Հաստատված է

«ՀԱՅԷԿՈՆՈՄԲԱՆԿ» ԲԲԸ Վարչության թիվ 41-Ա/01-09.03.2021թ. որոշմամբ

Ուժի մեջ է մտնում 09.03.2021թ.

Վարչության նախագահ

---------- Ա. Խաչատրյան

ԱՇԽԱՏԱԿԱՐԳ
«ՀԱՅԷԿՈՆՈՄԲԱՆԿ» ԲԲԸ ՀԱՃԱԽՈՐԴՆԵՐԻ ԵՎ ԵՐԱՇԽԱՎՈՐՆԵՐԻ ՀԵՏ ԳՈՐԾԱՐԱՐ ՎԱՐՎԵԼԱԿԵՐՊԻ ԿԱՆՈՆՆԵՐԻ ԿԻՐԱՐԿՄԱՆ

ԵՐԵՎԱՆ 2021

ՓԱՍՏԱԹՂԹԻ ՓՈՓՈԽՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐԻ ՊԱՏՄՈՒԹՅՈՒՆ			
Հ/Հ	Որոշման/Հրամանի ամսաթիվ	Որոշման/Հրամանի համար	Փաստաթղթի նույնականացուցիչը
1	25.09.2017թ.	180-Ա/01-25.09.2017թ.	R/A/0/023/25.09.2017/1
2	11.09.2018թ.	171-Ա/02-11.09.2018թ.	R/A/0/023/11.09.2018/2
3	01.07.2019թ.	119-Ա/01-01.07.2019թ.	R/A/0/023/01.07.2019/3
4	11.07.2019թ.	126-Ա/02-11.07.2019թ.	R/A/0/023/11.07.2019/4
5	24.07.2019թ.	135-Ա/01-24.07.2019թ.	R/A/0/023/24.07.2019/5
6	14.11.2019թ.	216-Ա/03-14.11.2019թ.	R/A/0/023/14.11.2019/6
7	15.10.2020թ.	197-Ա/01-15.10.2020թ.	R/A/0/023/15.10.2020/7
8	09.03.2021թ.	41-Ա/01-09.03.2021թ.	R/A/0/023/09.03.2021/8

1. ԸՆԴՀԱՆՈՒՐ ԴՐՈՒՅԹՆԵՐ

1.1. Սույնով սահմանվում է «ՀԱՅԷԿՈՆՈՄԲԱՆԿ» ԲԲԸ (այսուհետ՝ Բանկ) համակարգում հաճախորդների և երաշխավորների հետ գործարար վարվելակերպի կանոնների աշխատակարգը:

1.2. Սույն աշխատակարգը մշակված է համաձայն ՀՀ օրենսդրության ՀՀ կենտրոնական բանկի նորմատիվ իրավական ակտերի, Բանկի կանոնադրության և ներքին իրավական այլ ակտերի պահանջների:

1.3. Սույն աշխատակարգի իմաստով.

1.3.1. Հաճախորդ՝ ֆիզիկական անձ (անհատ ձեռնարկատեր), որը պատրաստվում է օգտվել կամ օգտվում է Բանկի կողմից առաջարկվող ծառայություններից, ինչպես նաև «Փոքր և միջին ձեռնարկատիրության պետական աջակցության մասին» ՀՀ օրենքով սահմանված գերփոքր առևտրային կազմակերպություն և անհատ ձեռնարկատեր, որը պատրաստվում է Բանկից վարկ ստանալ կամ ստացել է:

1.3.2. Երաշխավոր՝ ֆիզիկական անձ, որը երաշխավորության պայմանագրով, Բանկի առջև պարտավորվում է պատասխանատվություն կրել այլ անձի (պարտապանի) կողմից իր պարտավորությունը լրիվ կամ մասնակի կատարելու համար:

1.3.3. Վարկ/վարկային գիծ (այսուհետ՝ վարկ)՝

1.3.3.1. տասնհինգ միլիոն դրամը չգերազանցող սպառողական վարկ,

1.3.3.2. մինչև 5,000,000 դրամը ներառյալ գումարի չափով և (կամ) դրան համարժեք արտարժույթով գյուղատնտեսական նշանակության վարկ,

1.3.3.3. մինչև 5,000,000 դրամը ներառյալ գումարի չափով և (կամ) դրան համարժեք արտարժույթով «Փոքր և միջին ձեռնարկատիրության պետական աջակցության մասին» ՀՀ օրենքով սահմանված՝ գերփոքր առևտրային կազմակերպություններին և անհատ ձեռնարկատերերին տրամադրված վարկեր:

1.3.4. Հիփոթեքային վարկ՝ Բանկի տրամադրած վարկ, փոխառություն կամ այլ ֆինանսավորում, որը տրամադրվել է հետևյալ պայմաններով.

1.3.4.1. վարկի տրամադրման նպատակը բնակարան ձեռք բերելը, կառուցելը, վերակառուցելը, վերանորոգելը, բարեկարգելը կամ արդիականացնելն է, և

1.3.4.2. վարկի վերադարձելիությունն ապահովված է այդ բնակարանի հիփոթեքով կամ կառուցվող բազմաբնակարան շենքի բնակարանի հիփոթեքով՝ ՀՀ քաղաքացիական օրենսգրքի 270-րդ հոդվածին համապատասխան, կամ բնակարանի կառուցման համար նախատեսված հողամասի, անավարտ շինարարության և գրավատուին պատկանող շինարարության համար ձեռք բերված նյութերի ու սարքավորումների հիփոթեքով՝ ՀՀ քաղաքացիական օրենսգրքի 271-րդ հոդվածին համապատասխան, կամ Բանկից և վարկառուից անկախ պատճառներով ձեռք բերվող, կառուցվող, վերակառուցվող, վերանորոգվող կամ արդիականացվող բնակարանը գրավադրելու անհնարինության դեպքում՝ այլ գրավով՝ պայմանով, որ գրավադրումը բացառող պայմանների վերացման դեպքում կգրավադրվի ձեռք բերվող, կառուցվող, վերակառուցվող, վերանորոգվող կամ արդիականացվող բնակարանը, և

1.3.4.3. վարկը տրամադրվել է որոշակի հատուցման դիմաց:
Սույն աշխատակարգի իմաստով հիփոթեքային վարկ են համարվում նաև սույն կետում նշված վարկերի վերաֆինանսավորման նպատակով վարկառուներին տրամադրված վարկերը կամ փոխառությունները:

1.3.5. Վարկային պայմանագիր՝ գործարք, որով Բանկը վարկառուին տրամադրում կամ խոստանում է տրամադրել վարկ:

1.3.6. Հիփոթեքային պայմանագիր՝ պայմանագիր, որով Բանկը վարկառուին տրամադրում կամ պարտավորվում է տրամադրել հիփոթեքային վարկ:

1.3.7. Վարկառու՝

1.3.7.1. անձնական, ընտանեկան, տնային կամ այլ օգտագործման համար նախատեսված, ձեռնարկատիրական գործունեության հետ չկապված, ապրանքներ (աշխատանքներ, ծառայություններ) պատվիրելու կամ ձեռք բերելու նպատակով վարկ ստացող ֆիզիկական անձ,

1.3.7.2. գյուղատնտեսական նշանակության վարկ ստացող ֆիզիկական անձ կամ անհատ ձեռնարկատեր,

1.3.7.3. վարկ ստացող՝ «Փոքր և միջին ձեռնարկատիրության պետական աջակցության մասին» ՀՀ օրենքով սահմանված՝ գերփոքր առևտրային կազմակերպություններ և անհատ ձեռնարկատերեր,

1.3.7.4. հիփոթեքային վարկ ստացող ֆիզիկական անձ հաճախորդ:

1.3.8. Բանկային ավանդ (այսուհետ՝ ավանդ)՝ բանկային ավանդ կամ բանկային/քարտային հաշվում առկա դրամական միջոցներ:

1.3.9. Ավանդային պայմանագիր՝ ավանդը ներգրավելու նպատակով կնքված պայմանագիր:

1.3.10. Ավանդատու՝ ֆիզիկական անձ (անհատ ձեռնարկատեր) հաճախորդ, որը կնքել է ավանդային պայմանագիր:

1.3.11. Պայմանագիր՝ ավանդային, վարկային և հիփոթեքային պայմանագիր:

1.3.12. Այլ վճարներ՝ բոլոր այն վճարները, որոնք հաճախորդը 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:

1.3.13. Ծառայության ընդհանուր պայմաններ՝ տվյալ ծառայության գծով բոլոր հաճախորդների համար կիրառելի՝ ծառայության ստանդարտ պայմանները, Բանկի և հաճախորդի միջև հարաբերությունների ընդհանուր սկզբունքները, Բանկի և հաճախորդի հաղորդակցման կանոնները, Բանկի և հաճախորդի միջև կատարվող գործարքների ընդհանուր պայմանները (օրինակ՝ Բանկի կողմից ծառայությունների համար կիրառվող սակագներ, վարկավորման ընդհանուր պայմաններ, քարտի սպասարկման կանոններ) սահմանող փաստաթուղթ, որը հաստատում է Բանկի վարչությունը:

1.3.14. Տեղեկատվական ամփոփագիր՝ յուրաքանչյուր տեսակի ավանդի (բանկային/քարտային հաշվի) սակագների, տոկոսադրույքների, տարեկան տոկոսային եկամտաբերության, տույժերի և ավանդի ներգրավման կարգի ու պայմանների վերաբերյալ տեղեկություններ պարունակող ամփոփագիր, որը հաստատում է Բանկի վարչությունը:

1.3.15. Սպառողական վարկի էական պայմանների անհատական թերթիկ (այսուհետ՝ Անհատական թերթիկ)՝ տվյալ վարկի, հիփոթեքային վարկի գծով վարկային պայմանագրի կնքման դեպքում տվյալ հաճախորդի համար կիրառելի՝ վարկի, հիփոթեքային վարկի էական պայմանները, սակագները, հաճախորդի իրավունքներն ու պարտականությունները և պարտականությունները ժամանակին չկատարելու դեպքում բացասական հետևանքները սահմանող փաստաթուղթ:

1.3.16. Մտածելու ժամանակ՝ հաճախորդի իրավունքը առանց որևէ պատճառաբանության միակողմանիորեն լուծելու պայմանագիրը դրա կնքմանը հաջորդող 7 աշխատանքային օրվա ընթացքում:

1.3.17. Քաղվածք՝ «Բանկային ավանդների ներգրավման մասին» ՀՀ օրենքով նախատեսված հաշվի քաղվածք կամ «Սպառողական կրեդիտավորման մասին» ՀՀ օրենքով նախատեսված տեղեկատվություն պարունակող փաստաթուղթ կամ «Բնակարանային հիփոթեքային կրեդիտավորման մասին» ՀՀ օրենքով նախատեսված տեղեկատվություն պարունակող փաստաթուղթ:

1.3.18. Ֆինանսական գործառնությունների իրականացման ավտոմատ սարք (այսուհետ՝ ՖԳԻԱՍ)՝ գրասենյակային կամ արտաքին օգտագործման համար նախատեսված ինքնասպասարկման էլեկտրոնային ծրագրատեխնիկական սարք, որն ապահովում է ֆինանսական գործառնությունների իրականացումն առանց Բանկի աշխատակցի միջամտության, բացառությամբ էլեկտրոնային գանձապահի, որը շահագործվում է միայն Բանկի գանձապահի կողմից:

1.3.19. Գերփոքր առևտրային կազմակերպություն և անհատ ձեռնարկատեր՝ առևտրային կազմակերպություններ և անհատ ձեռնարկատերեր, որոնց աշխատողների միջին ցուցակային թվաքանակը կազմում է մինչև 10 մարդ, իսկ նախորդ տարվա գործունեությունից ստացված հասույթը կամ նախորդ տարեվերջի դրությամբ ակտիվների հաշվեկշռային արժեքը չի գերազանցում 100 մլն դրամը:

1.4. Սույն աշխատակարգով նախատեսված տեղեկատվությունը և փաստաթղթերը Բանկը հաճախորդին և երաշխավորին տրամադրում է անվճար:

1.5. Երաշխավորի պահանջով Բանկը երաշխավորին տրամադրում է սույն աշխատակարգի պատճենը:

2. ՀԱՂՈՐԴԱԿՑՄԱՆ ԸՆԴՀԱՆՈՒՐ ՍԿԶԲՈՒՆՔՆԵՐ

2.1. Բանկի և հաճախորդի հաղորդակցման ժամանակ պահպանվում են հաղորդակցման հետևյալ ընդհանուր սկզբունքները.

2.1.1. Բանկի կողմից բացահայտվող տեղեկատվությունը լինում է հայերեն լեզվով, եթե Բանկի կողմից առաջարկվող տարբերակներից հաճախորդը հաղորդակցման այլ լեզու չի ընտրել,

2.1.2. Բանկն ապահովում է, որ իր կողմից բացահայտվող տեղեկատվությունը հնարավորինս հասկանալի լինի հաճախորդին, պարունակի հաճախորդին հնարավորինս հասկանալի եզրույթներ, արտահայտություններ, չլինի ապակողմնորոշող, շփոթեցնող (օրինակ՝ խուսափել այնպիսի բառերի օգտագործումից, ինչպիսին «կետանց» բառն է),

2.1.3. Բանկն ապահովում է, որ իր կողմից բացահայտվող տեղեկատվությունը հաճախորդին հնարավորություն տա հասկանալու իրեն առաջարկվող կոնկրետ ծառայության էությունը և դրա հետ կապված ռիսկերը,

2.1.4. Բանկի կողմից բացահայտվող տեղեկատվությունը ներկայացվում է այնպիսի ձևով, որ չթաքցվեն կարևոր դրույթները, ինչպես նաև տպավորություն չստեղծվի, որ դրանք ոչ կարևոր են,

2.1.5. Բանկը չի չափազանցնում իր կողմից մատուցվող ծառայությունների կարևորությունը՝ տրամադրելով կեղծ, ոչ հավաստի կամ ոչ ամբողջական տեղեկատվություն,

2.1.6. Բանկն ապահովում է, որ իր կողմից բացահայտվող տեղեկատվությունը լինի ճշգրիտ, արժանահավատ և ներկայացվի ժամանակին,

2.1.7. Բանկն ապահովում է, որպեսզի հաճախորդին վերաբերող տեղեկատվությունը կամ նրան տրամադրվող փաստաթղթերը հասանելի չլինեն այլ՝ երրորդ անձանց, բացառությամբ ՀՀ 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, հաճախորդի վերաբերյալ անձնական տվյալներ՝ բնակության/աշխատանքի վայր, զբաղեցրած պաշտոն, աշխատավարձի չափ և այլն):

2.1.8. Վարկին կամ բանկային ավանդին վճարային քարտ կցված լինելու դեպքում Բանկն ապահովում է, որպեսզի հաճախորդին վճարային քարտը և վճարային քարտին վերաբերող գաղտնի տեղեկատվությունը (օրինակ՝ ծածկագիր) տրամադրվի փակ ծրարներով,

2.1.9. Բանկը չի վարկաբեկում այլ ֆինանսական կազմակերպությանը, չի ձևավորում բացասական վերաբերմունք հաճախորդի մոտ ֆինանսական համակարգի և դրա կարգավորումների նկատմամբ:

3. ԲԱՆԿԻ ԵՎ ՀԱՃԱԽՈՐԴԻ ՀԱՂՈՐԴԱԿՑՈՒՄԸ ՄԻՆՉԵՎ ՊԱՅՄԱՆԱԳՐԻ ԿՆՔՈՒՄԸ

3.1. Նախքան պայմանագրի կնքումը Բանկի աշխատակիցը առնվազն.

3.1.1. բանավոր պարզաբանում է հաճախորդին հետաքրքրող ծառայության.

3.1.1.1. բնույթը,

3.1.1.2. 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 հաճախորդի վիճակը վատթարացնող ցանկացած այլ միջոցների) սպառիչ ցանկը, դրանց կիրառման դեպքերը,

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

3.1.2. մինչև պայմանագիր կնքելը հաճախորդին հնարավորություն և բավարար ժամանակ է ընձեռում ծանոթանալու պայմանագրի դրույթներին,

3.1.3. բանավոր ներկայացնում է սպառողի համար հետաքրքրություն առաջացրած ծառայությանը համարժեք այլ ծառայությունները,

3.1.4. բանավոր տեղեկացնում է հաճախորդին սույն աշխատակարգի 5.1 կետով սահմանված տեղեկատվությունը էլեկտրոնային կապի միջոցով ստանալու իր իրավունքի մասին, ինչպես նաև այն մասին, որ հաճախորդն իրավունք ունի ընտրել նշված տեղեկատվության ստացման այլ եղանակ (օրինակ՝ փոստային կապ, հեռախոս, կարճ հաղորդագրություն, Բանկի տարածքում՝ առձեռն և այլն),

3.1.5. հաճախորդին բանավոր ներկայացվում է հաճախորդի կողմից մտածելու ժամանակից օգտվելու իրավունքի և օգտվելու ընթացակարգի վերաբերյալ, եթե, համաձայն ՀՀ օրենքների, հաճախորդն իրավունք ունի տվյալ պայմանագրի շրջանակներում օգտվել մտածելու ժամանակից:

3.2. Ավանդային պայմանագիր կնքելիս՝ Բանկի աշխատակիցը, բացի սույն աշխատակարգի 3.1 կետով նշված գործողություններից, տրամադրում է նաև տեղեկատվական ամփոփագիրը:

3.3. Վարկային և հիփոթեքային պայմանագիր կնքելիս՝ Բանկի աշխատակիցը, բացի սույն աշխատակարգի 3.1 կետով նշված գործողություններից՝

3.3.1. բանավոր բացատրում է վարկային պատմության էությունը և դրա կարևորությունը,

3.3.2. բանավոր տեղեկացնում է վարկային պայմանագրով ունեցած պարտավորությունները ժամկետից շուտ կատարելու հաճախորդի իրավունքի մասին՝ պարզաբանելով «Սպառողական կրեդիտավորման մասին» ՀՀ օրենքի 10-րդ հոդվածը, իսկ հիփոթեքային վարկերի դեպքում՝ «Բնակարանային հիփոթեքային կրեդիտավորման մասին» ՀՀ օրենքի 13-րդ հոդվածը: Ընդ որում, հատուկ շեշտադրվում է ժամկետից շուտ պարտավորությունները կատարելու դեպքում հաճախորդի վարկավորման ծախսից նվազեցման ենթակա և ոչ ենթակա վճարները: Հիփոթեքային վարկերի դեպքում բանավոր տեղեկացնում է «Բնակարանային հիփոթեքային կրեդիտավորման մասին» ՀՀ օրենքի 13-րդ հոդվածի 1-ին մասի 1-ին և 2-րդ կետերով սահմանված վաղաժամկետ մարման ձևի, ընտրության հնարավորության, ինչպես նաև կիրառվող տույժ/տուգանքների և օրենքով սահմանված այլ անբարենպաստ հետևանքների մասին:

3.3.3. Հիփոթեքային վարկերի դեպքում բանավոր տեղեկացնում է նաև «Բնակարանային հիփոթեքային կրեդիտավորման մասին» ՀՀ օրենքի 6-րդ և 10-րդ հոդվածներով սահմանված հաճախորդի իրավունքների մասին,

3.3.4. Բանկի որոշում կայացնող իրավասու մարմնի կողմից վարկային հայտի (վարկի տրամադրման) վերաբերյալ դրական որոշման կայացումից հետո, նախքան վարկային, հիփոթեքային պայմանագրի կնքումը, տրամադրում է Անհատական թերթիկ (Հիփոթեքային վարկերի դեպքում Անհատական թերթիկը հաճախորդին տրամադրվում է նաև որպես «Բնակարանային հիփոթեքային կրեդիտավորման մասին» ՀՀ օրենքի 6-րդ հոդվածով սահմանված գրավոր առաջարկ՝ օֆերտան, եթե անհատական թերթիկի հետ միասին ներկայացվել է նաև հիփոթեքային պայմանագրի նախագիծը: Օֆերտային վերաբերող սույն կետի դրույթները գործում են, եթե Բանկն այլ ձևաչափով օֆերտայի տրամադրում չի սահմանել).

3.3.4.1. Բանկը հաստատված պայմանների հիման վրա լրացնում է Անհատական թերթիկը, ստորագրում է և հաճախորդի նախընտրած եղանակով (առձեռն՝ Բանկի տարածքում, փոստային կապի միջոցով, էլեկտրոնային փոստով) տրամադրում կամ ուղարկում է վերջինիս:

3.3.4.1.1. Փոստային կապի միջոցը կամ էլեկտրոնային փոստը ընտրելու դեպքում Բանկն Անհատական թերթիկը հաճախորդին (երաշխավորին) ուղարկում է վարկային հայտի հաստատումից՝ վարկի տրամադրման վերաբերյալ դրական որոշման կայացումից, հետո 1 աշխատանքային օրվա ընթացքում: Բանկի տարածքում առձեռն եղանակով ընտրելու դեպքում Բանկն Անհատական թերթիկը տրամադրում է հաճախորդին (երաշխավորին) վերջինիս՝ Բանկի տարածք առաջին իսկ այցի դեպքում: Եթե առձեռն եղանակն ընտրելու դեպքում հաճախորդը (երաշխավորը) չի այցելում Բանկի տարածք կամ այցելում է, սակայն հնարավոր չի լինում նույնականացնել հաճախորդին (երաշխավորին) և Բանկի մոտ առկա է էլեկտրոնային փոստի հասցե, ապա Բանկն ուղարկում է Անհատական թերթիկի էլեկտրոնային տարբերակը:

3.3.4.2. Եթե հաճախորդի (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 Բանկին (երաշխավորին) առձեռն՝ Բանկի տարածքում կամ էլեկտրոնային եղանակով (օրինակ՝ գործող էլեկտրոնային փոստով): Այն դեպքում, երբ Անհատական թերթիկը հաճախորդին է տրամադրվում առցանց տիրույթում՝ Բանկի ընթացակարգերով նույնականացված հաճախորդի 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):

3.3.4.3. Ստորագրված Անհատական թերթիկներից մեկ օրինակը տրամադրվում է հաճախորդին, իսկ մյուսը ենթակա է արխիվացման Բանկի կողմից: Երաշխավորի առկայության դեպքում Անհատական թերթիկներից երրորդ օրինակը տրամադրվում է երաշխավորին:

3.3.4.4. Անհատական թերթիկի պայմանները գործում են վարկային հայտի (վարկի տրամադրման) դրական որոշման վերաբերյալ հաճախորդին տեղեկացնելուց հետո 10 աշխատանքային օր: Այն դեպքում, երբ հաճախորդը (երաշխավորը) ցանկանում է անմիջապես ստորագրել Անհատական թերթիկը, ապա Բանկը բավարար ժամանակ է ընձեռում հաճախորդին (երաշխավորին), որպեսզի մանրամասն կարդա Անհատական թերթիկը: Առցանց տիրույթում՝ Բանկի ներքին իրավական

ակտերով սահմանված ընթացակարգերով նույնականացված հաճախորդի անձնական էջի կամ առցանց այլ եղանակների միջոցով տրամադրվող վարկերի դեպքում, Բանկն ապահովում է, որ ստորագրման ենթակա դաշտերում առկա հավաստող նշումը (օրինակ՝ checkbox) ակտիվանա նվազագույնը 3 րոպե անց: Իսկ տեխնիկածրագրային անհնարինության դեպքում, աչքի ընկնող ձևով նշվում է Անհատական թերթիկը կարդալու կարևորության մասին: Եթե հաճախորդը ստորագրված թերթիկը Բանկին ներկայացնում է սահմանված ժամկետից ուշ, ապա Բանկը իր ներքին իրավական ակտերի համաձայն ինքն է որոշում ընդունել թերթիկը և կնքել վարկային, հիփոթեքային պայմանագիրը այդ պայմաններով, թե ոչ:

3.3.4.5. Բանկն առնվազն երեք տարի պահպանում է Անհատական թերթիկի տրամադրման փաստն ապացուցող փաստաթղթերը (առձեռն՝ Բանկի տարածքում ստանալու դեպքում Անհատական թերթիկի օրինակը, որի հակառակ կողմում հաճախորդը նշում է «Ստացա Անհատական թերթիկի իմ օրինակը» և ստորագրում, նամակն ուղարկելու փաստն ապացուցող փաստաթուղթը, էլեկտրոնային փոստի ծանուցման հաղորդագրությունը):

3.4. Եթե Բանկը հրաժարվում է ծառայություն մատուցել ծառայությունից օգտվելու գրավոր դիմում (հայտ, պահանջ) ներկայացրած հաճախորդին, ապա այդ մասին Բանկը, որոշումը կայացնելուց հետո առավելագույնը 2 աշխատանքային օրվա ընթացքում գրավոր (թղթային կամ էլեկտրոնային) հայտնում է հաճախորդին՝ մանրամասն նշելով նաև մերժման պատճառները և հաճախորդի պահանջով վերադարձնում է հաճախորդին այն փաստաթղթերի բնօրինակները, որոնք հաճախորդը ձեռք էր բերել երրորդ անձանցից՝ ծառայության ստացման նպատակով Բանկին ներկայացնելու համար (օրինակ՝ տեղեկանք բնակության վայրից կամ աշխատավայրից, գույքի գնահատման ակտ, նոտարական վավերացմամբ փաստաթուղթ և այլն):

3.5. Եթե Բանկը, հիմնական ծառայության մատուցմանը զուգահեռ, առաջարկում է որևէ այլ բոնուսային (խրախուսական) ծառայություն, ապա բոնուսային ծառայության մատուցման դեպքում Բանկը պահպանում է սույն աշխատակարգի 3.1 կետով, իսկ կիրառելիության դեպքում՝ նաև 3.2, 3.3 կետերով սահմանված հաղորդակցման կանոնները, ինչպես նաև հաճախորդին տեղեկացնում է բոնուսային ծառայությունից հրաժարվելու իրավունքի մասին:

3.6. Այն դեպքում, երբ Բանկը ծառայության մատուցումն իրականացնում է հեռահար՝ էլեկտրոնային եղանակով և չի կարող ապահովել մինչև պայմանագրի կնքումը հաճախորդի հետ բանավոր հաղորդակցումը, ապա Բանկը սույն աշխատակարգի 3.1-3.5 կետերով և 3.8.3, 3.8.4 և 3.8.6 կետերով սահմանված տեղեկատվությունը հասանելի է դարձնում հաճախորդներին հեռահար եղանակներով (օրինակ՝ ինտերնետային կայքում տեսաձայնագրության կամ այլ միջոցներով):

3.7. Նույն հաճախորդի հետ նույն պայմաններով վարկային, ավանդային, հիփոթեքային պայմանագրի կնքման (այդ թվում՝ վերակնքման, երկարաձգման) դեպքում Բանկը կարող է չպահպանել սույն աշխատակարգի 3.1-3.5 կետերով սահմանված պահանջները, սակայն պայմաններում փոփոխություն տեղի ունենալու դեպքում, պարտավոր է մինչև պայմանագրի կնքումը սպառողին բանավոր ներկայացնել իրականացված փոփոխությունները, իսկ կիրառելիության դեպքում՝ պահպանել նաև սույն աշխատակարգի 5.5 կետի պահանջները:

3.8. Բանկը.

3.8.1. ապահովում է Անհատական թերթիկում ներառված պայմանների համապատասխանությունը վարկային, հիփոթեքային պայմանագրի դրույթներին՝ բացառությամբ տարեկան փաստացի տոկոսադրույքի, որը մարման ժամանակացույցի և (կամ) փոխարժեքի փոփոխությամբ պայմանավորված կարող է տարբերվել, իսկ արտարժութային գյուղատնտեսական վարկերի, հիփոթեքային վարկերի, վճարային քարտերով տրամադրված վարկային գծերի դեպքում նաև փոխարժեքի, որը ամսաթվից կախված կարող է փոփոխվել,

3.8.2. ապահովում է Անհատական թերթիկի տրամադրումը ժամանակին, այսինքն՝ մինչև վարկային, հիփոթեքային պայմանագրի կնքումը հաճախորդը հնարավորություն է ունենում ծանոթանալու վարկի կամ հիփոթեքային վարկի էական պայմաններին և, ցանկության դեպքում, համեմատելու այլ վարկատուների կողմից առաջարկվող վարկի կամ հիփոթեքային վարկի էական պայմանների հետ,

3.8.3. բանավոր պարզաբանում է Անհատական թերթիկի էությունը և դրա կարևորությունը,

3.8.4. բանավոր տեղեկացնում է Անհատական թերթիկի գործողության ժամկետի վերաբերյալ,

3.8.5. Անհատական թերթիկի ստորագրման ժամանակ որևէ կերպ չի ուղղորդում հաճախորդին, սակայն հուշում է ստորագրությունների քանակը,

3.8.6. բանավոր պարզաբանում է Անհատական թերթիկի և վարկային, հիփոթեքային պայմանագրերի միջև հնարավոր տարբերությունների վերաբերյալ՝ պայմանավորված մարման ժամանակացույցի և (կամ) փոխարժեքի փոփոխությամբ:

3.9. Այն դեպքում, երբ մեկ վարկը տրամադրվում է մեկից ավելի անձանց, ապա Բանկն Անհատական թերթիկի մեկական օրինակ տրամադրում է յուրաքանչյուր հաճախորդին՝ սույն մասով սահմանված կարգով:

3.10. Այն դեպքում, երբ հաճախորդի պարտավորությունների կատարումն ապահովված է մեկից ավելի անձանց երաշխավորությամբ, ապա Բանկն Անհատական թերթիկի մեկական օրինակ տրամադրում է յուրաքանչյուր երաշխավորին՝ սույն մասով սահմանված կարգով:

4. ՊԱՅՄԱՆԱԳՐԻ ԿՆՔՄԱՆ ԸՆԹԱՑՔՈՒՄ ԲԱՆԿԻ ԵՎ ՀԱՃԱԽՈՐԴԻ ՀԱՂՈՐԴԱԿՑՈՒՄԸ

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

4.1.1. Բանկը պայմանագրի կնքման ժամանակ հրավիրում է հաճախորդի ուշադրությունը այդ պայմանների վրա,

4.1.2. այն դեպքերում, երբ ծառայության ընդհանուր պայմանների սահմանողը Բանկը չէ, Բանկը տեղեկացնում է հաճախորդին, որ ծառայության ընդհանուր պայմաններին կարող է ծանոթանալ Բանկի տարածքում, ինչպես նաև բացատրում է, թե այլ ինչ ձևով կամ միջոցներով կարող է հաճախորդը ձեռք բերել ծառայության ընդհանուր պայմանները սահմանող փաստաթուղթը:

4.2. Այն դեպքում, երբ մեկ վարկը տրամադրվում է մեկից ավելի անձանց, ապա Բանկը վարկային պայմանագրի մեկական օրինակ և պայմանագրի անբաժանելի մաս կազմող պայմանները տրամադրում է յուրաքանչյուր հաճախորդի:

5. ԲԱՆԿԻ ԵՎ ՀԱՃԱԽՈՐԴԻ ՀԱՂՈՐԴԱԿՑՈՒՄԸ ՊԱՅՄԱՆԱԳՐԻ ԳՈՐԾՈՂՈՒԹՅԱՆ ԸՆԹԱՑՔՈՒՄ

5.1. Ավանդային (բանկային/քարտային հաշվի) կամ վարկային պայմանագրի գործողության ընթացքում Բանկի աշխատակիցը հաճախորդին (ավանդատուին կամ վարկառուին) տեղեկացնում է (պարտադիր ներկայացման տեղեկատվություն)՝
   5.1.1. անվանական տոկոսադրույքի չափի փոփոխության մասին,
   5.1.2. կողմերի միջև հաղորդակցման կարգի փոփոխության մասին,
   5.1.3. իրավական ակտերի այն փոփոխությունների մասին, որոնք ուղղակի ազդեցություն ունեն հաճախորդի՝ պայմանագրով սահմանված իրավունքների և պարտականությունների վրա,
   5.1.4. ծառայության ընդհանուր պայմանների և այլ վճարների փոփոխության մասին,
   5.1.5. կողմերի՝ պայմանագրից բխող իրավունքների, պարտականությունների կամ պատասխանատվության վրա ուղղակի ազդեցություն ունեցող այլ հանգամանքների փոփոխության, ներառյալ՝ վարկային բյուրո տվյալները ուղարկելու մասին:

5.2. Հիփոթեքային պայմանագրի գործողության ընթացքում Բանկը, բացի «Բնակարանային հիփոթեքային կրեդիտավորման մասին» ՀՀ օրենքի 8-րդ հոդվածով սահմանված տեղեկատվությունից, հաճախորդին գրավոր՝ այդ թվում էլեկտրոնային եղանակով, վճարման իրականացումից առնվազն 7 օր առաջ տեղեկացնում է այն մասին, որ Բանկի պահանջով հիփոթեքային պայմանագրի ընթացքում հաճախորդը պետք է վճարի ապահովագրության, գնահատման և այլ օժանդակ ծառայությունների համար, և այդ վճարների կատարման ժամկետների, չափի և չկատարման դեպքում բացասական հետևանքների մասին:

5.3. Այն դեպքում, երբ պայմանագրի գործողության ընթացքում հաճախորդը, Բանկի աշխատակցի միջամտությամբ կանխիկացնում է վարկը, հիփոթեքային վարկը կամ ավանդը և կանխիկացման համար հաճախորդից գանձվելու է որևէ միջնորդավճար, ապա Բանկի աշխատակիցը բանավոր և(կամ) գրավոր հայտնում է այդ մասին հաճախորդին և կանխիկացման միջնորդավճարի մեծության հետ համաձայնության գալու դեպքում շարունակում է համապատասխան գործողությունը:

5.4. Սույն աշխատակարգի 5.1 կետով սահմանված տեղեկատվությունը և սույն աշխատակարգի 6.1-6.3 կետերով սահմանված քաղվածքը հաճախորդին տրամադրվում է էլեկտրոնային կապի միջոցով: Սույն աշխատակարգի 5.1 կետով սահմանված տեղեկատվությունը և սույն աշխատակարգի 6.1-6.3 կետերով սահմանված քաղվածքը հաճախորդի գրավոր, այդ թվում՝ էլեկտրոնային եղանակով ներկայացված դիմումի հիման վրա հաճախորդին կարող է տրամադրվել գործող փոստային կամ կապի այլ միջոցով (հեռախոս, կարճ հաղորդագրություն, Բանկի տարածքում՝ առձեռն և այլն): Բանկը չի կարող ուղղորդել հաճախորդին ծանուցման որևէ եղանակ ընտրելու հարցում կամ սահմանափակել ծանուցման եղանակ ընտրելու հնարավորությունը:

5.5. Այն դեպքում, երբ վարկային պայմանագրի գործողության ընթացքում տեղի են ունենում սույն աշխատակարգի 5.1.1, 5.1.3, 5.1.4 և 5.1.5 կետերով սահմանված փոփոխությունները, իսկ հիփոթեքային վարկերի դեպքում «Բնակարանային հիփոթեքային կրեդիտավորման մասին» ՀՀ օրենքի 8-րդ հոդվածի 1-ին մասով սահմանված տեղեկատվության փոփոխությունները, որոնց արդյունքում փոխվում է Անհատական թերթիկում ներառված տեղեկատվությունը, ապա հաճախորդի գրավոր կամ բանավոր պահանջով Բանկը տրամադրում է նոր Անհատական թերթիկ՝ սույն աշխատակարգի 3.3.4.1.1 կետով սահմանված կարգով: Այն դեպքում, երբ օրենքով նախատեսված հիմքերով Բանկի կողմից վարկային պայմանագրի, հիփոթեքային պայմանագրի գործողության ժամկետը երկարաձգվում է միակողմանիորեն Բանկի գործող նոր պայմաններով, ինչի արդյունքում փոխվում է Անհատական թերթիկում ներառված տեղեկատվությունը, ապա Բանկը տրամադրում է նոր Անհատական թերթիկ՝ սույն աշխատակարգի 3.3.4.1-3.3.4.5 կետերով սահմանված կարգով:

5.6. Սույն աշխատակարգի 5.1 կետով սահմանված տեղեկատվությունում Բանկի կողմից միակողմանիորեն փոփոխություն կատարելու դեպքում փոփոխության վերաբերյալ տեղեկատվությունը հաճախորդին 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 աշխատակարգի 5.1 կետով սահմանված տեղեկատվությունում կատարված փոփոխությունը հաճախորդին տրամադրվում է ոչ ուշ, քան համապատասխան փոփոխությունը տեղի ունենալուց և Բանկի կողմից տեղեկանալուց 7 աշխատանքային օր հետո:

5.7. Հաճախորդի հետ կնքված ավանդային պայմանագրի պայմանների կամ կողմերի իրավունքների, պարտականությունների կամ պատասխանատվության սահմանման, փոփոխման կամ դադարեցման կամ ավանդային պայմանագրի վրա որևէ ազդեցություն ունեցող Բանկի ներքին իրավական ակտերի փոփոխման դեպքում, որը հանգեցնում է տարեկան տոկոսային եկամտաբերության փոփոխման, Բանկը հաճախորդի նախընտրած եղանակով վերջինիս տեղեկացնում է նոր պայմանների վերաբերյալ՝ տարեկան տոկոսային եկամտաբերության փոփոխման օրվանից առնվազն 15 օր առաջ:

5.8. Սույն աշխատակարգի 5.1 կետով սահմանված տեղեկատվությունը պայմանագրի սպասարկման ընթացքում ներկայացնելիս պահպանվում են հաղորդակցման հետևյալ ընդհանուր սկզբունքները.

5.8.1. Բանկը պարզաբանում է կատարված փոփոխությունները՝ ներկայացնելով դրանց հնարավոր ազդեցությունները,

5.8.2. Բանկը տրամադրում է այն կապի միջոցները (հեռախոսահամար, էլեկտրոնային հասցե), որոնցով հաճախորդը կկարողանա լրացուցիչ տեղեկություններ ստանալ սույն աշխատակարգի 5.1 կետով սահմանված տեղեկատվության մասին,

5.8.3. Բանկը սույն աշխատակարգի 5.1 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:

5.9. Բանկն առնվազն մեկ տարի պահպանում է հաճախորդին սույն աշխատակարգի 5.1 կետով սահմանված տեղեկատվության տրամադրման հիմքերը՝ էլեկտրոնային փոստով

ծանուցման հաղորդագրություն, առաքման անդորրագիր, հեռախոսազանգի ձայնագրություն, առձեռն տրամադրման վերաբերյալ ստացական և այլն:

5.10. Այն դեպքերում, երբ Բանկը սույն աշխատակարգի 5.1 կետով սահմանված տեղեկատվությունը հաղորդում է հեռախոսով, Բանկի աշխատակիցը.

5.10.1. բացահայտում է իր անունը, ինչպես նաև Բանկի անվանումը,

5.10.2. մատչելի և գրական հայերենով, եթե կողմերի համաձայնությամբ այլ լեզվով հաղորդակցում նախատեսված չէ, հաղորդում է զանգահարելու նպատակը,

5.10.3. տեղեկացնում է հեռախոսային խոսակցության ձայնագրման մասին, եթե այն ձայնագրվում է,

5.10.4. հաճախորդի ցանկության դեպքում ընդհատում է հեռախոսային խոսակցությունը և հաճախորդին զանգում ավելի ուշ:

5.11. Հաճախորդի պարտավորության կատարման օրից առնվազն 1 օր առաջ Բանկը պարտավոր է հաճախորդին հայտնել մարման ենթակա պարտավորության առկայության մասին, ինչպես նաև այդ պարտավորության չկատարման կամ ոչ պատշաճ կատարման դեպքում՝ վերջինիս վերաբերյալ տեղեկատվությունը սահմանված կարգով վարկային բյուրոյին և ՀՀ ԿԲ վարկային ռեգիստրին տրամադրելու մասին: Բանկը վերոնշյալ տեղեկատվությունը հաճախորդին հայտնում է անվճար՝ կարճ հաղորդագրության (sms) և (կամ) էլեկտրոնային հաղորդագրության միջոցով: Բանկը հաճախորդին տրամադրում է վերոնշյալ եղանակներից որևէ մեկը ընտրելու հնարավորություն: Բանկի կողմից սույն կետով սահմանված պահանջի չկատարումը կամ ոչ պատշաճ կատարումը հաճախորդին չի ազատում մարման ժամանակացույցով սահմանված պարտավորության կատարումից: Հայաստանի Հանրապետությունում հայտարարված ռազմական և արտակարգ դրության ողջ ժամանակաշրջանում սույն կետով սահմանված ծանուցման տեքստից հանվում է «ինչպես նաև այդ պարտավորության չկատարման կամ ոչ պատշաճ կատարման դեպքում, վերջինիս վերաբերյալ տեղեկատվությունը սահմանված կարգով վարկային բյուրոյին և ՀՀ ԿԲ վարկային ռեգիստրին տրամադրելու մասին:» արտահայտությունը:

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

6. ՊԱՅՄԱՆԱԳՐԻ ԳՈՐԾՈՂՈՒԹՅԱՆ ԸՆԹԱՑՔՈՒՄ ՀԱՃԱԽՈՐԴԻՆ ՏՐԱՄԱԴՐՎՈՂ ՔԱՂՎԱԾՔՆԵՐԸ

6.1. Բանկն առնվազն երեսնօրյա պարբերականությամբ սույն աշխատակարգի 1.3.7.1-1.3.7.3 կետերով սահմանված վարկառուին տրամադրում է վերջինիս նախընտրած լեզվով վարկային պայմանագրից բխող վարկառուի պարտավորությունների և դրանց առաջացման հիմքերի և մարումների, այդ թվում՝ վարկառուի կողմից իր պարտավորությունները չկատարելու կամ ոչ պատշաճ կատարելու համար Բանկի

կողմից կիրառվող կամ կիրառված պատասխանատվության միջոցների (տուժանքի կամ վարկառուի վիճակը վատթարացնող ցանկացած այլ միջոցների) վերաբերյալ գրավոր տեղեկատվություն՝ սահմանված ձևի քաղվածք՝ վարկային պայմանագրով սահմանված եղանակով:

6.2. Բանկը պարբերաբար, սակայն ոչ ուշ, քան յուրաքանչյուր հերթական վճարումից (մարումից) 20 աշխատանքային օր առաջ սույն աշխատակարգի 1.3.7.4 կետով սահմանված վարկառուին անվճար տրամադրում է քաղվածք վերջինիս նախընտրած լեզվով: Բանկը սույն աշխատակարգի 1.3.7.4 կետով սահմանված վարկառուի պահանջով տարեկան առնվազն չորս անգամ վարկառուին տրամադրում է վերջինիս նշած ժամանակահատվածի համար անվճար քաղվածք: Սույն աշխատակարգի 1.3.7.4 կետով սահմանված վարկառուին տրամադրվող քաղվածքներում պետք է առնվազն արտացոլված լինի հետևյալ տեղեկատվությունը՝

6.2.1. հիփոթեքային վարկի մնացորդը.

6.2.2. ժամանակահատվածը և դրանում ներառված օրերի քանակը, որոնց վերաբերյալ տրամադրվում է տեղեկատվությունը.

6.2.3. քաղվածքում նշված ժամանակահատվածում հիփոթեքային վարկի կիրառված տոկոսադրույքը.

6.2.4. վարկառուի կողմից քաղվածքի տրամադրման դրությամբ կատարված վճարումները (մարումները).

6.2.5. վարկառուի կողմից հերթական վճարման (մարման) չափը և վճարման (մարման) ամսաթիվը.

6.2.6. տուժանք հաշվարկված լինելու դեպքում՝ հաշվարկված տուժանքները.

6.2.7. ՀՀ ԿԲ նորմատիվ իրավական ակտերով սահմանված այլ տեղեկություններ:

6.3. Բանկն առնվազն երեսնօրյա պարբերականությամբ հաճախորդին տրամադրում է վերջինիս նախընտրած լեզվով իր ավանդի (բանկային/քարտային հաշվի) վերաբերյալ սահմանված ձևի քաղվածք ավանդային պայմանագրով սահմանված եղանակով, բացառությամբ այն դեպքի, երբ հաշվետու ժամանակաշրջանում տվյալ հաշիվը չի դեբետագրվել կամ կրեդիտագրվել:

6.4. Բանկի կողմից հաճախորդներին սույն աշխատակարգի 6.1-6.3 և 6.7 կետերի համաձայն տրամադրվող քաղվածքները, ըստ ծառայության տեսակի, նվազագույնը պետք է ներառեն «Ֆինանսական կազմակերպությունների գործարար վարվելակերպի կանոնները» կանոնակարգ 8/05-ով (այսուհետ՝ կանոնակարգ 8/05) սահմանված տարրերը՝ համաձայն բնութագրերի:

6.5. Բանկն առաջնորդվում է կանոնակարգ 8/05-ով ներկայացված ձևանմուշներով՝ ըստ համապատասխան ծառայության տեսակի: Այն դեպքում, երբ Բանկն ընտրում է քաղվածքի ներկայացման այլ ձևաչափ, ապա նվազագույնը պետք է ապահովի, որպեսզի Բանկի ձևաչափում ամբողջությամբ և նույնությամբ արտացոլվեն կանոնակարգ 8/05-ով սահմանված օրինակելի ձևանմուշի տարրերը՝ ըստ կանոնակարգ 8/05-ի ներկայացված ձևաչափի, հերթականության, բովանդակության, տառատեսակով, տառաչափով և գույներով: Քաղվածքը թղթային տարբերակով կարող է տրամադրվել նաև առանց պահանջվող գույների պահպանման:

6.6. Բանկը հաճախորդին տրամադրում է միայն այն ծառայության (ծառայությունների) վերաբերյալ քաղվածք(ներ), որից վերջինս օգտվում է: Օրինակ՝ այն դեպքում, երբ հաճախորդն ունի միայն բանկային հաշիվ առանց օվերդրաֆտի և/կամ վճարային

քարտի, ապա հաճախորդին տրամադրվում է միայն բանկային հաշվի քաղվածք և հակառակը, այն դեպքում, երբ հաճախորդն ունի բանկային հաշիվ, որին կից տրամադրվել է նաև վճարային քարտ և օվերդրաֆտ, ապա տրամադրվում է մեկ միասնական քաղվածք՝ կանոնակարգ 8/05-ով սահմանված ձևաչափերի համաձայն:

6.7. «Բնակարանային հիփոթեքային կրեդիտավորման մասին» օրենքով սահմանված՝ հաճախորդի պահանջով և նրա կողմից ընտրված ժամանակահատվածի համար տրամադրվող քաղվածքները Բանկը տրամադրում է հաճախորդի կողմից բանավոր ձևով (օրինակ՝ Բանկի տարածքում աշխատակցի միջոցով, հեռախոսային բանկինգի միջոցով), ինչպես նաև Բանկի կողմից ընդունելի կապի այլ միջոցներով (օրինակ՝ էլեկտրոնային փոստ, առցանց տիրույթ, կարճ հաղորդագրություն) դիմելու դեպքում: Էլեկտրոնային փոստի միջոցով դիմելիս հաճախորդը դիմումը ներկայացնում է այն էլեկտրոնային փոստից, որը նախապես տրամադրել է Բանկին:

6.8. Բանկը հաճախորդին տրամադրում է Բանկի կողմից առաջարկվող լեզուներից հաճախորդի ընտրած լեզվով քաղվածք: Այն դեպքում, երբ հաճախորդը Բանկի կողմից առաջարկվող տարբերակներից քաղվածքի ստացման այլ լեզու չի ընտրել, ապա հաճախորդին տրամադրվում է առնվազն հայերեն լեզվով քաղվածք:

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

6.10. Էլեկտրոնային եղանակով քաղվածքի տրամադրման դեպքում, Բանկն ապահովում է, որպեսզի.

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

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

6.10.3. 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, բազմարժութային քարտի դեպքում արժույթի փոխարեն նշվում է «բազմարժութային» 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),

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

6.10.5. «Բնակարանային հիփոթեքային կրեդիտավորման մասին» օրենքով սահմանված՝ հաճախորդի պահանջով և նրա կողմից ընտրված ժամանակահատվածի համար տրամադրվող քաղվածքը պարունակի Բանկի համապատասխան լիազորություն ունեցող անձի կողմից հաստատում (ստորագրություն, կնիք):

6.11. Փոստային կապի միջոցով քաղվածքի ուղարկման դեպքում, Բանկն առնվազն 1 տարի պահպանում է ուղարկման անդորրագիրը և(կամ) ստացման մասին հետադարձ ծանուցումը:

6.12. Բանկի տարածքում առձեռն հանձնվող տեղեկատվությունը (քաղվածքները) չպահանջվելու դեպքում՝ դրանք էլեկտրոնային կամ թղթային կրիչով պահպանվում են Բանկում առնվազն 3 տարի:

6.13. Այն դեպքում, երբ մեկ վարկը, հիփոթեքային վարկը տրամադրվում է մեկից ավելի անձանց կամ մեկ ավանդը ներդրվում է մի քանի անձանց կողմից, Բանկը քաղվածքի մեկական օրինակ տրամադրում է յուրաքանչյուր հաճախորդի: Այն դեպքում, երբ մեկ հիփոթեքային վարկը տրամադրվում է մեկից ավելի անձանց, ապա նրանցից յուրաքանչյուրը կարող է դիմել Բանկին և ստանալ «Բնակարանային հիփոթեքային կրեդիտավորման մասին» օրենքով սահմանված ցանկացած ժամանակահատվածի համար տրվող քաղվածք՝ համաձայն սույն աշխատակարգով սահմանված ընթացակարգերի:

7. ԲԱՆԿԻ ԵՎ ՀԱՃԱԽՈՐԴԻ ՀԱՂՈՐԴԱԿՑՈՒՄԸ ՊԱՅՄԱՆԱԳՐԻ ԳՈՐԾՈՂՈՒԹՅԱՆ ԴԱԴԱՐԵՑՄԱՆ ԴԵՊՔՈՒՄ

7.1. Հաճախորդի կողմից պայմանագիրը լուծելու մասին դիմում ներկայացնելու դեպքում Բանկն անմիջապես պետք է հաճախորդին 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 Բանկը հաճախորդի ցանկությամբ տրամադրում է գրավոր թղթային կամ էլեկտրոնային հավաստում:

7.2. Հաճախորդի կողմից բանկային հաշվի պայմանագիրը լուծելու և հաշիվը փակելու դիմումին ընթացք տալը մերժելու դեպքում Բանկը պարտավոր է հաճախորդին տեղեկացնել մերժման պատճառների մասին (օրինակ, հաշվի նկատմամբ առկա արգելանքներ) սույն աշխատակարգի 7.1 կետով նշված եղանակով:

7.3. Բանկը հաճախորդի կողմից բանկային հաշվի պայմանագիրը լուծելու և հաշիվը փակելու դիմումին ընթացք տալիս սույն աշխատակարգի 7.1 կետով նշված եղանակով սպառողին նվազագույնը տեղեկացնում է.

7.3.1. առավելագույնը մեկօրյա ժամկետում հաշիվը փակելու և հաճախորդի հաշվին միջոցների առկայության դեպքում այդ միջոցները հաճախորդի՝ այլ հաշվին

փոխանցելու կամ նրա կողմից կանխիկացնելու հնարավորության և դրա իրականացման ժամկետների մասին,

7.3.2. 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:

7.4. Բանկը սույն աշխատակարգի 7.1 կետով նշված եղանակով հաճախորդին տեղեկացնում է նաև, որ հաշվի փակումը չի ազատում հաճախորդին մինչև հաշվի փակելը ստանձնած պարտավորությունների կատարումից:

8. ԵՐԱՇԽԱՎՈՐՆԵՐԻ ՀԵՏ ՀԱՂՈՐԴԱԿՑՄԱՆ ԳՈՐԾԱՐԱՐ ՎԱՐՎԵԼԱԿԵՐՊԻ ԿԱՆՈՆՆԵՐԻ ԿԻՐԱՌՄԱՆ ԵՂԱՆԱԿՆԵՐՆ ՈՒ ԸՆԹԱՑԱԿԱՐԳԵՐԸ

8.1. Բանկը երաշխավորության և երաշխավորությամբ ապահովված պարտավորության վերաբերյալ այլ պայմանագիր (վարկային կամ այլ պրոդուկտի վերաբերյալ պայմանագիր) կնքելուց առաջ երաշխավորին ծանոթացնում է երաշխավորության և երաշխավորությամբ ապահովված պարտավորության պայմանագրերի էական պայմաններին, պարտապանի (վարկառուի, համավարկառուի) կողմից իր պարտականությունը չկատարելու դեպքում երաշխավորի վարկային պատմության վատթարացման, երաշխավորի պարտավորության, դրա չափի, երաշխավորի վերաբերյալ վարկային ռեգիստր և վարկային բյուրո տեղեկատվության տրամադրման և վեճերի լուծման մեխանիզմների վերաբերյալ:

8.2. Բանկը երաշխավորին տրամադրում է երաշխավորության պայմանագրի օրինակը, ինչպես նաև երաշխավորությամբ ապահովված պարտավորության պայմանագրի (այդ թվում վարկի մարման ժամանակացույցի) բնօրինակը կամ պատճենը՝ «Բնօրինակի հետ ճիշտ է» մակագրմամբ:

8.3. Բանկը երաշխավորի պահանջով երաշխավորությամբ ծագող հարաբերությունների ամբողջ ընթացքում տրամադրում է նրան պարտավորության (վարկի) մնացորդի վերաբերյալ տեղեկատվություն:

8.4. Երաշխավորության պայմանագրում կամ առանձին փաստաթղթով երաշխավորը ձեռագրով (էլեկտրոնային եղանակով երաշխավորության պայմանագիր կնքելու դեպքում՝ էլեկտրոնային եղանակով տպագրելու միջոցով) նշում է, «Ես՝ (անուն, ազգանուն/անվանում) երաշխավորում եմ (անուն, ազգանուն/անվանում) ----- --- գումարի պարտավորությունը և գիտակցում եմ, որ վերջինիս կողմից իր պարտավորությունը չկատարելու դեպքում ես եմ դրանք կատարելու, վատանալու է իմ վարկային պատմությունը և հնարավոր է զրկվեմ իմ սեփական գույքից»: Ընդ որում, վերոնշյալ ձեռագրով նշումը երաշխավորը կարող է կատարել միայն այն լեզվով, որով վերջինիս տրամադրվել է երաշխավորության պայմանագիրը:

8.5. Այն դեպքում, երբ երաշխավորը սույն աշխատակարգի 8.4 կետով սահմանված ձեռագրով նշումն իրականացնում է առանձին փաստաթղթում, ապա փաստաթղթի բնօրինակը մնում է Բանկի մոտ, պատճենը տրամադրվում է երաշխավորին, իսկ երաշխավորության պայմանագրում իրականացնելու դեպքում՝ երաշխավորը ձեռագրով նշումը կատարում է երաշխավորության պայմանագրի բոլոր օրինակների վրա:

8.6. Այն դեպքում, երբ երաշխավորը ի վիճակի չէ ապահովել սույն աշխատակարգի 8.4 կետով նախատեսված ձեռագրով նշում կատարելու պահանջը, ապա Բանկը պարտավոր է ապահովել այդ պահանջի կատարումը այլ եղանակներով՝ (օրինակ՝ տեսաձայնագրություն) պահպանելով փաստն արձանագրող հիմքերը պայմանագրի ժամկետը լրանալուց հետո առնվազն հինգ տարի:

8.7. Բանկը երաշխավորի հետ հաղորդակցվում է հետևյալ կարգով՝

8.7.1. Երաշխավորի հետ հաղորդակցումը կատարվում է գրավոր ձևով:

8.7.2. Բանկը երաշխավորին տրամադրում է գրավոր հաղորդակցման առնվազն երեք եղանակի ընտրության հնարավորություն (ընդ որում՝ Բանկի տարածքում տեղեկատվության առձեռն հանձնման եղանակը չի կարող լինել միակ հաղորդակցման եղանակը) և բացատրում ընտրված միջոցով հաղորդակցման էությունը: Իսկ սույն աշխատակարգի 8.7.3 և 8.7.7 ենթակետերով սահմանված տեղեկությունը Բանկը երաշխավորին հայտնում է վերջինիս կողմից ընտրված հետևյալ եղանակներից որևէ մեկով՝ կարճ հաղորդագրության (sms) և (կամ) էլեկտրոնային հաղորդագրության միջոցով:

8.7.3. Պարտապանի՝ մարման ժամանակացույցով սահմանված պարտավորության կատարման օրից առնվազն 1 օր առաջ Բանկը պարտավոր է երաշխավորին ծանուցել մարման ենթակա պարտավորության առկայության մասին:

8.7.4. Բանկը երաշխավորին ուղարկում է առաջարկ կամ ծանուցում երաշխավորության և երաշխավորությամբ ապահովված պարտավորության պայմանագրերի էական պայմանների փոփոխությունների (տոկոսադրույք, միջնորդավճար, տույժ, տուգանք, ժամկետ, վարկի չափ և այլն) մասին, որը պարունակում է տեղեկատվություն էական փոփոխությունների, տվյալ փոփոխությունների ուժի մեջ մտնելու ժամկետների, իսկ օրենսդրությամբ երաշխավորի կողմից համաձայնության ստացման անհրաժեշտության դեպքում նաև՝ համաձայնեցման ձևաչափերի, ինչպես նաև չհամաձայնվելու հետևանքների մասին: Ընդ որում՝

8.7.4.1. Այն դեպքում, երբ Բանկը ցանկանում է փոփոխել պայմանագրերի այն էական պայմանները, որոնց արդյունքում վատթարանում են պայմանագրի պայմանները, և (կամ) ավելանում է պարտավորությունը, և երաշխավորը նախապես չի տրամադրել դրանց փոփոխության վերաբերյալ համաձայնություն, ապա Բանկն առնվազն 7 աշխատանքային օր առաջ երաշխավորին տրամադրում է այդ փոփոխության վերաբերյալ առաջարկ:

Ներկայացուցչական օրինակ 1՝ «Հարգելի երաշխավոր, Բանկի և վարկառուի միջև ձեռք բերված համաձայնությամբ **15.04.2019**թ-ից նախատեսվում է փոփոխել երաշխավորությամբ ապահովված պարտավորության **տոկոսադրույքի չափը** (14%-ից դառնում է 16%) և **ժամկետը** (երկարացվում է երկու ամսով, մարման ավարտը՝ 20.01.2020-ի փոխարեն 20.03.2020): Եթե Դուք **համաձայն եք**, անհրաժեշտ է մինչև 14.04.2019թ-ը ներկայանալ կազմակերպություն և գրավոր եղանակով՝ տալ Ձեր համաձայնությունը: Եթե Դուք համաձայն չեք այդ փոփոխությանը և փոփոխությունը տեղի է ունեցել, ապա օրենսդրության համաձայն փոփոխությունն ուժի մեջ մտնելուց հետո

Ձեր կողմից տրամադրված երաշխավորությունը դադարում է, իսկ եթե Դուք համաձայն չեք, և փոփոխությունը չի իրականացվել պայմանագրում, ապա շարունակվում է գործել Ձեր երաշխավորությամբ ապահովված պայմանագրի դրույթները»:

8.7.4.2. Այն դեպքում, երբ Բանկը նախատեսում է փոփոխել պայմանագրի այն էական պայմանները, որոնք չեն նախատեսում պայմանագրի պայմանների վատթարացում և (կամ) պարտավորության ավելացում, ապա Բանկը փոփոխության վերաբերյալ ծանուցում է երաշխավորին փոփոխությունը հաստատվելուց հետո մեկ աշխատանքային օրվա ընթացքում:

Ներկայացուցչական օրինակ 2՝ «Հարգելի երաշխավոր, Բանկի և վարկառուի միջև ձեռք բերված համաձայնությամբ **15.04.2019**թ-ից փոխվելու է Ձեր երաշխավորությամբ ապահովված պարտավորության **տոկոսադրույքի չափը** (14%-ից դառնալու է 12%)»:

8.7.4.3. Այն դեպքում, երբ Բանկը նախատեսում է փոփոխել պայմանագրերի այն էական պայմանները (այդ թվում՝ երբ նախապես տրամադրված երաշխավորության պայմանագրի շրջանակում կնքվում են լրացուցիչ համաձայնագրեր), որոնց երաշխավորը նախապես տրամադրել է համաձայնություն, Բանկը յուրաքանչյուր անգամ երաշխավորին ծանուցում է այդ փոփոխությունների մասին փոփոխությունը հաստատվելուց հետո մեկ աշխատանքային օրվա ընթացքում:

Ներկայացուցչական օրինակ 3՝ «Հարգելի երաշխավոր, Ձեր կողմից տրամադրված երաշխավորության պայմանագրի շրջանակներում և պայմանների համաձայն՝ Բանկի կողմից **15.04.2019**թ-ից փոխվելու է Ձեր երաշխավորությամբ ապահովված պարտավորության **տոկոսադրույքի չափը** (14%-ից դառնալու է 16%)»:

8.7.5. Այն դեպքում, երբ տեխնիկածրագրային սահմանափակումներից ելնելով (օրինակ՝ կարճ հաղորդագրության նիշերի սահմանափակում) անհնար է ներկայացնել սույն աշխատակարգի 8.7.4 կետով սահմանված ներկայացուցչական օրինակները, ապա Բանկն երաշխավորին տեղեկացնում է փոփոխությունների, հետագա գործողությունների մասին՝ նշելով, թե ինչ հեռախոսահամարով կամ կապի այլ միջոցներով կարելի է իմանալ մանրամասների և հետագա գործողությունների մասին:

8.7.6. Բանկը երաշխավորին ծանուցում է նաև երաշխավորությամբ ապահովված պարտավորության պայմանագրի դադարեցման մասին դրա դադարեցումից հետո 7 աշխատանքային օրվա ընթացքում:

8.7.7. Պարտապանի կողմից պայմանագրով նախատեսված պարտավորության կետանցի դեպքում Բանկն երաշխավորին տեղեկացնում է այդ մասին ոչ ուշ, քան կետանցի հաջորդ օրը՝ նշելով ընդհանուր պարտավորության մնացորդի չափը և դրա բացվածքը՝ առանձին պարտավորության մայր գումարը, տոկոսները, տույժերը, տուգանքները (առկայության դեպքում):

8.8. Բանկի կողմից երաշխավորին իր պարտավորությունը կատարելու համար պահանջ ներկայացնելու դեպքում՝ պահանջը պետք է նախատեսի այն ժամկետը, որի ընթացքում

երաշխավորը պարտավոր է վճարել երաշխավորված գումարը, ընդ որում՝ այդ ժամկետը չի կարող 7 աշխատանքային օրից պակաս լինել:

9. ՖԳԻԱՍ-ՆԵՐԻ ՄԻՋՈՑՈՎ ՄԱՏՈՒՑՎՈՂ ԾԱՌԱՅՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐԻ ՆԿԱՏՄԱՄԲ ՊԱՀԱՆՋՆԵՐ

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

9.2. Բանկի կողմից ծառայությունը մատուցվում է միայն հաճախորդի հստակ համաձայնությունը կամ կամահայտնությունը ստանալուց հետո (ՖԳԻԱՍ-ի էկրանի վրա ծառայությունը մատուցելու համաձայնության հարցմանը դրական պատասխան պարունակող ստեղնը սեղմելուց հետո):

9.3. Այն դեպքում, երբ ՖԳԻԱՍ-ի ապարատածրագրային հնարավորությունները թույլ չեն տալիս կանխիկով վերադարձնել վճարման ենթակա գումարից ավել մուտքագրված գումարը, ապա ՖԳԻԱՍԻ-ի միջոցով հաճախորդին 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 ընթեռնելի տառաչափով այս մասին պետք է փակցված լինի (ներկայացվի) համապատասխան հայտարարություն:

9.4. ՖԳԻԱՍ-ների վրա փակցվում է շահագործող Բանկի անվանումը և հաճախորդների սպասարկման հեռախոսահամարը (առկայության դեպքում շուրջօրյա սպասարկման հեռախոսահամարը), որի միջոցով հաճախորդը կարող է կապվել Բանկի համապատասխան բաժնի, ծառայության հետ՝ օգնություն կամ խորհրդատվություն ստանալու նպատակով:

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

9.6. ՖԳԻԱՍ-ի միջոցով տրամադրվող անդորրագրերն առնվազն պետք է պարունակեն ՀՀ ԿԲ կողմից սահմանված վավերապայմանները և ՖԳԻԱՍ-ը նույնականացնող տվյալները (ՖԳԻԱՍ-ի նույնականացուցիչը և(կամ) տեղադրման հասցեն):

9.7. Այն դեպքում, երբ ՖԳԻԱՍ-ով իրականացված գործարքը հավաստող անդորրագրի վավերապայմանները սահմանված չեն ՀՀ ԿԲ իրավական ակտերով, ապա գործարքի

ընթացքում ձևավորված անդորրագիրը առնվազն պետք է պարունակի հետևյալ վավերապայմանները՝

9.7.1. հավաստագրումը հավաստող կոդ (առկայության դեպքում),

9.7.2. անդորրագրի կազմման ամսաթիվ, ժամ,

9.7.3. ՖԳԻԱՍ-ը նույնականացնող տվյալներ (ՖԳԻԱՍ-ի նույնականացուցիչը և(կամ) տեղադրման հասցեն),

9.7.4. գործարքի գումար, այդ թվում՝ արտարժույթի առուվաճառքի գործառնությունների դեպքում հաճախորդից ընդունված և հաճախորդին տրամադրված գումար,

9.7.5. գործարքի արժույթ, այդ թվում՝ արտարժույթի առուվաճառքի գործառնությունների դեպքում հաճախորդից ընդունված և հաճախորդին տրամադրված գումարի արժույթներ,

9.7.6. գործարքի տեսակ,

9.7.7. հաշվի վրա դրամական միջոցների մուտքագրման գործարքի դեպքում՝ հաշվի համար կամ վճարային քարտի համար (անվտանգության կանոններով թույլատրելի չափով):

9.8. Գործարքը հավաստող անդորրագիրը պետք է լինի առնվազն հայերեն (հայատառ) և անգլերեն (լատինատառ) լեզուներով, իսկ այլ լեզվով անդորրագրի տրամադրումը՝ ըստ Բանկի ընտրության:

9.9. 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:

9.10. 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:

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

9.12. Այն դեպքում, երբ ՖԳԻԱՍ-ի միջոցով հնարավոր է իրականացնել վարկային հիփոթեքային պայմանագրով նախատեսված պարտավորությունների մարում, ապա Բանկն ապահովում է, որպեսզի վարկի մարման էջում, բացի «վարկի հերթական մարում» հրահանգից, առկա լինի նաև «վարկի մարում ժամկետից շուտ» հրահանգը: Ընդ որում «վարկի մարում ժամկետից շուտ» հրահանգը սեղմելուց հետո հաճախորդին (վճարում իրականացնողին) հաղորդագրության միջոցով բացահայտվում է այն մասին, որ «վերջինս չի հանդիսանում վարկի հերթական մարում և կատարված վճարումը ուղղվելու է վարկի մայր գումարի մարմանը՝ համապատասխանաբար փոփոխվելով վարկի մարման ժամանակացույցը, եթե հաճախորդը (վճարում իրականացնողը) այլ հրահանգ չի տալիս»: Հնարավորության դեպքում, հիփոթեքային վարկերի «ժամկետից շուտ մարման» հրահանգից հետո հաճախորդին (վճարում իրականացնողին)

հաղորդագրության միջոցով բացահայտվում է նաև հնարավոր տույժ, տուգանքների և հնարավոր այլ հետևանքների մասին: Գործողության ավարտին ՖԳԻԱՍ-ի էկրանին հայտնվող հաղորդագրության միջոցով բացահայտվում է այն մասին, որ իրականացվել է ժամկետից շուտ մարում, փոփոխվել է տվյալ վարկի մարման ժամանակացույցը և հերթական մարման օրվա մասին տեղեկանալու և նոր ժամանակացույց ստանալու համար հաճախորդը մեկ աշխատանքային օր հետո կարող է դիմել իրեն սպասարկող Բանկին:

9.13. Այն դեպքում, երբ ՖԳԻԱՍ-ի միջոցով հաճախորդը (վճարում իրականացնողը) իրականացնում է ժամանակացույցով նախատեսված օրը վարկի հերթական մարում և ժամկետանց պարտավորության մարում կամ դրանցից մեկը և վճարման գումարը գերազանցում է հերթական մարման կամ ժամկետանց պարտավորության գումարի չափը, ապա ՖԳԻԱՍ-ի էկրանին հայտնվող հաղորդագրության միջոցով բացահայտվում է այն մասին, որ վճարման ենթակա գումարները գերազանցող վճարումները դիտարկվում են պարտավորությունների ժամկետից շուտ կատարում (մարում) և նվազեցվում են վարկի մայր գումարը, ինչպես նաև համամասնորեն վարկավորման ընդհանուր ծախսի մեջ մտնող Բանկի եկամուտը ձևավորող վճարները, եթե հաճախորդը (վճարում իրականացնողը) այլ հրահանգ չի տվել: Հնարավորության դեպքում Բանկն ապահովում է ավել կատարված գումարների նկատմամբ ՖԳԻԱՍ-ը շահագործող ֆինանսական կազմակերպության կողմից կիրառվող այլ հրահանգներ տալու հնարավորություն՝ սահմանելով հրահանգների հակիրճ նկարագրությունը:

10. ՎԱՐԿԱՅԻՆ, ՀԻՓՈԹԵՔԱՅԻՆ ՊԱՅՄԱՆԱԳՐՈՎ ՆԱԽԱՏԵՍՎԱԾ ՊԱՐՏԱՎՈՐՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐԸ ԺԱՄԿԵՏԻՑ ՇՈՒՏ ԿԱՏԱՐԵԼՈՒ (ՄԱՐԵԼՈՒ) ՎԵՐԱԲԵՐՅԱԼ ՀԱՃԱԽՈՐԴԻ ՀԵՏ ՀԱՂՈՐԴԱԿՑՈՒՄԸ

10.1. Բանկի տարածքում, վարկը, այդ թվում՝ հիփոթեքային վարկը, սպասարկող ֆինանսական կազմակերպության գործունեության վայրում, վարկային, հիփոթեքային պայմանագրով նախատեսված պարտավորությունները (այսուհետ՝ պարտավորություններ) ժամկետից շուտ կատարելու (մարելու) դեպքում հաճախորդին (վճարում իրականացնողին) ներկայացվող տեղեկատվությունը կարող է լինել գրավոր կամ բանավոր, իսկ ՖԳԻԱՍ-ով կամ առցանց տարբերակով պարտավորությունների ժամկետից շուտ կատարելու (մարելու) դեպքում համապատասխանաբար ՖԳԻԱՍ-ի էկրանին կամ հեռահար սպասարկման սարքավորման էկրանին հայտնվող հաղորդագրությունների միջոցով:

10.2. Այն դեպքում, երբ վաղաժամկետ մարումը իրականացվում է ՖԳԻԱՍ-ով կամ առցանց տարբերակով, ապա հաճախորդին (վճարում իրականացնողին) ՖԳԻԱՍ-ի էկրանին հայտնվող հաղորդագրությունների կամ առցանց եղանակով տրամադրվում է սույն աշխատակարգի 9.12 կետով սահմանված տեղեկատվությունը:

10.3. Այն դեպքում, երբ Բանկում առկա է հաճախորդի հետ էլեկտրոնային (հեռահար) եղանակով հաղորդակցման միջոցների վերաբերյալ տեղեկատվություն (էլեկտրոնային փոստի հասցե, բջջային հեռախոսահամար և այլն), ապա Բանկը, պարտավորությունների ժամկետից շուտ կատարելուց հետո 1 աշխատանքային օրվա ընթացքում էլեկտրոնային հասցեի, կարճ հաղորդագրության կամ հեռախոսազանգի միջոցով տեղեկացնում է հաճախորդին այն մասին, որ վերջինիս վարկի գծով իրականացվել է պարտավորությունների ժամկետից շուտ կատարում (մարում), տվյալ

մարումը ուղղվել է վարկի մայր գումարի նվազմանը և համամասնորեն նվազեցվել է վարկավորման ընդհանուր ծախսի մեջ մտնող Բանկի եկամուտը ձևավորող վճարները: Տեղեկացվում է նաև այն մասին, որ փոփոխվել է հետագա մարումների ժամանակացույցը և, որ նոր մարումներով ժամանակացույց ստանալու, ինչպես նաև հերթական մարման վերաբերյալ տեղեկանալու համար մեկ աշխատանքային օր հետո հաճախորդը կարող է դիմել Բանկին:

10.4. Սպառողական վարկերի դեպքում.

10.4.1. Պարտավորությունների ժամկետից շուտ կատարում (մարում) է համարվում հաճախորդի (վճարում իրականացնողի) կողմից պարտավորությունների մարմանն ուղղված վճարման իրականացումը, որը չի համընկնում վարկային պայմանագրի մարման ժամանակացույցով նախատեսված վճարման (հերթական վճարում) ամսաթվի կամ վճարման ենթակա պարտավորության գումարի չափի հետ:

10.4.2. Պարտավորությունների ժամկետից շուտ կատարում (մարում) չի համարվում եթե.

10.4.2.1. առկա է հաճախորդի (վճարում իրականացնողի) գրավոր հանձնարարականը, որտեղ նշված է վճարման «այլ նպատակ» (օրինակ՝ ուղղել հերթական 2 ամիսների տոկոսագումարների կամ մայր գումարի մարմանը և այլն) կամ,

10.4.2.2. հաճախորդը (վճարում իրականացնողը) տվյալ պայմանագրի մարման ժամանակացույցով նախատեսված վճարումը չի կատարել:

10.4.3. Բանկը, պարտավորությունների ժամկետից շուտ կատարումը (մարումը) իրականացնում է հաճախորդի (վճարում իրականացնողի) կողմից վճարվող գումարի չափով նվազեցնելով վարկի մայր գումարը, համամասնորեն նվազեցնելով վարկավորման ընդհանուր ծախսի մեջ մտնող Բանկի եկամուտը ձևավորող վճարները, եթե հաճախորդը (վճարում իրականացնողը) վճարման այլ հանձնարարական չի տվել:

10.4.4. Այն դեպքում, երբ հաճախորդը (վճարում իրականացնողը) իրականացնում է ժամանակացույցով նախատեսված օրը վարկի հերթական մարում և ժամկետանց պարտավորության մարում կամ դրանցից մեկը և վճարման գումարը գերազանցում է հերթական մարման կամ ժամկետանց պարտավորության գումարի չափը, ապա հերթական մարման վճարը կամ ժամկետանց պարտավորության գումարի չափը գերազանցող գումարը դիտարկվում է որպես պարտավորությունների ժամկետից շուտ կատարում (մարում) և վճարման օրը նվազեցվում է վարկի մայր գումարից: Վճարման օրը համամասնորեն նվազեցվում է վարկավորման ընդհանուր ծախսի մեջ մտնող Բանկի եկամուտը ձևավորող վճարները: Բացառությամբ այն դեպքերի, երբ հաճախորդը (վճարում իրականացնողը) տվել է վճարվող գումարի վերաբերյալ այլ հանձնարարական. օրինակ՝ ուղղել հերթական 2 ամիսների տոկոսագումարների և(կամ) մայր գումարի մարմանը և այլն:

10.4.5. Այն դեպքում, երբ հաճախորդը (վճարում իրականացնողը) պայմանագրով նախատեսված պարտավորությունները իրականացնում է ժամկետից շուտ Բանկի կամ սպասարկող ֆինանսական կազմակերպության գործունեության

վայրում, ապա սպասարկող աշխատակիցը հաճախորդին (վճարում իրականացնողին) գրավոր կամ բանավոր ձևով տեղեկացնում է այն մասին, որ.

10.4.5.1. եթե հաճախորդի (վճարում իրականացնողի) կողմից այլ հանձնարարական չի տրվում, ապա պարտավորությունների ժամկետից շուտ կատարված (մարված) վճարումը ուղղվելու է վարկի մայր գումարի մարմանը, համամասնորեն նվազեցվելու է վարկավորման ընդհանուր ծախսի մեջ մտնող Բանկի եկամուտը ձևավորող վճարները և վճարված գումարի չափով փոփոխվելու է վարկի մարման ժամանակացույցը,

10.4.5.2. հերթական վճարման իրականացման ամսաթվի և գումարի մասին, ինչպես նաև տեղեկացնում է մարման նոր ժամանակացույցի տրամադրման վերաբերյալ սույն աշխատակարգի 5.12 կետով սահմանված գործողությունների մասին:

10.4.6. Այն դեպքում, երբ հաճախորդը (վճարում իրականացնողը) իրականացնում է վարկի հերթական մարում և ժամկետանց պարտավորության մարում կամ դրանցից մեկը և նախատեսված վճարումը գերազանցում է հերթական մարման գումարը կամ ժամկետանց պարտավորության գումարի չափը, ապա հաճախորդին (վճարում իրականացնողին) բանավոր ձևով տեղեկացվում է նաև, որ ավել կատարված գումարները դիտարկվում են պարտավորությունների ժամկետից շուտ կատարում (մարում)՝ նվազեցնելով վարկի մայր գումարը և համամասնորեն՝ վարկավորման ընդհանուր ծախսի մեջ մտնող Բանկի եկամուտը ձևավորող վճարները, եթե հաճախորդը (վճարում իրականացնողը) այլ հրահանգ չի տալիս:

10.5. Հիփոթեքային վարկերի դեպքում.

10.5.1. Հաճախորդի (վճարում իրականացնողի) կողմից պարտավորությունների մարմանն ուղղված վճարման իրականացումը, որը չի համընկնում հիփոթեքային պայմանագրի մարման ժամանակացույցով նախատեսված վճարման (հերթական վճարում) ամսաթվի կամ վճարման ենթակա պարտավորության գումարի չափի հետ, համարվում է վաղաժամկետ մարում միայն այն դեպքում, երբ

10.5.1.1. Վաղաժամկետ մարումը հաճախորդի համար չի առաջացնում տույժ, տուգանք վճարելու կամ այլ բացասական հետևանքներ կրելու պարտականություն, կամ

10.5.1.2. հաճախորդը (վճարում իրականացնողը) պահանջում է, որպեսզի վճարումը համարվի վաղաժամկետ մարում:

10.5.2. Բանկը, պարտավորությունների ժամկետից շուտ կատարումը (մարումը) իրականացնում է հաճախորդի (վճարում իրականացնողի) կողմից վճարվող գումարի չափով նվազեցնելով վարկի մայր գումարը և համամասնորեն՝ վարկավորման ընդհանուր ծախսի մեջ մտնող Բանկի եկամուտը ձևավորող վճարները, եթե հաճախորդը (վճարում իրականացնողը) այլ հրահանգ չի տալիս:

10.5.3. Այն դեպքում, երբ հաճախորդը (վճարում իրականացնողը) պարտավորություններն իրականացնում է ժամկետից շուտ Բանկի կամ սպասարկող ֆինանսական կազմակերպության գործունեության վայրում, ապա սպասարկող աշխատակիցը հաճախորդին (վճարում իրականացնողին) գրավոր կամ բանավոր ձևով տեղեկացնում է.

10.5.3.1. «Բնակարանային հիփոթեքային կրեդիտավորման մասին» ՀՀ օրենքի 13-րդ հոդվածի 1-ին մասի 2-րդ կետով սահմանված հաճախորդի (վճարում իրականացնողի) ընտրության իրավունքի մասին,

10.5.3.2. սույն աշխատակարգի 10.5.1 և 10.5.2 կետերով սահմանված գործողությունների մասին,

10.5.3.3. կիրառվող տույժ, տուգանքների, տոկոսագումարների վերահաշվարկման դեպքերի և կարգի մասին, վարկի գումարի վերաներդրման արդյունքում վնասների փոխհատուցման կամ լրացուցիչ եկամուտների դեպքում՝ ապագա ծախսերի նվազեցման մասին, ինչպես նաև հնարավոր այլ հետևանքների մասին,

10.5.3.4. հերթական վճարման իրականացման ամսաթվի և գումարի մասին, ինչպես նաև տեղեկացնում է սույն աշխատակարգի 5.12 կետով սահմանված գործողությունների մասին:

11. ԱՅԼ ԴՐՈՒՅԹՆԵՐ

11.1. Տեղեկատվական ամփոփագիրը տեղադրվում է Բանկի ինտերնետային կայքում և անվճար տրամադրվում է.

11.1.1. Բանկի տարածքում գտնվող յուրաքանչյուր անձի՝ նրա առաջին իսկ պահանջով,

11.1.2. հաճախորդին՝ մինչև ավանդային պայմանագրի կնքումը և (կամ) հաշվի բացումը:

11.2. Բանկի ինտերնետային կայքում տեղադրված տեղեկատվական ամփոփագրի թարմացումը իրականացվում է պատասխանատու ստորաբաժանման կողմից՝ Բանկի վարչության որոշման համաձայն:

11.3. Սույն աշխատակարգի 6.7, 6.10.5 կետերը և 6.13 կետի երկրորդ նախադասությունը ուժի մեջ են մտնում 27.05.2021թ.-ից: