

Հաստատված է

«ՀԱՅԷԿՈՆՈՄԲԱՆԿ» ԲԲԸ Վարչության թիվ 126-Ա/02-11.07.2019թ. որոշմամբ

Ուժի մեջ է մտնում 11.07.2019թ.

Վարչության նախագահ

----- Ա. Խաչատրյան

ԱՇԽԱՏԱԿԱՐԳ

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

ԵՐԵՎԱՆ 2019

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

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, որը պատրաստվում է օգտվել կամ օգտվում է Բանկի կողմից առաջարկվող ծառայություններից:
 - 1.3.2. Երաշխավոր՝ ֆիզիկական և/կամ իրավաբանական 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 2.000.000 դրամը ներառյալ գումարի չափով և (կամ) դրան համարժեք արտարժույթով գյուղատնտեսական վարկ:
 - 1.3.4. Վարկային պայմանագիր՝ գործարք, որով Բանկը վարկառուին տրամադրում կամ խոստանում է տրամադրել վարկ:
 - 1.3.5. Վարկառու՝ (այդ թվում՝ գյուղատնտեսական նշանակության վարկ ստացող)՝ բացառապես անձնական, ընտանեկան, տնային կամ այլ օգտագործման համար նախատեսված, ձեռնարկատիրական գործունեության հետ չկապված (բացառությամբ գյուղատնտեսական նշանակության վարկերի), ապրանքների (աշխատանքների, ծառայությունների) պատվիրման կամ ձեռքբերման նպատակով վարկ ստացող հաճախորդ:
 - 1.3.6. Բանկային ավանդ (այսուհետ՝ ավանդ)՝ բանկային ավանդ կամ բանկային/քարտային հաշվում առկա դրամական միջոցներ:
 - 1.3.7. Ավանդային պայմանագիր՝ ավանդը ներգրավելու նպատակով կնքված պայմանագիր:
 - 1.3.8. Ավանդատու՝ հաճախորդ, որը կնքել է ավանդային պայմանագիր:
 - 1.3.9. Պայմանագիր՝ ավանդային և վարկային պայմանագիր:
 - 1.3.10. 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:
 - 1.3.11. 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:

1.3.12. 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:

1.3.13. Սպառողական վարկի էական պայմանների ընդհանրական թերթիկ (այսուհետ՝ Ընդհանրական թերթիկ)՝ տվյալ վարկի գծով բոլոր հաճախորդների համար կիրառելի՝ վարկի էական պայմանները, սակագները, հաճախորդի իրավունքներն ու պարտականությունները և պարտականությունները ժամանակին չկատարելու դեպքում բացասական հետևանքները սահմանող փաստաթուղթ, որը հաստատում է Բանկի Վարչությունը:

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

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

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

1.3.17. 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:

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

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, արտարժույթային 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 փոստային կապի միջոցով ստանալու իր իրավունքի մասին, ինչպես նաև այն մասին, որ հաճախորդն իրավունք ունի ընտրել նշված տեղեկատվության ստացման այլ եղանակ (օրինակ՝ էլեկտրոնային հաղորդագրություն, հեռախոս, ֆաքս, կարճ հաղորդագրություն, Բանկի տարածքում՝ առձեռն և այլն),
- 3.1.5. հաճախորդին բանավոր ներկայացնում 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 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: Ընդ որում, հատուկ շեշտադրվում է ժամկետից շուտ պարտավորությունները կատարելու դեպքում հաճախորդի վարկավորման ծախսից նվազեցման ենթակա և ոչ ենթակա վճարները:
- 3.3.3. հաճախորդի պահանջով տրամադրում է ՀՀ ԿԲ կողմից սահմանած ձևի Ընդհանրական թերթիկ,
- 3.3.4. Բանկի որոշում կայացնող իրավասու մարմնի կողմից վարկային հայտի (վարկի տրամադրման) վերաբերյալ դրական որոշման կայացումից հետո տրամադրում է Անհատական թերթիկ.
- 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:

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՝ ֆաքսով կամ 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: 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 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 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 5.4 կետի պահանջները:
- 3.8. Բանկը.
- 3.8.1. ապահովում է Անհատական թերթիկում ներառված պայմանների համապատասխանությունը վարկային պայմանագրի դրույթներին՝ բացառությամբ տարեկան փաստացի տոկոսադրույքի, որը մարման ժամանակացույցի փոփոխությամբ պայմանավորված կարող է տարբերվել,
- 3.8.2. ապահովում է Անհատական թերթիկի տրամադրումը ժամանակին, այսինքն՝ մինչև վարկային պայմանագրի կնքումը հաճախորդը հնարավորություն է ունենում ծանոթանալու վարկի էական պայմաններին և, ցանկության դեպքում, համեմատելու այլ վարկատուների կողմից առաջարկվող վարկի էական պայմաններին 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 պայմանագրերի միջև հնարավոր տարբերությունների վերաբերյալ՝ պայմանավորված մարման ժամանակացույցի 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 պայմանները սահմանվում են Բանկի կողմից, ապա պայմանագրին կցվում են նաև պայմանագրի կնքման պահին գործող ծառայության ընդհանուր պայմանները,
- 4.1.3. 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. Այն դեպքում, երբ պայմանագրի գործողության ընթացքում հաճախորդը, Բանկի աշխատակցի միջամտությամբ կանխիկացնում է 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:

- 5.3. Սույն աշխատակարգի 5.1 կետով սահմանված տեղեկատվությունը և սույն աշխատակարգի 6.1 ու 6.2 կետերով սահմանված քաղվածքը հաճախորդին տրամադրվում է փոստային կապի միջոցով: Կողմերի համաձայնության դեպքում սույն աշխատակարգի 5.1 կետով սահմանված տեղեկատվությունը և սույն աշխատակարգի 6.1 ու 6.2 կետերով սահմանված քաղվածքը հաճախորդին կարող է տրամադրվել գործող էլեկտրոնային փոստով կամ կապի այլ միջոցով (հեռախոս, ֆաքս, կարճ հաղորդագրություն, Բանկի տարածքում՝ առձեռն և այլն): Ընդ որում, Բանկը չի կարող ուղղորդել հաճախորդին ծանուցման որևէ եղանակ ընտրելու հարցում կամ սահմանափակել ծանուցման եղանակ ընտրելու հնարավորությունը:
- 5.4. 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, 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 Բանկի կողմից վարկային 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:
- 5.5. 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:
- 5.6. 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:
- 5.7. Սույն աշխատակարգի 5.1 կետով սահմանված տեղեկատվությունը պայմանագրի սպասարկման ընթացքում ներկայացնելիս պահպանվում են հաղորդակցման հետևյալ ընդհանուր սկզբունքները.
- 5.7.1. Բանկը պարզաբանում է կատարված փոփոխությունները՝ ներկայացնելով դրանց հնարավոր ազդեցությունները,
- 5.7.2. Բանկը տրամադրում է այն կապի միջոցները (հեռախոսահամար, էլեկտրոնային հասցե), որոնցով հաճախորդը կկարողանա լրացուցիչ տեղեկություններ ստանալ սույն աշխատակարգի 5.1 կետով սահմանված տեղեկատվության մասին,

- 5.7.3. 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:
- 5.8. Բանկն առնվազն մեկ տարի պահպանում է հաճախորդին սույն աշխատակարգի 5.1 կետով սահմանված տեղեկատվության տրամադրման հիմքերը՝ առաքման անդորրագիր, էլեկտրոնային փոստով ծանուցման հաղորդագրություն, հեռախոսազանգի ձայնագրություն, առձեռն տրամադրման վերաբերյալ ստացական և այլն:
- 5.9. Այն դեպքերում, երբ Բանկը սույն աշխատակարգի 5.1 կետով սահմանված տեղեկատվությունը հաղորդում է հեռախոսով, Բանկի աշխատակիցը.
- 5.9.1. բացահայտում է իր անունը, ինչպես նաև Բանկի անվանումը,
- 5.9.2. մատչելի և գրական հայերենով, եթե կողմերի համաձայնությամբ այլ լեզվով հաղորդակցում նախատեսված չէ, հաղորդում է զանգահարելու նպատակը,
- 5.9.3. տեղեկացնում է հեռախոսային խոսակցության ձայնագրման մասին, եթե այն ձայնագրվում է,
- 5.9.4. հաճախորդի ցանկության դեպքում ընդհատում է հեռախոսային խոսակցությունը և հաճախորդին զանգում ավելի ուշ:
- 5.10. 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: Այն դեպքում, երբ հաճախորդը Բանկի հետ որպես հաղորդակցման եղանակ ընտրել է փոստային կապը, Բանկը վերոնշյալ տեղեկատվությունը հայտնում է նաև փոստային եղանակով: Բանկի կողմից սույն կետով սահմանված պահանջի չկատարումը կամ ոչ պատշաճ կատարումը հաճախորդին չի ազատում մարման ժամանակացույցով սահմանված պարտավորության կատարումից:
- 5.11. Այն դեպքում, երբ վարկի մարման ժամանակացույցում տեղի են ունենում փոփոխություններ՝ կապված հաճախորդի կողմից 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 մարման նոր ժամանակացույցը: Փոստային կապի ընտրության դեպքում՝ վարկի մարման նոր ժամանակացույցը տրամադրվում է 3-5 աշխատանքային օրվա ընթացքում:

6. ՊԱՅՄԱՆԱԳՐԻ ԳՈՐԾՈՂՈՒԹՅԱՆ ԸՆԹԱՑՔՈՒՄ ՀԱՃԱԽՈՐԴԻՆ ՏՐԱՄԱԴՐՎՈՂ ՔԱՂՎԱԾՔՆԵՐԸ

- 6.1. Բանկն առնվազն երեսնօրյա պարբերականությամբ 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. 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:
- 6.3. Բանկի կողմից հաճախորդներին սույն աշխատակարգի 6.1 և 6.2 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:
- 6.4. 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:
- 6.5. 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:
- 6.6. 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:
- 6.7. Այն դեպքում, եթե Բանկը ցանկանում է քաղվածքում արտացոլել որևէ լրացուցիչ տեղեկատվություն, գովազդ, նկար կամ այլ պատկեր, ապա այն տեղադրում է քաղվածքի վերջին էջում:
- 6.8. Էլեկտրոնային եղանակով քաղվածքի տրամադրման դեպքում, Բանկն ապահովում է, որպեսզի.
 - 6.8.1. 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,

6.8.2. քաղվածքի հասանելիությունը խոչընդոտող տեխնիկադրագրային 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,

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

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

6.9. Առձեռն եղանակով քաղվածքի տրամադրման դեպքում, Բանկն ապահովում է, որպեսզի՝ հաճախորդը, Բանկն այցելելու և աշխատակցի միջոցով որևէ ծառայությունից օգտվելու դեպքում ստանա քաղվածքները:

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

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

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

6.12. Այն դեպքում, երբ մեկ վարկը տրամադրվում է մեկից ավելի անձանց կամ մեկ ավանդը ներդրվում է մի քանի անձանց կողմից, Բանկը քաղվածքի մեկական օրինակ տրամադրում է յուրաքանչյուր հաճախորդի:

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 ԿԻՐԱՐՄԱՆ ԵՂԱՆԱԿՆԵՐՆ ՈՒ ԸՆԹԱՑԱԿԱՐԳԵՐԸ

- 8.1. Երաշխավորության պայմանագիր կնքելուց առաջ Բանկը երաշխավորին տրամադրում է առանձին փաստաթուղթ (ձևը հաստատվում է Բանկի վարչության որոշմամբ), որում մատչելի ձևով շարադրվում է, որ երաշխավորը ցանկանում է երաշխավորություն տրամադրել և գիտակցում է երաշխավորության տրամադրման հետևանքները, այդ թվում՝ պարտապանի կողմից իր պարտավորությունը չկատարելու դեպքում պարտավորության, տույժերի ու տուգանքների ամբողջական կատարումը երաշխավորի կողմից, վարկառուի կողմից իր պարտավորությունը չկատարելու դեպքում երաշխավորի վարկային պատմության վատանալը, ընդհուպ մինչև երաշխավորի գույքից զրկվելը, որի մասին երաշխավորը ստորագրում է:
- 8.2. Երաշխավորության պայմանագրի հետ միաժամանակ, ինչպես նաև երաշխավորի պահանջով Բանկը երաշխավորին տրամադրում է սույն աշխատակարգը:

- 8.3. 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, վարկառուի (համավարկառուի, պարտապանի) կողմից իր պարտականությունը չկատարելու դեպքում երաշխավորի վարկային պատմության վատթարացման, երաշխավորի պարտավորության, դրա չափի, երաշխավորի վերաբերյալ վարկային ռեզիստը և վարկային բյուրո տեղեկատվության տրամադրման և վեճերի լուծման մեխանիզմների վերաբերյալ:
- 8.4. Բանկը երաշխավորին տրամադրում է երաշխավորության և երաշխավորությամբ ապահովված պարտավորության պայմանագրերի (այդ թվում վարկի մարման ժամանակացույցի) մեկական օրինակ:
- 8.5. Բանկը երաշխավորի պահանջով երաշխավորությամբ ծագող հարաբերությունների ամբողջ ընթացքում տրամադրում է նրան վարկի (պարտավորության) մնացորդի վերաբերյալ տեղեկատվություն:
- 8.6. Բանկն ապահովում է, որպեսզի երաշխավորության պայմանագրում երաշխավորը ձեռագրով նշի, «Ես՝ (անուն, ազգանուն/անվանում) երաշխավորում եմ (անուն, ազգանուն/անվանում) ----- գումարի պարտավորությունը և գիտակցում եմ, որ նրա կողմից իր պարտավորությունը չկատարելու դեպքում ես եմ դրանք կատարելու, վատանալու է իմ վարկային պատմությունը և հնարավոր է զրկվեմ իմ սեփական գույքից»:
- 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 հաղորդակցման առնվազն երեք եղանակի ընտրության հնարավորություն (ընդ որում՝ Բանկի տարածքում տեղեկատվության առձեռն հանձնման եղանակը չի կարող լինել միակ հաղորդակցման եղանակը), որը սահմանվում է երաշխավորության պայմանագրով, և բացատրում ընտրված միջոցով հաղորդակցման էությունը,
- 8.7.3. Պարտապանի՝ մարման ժամանակացույցով սահմանված պարտավորության կատարման օրից առնվազն 1 օր առաջ Բանկը պարտավոր է երաշխավորին ծանուցել (երաշխավորության պայմանագրով երաշխավորի կողմից նշված ծանուցման եղանակներից որևէ մեկով) մարման ենթակա պարտավորության առկայության մասին,
- 8.7.4. Բանկը երաշխավորին ծանուցում է (երաշխավորության պայմանագրով երաշխավորի կողմից նշված ծանուցման եղանակներից որևէ մեկով) երաշխավորության և երաշխավորությամբ ապահովված պարտավորության պայմանագրերի պայմանների էական փոփոխությունների (տոկոսադրույք, միջնորդավճար, տույժ, տուգանք, ժամկետ, վարկի չափ (միայն լրացուցիչ վարկավորման դեպքում)) մասին դրանց ուժի մեջ մտնելուց յոթ օր առաջ,
- 8.7.5. Բանկը երաշխավորին ծանուցում է (երաշխավորության պայմանագրով երաշխավորի կողմից նշված ծանուցման եղանակներից որևէ մեկով) նաև երաշխավորությամբ ապահովված պարտավորության պայմանագրի դադարեցման մասին դրա դադարեցումից հետո 7 աշխատանքային օրվա ընթացքում,

- 8.7.6. Պարտապանի կողմից պայմանագրով նախատեսված պարտավորության կետանցի դեպքում Բանկը երաշխավորին տեղեկացնում է (երաշխավորության պայմանագրով երաշխավորի կողմից նշված ծանուցման եղանակներից որևէ մեկով) այդ մասին ոչ ուշ, քան կետանցի հաջորդ օրը՝ նշելով ընդհանուր պարտավորության չափը և դրա բացվածքը՝ առանձին պարտավորության մայր գումարը, պարտավորության մնացորդը, 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 յոթ աշխատանքային օրից պակաս լինել:

9. ՖԳԻԱՄՆ-ՆԵՐԻ ՄԻՋՈՑՈՎ ՄԱՏՈՒՑՎՈՂ ԾԱՌԱՅՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐԻ ՆԿԱՏՄԱՍԲ ՊԱՀԱՆՁՆԵՐ

- 9.1. Բանկն առանց վճարային գործիքի կիրառման գործարքներում մինչև ՖԳԻԱՄ-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 (ՖԳԻԱՄ-ի էկրանի վրա ծառայությունը մատուցելու համաձայնության հարցմանը դրական պատասխան պարունակող ստեղծը սեղմելուց հետո):
- 9.3. Այն դեպքում, երբ ՖԳԻԱՄ-ի ապարատաձրագրային հնարավորությունները թույլ չեն տալիս կանխիկով վերադարձնել վճարման ենթակա գումարից ավել մուտքագրված գումարը, ապա ՖԳԻԱՄ-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): ՖԳԻԱՄ-ի վրա, տեսանելի հատվածում, կամ ՖԳԻԱՄ-ի էկրանին ընթերցելի տառաչափով այս մասին պետք է փակցված լինի (ներկայացվի) համապատասխան հայտարարություն:
- 9.4. ՖԳԻԱՄ-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. ՖԳԻԱՄ-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 ՖԳԻԱՄ-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 կող (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 (հայաստան) 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 առկայությունը 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):

10. ԱՅԼ ԴՐՈՒՅԹՆԵՐ

- 10.1. Ընդհանրական թերթիկը տեղադրվում է Բանկի ինտերնետային կայքում և տրամադրվում է հաճախորդի կողմից դրսևորած հետաքրքրության և (կամ) պահանջի դեպքում: Բանկի ինտերնետային կայքում տեղադրված Ընդհանրական թերթիկի թարմացումը իրականացվում է պատասխանատու ստորաբաժանման կողմից՝ Բանկի Վարչության որոշման համաձայն:
- 10.2. Տեղեկատվական ամփոփագիրը տեղադրվում է Բանկի ինտերնետային կայքում և անվճար տրամադրվում է.
- 10.2.1. Բանկի տարածքում գտնվող յուրաքանչյուր անձի՝ նրա առաջին իսկ պահանջով,
- 10.2.2. հաճախորդին՝ մինչև ավանդային պայմանագրի կնքումը և (կամ) հաշվի բացումը:
- 10.3. Բանկի ինտերնետային կայքում տեղադրված տեղեկատվական ամփոփագրի թարմացումը իրականացվում է պատասխանատու ստորաբաժանման կողմից՝ Բանկի վարչության որոշման համաձայն: