիցը բացահայտում է իր անունը, ինչպես նաև կազմակերպության անվանումը, մատչելի և գրական հայերենով, եթե կողմերի համաձայնությամբ այլ լեզվով հաղորդակցում նախատեսված չէ, հաղորդում է զանգահարելու նպատակը, տեղեկացնում է հեռախոսային խոսակցության ձայնագրման մասին, եթե տեղի է ունենում նման ձայնագրում, հաճախորդի ցանկության դեպքում ընդհատում է հեռախոսային խոսակցությունը և հաճախորդին զանգում ավելի ուշ: