

ՀԱՍՏԱՏՎԱԾ Է

«Կրեդիտ Կոնցեպտ» ունիվերսալ վարկային  
կազմակերպություն փակ բաժնետիրական  
ընկերության հիմնադիրների

Հիմնադիր Ժողովի

30 ապրիլի 2020թ., թիվ 1 որոշմամբ

Ժողովի Նախագահ՝  
Մերի Նիկողոսյան



**«Կրեդիտ Կոնցեպտ» ունիվերսալ վարկային  
կազմակերպություն փակ բաժնետիրական ընկերության  
գործարար վարվելակերպի կարգ**

## ԲՈՎԱՆԴԱԿՈՒԹՅՈՒՆ

1. ԸՆԴՀԱՆՈՒՐ ԴՐՈՒՅԹՆԵՐ .....	3
2. ԳՈՐԾԱՐԱՐ ՎԱՐՎԵԼԱԿԵՐՊԻ ԿԱՆՈՆՆԵՐ .....	3
3. ԱՐՏԱՔԻՆ ՏԵՍՔԻ ՀԱՄԱՊԱՏԱՍԽԱՆՈՒԹՅԱՆ ՉԱՓԱՆԻՇՆԵՐԸ.....	3
4. ԱՇԽԱՏԱԿԻՑՆԵՐԻ ՊԱՐՏԱՎՈՐՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐԸ.....	4
5. ՀԱՃԱԽՈՐԴԻՆ ՏԵՂԵԿԱՏՎՈՒԹՅԱՆ ՏՐԱՄԱԴՐՈՒՄԸ.....	5
6. ԸՆԿԵՐՈՒԹՅԱՆ և ՀԱՃԱԽՈՐԴԻ ՀԱՂՈՐԴԱԿՑՈՒՄԸ ՄԻՆՉԵՎ ՊԱՅՄԱՆԱԳԻՐ ԿՆՔԵԼԸ .....	6
7. ԸՆԿԵՐՈՒԹՅԱՆ և ՀԱՃԱԽՈՐԴԻ ՀԱՂՈՐԴԱԿՑՈՒՄԸ ՊԱՅՄԱՆԱԳՐԻ ԳՈՐԾՈՂՈՒԹՅԱՆ ԸՆԹԱՑՔՈՒՄ.....	7
8. ԸՆԿԵՐՈՒԹՅԱՆ ԿՈՂՄԻՑ ԱՌԱՋԱՐԿՎՈՂ ԾԱՌԱՅՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐ .....	10
9. ՀԱՃԱԽՈՐԴՆԵՐԻ ԲՈՂՈՔ ՊԱՀԱՆՋՆԵՐԻ ՆԵՐԿԱՅԱՑՄԱՆ ՈՒ ՔՆՆՈՒԹՅԱՆ ԿԱՐԳՆ ՈՒ ՊԱՅՄԱՆՆԵՐԸ.....	12
10. ՀԱՃԱԽՈՐԴՆԵՐԻ ՎԵՐԱՔԵՐՅԱԼ ՏԵՂԵԿԱՏՎՈՒԹՅԱՆ ՀԱՎԱՔԱԳՐՄԱՆ և ԱՆՎՏԱՆԳ ՕԳՏԱԳՈՐԾՄԱՆ ԿԱՆՈՆՆԵՐ .....	13
11. ԳՈՎԱԶԴ.....	14
12. ԵԶՐԱՓԱԿԻՉ ԴՐՈՒՅԹՆԵՐ .....	15

## 1. ԸՆԴՀԱՆՈՒՐ ԴՐՈՒՅԹՆԵՐ

- 1.1 Սույն կարգով սահմանվում է «ԿՐԵԴԻՏ ԿՈՆՑԵՊՏ» Ունիվերսալ Վարկային Կազմակերպություն Փակ Բաժնետիրական Ընկերության (այսուհետ Ընկերություն) գործարար վարվելակերպի կանոնները աշխատակիցների համար: Սույն փաստաթղթով սահմանված պահանջները տարածվում են Ընկերության բոլոր աշխատողների վրա՝ անկախ գբաղեցրած պաշտոնից:

## 2. ԳՈՐԾԱՐԱՐ ՎԱՐՎԵԼԱԿԵՐՊԻ ԿԱՆՈՆՆԵՐ

- 2.1 Ստորև ներկայացվող գործարար վարվելակերպի կանոնները կօգնեն Ընկերության աշխատակիցներին պատասխանել գործարար հարաբերություններում ընդունված վարվելաձևի վերաբերյալ առաջացած հարցերին.
- 2.1.1 աշխատակազմում բոլոր փոխհարաբերությունները կառուցվում են փոխադարձ քաղաքավարության և հարգանքի սկզբունքով,
  - 2.1.2 պետք է վերաբերվել աշխատակիցներին, հաճախորդներին որպես անհատների,
  - 2.1.3 պետք է հարգել մյուս աշխատակիցների, հաճախորդների արժանապատվությունը անկախ նրանց ազգությունից, ռասայից, սեռից, լեզվից, դավանանքից կամ այլ հայացքներից, սոցիալական ծագումից, գույքային կամ այլ դրությունից,
  - 2.1.4 բոլոր հարցերում դրսևորել անաչառ մոտեցում, չչարաշահել աշխատակիցների, հաճախորդների կախյալ դիրքը,
  - 2.1.5 յուրաքանչյուր աշխատող պետք է օժտված լինի երեք կարևոր հատկանիշներով՝ հարգանքի, ազնվության և արժանապատվության զգացումներով,
  - 2.1.6 աշխատողները պետք է խոսեն պարզ և հստակ լեզվով, հաճախորդին վերաբերվեն արժանապատվորեն, արդար,
  - 2.1.7 աշխատողները պետք է ցուցաբերեն խոհեմություն և էթիկայի կանոններին համապատասխան գործելակերպ և այնուհետև նման վերաբերմունք ակնկալեն իրենց հաճախորդներից,
  - 2.1.8 աշխատողները և նրանց ընտանիքի անդամները չեն կարող այնպիսի նվերներ ընդունել հաճախորդներից, որոնք կարող են դիտվել՝ որպես կաշառք:

## 3. ԱՐՏԱՔԻՆ ՏԵՍՔԻ ՀԱՄԱՊԱՏԱՍԽԱՆՈՒԹՅԱՆ ՉԱՓԱՆԻՇՆԵՐԸ

- 3.1 Ընկերության բարի համբավի և բարձր վարկանիշի ապահովման համար մեծ նշանակություն ունեն աշխատակիցների պատշաճ պահելաձևը և արտաքին

տեսքը: Արտաքին տեսքին վերաբերվող բոլոր կանոնները գործում են առանց բացառության, բոլոր աշխատողների համար՝ ողջ աշխատանքային օրվա ընթացքում: Աշխատակցի արտաքին տեսքի նկատմամբ ներկայացվող պահանջներն են՝

- **մաքրություն**
  - **տարիքին, դիրքին և իրավիճակին համապատասխանություն:**
- 3.2 Բոլոր աշխատողները պետք է ունենան կոկիկ արտաքին տեսք, կոշիկները և հագուստը, որով նրանք ներկայանում են հաճախորդին, պետք է լինեն մաքուր և խնամված:
- 3.3 Ընկերությունում ընդունված է կրել ազատ ոճի հագուստ, որն ավելի մոտ է դասականին:
- 3.4 Արգելվում է աշխատավայրում կրել
- անսովոր կամ չափազանց մոդայիկ հագուստ,
  - անթույլատրելի են տարօրինակ սանրվածքները,
  - օձանելիքի քանակությունը պետք է օգտագործվի նրբանկատորեն:

#### 4. ԱՇԽԱՏԱԿԻՑՆԵՐԻ ՊԱՐՏԱՎՈՐՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐԸ

- 4.1 Աշխատակիցը պարտավոր է.
- 4.1.1 հետևել Ընկերությունում սահմանված աշխատանքային ռեժիմի պահպանմանը,
- 4.1.2 իրազեկ լինել իր պաշտոնեական պարտականություններին, գործառույթներին առնչվող ներքին իրավական ակտերի և օրենսդրության պահանջներին և այլն,
- 4.1.3 պատասխանատվությամբ վերաբերվել աշխատանքին և աշխատանքը կազմակերպել՝ ռեսուրսները խնայողաբար օգտագործելու և առավելագույն արդյունավետություն ապահովելու սկզբունքով,
- 4.1.4 ճիշտ պլանավորել, կազմակերպել իր աշխատանքը, պարտականությունների ամբողջ ծավալն աշխատանքային հիմնական ժամանակում իրականացնելու համար,
- 4.1.5 առավելագույն ուշադրություն դարձնել յուրաքանչյուր հաճախորդին, սպասարկման հավասար որակը պետք է ապահովվի բոլոր հաճախորդների համար,
- 4.1.6 խուսափել անհարկի խոստումներից, հավաստիացումներից, գիտակցել իր կարծիքի կարևորությունը և տված խոստման, հավաստիացման հնարավոր բացասական հետևանքները,
- 4.1.7 պահպանել, չիրապարակել և անձնական նպատակներով չօգտագործել իր պարտականությունների կատարման ընթացքում հայտնի դարձած բանկային և առևտրային գաղտնիք պարունակող տեղեկատվությունը,
- 4.1.8 սարքին պահել իր պարտականությունների կատարման համար հատկացված համակարգչային և այլ սարքավորումները, ցանկացած անսարքությունների ի հայտ գալու դեպքում դրանց մասին տեղեկացնել պատասխանատու աշխատակցին,

- 4.1.9 իր աշխատատեղը պահել մաքուր և հավաքված: Աշխատասեղանի վրա թույլատրվում է պահել միայն աշխատանքի և հաճախորդների սպասարկման համար անհրաժեշտ պարագաներ, որոնք պետք է լինեն կոկիկ դասավորված:
- 4.2 Աշխատակիցներին խստիվ արգելվում է խախտել Ընկերության կողմից ընդունված ներքին իրավական ակտերը, որը կարող է հանգեցնել աշխատանքային պայմանագրի լուծմանը կամ այլ պատժամիջոցների կիրառմանը:
- 4.3 Չի թույլատրվում.
- 4.3.1 համակարգիչը, տպող և պատճենահանող սարքերը հեռախոսներն ու այլ սարքավորումները օգտագործել անձնական նպատակներով,
- 4.3.2 աշխատանքային ժամերին սնվել և ցերեկոյթներ կազմակերպել աշխատավայրում, բացառությամբ՝ ջուր, հյութ, թեյ և/կամ սուրճ խմելուց,
- 4.3.3 անձնական հեռախոսային զրույցներ ունենալ,
- 4.3.4 ծխել Ընկերության տարածքում:

## 5. ՀԱՃԱԽՈՐԴԻՆ ՏԵՂԵԿԱՏՎՈՒԹՅԱՆ ՏՐԱՄԱԴՐՈՒՄԸ

- 5.1 Ընկերության և հաճախորդի հաղորդակցման փուլերը և ձևերը՝
- 5.1.1 հաճախորդի պահանջով, նրան տրամադրում է ՀՀ օրենսդրությամբ նախատեսված և իր կողմից մատուցվող ծառայությունների վերաբերյալ ամբողջական տեղեկատվություն: Ընկերությունը հաճախորդին պետք է տրամադրի վարկային ծառայությունների վերաբերյալ բարձրորակ խորհրդատվություն,
- 5.1.2 հաճախորդին տրամադրվող տեղեկատվությունը պետք է լինի՝ արժանահավատ, ամբողջական և բավարար, համապատասխանի տվյալ պահին Ընկերության կողմից առաջարկվող ծառայություններին, պայմաններին և համապատասխանի ՀՀ օրենսդրության պահանջներին,
- 5.1.3 հաճախորդին տեղեկատվության տրամադրումն իրականացվում է կողմերի համար հասկանալի լեզվով, այն պետք է պարունակի հաճախորդի համար հասկանալի տերմիններ, ըմբռնելի լինի, արտահայտի առաջարկվող ծառայության էությունը և դրա հետ կապված ռիսկերը:
- 5.2 Ընկերությունը պետք է բոլոր հաճախորդներին առաջարկի միևնույն ծառայություններն՝ անկախ ազգային, քաղաքական, կրոնական և սեռային պատկանելիությունից, ֆինանսական և մասնագիտական հնարավորություններից՝ հարգելով յուրաքանչյուր անհատի արժանապատվությունը: Հաճախորդին Ընկերության կողմից մատուցվող ծառայությունների վերաբերյալ տեղեկատվությունը տրամադրվում է հետևյալ եղանակներով.
- 5.2.1 Ընկերության տարածքում Ընկերության աշխատակիցների հետ անմիջական շփման միջոցով,
- 5.2.2 տեղեկատվական ցուցատախտակի միջոցով,

- 5.2.3 հրապարակման միջոցով՝ զանգվածային լրատվական միջոցներով կամ Ընկերության պաշտոնական ինտերնետային կայքում,
- 5.2.4 փոստային կապի միջոցով,
- 5.2.5 հեռախոսակապի միջոցով:
- 5.3 Ընկերության և հաճախորդի հաղորդակցումն իրականացվում է իրար հաջորդող հետևյալ փուլերից՝
  - 5.3.1 Հաճախորդին տեղեկատվության տրամադրում,
  - 5.3.2 Ընկերության և հաճախորդի հաղորդակցումը պայմանագրի կնքումից առաջ,
  - 5.3.3 Ընկերության և հաճախորդի հաղորդակցումը պայմանագրի գործողության ընթացքում և/կամ հետո:

## **6. ԸՆԿԵՐՈՒԹՅԱՆ և ՀԱՃԱԽՈՐԴԻ ՀԱՂՈՐԴԱԿՑՈՒՄԸ ՄԻՆՉԵՎ ՊԱՅՄԱՆԱԳԻՐ ԿՆՔԵԼԸ**

- 6.1 Նախքան պայմանագրի կնքումը, Աշխատակիցը Հաճախորդին բանավոր կերպով, պատշաճ ձևով ներկայացնում և տրամադրում է իր կարիքներին համապատասխան ծառայությունների մասին լիարժեք տեղեկատվություն: Նշված տեղեկատվությունը պետք է լինի պարզ և հստակ՝ կապված ծառայությունների մատուցման պայմանների և վճարումների հետ:
- 6.2 Վարկավորման վերաբերյալ տեղեկատվությունը պետք է առնվազն ներառի՝
  - 6.2.1 յուրաքանչյուր վարկի տեսակի համար սահմանված տարեկան տոկոսադրույքի չափը, տարեկան փաստացի տոկոսադրույքի չափը, ինչպես նաև այդ տոկոսադրույքը փոփոխելու դեպքում դրա կարգը, պայմանները և ժամկետները,
  - 6.2.2 վարկավորման ընթացքում գանձվող միջնորդավճարները և այլ վճարումները,
  - 6.2.3 տոկոսների հաշվարկման ժամանակային հիմքերը (տարվա կամ ամսվա մեջ օրերի ստույգ քանակը),
  - 6.2.4 տոկոսների հաշվարկման մեթոդը,
  - 6.2.5 վարկի մարման գրաֆիկը (գումարի չափը և մարման ժամկետները),
  - 6.2.6 ժամկետանց վարկի տարեկան տոկոսադրույքի չափը, ժամկետանց տոկոսների նկատմամբ կիրառվող տուժանքի չափը և հաշվարկման կարգը,
  - 6.2.7 ժամկետից շուտ վարկի մասնակի կամ լրիվ մարման հնարավորությունը, վարկի ընդհանուր ծախսի նվազեցման սկզբունքը և հաշվարկման կարգը,
  - 6.2.8 «մտածելու ժամանակ»-ը սահմանված «Սպառողական կրեդիտավորման մասին» ՀՀ օրենքով,
  - 6.2.9 ապահովագրության, գնահատման և այլ օժանդակ ծառայությունների գները, որոնցից օգտվելը հանդիսանում է վարկ տալու կամ տարեկան փաստացի տոկոսադրույքը ապահովելու նախապայման

- 6.2.10 արտարժույթի տատանումների արդյունքում առաջացած ռիսկերը և վարկային վճարումների հնարավոր փոփոխությունները,
- 6.2.11 հաճախորդի կողմից պարտավորությունները չկատարելու կամ ոչ պատշաճ կատարելու դեպքում կիրառվող պատասխանատվության միջոցները,
- 6.2.12 հաճախորդին հնարավորություն և բավարար ժամանակ է ընձեռնում ծանոթանալու պայմանագրի պայմաններին,
- 6.2.13 օրենքով նախատեսված այլ տեղեկատվություն:
- 6.3 Ընկերությունը պետք է համոզվի, որ հաճախորդին առաջարկվող ծառայությունը Ընկերության կողմից առաջարկվող ծառայություններից ամենահարմարն է և առավելագույնս բավարարում է վերջինիս պահանջներին: Ընկերությունը հաճախորդի վարկ ստանալու վերաբերյալ դիմումի հետ մեկտեղ կարող է նրանից պահանջել ցանկացած տեղեկատվություն, որն անհրաժեշտ կհամարի վարկ տրամադրելու համար: Այն կարող է ներառել՝
  - 6.3.1 մասնագիտությունը, ընտանեկան կարգավիճակը,
  - 6.3.2 ֆինանսական վիճակը և վճարունակությունը բնութագրող լրացուցիչ փաստեր,
  - 6.3.3 վարկային պայմանագրի ապահովվածության հետ կապված տեղեկատվություն (գրավի առարկա, երաշխավորների վճարունակություն և պատրաստակամություն) և այլն:
- 6.4 Վճարունակության հետ կապված տեղեկատվության աղբյուր են հանդիսանում Ընկերության կողմից պահանջվող անհրաժեշտ փաստաթղթերը:
- 6.5 Լիզինգի տրամադրման համար հաճախորդի հետ հարցազրույցի ընթացքում բացի վերը նշված տեղեկատվության տրամադրումից քննարկվում են հետևյալ հարցերը.
  - 6.5.1 լիզինգի առարկան ու մատակարարը, ծավալը, ժամկետը,
  - 6.5.2 լիզինգի օգտագործման նպատակը,
  - 6.5.3 պոտենցիալ լիզինգառուին տեղեկացվում է, որ լիզինգի առարկայի և նրա մատակարարի ընտրության ամբողջ պատասխանատվությունը ստանձնում է լիզինգառուն, անկախ իր համար ծագող անհարմարություններից, և որ լիզինգատուն ոչ մի դեպքում պատասխանատվություն չի կրում գույքին բնորոշ թաքնված արատների և թերությունների համար:

## **7. ԸՆԿԵՐՈՒԹՅԱՆ և ՀԱՃԱԽՈՐԴԻ ՀԱՂՈՐԴԱԿՑՈՒՄԸ ՊԱՅՄԱՆԱԳՐԻ ԳՈՐԾՈՂՈՒԹՅԱՆ ԸՆԹԱՑՔՈՒՄ**

- 7.1 Ընկերությունը հաճախորդին պետք է տրամադրի վարկատեսակների և ծառայությունների վերաբերյալ համակողմանի խորհրդատվություն, որը կներառի.
  - 7.1.1 հաճախորդի համար շահեկան տարբերակների առաջարկում,
  - 7.1.2 օպտիմալ միջնորդավճարների և սակագների առաջարկում՝ ելնելով հաճախորդների պահանջներից,

- 7.1.3 հավելյալ կամ ածանցյալ ծառայությունների առաջարկում ըստ հաճախորդների պահանջների,
- 7.1.4 Ընկերությունը պարզաբանում է մատուցվող ծառայության բնույթը, դրա մատուցման հետ կապված ծախսերը, տրամադրում բավարար ժամանակ պայմանագրի դրույթներին ծանոթանալու համար, բացատրում պայմանագրի կնքումից հետո առաջացած պահանջները:
- 7.2 Պայմանագիր կնքելիս և պայմանագրի գործողության ողջ ընթացքում հաճախորդները Ընկերության կողմից դիտվում են որպես գործընկերներ և պայմանագրի գործողության ընթացքում Ընկերությունը և Հաճախորդը գտնվում են շարունակական հաղորդակցման մեջ:
- 7.3 Ընկերությունը պարբերաբար Հաճախորդին տեղեկացնում է տոկոսադրույքի, ծառայության այլ պայմանների, պայմանագրով ստանձնած իրավունքների և պարտականությունների վրա ազդող իրավական ակտերում կատարված, ինչպես նաև պատասխանատվության վրա աղդեցություն ունեցող հանգամանքների փոփոխության մասին:
- 7.4 Պայմանագիրը կողմերի միջև կնքվում է պայմանագրի բոլոր կետերի վերաբերյալ փոխադարձ համաձայնության գալուց հետո և Ընկերությունը ապահովում է, որ հաճախորդի հետ կնքվող պայմանագիրը առնվազն պարունակի հետևյալ դրույթները,
- 7.4.1 վարկի տեսակը,
- 7.4.2 վարկի գումարը,
- 7.4.3 վարկի գումարի օգտագործման նպատակը,
- 7.4.4 վարկի տրամադրման և վերադարձման ժամկետները,
- 7.4.5 վարկի գումարի տրամադրման ձևը (կանխիկ կամ անկանխիկ, միանվագ կամ փուլային),
- 7.4.6 վարկային պարտավորությունը մարելու ժամանակացույցը (օր, ամիս, տարի) և ընդհանուր գումարը (վարկի գումար, տոկոսագումար, սպասարկման վճար, միջնորդավճար, այլ վճարներ),
- 7.4.7 տոկոսագումարների հաշվարկման ձևը (տոկոսագումարներ հաշվարկվում են վարկի սկզբնական գումարի, թե նվազող մնացորդի վրա),
- 7.4.8 վարկառուի կողմից պայմանագրային պարտավորությունները չկատարելու կամ ոչ պատշաճ կատարելու համար կիրառվող պատասխանատվության միջոցները և չափը (ժամկետանց վարկի տարեկան տոկոսադրույքի չափը, ժամկետանց տոկոսների նկատմամբ կիրառվող տուժանքի չափը) և հաշվարկման կարգը,
- 7.4.9 գրավի գնահատման, ապահովագրության, նոտարական կամ այլ լրացուցիչ ծառայությունների համար վճարումներ կատարող կողմը,
- 7.4.10 վարկի կատարումն ապահովող միջոցների կամ երաշխավորների վերաբերյալ տեղեկություններ, մասնավորապես՝ եթե պարտավորությունների կատարումն ապահովված է գրավով, ապա.
- 7.4.11 գրավի տեսակը և նկարագրությունը (անշարժ գույք/բնակարաններ, բնակելի տներ, առանձնատներ, ամառանոցներ, ավտոտնակներ, առևտրային, գրասենյակային և պահեստային տարածքներ, ֆերմաներ, հողամասեր և այլ շենք-շինություններ), տրանսպորտային միջոցներ



- (մարդատար և բեռնատար ավտոմեքենաներ, գյուղատնտեսական տեխնիկա և այլ տրանսպորտային միջոցներ), հիմնական կամ շրջանառու միջոցներ, բաժնետոմսեր և այլ արժեթղթեր,
- 7.4.12 տեղեկացում այն մասին, որ հաճախորդը հնարավորություն ունի Կազմակերպության և հաճախորդի միջև կնքվող գործարքից բխող բոլոր պահանջները ներկայացնել ֆինանսական համակարգի հաշտարարին,
- 7.4.13 այլ վեճերի լուծման վերաբերյալ հղումներ:
- 7.5 Լիզինգային պայմանագրի կնքման և ընթացակարգի համար բացի վերը նշվածից պետք է հաշվի առնել, որ.
- 7.5.1 լիզինգի ձևակերպման փուլն ավարտվում է կողմերի միջև լիզինգի պայմանագրի, գույքի հանձնման-ընդունման ակտի երկկողմանի ստորագրմամբ և կնքմամբ,
- 7.5.2 վարձավճարների վճարումը սկսվում է լիզինգառուի կողմից գույքի ընդունման-հանձնման ակտը ստորագրելով և գործում է լիզինգային պայմանագրով սահմանված ժամկետում: Այդ ընթացքում գույքը գտնվում է լիզինգառուի իրավաբանական հսկողության տակ և նա պարտավոր է գույքը պահպանել նորմալ աշխատանքային վիճակում, հետևել մատակարարի կողմից տրված ցուցումներին և կրել ցանկացած բնույթի խնամքի և վերանորոգման ծախսեր:
- 7.6 Ի լրումն վերը նշվածի պայմանագրում կարող են ներառել դրույթներ, որոնք չեն հակասում ՀՀ օրենքներին:
- 7.7 Պայմանագրերի (վարկային և լիզինգային) սպասարկման ընթացքում՝ նվազագույնը 30 օրը մեկ անգամ, հաճախորդին տրամադրվում է քաղվածք կատարված գործարքների, մարումների և մնացորդների վերաբերյալ: Քաղվածքը ստանալու ձևի ընտրությունը կատարում է հաճախորդը (այն կարող է առաքվել փոստով կամ էլեկտրոնային հասցեի միջոցով կամ Կազմակերպության տարածքում տրամադրվել առձեռն):
- 7.8 Մասնավորապես տրամադրվող քաղվածքները նվազագույնը ներառում են.
- 7.8.1 Ընկերության անվանումը,
- 7.8.2 այն ժամանակահատվածը, որի համար տրամադրվում է քաղվածքը,
- 7.8.3 պայմանագրի համարը,
- 7.8.4 Հաճախորդի անվանումը,
- 7.8.5 պայմանագրի կնքման ամսաթիվը,
- 7.8.6 մարման ժամկետը,
- 7.8.7 պայմանագրի գումարը,
- 7.8.8 գործող տոկոսադրույքները (վարկի, լիզինգի %-ը, փաստացի տոկոսադրույքը, հաշվարկային դրույքը, ժամկետանց վարկի և ժամկետանց տոկոսագումարի տույժի չափը),
- 7.8.9 վարկի, լիզինգի մնացորդի մեծությունը՝ տվյալ օրվա դրությամբ,
- 7.8.10 հաշվարկված տոկոսագումարը,
- 7.8.11 տվյալ ժամանակահատվածում կատարված գործողությունները (ամսաթիվ, գումար, գործողության բովանդակությունը),
- 7.8.12 տվյալ ժամանակահատվածի վերջի դրությամբ մնացորդները (վարկի, լիզինգի հաշվարկված տոկոսի, ժամկետանց գումարի, տոկոսի, տույժերի),

- 7.8.13 առաջիկա մարման ամսաթիվը և գումարները,
  - 7.8.14 Կազմակերպության քաղվածքը տրամադրող աշխատակցի ազգանունը և ստորագրությունը,
  - 7.8.15 քաղվածքի տրամադրման ամսաթիվը,
  - 7.8.16 հեռախոսահամարը և էլեկտրոնային հասցեն, որոնցով հաճախորդը կարող է տեղեկատվություն ստանալ քաղվածքի հետ կապված հարցերի վերաբերյալ:
- 7.9 Եթե համագործակցության եզրերը չեն համընկնում, ապա Ընկերությունը Հաճախորդին հրաժարվում է ծառայություն մատուցել, այդ մասին գրավոր կամ բանավոր տեղեկացնում է վերջինիս՝ նշելով մերժման հիմքերը, որի դեպքում Ընկերությունը Հաճախորդին չի վերադարձնում այն փաստաթղթերի պատճենները, որոնք Հաճախորդը տրամադրել էր:
- 7.10 Եթե նախապես պայմանանավորվածության կամ պահանջի մեջ որոշակի փոփոխություններ պետք է կատարվեն, ուրեմն.
- 7.10.1 հաճախորդները նախապես պետք է տեղեկացվեն պայմանների փոփոխությունների մասին, որոնց հիման վրա կազմակերպվում է իրենց համագործակցությունը,
  - 7.10.2 ցանկացած փոփոխություն կատարելուց առաջ հաճախորդներին պետք է մատուցվի հիմնավոր բացատրություն՝ վերջիններիս հնարավորություն ընձեռնելով ցանկության դեպքում համագործակցությունը դադարեցնելու համար:

## **8. ԸՆԿԵՐՈՒԹՅԱՆ ԿՈՂՄԻՑ ԱՌԱՋԱՐԿՎՈՂ ԾԱՌԱՅՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐ**

- 8.1 Ընկերության կողմից մատուցվող ծառայությունների վերաբերյալ տեղեկությունները հասանելի են դարձվում սպառողների համար Ընկերության գործունեության վայրում, առանձին տեղեկատվական ամփոփագրերի ձևով և կամ ինտերնետային կայքում, մամուլում, հեռախոսակապի միջոցով: Տեղեկատվական ամփոփագրերում, ինտերնետային կայքում պետք է տրամադրվեն նաև հեռախոսահամարներ և հասցեներ, որոնց միջոցով կարելի է սպառիչ տեղեկություններ ստանալ ծառայությունների վերաբերյալ:
- 8.2 Ընկերության կողմից մատուցվող ծառայությունների վերաբերյալ բոլոր առաջարկները պետք է կատարվեն օրենսդրությանը, իրավական ակտերին և Ընկերության կանոնադրությանը համապատասխան:
- 8.3 Համաձայն գործող նորմատիվ իրավական ակտերի Ընկերությունը իրավունք ունի իրականացնել հետևյալ ծառայությունները.
- 8.3.1 ներգրավել փոխառություններ և (կամ) կնքել նմանատիպ գործարքներ,
  - 8.3.2 տրամադրել վարկեր, փոխառություններ, իրականացնել պարտքի կամ առևտրային գործարքների ֆինանսավորում, ֆակտորինգ,
  - 8.3.3 տրամադրել երաշխիքներ,
  - 8.3.4 թողարկել արժեթղթեր, ինչպես նաև իր հաշվին և իր անունից արժեթղթերով գործարքներ կատարել,

- 8.3.5 մատուցել վարկային կազմակերպության գործունեության հետ կապված վճարահաշվարկային ծառայություններ,
  - 8.3.6 մատուցել ֆինանսական գործակալի (ներկայացուցչի) ծառայություններ, կառավարել այլ անձանց ներդրումները, իրականացնել հավատարմագրային (լիազորագրային) կառավարում,
  - 8.3.7 գնել, վաճառել և կառավարել բանկային ոսկի և ստանդարտացված ծուլակտորներ և մետաղադրամ,
  - 8.3.8 գնել և վաճառել արտարժույթ, այդ թվում՝ կնքել դրամի և արտարժույթի ֆյուչերսներ, օպցիոններ և նման այլ գործարքներ,
  - 8.3.9 իրականացնել ֆինանսական վարձակալություն (լիզինգ),
  - 8.3.10 ի պահ ընդունել թանկարժեք մետաղներ, քարեր, ոսկերչական իրեր, արժեթղթեր, փաստաթղթեր և այլ արժեքներ,
  - 8.3.11 մատուցել ֆինանսական խորհրդատվություն,
  - 8.3.12 ստեղծել և սպասարկել հաճախորդների վարկարժանության տեղեկատվական համակարգ, իրականացնել պարտքերի հետ ստացման գործունեություն,
  - 8.3.13 Կենտրոնական բանկի համաձայնությամբ իրականացնել Կազմակերպություններին բնորոշ միջազգային պրակտիկայում ընդունված գործառնություններ:
- 8.4 Ընկերությունը հրապարակում է իր կողմից մատուցվող ծառայությունների վերաբերյալ հետևյալ տեղեկատվությունը.
- 8.4.1 վարկի/լիզինգի գումարի նվազագույն և առավելագույն սահմանաչափերը,
  - 8.4.2 վարկի/լիզինգի տրամադրման նվազագույն և առավելագույն ժամկետները ըստ արժույթի,
  - 8.4.3 վարկի/լիզինգի արժույթը,
  - 8.4.4 մայր գումարի և տոկոսագումարների մարումների հաճախականությունը,
  - 8.4.5 վարկի/լիզինգի անվանական և սպառողական վարկերի դեպքում տարեկան փաստացի տոկոսադրույքները ըստ արժույթի և առկայության դեպքում ըստ այլ գործոնների
  - 8.4.6 ապահովվածության տեսակը, եթե նման պահանջ առկա է,
  - 8.4.7 «վարկ հարաբերած գրավի արժեք» առավելագույն ցուցանիշը՝ տոկոսային արտահայտությամբ,
  - 8.4.8 վարկի տրամադրման եղանակները (կանխիկ, անկանխիկ),
  - 8.4.9 վարկի/լիզինգի վաղաժամկետ մարման հնարավոր դեպքերը և պայմանները, ներառյալ նաև հնարավոր տույժերը,
  - 8.4.10 սպառողի համար վարկի հասանելիությունը սահմանափակող բոլոր պայմանները,
  - 8.4.11 վարկ ստանալու համար անհրաժեշտ փաստաթղթերի ցանկը,
  - 8.4.12 Ընկերության կողմից վարկային հայտի վերաբերյալ որոշման կայացման առավելագույն ժամկետը, վարկային հայտ ներկայացնողին որոշման մասին տեղեկացնելու և վարկը վարկառուին տրամադրելու ժամկետը,
  - 8.4.13 Ընկերության կողմից հաճախորդին վարկ/լիզինգ տրամադրելու դրական որոշման գործոնները և վարկի/լիզինգի մերժման գործոնները:

## 9. ՀԱՃԱԽՈՐԴՆԵՐԻ ԲՈՂՈՔ ՊԱՀԱՆՋՆԵՐԻ ՆԵՐԿԱՅԱՑՄԱՆ ՈՒ ՔՆՆՈՒԹՅԱՆ ԿԱՐԳՆ ՈՒ ՊԱՅՄԱՆՆԵՐԸ

- 9.1 Հաճախորդների սպասարկում իրականացնող աշխատակիցը պետք է կարողանա հասկանալ հաճախորդի պահանջները և առաջարկել այդ պահանջների բավարարման լավագույն լուծումը:
- 9.2 Եթե աշխատակիցը չի տիրապետում հաճախորդի հարցին, պետք է ճշտի այդ հարցի պատասխանը իրավասու անձից կամ, համոզվելով, որ հարցը ճիշտ է հասկացել, ուղղորդի համապատասխան աշխատակցի մոտ: Հարցի պատասխանին տիրապետելու պարագայում, եթե նույնիսկ հարցը իր պատասխանատվության ոլորտից դուրս է, աշխատակիցը պետք է պատասխանի հաճախորդի հարցին:
- 9.3 Ընկերության աշխատակիցները քաղաքավարի և բարեկիրթ ձևով պետք է արձագանքեն հաճախորդների կողմից ներկայացված բողոքներին՝ կապված համագործակցության հետ:
- 9.4 Շատ կարևոր է վերաբերմունքը բողոքների նկատմամբ: Կարևոր չէ, հաճախորդը ճիշտ է, թե սխալ: Եթե հաճախորդը բողոք ունի, ուրեմն նա ունի որևէ սուբյեկտիվ հիմք և լուրջ վերաբերմունքի իրավունք: Սկզբից հարկավոր է լուծել հուզային վիճակի հարցը: Պետք է հանգստացնել հաճախորդին և այնուհետև աշխատել նպատակահարմար: Հաճախորդը հանգստանում է, եթե նրա հարցին լուրջ եք վերաբերվում: Եթե տվյալ պահին խնդիրը լուծելի չէ, ապա պետք է բացատրել, թե ինչ գործողություն է ձեռնարկելու Ընկերությունը: Եթե հաճախորդը չի ստանում իրեն հետաքրքրող հարցի պատասխանը նա կարող է Ընկերությանը ներկայացնել բողոք-պահանջ: Դիմում-պահանջն ընդունվում է.
- գրավոր,
  - փոստով:
- 9.5 Բողոք-պահանջը հաճախորդից ընդունում է Պատասխանատու աշխատակիցը, ով հաճախորդին է տրամադրում «Կազմակերպության դեմ հաճախորդների կողմից ներկայացված բողոք-պահանջի քննության ընթացակարգը»: Պատասխանատու աշխատակիցը ստուգում է բողոք պահանջում նշված և կից ներկայացված փաստաթղթերի համապատասխանությունը:
- 9.6 Ընկերությունը պարտավոր է քննարկել հաճախորդի բողոք-պահանջը, եթե այն ստացվել է մեկ տարվա ընթացքում՝ սկսած այն պահից, երբ հաճախորդն իմացել է իր իրավունքի խախտման մասին:
- 9.7 Բողոք պահանջում արձաձված հարցադրումների ուսումնասիրությունն ու վերլուծությունը իրականացնում է Ընկերության տնօրենը բողոքում նշված գործարքն իրականացրած պատասխանատու անձի հետ միասին, որը ներկայացնում է իր բացատրությունները, պարզաբանումներն ու կամ առարկությունները:
- 9.8 Ընկերությունը պարտավոր է բողոք-պահանջը ստանալու պահից տասն աշխատանքային օրվա ընթացքում ուսումնասիրել բողոքի պահանջները և հաճախորդին գրավոր տրամադրել վերջնական պատասխան, որը պետք է արտահայտի Ընկերության հստակ դիրքորոշումը հաճախորդի պահանջը մերժելու, բավարարելու կամ մասնակի բավարարելու վերաբերյալ:

- 9.9 Ընկերության վերջնական պատասխանը ստանալու պահից հաճախորդն իրավունք է ձեռք բերում պահանջ ներկայացնելու ֆինանսական համակարգի հաշտարարին կամ դատարան:

## **10. ՀԱՃԱԽՈՐԴՆԵՐԻ ՎԵՐԱԲԵՐՅԱԼ ՏԵՂԵԿԱՏՎՈՒԹՅԱՆ ՀԱՎԱՔԱԳՐՄԱՆ և ԱՆՎՏԱՆԳ ՕԳՏԱԳՈՐԾՄԱՆ ԿԱՆՈՆՆԵՐ**

- 10.1 Ընկերությունը հավաքում և պահում է անհրաժեշտ տեղեկատվություն հաճախորդների վերաբերյալ, որը հարկավոր է նրանց հետ գործարքներ կնքելու կամ չկնքելու վերաբերյալ որոշում կայացնելու համար: Ցանկացած պայմանագիր կնքելուց առաջ Ընկերության համապատասխան աշխատակիցները պարտավոր են ուսումնասիրել բոլոր անհրաժեշտ փաստաթղթերը՝ տվյալ հաճախորդին բացահայտելու նպատակով:
- 10.2 Աշխատակիցները պարտավոր են պահպանել նախկին, ներկա և պոտենցիալ հաճախորդների տեղեկությունների գաղտնիությունը, բացառությամբ այն դեպքերի, երբ.
- 10.2.1 տվյալ տեղեկատվությունը վերաբերվում է հաճախորդի կողմից իրականացվող ապօրինի գործունեությանը,
- 10.2.2 Ընկերության աշխատակիցները ՀՀ օրենսդրությամբ և Ընկերության ներքին իրավական ակտերով պատասխանատվություն են կրում բանկային, առևտրային և անձնական գաղտնիք կազմող տեղեկությունների հրապարակման համար: Նրանք պարտավոր են պահպանել հաճախորդի վերաբերյալ Ընկերության հետ կատարված գործարքների և այլնի մասին տեղեկատվությունը՝ բացառությամբ օրենքով սահմանված դեպքերի:
- 10.3 Հաճախորդների որոշ խմբերի (օրինակ՝ ոչ պարտաճանաչ հաճախորդների) վերաբերյալ տեղեկատվության փոխանակումը ՀՀ օրենսդրությամբ սահմանված բանկային գաղտնիք կրող կազմակերպությունների (բանկերի, վարկային բյուրոների և այլն) միջև չի կարող դիտվել որպես բանկային գաղտնիքի հրապարակում:
- 10.4 Ընկերության տնօրենը կամ աշխատակիցն աշխատանքից ազատվելու կամ նույնիսկ հեռացվելու դեպքում իրավունք չունի բանկային, առևտրային և անձնական գաղտնիք կազմող տեղեկությունները հայտնել իր հարազատներին, ընկերներին կամ այլ անձի:
- 10.5 Եթե օրենքի պահանջով կամ այլ հանգամանքներից ելնելով բացահայտվել են հաճախորդին վերաբերվող տեղեկատվության որոշ մանրամասնություններ, ապա Ընկերության աշխատակիցները պետք է դրսևորեն առավելագույն խոհեմություն և ձեռնարկեն բոլոր հնարավոր քայլերը՝ նման իրավիճակը շտկելու նպատակով:
- 10.6 Տեղեկությունները բացահայտվում են ներկա կամ պոտենցիալ հաճախորդի համաձայնությամբ:

## 11. ԳՈՎԱԶԴ

- 11.1 Նոր հաճախորդների ներգրավման և նրանց կողմից առաջարկվող ծառայությունների ներկայացման համար Ընկերությունը կարող է դիմել հետևյալ միջոցառումների.
  - 11.1.1 գովազդային արշավներ (ՋԼՄ-ներով, ինտերնետով, տպագրված նյութերի տարածմամբ, արտաքին գովազդային վահանակներով),
  - 11.1.2 հասարակայնության հետ կապերի կիրառում (PR), գործընկերների հետ փոխհարաբերությունների թափանցիկության ապահովում,
  - 11.1.3 հաճախորդների հետ հետադարձ կապի ապահովում,
  - 11.1.4 շուկայական հետազոտությունների, հարցումների իրականացում,
  - 11.1.5 ճկուն սակագնային քաղաքականության կիրառում, զեղչային համակարգերի, ակցիաների իրականացում,
  - 11.1.6 նոր ծառայությունների մշակում/գործող տեսականու ներկայացում,
  - 11.1.7 մատուցվող ծառայությունների սպասարկման որակի և մրցունակության բարձրացում,
  - 11.1.8 ֆինանսական, տեղեկատվական նոր տեխնոլոգիաների ներկայացում,
  - 11.1.9 ճանաչելիության/վարկանիշի բարձրացմանն ու առանձին ծառայությունների առաջխաղացմանն ուղղված միջոցառումների իրականացում,
  - 11.1.10 հատուկ թիրախային խմբի հաճախորդների սպասարկման համար առանձնացված մասնաճյուղի գործարկում,
  - 11.1.11 ինտերնետային կայքի կատարելագործում/նորի գործարկում,
  - 11.1.12 հովանավորչության (բարեգործության իրականացում) և սոցիալական պատասխանատվության գիտակցում:
- 11.2 Նախատեսվող գովազդային միջոցառումները հիմնականում նպատակաուղղված են.
  - 11.2.1 տեղեկատվական գովազդ,
  - 11.2.2 Ընկերության հեղինակության, իմիջի գովազդ,
  - 11.2.3 հաճախորդների բազայի ձևավորում/ընդլայնում,
  - 11.2.4 առանձին ծառայությունների առաջխաղացում,
  - 11.2.5 ռեսուրսների ներգրավման քաղաքականություն:
- 11.3 Գովազդին ներկայացվող պահանջները Ընկերության գործունեության վերաբերյալ, ինչպես նաև նրանց կողմից կամ նրանց անունից պատրաստված և տարածվող այլ գովազդը պետք է համապատասխանի գովազդի մասին օրենսդրությանը, սույն կանոններով և Ընկերության այլ կանոններով սահմանված պահանջներին:
- 11.4 Գովազդը պետք է իրականացվի հատուկ բառապաշարով և հնարավորության դեպքում թույլ տա հաճախորդներին համեմատել առաջարկվող ծառայությունը նմանատիպ ֆինանսական կառույցների կողմից առաջարկվող համանման ծառայության հետ:

- 11.5 Ընկերության կողմից մատուցվող ծառայությունների գովազդը պետք է բացառի երրորդ անձանց խաբեության կամ մոլորության մեջ գցելու, ինչպես նաև այլ անձանց նկատմամբ անվստահության ստեղծման ցանկացած հնարավորություն:
- 11.6 Արգելվում է գովազդի տարածումը, որը պարունակում է.
  - 11.6.1 անհիմն ինքնագովազդ, ինչպես նաև համեմատություններ այլ ֆինանսական կազմակերպությունների հետ,
  - 11.6.2 կեղծ, խեղաթյուրված, ոչ լիարժեք կամ իրականությանը չհամապատասխանող տեղեկատվություն, որը նպատակ ունի կամ կարող է մոլորության մեջ գցել, ապակողմնորոշել կամ ճնշում գործադրել հաճախորդների կամ այլ անձանց վրա,
  - 11.6.3 գաղտնի չհամարվող, սակայն հաճախորդին վարկաբեկող տեղեկություններ:
- 11.7 Ընկերությանն արգելվում է.
  - 11.7.1 գովազդում ոչ հավաստի տեղեկատվություն տալը, ինչպես նաև այլ տեղեկության հրապարակումը, որի նպատակն է անձանց խաբելը, ապակողմնորոշելը կամ մոլորության մեջ գցելը.
  - 11.7.2 օգտագործել գովազդը անբարեխիղճ մրցակցության նպատակով՝ նմանատիպ գործունեությամբ զբաղվող այլ անձի կամ անձանց գործունեության մեջ առկա թերությունների վերաբերյալ տեղեկություններ գովազդում զետեղելու միջոցով,
  - 11.7.3 գովազդի միջոցով խորհրդատվական ծառայություններ մատուցելը կամ առաջարկություններ կատարելը:

## 12. ԵԶՐԱՓՈՒԿ ԴՐՈՒՅԹՆԵՐ

- 12.1 Սույն Կարգը ուժի մեջ է մտնում Ընկերության Հիմնադիր Ժողովի կողմից հաստատվելու պահից: