

ՀԱՎԵԼՎԱԾ
ՀԱՍՏԱՏՎԱԾ Է
«ԱՄԻՕ ԲԱՆԿ» ՓԲԸ Խորհրդի
«10» հոկտեմբերի 2024թ.
Թիվ 13 արձանագրության
N 7 արձանագրային որոշմամբ



«ԱՄԻՕ ԲԱՆԿ» ՓԲԸ	ԳՈՐԾԱՐԱՐ ՎԱՐՎԵԼԱԿԵՐՊԻ ԿԱՆՈՆՆԵՐ		
		Խ –2.0	10.10.2024
		Էջ 2/28	

ԲՈՎԱՆԴԱԿՈՒԹՅՈՒՆ

1. ԿԱՐԳԱՎՈՐՄԱՆ ԱՌԱՐԿԱ.....	3
2. ԿԻՐԱՌՄԱՆ ՈԼՈՐՏԸ.....	3
3. ՏԵՐՄԻՆԱԲԱՆՈՒԹՅՈՒՆ	3
4. ՆԿԱՐԱԳՐՈՒԹՅՈՒՆ	6
4.1 Հաճախորդի հետ հաղորդակցման ընդհանուր սկզբունքները	7
4.2 Բանկի կողմից Հաճախորդներին տեղեկատվության ներկայացման ձևը և կարգը.....	8
4.3 Բանկի և Հաճախորդի/Սպառողի/Ավանդատուի հաղորդակցումը մինչև Պայմանագրի կնքումը	9
4.4 Բանկի և Հաճախորդի/Սպառողի/Ավանդատուի հաղորդակցումը Պայմանագրի գործողության ընթացքում	14
4.5 Պայմանագրի գործողության ընթացքում Սպառողին/Ավանդատուին տրամադրվող Զաղվածքները	16
4.6 Բանկի և Հաճախորդի/Սպառողի/Ավանդատուի հաղորդակցումը Պայմանագրի գործողության դադարեցման դեպքում.....	16
4.7 ՖԳԻԱՍ-ների միջոցով մատուցվող ծառայությունների նկատմամբ պահանջներ.	17
4.8 Վարկային պայմանագրով նախատեսված պարտավորությունները ժամկետից շուտ կատարելու (մարելու) վերաբերյալ Սպառողի հետ հաղորդակցումը.	19
4.9 Երաշխավորի հետ հաղորդակցման կարգը և կանոնները	21
4.10 Հաճախորդների Բողոք-պահանջների ներկայացման և քննության կարգը.....	23
4.11 Բանկի կողմից վարվող գովազդային և մարքեթինգային գործունեության ուղղությունները	26
4.12 Այլ դրույթներ.....	27
5. ԱՌՆՉՎՈՂ ՓԱՍՏԱԹՂԹԵՐ.....	28
6. ՀԱՎԵԼՎԱԾՆԵՐ	28
7. ՓՈՓՈԽՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐԻ ՊԱՏՄՈՒԹՅՈՒՆ	28

«ԱՄԻՕ ԲԱՆԿ» ՓԲԸ	ԳՈՐԾԱՐԱՐ ՎԱՐՎԵԼԱԿԵՐՊԻ ԿԱՆՈՆՆԵՐ	Խ -2.0	10.10.2024
		Էջ 3/28	

1. ԿԱՐԳԱՎՈՐՄԱՆ ԱՌԱՐԿԱ

«ԱՄԻՕ ԲԱՆԿ ՓԲԸ «Գործարար վարվելակերպի կանոնները» (այսուհետ՝ Կանոններ) սահմանում է «ԱՄԻՕ ԲԱՆԿ» ՓԲԸ (այսուհետ՝ Բանկ) Հաճախորդների հետ գործարար վարվելակերպի կիրառման հիմանարար նորմերը և կանոնները:

2. ԿԻՐԱՌՄԱՆ ՈԼՈՐՏԸ

Կանոններով սահմանված դրույթները պարտադիր են Հաճախորդների և երաշխավորների սպասարկման գործընթացներում ներգրավված, ինչպես նաև այդ գործընթացներին օժանդակող Բանկի բոլոր ստորաբաժանումների համար:

3. ՏԵՐՄԻՆԱԲԱՆՈՒԹՅՈՒՆ

Սահմանումներ.

Մասնաճյուղ- Բանկի մասնաճյուղերը և «Նալբանդյան» սպասարկման կենտրոնը,

Հաճախորդ - ֆիզիկական կամ իրավաբանական անձ, անհատ ձեռնարկատեր, ով օգտվում է Բանկի կողմից մատուցվող ծառայություններից կամ դիմել է այդ ծառայություններից օգտվելու համար,

Սպառող – սույն Կանոնների իմաստով.

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

բ. գյուղատնտեսական նշանակության վարկ ստացող ֆիզիկական անձ կամ գյուղատնտեսական նշանակության վարկ ստացող/ստացած անհատ ձեռնարկատեր,

գ. վարկ ստացող/ստացած՝ «Փոքր և միջին ձեռնարկատիրության պետական աջակցության մասին» օրենքով սահմանված գերփոքր առևտրային կազմակերպություններ և անհատ ձեռնարկատերեր.

դ.«Բնակարանային հիպոտեկային կրեդիտավորման մասին» Հայաստանի Հանրապետության օրենքի համաձայն հիփոթեքային վարկ ստացող/ստացած ֆիզիկական անձ.

Ավանդատու- ֆիզիկական անձ, ով Բանկի հետ կնքել է ավանդային, քարտային և/կամ բանկային հաշվի պայմանագիր՝ համաձայն «Բանկային ավանդների ներգրավման մասին» Հայաստանի Հանրապետության օրենքի,

Երաշխավոր- Բանկի հետ կնքած երաշխավորության պայմանագրով Բանկի առջև պարտավորությունը լրիվ կամ մասնակի կատարելու համար Սպառողի/Հաճախորդի հետ համապարտ կամ սուբսիդիար պատասխանատվություն կրող ֆիզիկական անձ,

Սպառողական վարկ - պարտավորության տարածամիկետ վճարման իրավունք, վարկ, փոխառություն, ֆինանսական վարձակալություն (լիզինգ) կամ որևէ այլ համաձայնություն կամ

«ԱՄԻՕ ԲԱՆԿ» ՓԲԸ	ԳՈՐԾԱՐԱՐ ՎԱՐՎԵԼԱԿԵՐՊԻ ԿԱՆՈՆՆԵՐ		
		Խ –2.0	10.10.2024
		Էջ 4/28	

պայմանավորվածություն, որի նպատակը ապրանքների, ծառայությունների կամ աշխատանքների ձեռքբերումը ֆինանսավորելն է,

Հիփոթեքային վարկ - Բանկի կողմից տրամադրված վարկ, փոխառություն կամ այլ ֆինանսավորում, որը տրամադրվել է հետևյալ պայմաններով.

ա. վարկի տրամադրման նպատակը բնակարան/բնակելի տուն ձեռք բերելը, կառուցելը, վերակառուցելը, վերանորոգելը, բարեկարգելը կամ արդիականացնելն է, և

բ. վարկի վերադարձելիությունն ապահովված է այդ բնակարանի/բնակելի տան հիպոտեկով կամ կառուցվող բազմաբնակարան շենքի բնակարանի հիպոտեկով՝ Հայաստանի Հանրապետության քաղաքացիական օրենսգրքի 270-րդ հոդվածին համապատասխան, կամ բնակարանի/ բնակելի տան կառուցման համար նախատեսված հողամասի, անավարտ շինարարության և գրավատուին պատկանող շինարարության համար ձեռք բերված նյութերի ու սարքավորումների հիպոտեկով՝ Հայաստանի Հանրապետության քաղաքացիական օրենսգրքի 271-րդ հոդվածին համապատասխան, կամ Բանկից և Սպառողից 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

գ. վարկը տրամադրվել է որոշակի հատուցման դիմաց:

Կանոնների իմաստով հիփոթեքային վարկ են համարվում նաև սույն կետում նշված վարկերի վերաֆինանսավորման նպատակով վարկառուներին տրամադրված վարկերը կամ փոխառությունները,

Վարկային պայմանագիր - Բանկի և Սպառողի միջև կնքվող կամ կնքված Սպառողական կամ Հիփոթեքային վարկի տրամադրման պայմանագիր,

Պայմանագիր - ավանդային, վարկային կամ ապահովագրության պայմանագիր,

Պարտադիր ներկայացման տեղեկատվություն- Պայմանագրի գործողություն ընթացքում Բանկի կողմից Սպառողին կամ Ավանդատուին պարտադիր տրամադրվող տեղեկատվություն, ներառյալ՝

- 1) անվանական տոկոսադրույքի չափի փոփոխության մասին,
- 2) կողմերի միջև հաղորդակցման կարգի փոփոխության մասին,
- 3) իրավական ակտերի այն փոփոխությունների մասին, որոնք ուղղակի ազդեցություն ունեն Սպառողի կամ Ավանդատուի՝ Պայմանագրով սահմանված իրավունքների և պարտականությունների վրա,
- 4) ծառայության ընդհանուր պայմանների և այլ վճարների փոփոխության մասին,
- 5) կողմերի՝ Պայմանագրից բխող իրավունքների, պարտականությունների կամ պատասխանատվության վրա ուղղակի ազդեցություն ունեցող այլ հանգամանքների փոփոխության, ներառյալ՝ վարկային բյուրո տվյալները ուղարկելու մասին:
- 6) Բնակարանային հիպոտեկային կրեդիտավորման մասին» Հայաստանի Հանրապետության օրենքի 8-րդ հոդվածի 1-ին մասով սահմանված փոփոխությունների մասին.

«ԱՄԻՕ ԲԱՆԿ» ՓԲԸ	ԳՈՐԾԱՐԱՐ ՎԱՐՎԵԼԱԿԵՐՊԻ ԿԱՆՈՆՆԵՐ		
		Խ -2.0	10.10.2024
		Էջ 5/28	

7) Զիփոթեքային վարկի գործողության ընթացքում գրավոր՝ այդ թվում էլեկտրոնային եղանակով, վճարման իրականացումից առնվազն 7 օր առաջ տեղեկացնում է Բանկի պահանջով հիփոթեքային վարկի պայմանագրի ընթացքում ապահովագրության, գնահատման և այլ օժանդակ ծառայությունների համար վճարելու անհրաժեշտության և այդ վճարների կատարման ժամկետների, չափի և չկատարման դեպքում բացասական հետևանքների մասին:

8) Վարկային պայմանագրից բխող Սպառողի պարտավորությունների և դրանց առաջացման հիմքերի և մարումների մասին, այդ թվում՝ Սպառողի կողմից իր պարտավորությունները չկատարելու կամ ոչ պատշաճ կատարելու համար Բանկի կողմից կիրառվող կամ կիրառված պատասխանատվության միջոցների մասին:

Քաղվածք- «Բանկային ավանդների ներգրավման մասին» Հայաստանի Հանրապետության օրենքի 6-րդ հոդվածով նախատեսված հաշվի քաղվածք կամ «Սպառողական կրեդիտավորման մասին» Հայաստանի Հանրապետության օրենքի 17-րդ հոդվածի 2-րդ մասով նախատեսված տեղեկատվություն պարունակող փաստաթուղթ կամ «Բնակարանային հիպոտեկային կրեդիտավորման մասին» Հայաստանի Հանրապետության օրենքի 8-րդ հոդվածի 2-րդ մասով նախատեսված տեղեկատվություն պարունակող փաստաթուղթ,

Այլ վճարներ - բոլոր այն վճարները, որոնք Հաճախորդը պարտավոր է կատարել Բանկի կողմից մատուցվող ծառայության գծով մինչև Պայմանագիր կնքելը, Պայմանագրի գործողության ընթացքում և Պայմանագրի դադարեցման ժամանակ, բացառությամբ տոկոսագումարների, տուժանքի և այն վճարների, որոնք առաջանում են Պայմանագրի պայմանների խախտման արդյունքում,

Ծառայության ընդհանուր պայմաններ - Բանկի կողմից մատուցվող 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 կնքվող գործարքների ընդհանուր պայմանները (օրինակ՝ Բանկի կողմից ծառայությունների համար կիրառվող սակագներ, վարկավորման ընդհանուր պայմաններ, քարտի սպասարկման կանոններ և այլն),

Սպառողական վարկի/Զիփոթեքային վարկի էական պայմանների անհատական թերթիկ (այսուհետ՝ Անհատական թերթիկ) - տվյալ Սպառողական կամ Զիփոթեքային վարկի գծով Վարկային պայմանագրի կնքման դեպքում տվյալ Սպառողի համար կիրառելի՝ Սպառողական կամ Զիփոթեքային վարկի էական պայմանները, սակագները, Սպառողի իրավունքներն ու պարտականությունները և ստանձնած պարտականությունները ժամանակին չկատարելու դեպքում բացասական հետևանքները սահմանող փաստաթուղթ,

Վարկավորման հայտ - Սպառողական կամ Զիփոթեքային վարկի ստացման նպատակով Սպառողի կողմից Բանկին գրավոր, այդ թվում՝ էլեկտրոնային ձևով ներկայացված հայտ (դիմում),

Ստածելու ժամանակ - «Սպառողական կրեդիտավորման մասին» ՀՀ օրենքով սահմանված Վարկային պայմանագրի կնքմանը հաջորդող 7 /յոթ/ աշխատանքային օրյա ժամանակահատված, որի ընթացքում Սպառողն իրավունք ունի առանց որևէ պատճառաբանության միակողմանիորեն լուծելու Վարկային պայմանագիրը՝ Վարկն

«ԱՄԻՕ ԲԱՆԿ» ՓԲԸ	ԳՈՐԾԱՐԱՐ ՎԱՐՎԵԼԱԿԵՐՊԻ ԿԱՆՈՆՆԵՐ		
		Խ –2.0	10.10.2024
		Էջ 6/28	

օգտագործելու համար Բանկին վճարելով տոկոսներ, որոնք հաշվարկվում են Վարկային պայմանագրով նախատեսված տարեկան փաստացի տոկոսադրույքին համապատասխան: ,

Բողոք-պահանջ-«Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի մասին» օրենքի համաձայն Չաճախորդի/ կողմից կամ Չաճախորդի համաձայնությամբ՝ Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի միջոցով Բանկին գրավոր ներկայացված բողոք-պահանջ, որը կապված է Բանկի կողմից մատուցված ծառայությունների հետ և պարունակում է գույքային պահանջ, իսկ վարկային բյուրոյի դեմ ներկայացված, ինչպես նաև «Վարկային տեղեկատվության շրջանառության և վարկային բյուրոների գործունեության մասին» օրենքով սահմանված վարկային տեղեկատվության վերաբերյալ կամ դրա հետ կապված պահանջների դեպքում բողոքները կարող են նաև լինել ոչ գույքային բնույթի: Ընդ որում, բողոքը պետք է առնվազն ներառի Չաճախորդի անունը, ազգանունը (անվանումը), նրա հետադարձ կապի միջոցները (օրինակ՝ բնակության վայրը (գտնվելու վայրը), էլեկտրոնային հասցեն, հեռախոսահամարը), ստորագրությունը, ինչպես նաև բողոքի նկարագրությունը:

Ֆինանսական գործառնությունների իրականացման ավտոմատ սարք (ՖԳԻԱՍ) - գրասենյակային կամ արտաքին օգտագործման համար նախատեսված ինքնասպասարկման սարք, որն ապահովում է ֆինանսական գործառնությունների իրականացումն առանց ֆինանսական կազմակերպության աշխատակցի հաստատման

Չիմնական ծառայություն - Բանկի կողմից մատուցվող ծառայություն, որի համար Չաճախորդը դիմել է Բանկ կամ որն առաջնահերթ հետաքրքրել է Չաճախորդին,

Չամակցված ծառայություն - Բանկի կողմից մատուցվող ծառայություն, որն առաջարկվում է Չաճախորդին Չիմնական ծառայության հետ միասին՝ մեկ փաթեթով և որն առանձին առաջարկվելու պարագայում կարող է ունենալ սպասարկման այլ պայմաններ ու սակագներ,

Օժանդակ ծառայություն - Բանկի կողմից մատուցվող ծառայություն, որն առաջարկվում է Չիմնական ծառայության հետ միաժամանակ՝ որպես առանձին ծառայություն:

Չապավումներ.

Կանոնակարգ 8/05- ՉՉ Կենտրոնական բանկի խորհրդի 28 հուլիսի 2009թ.-ի թիվ 229-Ն որոշմամբ հաստատված «Ֆինանսական կազմակերպությունների գործարար վարվելակերպի կանոնները» Կանոնակարգ 8/05.

Կանոնակարգ 8/06- ՉՉ ԿԲ 04.08.2017թ. թիվ 176-Ն որոշմամբ հաստատված «Երաշխավորների հետ գործարար վարվելակերպի կանոններ,

4. ՆԿԱՐԱԳՐՈՒԹՅՈՒՆ

Սույն Կանոններով սահմանվում են՝

- Չաճախորդի հետ հաղորդակցման ընդհանուր սկզբունքները,
- Բանկի կողմից Չաճախորդներին տեղեկատվության ներկայացման ձևը և կարգը,
- Բանկի և Չաճախորդի/Սպառողի/Ավանդատուի հաղորդակցումը մինչև պայմանագրի կնքումը,

«ԱՄԻՕ ԲԱՆԿ» ՓԲԸ	ԳՈՐԾԱՐԱՐ ՎԱՐՎԵԼԱԿԵՐՊԻ ԿԱՆՈՆՆԵՐ		
		Խ –2.0	10.10.2024
		Էջ 7/28	

- Բանկի և Հաճախորդի/Սպառողի/Ավանդատուի հաղորդակցումը Պայմանագրի գործողության ընթացքում,
- Պայմանագրի գործողության ընթացքում Հաճախորդին/ Սպառողին/ Ավանդատուին տրամադրվող Պարտադիր ներկայացման տեղեկատվությունը, այդ թվում՝ Քաղվածքները,
- Բանկի և Հաճախորդի/Սպառողի/Ավանդատուի հաղորդակցումը Պայմանագրի գործողության դադարեցման դեպքում,
- ՖԳԻԱՍ-ների միջոցով մատուցվող ծառայությունների նկատմամբ պահանջներ,
- Վարկային պայմանագրով նախատեսված պարտավորությունները ժամկետից շուտ կատարելու (մարելու) վերաբերյալ Սպառողի հետ հաղորդակցումը,
- Երաշխավորի հետ հաղորդակցման կարգը և կանոնները,
- Հաճախորդների Բողոք-պահանջների ներկայացման և քննության կարգը,
- Բանկի կողմից վարվող գովազդային և մարքեթինգային գործունեության ուղղությունները:

4.1 Հաճախորդի հետ հաղորդակցման ընդհանուր սկզբունքները

4.1.1 Բանկի և Հաճախորդի հաղորդակցման ժամանակ պահպանվում են հաղորդակցման հետևյալ ընդհանուր սկզբունքները.

- Բանկը հարգալից է վերաբերվում իր ցանկացած Հաճախորդի՝ անկախ ազգային, քաղաքական, կրոնական և սեռային պատկանելիությունից, ֆինանսական և մասնագիտական հնարավորություններից,
- Բանկի կողմից բացահայտվող տեղեկատվությունը պետք է լինի հայերեն լեզվով, եթե Բանկի կողմից առաջարկվող տարբերակներից Հաճախորդն հաղորդակցման այլ լեզու չի ընտրել,
- Բանկի կողմից բացահայտվող տեղեկատվությունը պետք է հնարավորինս հասկանալի լինի Հաճախորդին, պարունակի Հաճախորդին հնարավորինս հասկանալի եզրույթներ, արտահայտություններ, չլինի ապակողմնորոշող, շփոթեցնող (օրինակ՝ խուսափել այնպիսի բառերի օգտագործումից, ինչպիսին «կետանց» բառն է),
- Բանկն ապահովում է, որ իր կողմից բացահայտվող տեղեկատվությունը Հաճախորդին հնարավորություն տա հասկանալու իրեն առաջարկվող կոնկրետ ծառայության էությունը և դրա հետ կապված ռիսկերը,
- Բանկի կողմից բացահայտվող տեղեկատվությունը չի կարող ներկայացվել այնպիսի ձևով, որ թաքցվեն կարևոր դրույթները, ինչպես նաև տպավորություն ստեղծվի, որ դրանք ոչ կարևոր են,
- Բանկը չի կարող չափազանցել իր կողմից մատուցվող ծառայությունների կարևորությունը՝ տրամադրելով կեղծ, ոչ հավաստի կամ ոչ ամբողջական տեղեկատվություն,
- Բանկն ապահովում է, որ իր կողմից բացահայտվող տեղեկատվությունը լինի ճշգրիտ, արժանահավատ և ներկայացվի ժամանակին,

«ԱՄԻՕ ԲԱՆԿ» ՓԲԸ	ԳՈՐԾԱՐԱՐ ՎԱՐՎԵԼԱԿԵՐՊԻ ԿԱՆՈՆՆԵՐ		
		Խ –2.0	10.10.2024
		Էջ 8/28	

- Բանկն ապահովում է, որպեսզի Հաճախորդին վերաբերող տեղեկատվությունը կամ Նրան տրամադրվող փաստաթղթերը հասանելի չլինեն այլ՝ երրորդ անձանց, բացառությամբ Հայաստանի Հանրապետության օրենսդրությամբ սահմանված դեպքերի:
- Բանկը չի վարկաբեկում այլ ֆինանսական կազմակերպությանը, չի ձևավորում բացասական վերաբերմունք Հաճախորդի մոտ ֆինանսական համակարգի և դրա կարգավորումների նկատմամբ

Միաժամանակ Բանկն իրավունքն ունի.

- Հրաժարվել Հաճախորդին ծառայություն մատուցել, եթե Հաճախորդը կամ իր կողմից նշված ծառայությունը չեն համապատասխանում ՀՀ օրենսդրության կամ Բանկի ներքին իրավական ակտերով սահմանված պայմաններին,
- Հաճախորդներին նկատմամբ կիրառել տարբեր սակագներ՝ կախված Հաճախորդի եկամուտների բնույթից, ռիսկերի գնահատումից և Բանկի կողմից սահմանված այլ չափանիշներից,
- Հաճախորդների համար ապահովել սպասարկման տարբեր պայմաններ՝ ելնելով Նրանց գործունեության բնույթից կամ այլ գործոններից՝ պահպանելով ՀՀ օրենսդրությամբ սահմանված պարտադիր պահանջները:

4.2 Բանկի կողմից Հաճախորդներին տեղեկատվության ներկայացման ձևը և կարգը

4.2.1. Բանկի կողմից Հաճախորդներին իր կողմից մատուցվող ծառայության մասին տեղեկատվությունը ներկայացվում է հետևյալ ձևերով.

- 1) Բանավոր՝ Բանկի տարածքում կամ հեռախոսազանգի կամ տեսազանգի միջոցով,
- 2) Առձեռն՝ Բանկի տարածքում, Մասնաճյուղում, սպասարկման կետերում,
- 3) Փոստային կապի միջոցով՝ Հաճախորդի կողմից տրամադրված հասցեին ուղարկելով,
- 4) Էլեկտրոնային եղանակով՝ Հաճախորդի կողմից տրամադրված էլեկտրոնային հասցեին կամ հեռախոսահամարին հաղորդագրություններ ուղարկելու կամ Բանկի կողմից սպասարկվող և Հաճախորդին հասանելի էլեկտրոնային այլ հարթակների (մոբայլ կամ ինտերնետ բանկինգ և այլն) միջոցով,
- 5) Հեռախոսակապի միջոցով՝ Հաճախորդի կողմից տրամադրված հեռախոսահամարին հաղորդագրություն ուղարկելով,
- 6) Հրապարակային եղանակով՝ Բանկի պաշտոնական ինտերնետային կայքում, զանգվածային լրատվական միջոցների այլ կայքերում հրապարակելու, ինչպես նաև Բանկի տարածքում, Մասնաճյուղում, սպասարկման կետում հասանելի դարձնելով:

4.2.2. Բանկի պաշտոնական ինտերնետային կայքում ներկայացված տեղեկատվության մեջ փոփոխությունների դեպքում տեղեկատվությունը թարմացվում է փոփոխությունները տեղի ունենալուց հետո, բայց ոչ ուշ, քան դրանց ուժի մեջ մտնելու պահը, եթե այլ բան նախատեսված չէ ՀՀ օրենսդրությամբ:

«ԱՄԻՕ ԲԱՆԿ» ՓԲԸ	ԳՈՐԾԱՐԱՐ ՎԱՐՎԵԼԱԿԵՐՊԻ ԿԱՆՈՆՆԵՐ		
		Խ –2.0	10.10.2024
		Էջ 9/28	

4.2.3. ՀՀ օրենսդրությամբ սահմանված դեպքերում Բանկի կողմից մատուցվող Նոր ծառայությունների կամ ծառայությունների պայմանների փոփոխության վերաբերյալ տեղեկատվությունը կարող է ներկայացվել նաև զանգվածային լրատվության միջոցներով:

4.2.4. Սույն Կանոններով սահմանված Պարտադիր ներկայացման տեղեկատվությունը Սպառողին կամ Ավանդատուին տրամադրվում է վերջիններիս կողմից նախապես գրավոր (ներառյալ՝ էլեկտրոնային եղանակով) ձևով ընտրված Բանկի կողմից սպասարկվող կապի միջոցով՝ Հաճախորդի կողմից ներկայացրած վավերապայմաններով, իսկ նման կապի միջոց ընտրված չլինելու կամ Բանկին համապատասխան վավերապայմաններ չտրամադրելու դեպքում՝ Պարտադիր ներկայացման տեղեկատվությունը Սպառողին կամ Ավանդատուին տրամադրվում է ՀՀ օրենսդրությամբ նման ծառայության համար սահմանված կապի միջոցով՝ համապատասխան վավերապայմանների առկայության պայմանով:

4.3 Բանկի և Հաճախորդի/Սպառողի/Ավանդատուի հաղորդակցումը մինչև Պայմանագրի կնքումը

4.3.1. Նախքան Հաճախորդի հետ համապատասխան ծառայության Պայմանագրի կնքումը Բանկը Հաճախորդի նախընտրած ծառայության վերաբերյալ ներկայացնում է հետևյալ տեղեկությունները.

- ✓ ծառայության անվանումը,
- ✓ ծառայության պայմանները,
- ✓ ծառայության սակագները,
- ✓ Հաճախորդի իրավունքները և պարտականությունները,
- ✓ Հիմնական ծառայության մատուցմանը միաժամանակ որևէ Համակցված կամ

Օժանդակ ծառայություն առաջարկելիս՝ նաև այդ ծառայության մասին 5.3.2. կետում նշված տեղեկությունները, ինչպես նաև այդ ծառայություններից Հաճախորդի իրաժարվելու իրավունքի մասին:

4.3.2. Մինչև ֆիզիկական անձ հանդիսացող Սպառողի կամ Ավանդատուի հետ համապատասխան Պայմանագրի կնքումը Բանկը.

1) բանավոր պարզաբանում է Սպառողին ումն Պայմանագրի հետաքրքրող ծառայության.

- բնույթը (տեսակը),
- 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 սպառողի վիճակը վատթարացնող ցանկացած այլ միջոցների) սպառիչ ցանկը, դրանց կիրառման դեպքերը,

➤ հիմնական ռիսկերը, օրինակ՝ այն ռիսկերը, որոնք առաջանում են Սպառողի կամ Ավանդատուի կողմից իր պարտականությունները չկատարելու կամ ոչ պատշաճ կատարելու դեպքում, արտարժույթային տատանման ժամանակ, Պայմանագրի

«ԱՄԻՕ ԲԱՆԿ» ՓԲԸ	ԳՈՐԾԱՐԱՐ ՎԱՐՎԵԼԱԿԵՐՊԻ ԿԱՆՈՆՆԵՐ		
		Խ –2.0	10.10.2024
		Էջ 10/28	

վաղաժամկետ լուծման հետևանքները և այլն.

- 2) բանավոր ներկայացնում է Սպառողի կամ Ավանդատուի համար հետաքրքրություն առաջացրած ծառայությանը համարժեք այլ ծառայությունները.
- 3) բանավոր տեղեկացնում է Սպառողին կամ Ավանդատուին Կանոններով սահմանված Պարտադիր ներկայացման տեղեկատվությունը, այդ թվում Քաղվածքները, ՀՀ օրենսդրությամբ սահմանված եղանակով ստանալու իրավունքի մասին, ինչպես նաև այն մասին, որ Սպառողը կամ Ավանդատուն իրավունք ունի ընտրել նշված տեղեկատվության ստացման Բանկի կողմից սպասարկվող այլ եղանակ, նման տեղեկատվության տրամադրման հաճախականության և դեպքերի վերբերյալ.
- 4) Բանավոր բացատրում է Պայմանագրի կնքումից հետո առաջացող պահանջները (դիմում, բողոք, խնդրանք) Բանկին ներկայացնելու կարգը, ինչպես նաև Բանկի կողմից դրանք քննության գործընթացը, ժամկետները,
- 5) Բանավոր տեղեկացնում է Սպառողին կամ Ավանդատուին իր իրավունքները դատական կամ արբիտրաժային կարգով, ինչպես նաև Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի միջոցով պաշտպանելու հնարավորության մասին՝ տրամադրելով նաև ՀՀ ԿԲ խորհրդի 28.07.2009թ.-ի N225-Ն որոշմամբ հաստատված «Հաճախորդների բողոք-պահանջների քննության գործընթացը կարգավորող ներքին իրավական ակտերին ներկայացվող պայմաններ և սկզբունքներ» կանոնակարգ 8/04-ով սահմանված «Ինչ անել, եթե բողոք ունեք» ձևաթուղթը,
- 6) բանավոր ներկայացնում է Սպառողի կողմից Մտածելու ժամանակից օգտվելու իրավունքի և օգտվելու ընթացակարգի վերաբերյալ, եթե, համաձայն ՀՀ օրենսդրության Սպառողն իրավունք ունի տվյալ ծառայության շրջանակներում օգտվել մտածելու ժամանակից,
- 7) Սպառողին բանավոր բացատրում է վարկային պատմության և վարկային սքոր գնահատականի էությունը և դրա կարևորությունը, ներկայացնում է Բանկում կիրառվող սքոր տեսակի, սքորի վրա ազդող հիմնական գործոնների մասին տեղեկություններ, ինչպես նաև նախքան վարկային հարցման կատարման համաձայնության ստացումը տեղեկացնում է սքոր գնահատականի վրա վարկային հարցման ազդեցության վերաբերյալ՝ նշելով սքորի տեսակը և գործողության ազդեցության ուղղությունը,
- 8) բանավոր տեղեկացնում է Սպառողին Վարկային պայմանագրով ունեցած պարտավորությունները ժամկետից շուտ կատարելու Սպառողի իրավունքի մասին՝ պարզաբանելով «Սպառողական կրեդիտավորման մասին» Հայաստանի Հանրապետության օրենքի 10-րդ հոդվածը, իսկ Հիփոթեքային վարկերի դեպքում՝ «Բնակարանային հիպոտեկային կրեդիտավորման մասին» Հայաստանի Հանրապետության օրենքի 13-րդ հոդվածը: Ընդ որում, հատուկ շեշտադրվում է ժամկետից շուտ պարտավորությունները կատարելու դեպքում Սպառողի վարկավորման ծախսից նվազեցման ենթակա և ոչ ենթակա վճարները: Հիփոթեքային վարկի դեպքում բանավոր տեղեկացնում է Սպառողին «Բնակարանային հիպոտեկային կրեդիտավորման մասին» Հայաստանի

«ԱՄԻՕ ԲԱՆԿ» ՓԲԸ	ԳՈՐԾԱՐԱՐ ՎԱՐՎԵԼԱԿԵՐՊԻ ԿԱՆՈՆՆԵՐ		
		Խ –2.0	10.10.2024
		Էջ 11/28	

Հանրապետության 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.

- 9) Հիփոթեքային վարկերի դեպքում Սպառողին բանավոր տեղեկացնում է նաև «Բնակարանային հիպոտեկային կրեդիտավորման մասին» Հայաստանի Հանրապետության օրենքի 6-րդ և 10-րդ հոդվածներով սահմանված Սպառողի իրավունքների մասին.
- 10) վարկավորման հայտի վերաբերյալ դրական որոշման կայացումից հետո Սպառողին տրամադրում է Անհատական թերթիկ: Հիփոթեքային վարկի դեպքում Անհատական թերթիկի հետ միասին Սպառողին տրամադրվում է նաև «Բնակարանային հիպոտեկային կրեդիտավորման մասին» Հայաստանի Հանրապետության օրենքի 6-րդ հոդվածով սահմանված գրավոր առաջարկ՝ օՖերտան և Վարկային պայմանագրի նախագիծը:

4.3.3. Բանկը.

- ապահովում է Անհատական թերթիկում ներառված պայմանների համապատասխանությունը Վարկային պայմանագրի դրույթներին՝ բացառությամբ տարեկան փաստացի տոկոսադրույքի, որը մարման ժամանակացույցի և (կամ) փոխարժեքի փոփոխությամբ պայմանավորված կարող է տարբերվել, իսկ արտարժույթային գյուղատնտեսական վարկերի, Հիփոթեքային վարկերի դեպքում նաև փոխարժեքի, որը ամսաթվից կախված կարող է փոփոխվել,
- ապահովում է Անհատական թերթիկի տրամադրումը ժամանակին, այսինքն՝ մինչև Վարկային պայմանագրի կնքումը Սպառողը հնարավորություն է ունենում ծանոթանալու Սպառողական կամ Հիփոթեքային վարկի էական պայմաններին և, ցանկության դեպքում, համեմատելու այլ ֆինանսական կազմակերպությունների կողմից առաջարկվող նմանատիպ վարկի էական պայմանների հետ,
- բանավոր պարզաբանում է Անհատական թերթիկի էությունը և դրա կարևորությունը,
- բանավոր տեղեկացնում է Անհատական թերթիկի գործողության ժամկետի վերաբերյալ,
- Անհատական թերթիկի ստորագրման ժամանակ որևէ կերպ չի ուղղորդում Սպառողին, սակայն հուշում է ստորագրությունների քանակը,
- բանավոր պարզաբանում է Անհատական թերթիկի և Վարկային պայմանագրի միջև հնարավոր տարբերությունների վերաբերյալ՝ պայմանավորված մարման ժամանակացույցի և (կամ) փոխարժեքի փոփոխությամբ:

Բանկի կողմից առցանց եղանակով ծառայությունների մատուցման դեպքում վերոգրյալ 4.3.2 և 4.3.3 կետերում բանավոր ներկայացվող տեղեկատվությունը իրականացվում է էլեկտրոնային եղանակով հասանելի դարձնելով ֆիզիկական անձ Սպառողին կամ Ավանդատուն:

«ԱՄԻՕ ԲԱՆԿ» ՓԲԸ	ԳՈՐԾԱՐԱՐ ՎԱՐՎԵԼԱԿԵՐՊԻ ԿԱՆՈՆՆԵՐ	Խ –2.0	10.10.2024
		Էջ 12/28	

4.3.4. Բանկը հաստատված պայմանների հիման վրա լրացնում է Անհատական թերթիկը, ստորագրում է և տրամադրում է Սպառողին (Անհատական թերթիկը կարող է տրամադրվել ինչպես առձեռն՝ Բանկի տարածքում, այնպես էլ էլեկտրոնային փոստով կամ փոստային կապի միջոցով):

4.3.5. Փոստային կապի միջոցը կամ էլեկտրոնային փոստը ընտրելու դեպքում Բանկն Անհատական թերթիկը Սպառողին (Երաշխավորին) ուղարկում է Վարկավորման հայտի հաստատումից հետո 1 աշխատանքային օրվա ընթացքում: Բանկի տարածքում առձեռն եղանակով ընտրելու դեպքում Բանկն Անհատական թերթիկը տրամադրում է Սպառողին (Երաշխավորին) վերջինիս՝ Բանկի տարածք այցի դեպքում: Եթե առձեռն եղանակն ընտրելու դեպքում Սպառողը (Երաշխավորը) չի այցելում Բանկի տարածք կամ այցելում է, սակայն հնարավոր չի լինում նույնականացնել Սպառողին (Երաշխավորին) և Բանկում առկա է էլեկտրոնային փոստի հասցե, ապա Բանկն ուղարկում է Անհատական թերթիկի էլեկտրոնային տարբերակը:

4.3.6. Եթե Սպառողի (Երաշխավորի) համար հասկանալի է Անհատական թերթիկում ներառված տեղեկատվությունը և նա համաձայն է Անհատական թերթիկի հետ, ապա ստորագրում է Անհատական թերթիկների համապատասխան քանակի օրինակները և վերադարձնում Բանկին առձեռն՝ Բանկի տարածքում կամ էլեկտրոնային եղանակով՝ ֆաքսով կամ գործող էլեկտրոնային փոստով: Այն դեպքում, երբ Անհատական թերթիկը Սպառողին (Երաշխավորին) է տրամադրվում առցանց տիրույթում՝ Բանկի ընթացակարգերով նույնականացված Սպառողի (Երաշխավորի) 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):

4.3.7. Ստորագրված Անհատական թերթիկներից մեկ օրինակը տրամադրվում է Սպառողին, իսկ մյուսը ենթակա է արխիվացման Բանկի կողմից: Երաշխավորի առկայության դեպքում Անհատական թերթիկներից մեկ օրինակը տրամադրվում է Երաշխավորին:

4.3.8. Անհատական թերթիկի պայմանները գործում են Վարկավորման հայտի դրական որոշման վերաբերյալ Սպառողին տեղեկացնելուց հետո 10 աշխատանքային օր,: Այն դեպքում, երբ Սպառողը (Երաշխավորը) ցանկանում է անմիջապես ստորագրել Անհատական թերթիկը, ապա Բանկը բավարար ժամանակ է ընձեռնում Սպառողին (Երաշխավորին), որպեսզի մանրամասն կարդա Անհատական թերթիկը: Առցանց տիրույթում Բանկի ընթացակարգերով նույնականացված Սպառողի (Երաշխավորի) անձնական էջի կամ առցանց այլ եղանակների միջոցով տրամադրվող վարկերի դեպքում, Բանկն ապահովում է, ստորագրման ենթակա դաշտերի առկայությունը և այդ դաշտերում Սպառողի կողմից նշում դնելու հնարավորությունը (օրինակ՝ checkbox): Իսկ տեխնիկաձրագրային անհնարինության դեպքում, աչքի ընկնող ձևով նշվում է Անհատական թերթիկը կարդալու կարևորության մասին: Եթե Սպառողը (Երաշխավորը) ստորագրված Անհատական թերթիկը Բանկին ներկայացնում է սահմանված ժամկետից ուշ, ապա Բանկն իր ներքին իրավական ակտերի համաձայն ինքն է

«ԱՄԻՕ ԲԱՆԿ» ՓԲԸ	ԳՈՐԾԱՐԱՐ ՎԱՐՎԵԼԱԿԵՐՊԻ ԿԱՆՈՆՆԵՐ		
		Խ –2.0	10.10.2024
		Էջ 13/28	

որոշում ընդունել թերթիկը և կնքել Վարկային պայմանագիրը այդ պայմաններով, թե ոչ:

4.3.9. Այն դեպքում, երբ մեկ վարկը տրամադրվում է մեկից ավելի անձանց, ապա Բանկը Անհատական թերթիկի մեկական օրինակ տրամադրում է յուրաքանչյուր Սպառողին՝ սահմանված կարգով:

4.3.10. Այն դեպքում, երբ Սպառողի պարտավորությունների կատարումն ապահովված է մեկից ավելի անձանց երաշխավորությամբ, ապա Բանկն Անհատական թերթիկի մեկական օրինակ տրամադրում է յուրաքանչյուր Երաշխավորին՝ սահմանված կարգով:

4.3.11. Բանկը մինչև Պայմանագրի կնքելը Հաճախորդին հնարավորություն և բավարար ժամանակ է ընձեռում ծանոթանալու Պայմանագրի դրույթներին:

4.3.12. Եթե Բանկը հրաժարվում է ծառայություն մատուցել ծառայությունից օգտվելու գրավոր դիմում (հայտ, պահանջ) ներկայացրած Սպառողին կամ Ավանդատունին, ապա այդ մասին Բանկը, որոշումը կայացնելուց հետո առավելագույնը 2 աշխատանքային օրվա ընթացքում գրավոր (թղթային կամ էլեկտրոնային) հայտնում է Սպառողին կամ Ավանդատունին՝ մանրամասն նշելով նաև մերժման պատճառները, ինչպես նաև Սպառողի կամ Ավանդատուի պահանջով վերադարձնում է այն փաստաթղթերի բնօրինակները, որոնք Սպառողը կամ Ավանդատուն 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):

4.3.13. Այն դեպքում, երբ Բանկը ծառայության մատուցումն իրականացնում է հեռահար՝ էլեկտրոնային եղանակով և չի կարող ապահովել մինչև պայմանագրի կնքումը սպառողի հետ բանավոր հաղորդակցումը, ապա Բանկը Կանոնակարգ 8/05-ի 9-16-րդ կետերով և 57-րդ կետի 3-րդ, 4-րդ և 6-րդ ենթակետերով սահմանված տեղեկատվությունը հասանելի է դարձնում սպառողներին հեռահար եղանակներով:

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

- Բանկը Պայմանագրի կնքման ժամանակ հրավիրում է Հաճախորդի ուշադրությունը այդ պայմանների վրա,
- այն դեպքերում, երբ ծառայության ընդհանուր պայմանները սահմանվում են Բանկի կողմից, ապա պայմանագրին կցվում են նաև պայմանագրի կնքման պահին գործող ծառայության ընդհանուր պայմանները,
- 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:

4.3.15. Այն դեպքում, երբ մեկ վարկը տրամադրվում է մեկից ավելի անձանց, ապա Բանկը Վարկային պայմանագրի մեկական օրինակ և պայմանագրի անբաժանելի մաս կազմող պայմանները՝ համաձայն Կանոնակարգ 8/05-ի 21-րդ կետի 19-րդ ենթակետով սահմանված պահանջների տրամադրում է յուրաքանչյուր կողմին:

«ԱՄԻՕ ԲԱՆԿ» ՓԲԸ	ԳՈՐԾԱՐԱՐ ՎԱՐՎԵԼԱԿԵՐՊԻ ԿԱՆՈՆՆԵՐ		
		Խ –2.0	10.10.2024
		Էջ 14/28	

4.4 Բանկի և Հաճախորդի/Սպառողի/Ավանդատուի հաղորդակցումը Պայմանագրի գործողության ընթացքում

4.4.1. Պայմանագրի գործողության ընթացքում Բանկը Սպառողին կամ Ավանդատուին տեղեկացնում է՝

- 1) անվանական տոկոսադրույքի չափի փոփոխության մասին,
- 2) կողմերի միջև հաղորդակցման կարգի փոփոխության մասին,
- 3) իրավական ակտերի այն փոփոխությունների մասին, որոնք ուղղակի ազդեցություն ունեն սպառողի՝ պայմանագրով սահմանված իրավունքների և պարտականությունների վրա,
- 4) ծառայության ընդհանուր պայմանների և այլ վճարների փոփոխության մասին,
- 5) կողմերի՝ պայմանագրից բխող իրավունքների, պարտականությունների կամ պատասխանատվության վրա ուղղակի ազդեցություն ունեցող այլ հանգամանքների փոփոխության, ներառյալ՝ վարկային բյուրո տվյալները ուղարկելու մասին:

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

4.4.3. Այն դեպքում, երբ պայմանագրի գործողության ընթացքում Սպառողը կամ Ավանդատուն, Բանկի աշխատակցի միջամտությամբ կանխիկացնում է վարկային միջոցները կամ ավանդը և կանխիկացման համար իրենցից գանձվելու է որևէ միջնորդավճար, ապա Բանկի աշխատակիցը բանավոր և (կամ) գրավոր հայտնում է այդ մասին Սպառողին կամ Ավանդատուին և կանխիկացման միջնորդավճարի գանձման վերաբերյալ համաձայնության դեպքում շարունակում է համապատասխան գործողությունը:

4.4.4. Այն դեպքում, երբ Վարկային պայմանագրի գործողության ընթացքում տեղի են ունենում սույն Կանոնների 4.4.1-րդ կետի 1), 3), 4) և 5) ենթակետերով սահմանված փոփոխությունները, իսկ Հիփոթեքային վարկերի դեպքում «Բնակարանային հիպոտեկային կրեդիտավորման մասին» Հայաստանի Հանրապետության օրենքի 8-րդ հոդվածի 1-ին մասով սահմանված տեղեկատվության փոփոխությունները, որոնց արդյունքում փոխվում է Անհատական թերթիկում ներառված տեղեկատվությունը, ապա Սպառողի գրավոր կամ բանավոր պահանջով Բանկը տրամադրում է Նոր Անհատական թերթիկ: Այն դեպքում, երբ օրենքով նախատեսված հիմքերով Բանկի կողմից Վարկային պայմանագրի գործողության ժամկետը երկարաձգվում է միակողմանիորեն Բանկում գործող Նոր պայմաններով, ինչի արդյունքում փոխվում է Անհատական թերթիկում ներառված տեղեկատվությունը, ապա Բանկը տրամադրում է Նոր Անհատական թերթիկ:

«ԱՄԻՕ ԲԱՆԿ» ՓԲԸ	ԳՈՐԾԱՐԱՐ ՎԱՐՎԵԼԱԿԵՐՊԻ ԿԱՆՈՆՆԵՐ		
		Խ –2.0	10.10.2024
		Էջ 15/28	

- 4.4.5. Սույն Կանոնների 4.4.1-րդ կետի 1), 3), 4) և 5) ենթակետերով սահմանված տեղեկատվությունում Բանկի կողմից միակողմանիորեն փոփոխություն կատարելու դեպքում փոփոխության վերաբերյալ տեղեկատվությունը Սպառողին կամ Ավանդատունին տրամադրվում է Բանկի հետ հաղորդակցման վերջինիս նախընտրած կամ ՀՀ օրենսդրությամբ սահմանված 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՝ ոչ ուշ, քան համապատասխան փոփոխությունը տեղի ունենալուց և Բանկի կողմից տեղեկանալուց 7 աշխատանքային օր հետո:
- 4.4.6. Սպառողի պարտավորության կատարման օրից առնվազն 1 օր առաջ Բանկը պարտավոր է Սպառողին հայտնել մարման ենթակա պարտավորության առկայության մասին, ինչպես նաև այդ պարտավորության չկատարման կամ ոչ պատշաճ կատարման դեպքում, վերջինիս վերաբերյալ տեղեկատվությունը սահմանված կարգով վարկային բյուրոյին և ԿԲ վարկային ռեգիստրին տրամադրելու մասին: Բանկը վերոնշյալ տեղեկատվությունը Սպառողին հայտնում է անվճար՝ կարճ հաղորդագրության (sms) և (կամ) էլեկտրոնային հաղորդագրության միջոցով: Բանկը Սպառողին տրամադրում է վերոնշյալ եղանակներից որևէ մեկը ընտրելու հնարավորություն: **Բանկի կողմից սույն կետով սահմանված պահանջի չկատարումը կամ ոչ պատշաճ կատարումը Սպառողին չի ազատում մարման ժամանակացույցով սահմանված պարտավորության կատարումից:**
- 4.4.7. Այն դեպքում, երբ Հիփոթեքային վարկի մարման ժամանակացույցում տեղի են ունենում փոփոխություններ՝ կապված Սպառողի կողմից Հիփոթեքային վարկի վաղաժամկետ մարման, տոկոսադրույքի փոփոխման և այլ հանգամանքների հետ, ապա Բանկը առավելագույնը 1 աշխատանքային օրվա ընթացքում Սպառողի նախընտրած եղանակով (առձեռն, գործող էլեկտրոնային փոստ, այլ) անվճար տրամադրում է հիպոտեկային վարկի մարման նոր ժամանակացույցը: Սպառողական վարկերի դեպքում գործընթացն իրականացվում է մարումից հետո Սպառողի գրավոր կամ էլեկտրոնային համապատասխան հանձնարարականի/դիմումի հիման վրա:
- 4.4.8. Ֆիզիկական անձ հաճախորդի վերաբերյալ յուրաքանչյուր անգամ վարկային հարցում կատարելիս, եթե այդ հարցումն ազդելու է վարկային սքոր գնահատականի վրա, ապա Բանկը հայտնում է այդ մասին հարցումը կատարելուց հետո 2 աշխատանքային օրվա ընթացքում՝ նշելով հարցման ամսաթիվը, նպատակը և տեսակը, ինչպես նաև տեղեկատվություն կամ հղում վարկային պատմության/վարկային սքորի վերաբերյալ տեղեկատվություն պարունակող ինտերնետային կայք(եր)ի համապատասխան էջին: Բանկն այս տեղեկատվությունը հայտնում է անվճար՝ էլեկտրոնային հաղորդագրության միջոցով: Վերջինիս բացակայության դեպքում՝ Բանկը տեղեկացնում է այլ հասանելի եղանակներով (կարճ հաղորդագրություն, առձեռն կամ փոստային առաքման միջոցով և այլն):

«ԱՄԻՕ ԲԱՆԿ» ՓԲԸ	ԳՈՐԾԱՐԱՐ ՎԱՐՎԵԼԱԿԵՐՊԻ ԿԱՆՈՆՆԵՐ		
		Խ –2.0	10.10.2024
		Էջ 16/28	

4.5 Պայմանագրի գործողության ընթացքում Սպառողին/Ավանդատուն տրամադրվող Քաղվածքները

- 4.5.1 Բանկի կողմից Հաճախորդին «Բանկային ավանդների ներգրավման մասին» Հայաստանի Հանրապետության օրենքով, «Բնակարանային հիպոտեկային վարկավորման մասին» Հայաստանի Հանրապետության օրենքով և «Սպառողական վարկավորման մասին» օրենքով սահմանված պարբերականությամբ տրամադրվում են Կանոնակարգ 8/05-ի պահանջներին համապատասխան ձևավորված Քաղվածքներ:
- 4.5.2 Բանկը Հաճախորդին տրամադրում է միայն այն ծառայության (ծառայությունների) վերաբերյալ Քաղվածք(ներ), որից վերջինս օգտվում է:
- 4.5.3 Բանկը պարտավոր չէ Ավանդատուն հաշվի քաղվածք տրամադրել, եթե հաշվետու ժամանակաշրջանում Բանկը տվյալ հաշիվը չի դեբետագրել կամ կրեդիտագրել:
- 4.5.4 Բանկը Հաճախորդին տրամադրում է իր կողմից առաջարկվող լեզուներից Հաճախորդի ընտրած լեզվով Քաղվածք: Այն դեպքում, երբ Հաճախորդը Բանկի կողմից առաջարկվող տարբերակներից Քաղվածքի ստացման այլ լեզու չի ընտրել, ապա Նրան տրամադրվում է առնվազն հայերեն լեզվով Քաղվածք:

4.6 Բանկի և Հաճախորդի/Սպառողի/Ավանդատուի հաղորդակցումը Պայմանագրի գործողության դադարեցման դեպքում.

- 4.6.1 Սպառողի կամ Ավանդատուի կողմից Պայմանագիրը լուծելու մասին դիմում ներկայացնելու դեպքում Բանկն անմիջապես պետք է Նրան 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 Սպառողի կամ Ավանդատուի ցանկությամբ տրամադրում է գրավոր թղթային կամ էլեկտրոնային հավաստում:
- 4.6.2 Սպառողի կամ Ավանդատուի կողմից բանկային հաշվի պայմանագիրը լուծելու և հաշիվը փակելու դիմումին ընթացք տալը մերժելու դեպքում Բանկը պարտավոր է տեղեկացնել մերժման պատճառների մասին (օրինակ, հաշվի նկատմամբ առկա արգելանքներ):
- 4.6.3 Բանկը Սպառողի կամ Ավանդատուի կողմից բանկային հաշվի պայմանագիրը լուծելու և հաշիվը փակելու դիմումին ընթացք տալիս Սպառողին կամ Ավանդատուն նվազագույնը տեղեկացնում է.
- 1) առավելագույնը մեկօրյա ժամկետում հաշիվը փակելու և հաշվին միջոցների առկայության դեպքում այդ միջոցները Սպառողի կամ Ավանդատուի՝ այլ հաշվին փոխանցելու կամ Նրա կողմից կանխիկացնելու հնարավորության և դրա իրականացման ժամկետների մասին,
 - 2) բանկային հաշվի պայմանագիրը լուծելու և հաշիվը փակելու դիմումը ներկայացնելու և Բանկի կողմից ընթացք տալու պահից հաշվի

«ԱՄԻՕ ԲԱՆԿ» ՓԲԸ	ԳՈՐԾԱՐԱՐ ՎԱՐՎԵԼԱԿԵՐՊԻ ԿԱՆՈՆՆԵՐ		
		Խ –2.0	10.10.2024
		Էջ 17/28	

սպասարկումը, այդ թվում՝ սպասարկման վճարի կամ ապագային միտված որևէ այլ վճարի գանձումը դադարելու մասին:

4.6.4 Բանկը Սպառողդին կամ Ավանդատուին տեղեկացնում է նաև, որ հաշվի փակումը չի ազատում Սպառողդին կամ Ավանդատուին մինչև հաշվի փակելը ստանձնած պարտավորությունների կատարումից:

4.7 ՖԳԻԱՍ-ների միջոցով մատուցվող ծառայությունների նկատմամբ պահանջներ.

4.7.1 Բանկն առանց վճարային գործիքի կիրառման գործարքներում մինչև ՖԳԻԱՍ-ների միջոցով ծառայությունների մատուցումը Հաճախորդին ծանոթացնում է ծառայության հիմնական պայմանների, գանձվող միջնորդավճարների (առկայության դեպքում), կիրառվող փոխարժեքների, կիրառվող ժամկետների և տվյալ գործարքի իրականացման համար այլ էական պայմանների հետ:

4.7.2 Բանկի կողմից ծառայությունը մատուցվում է միայն Հաճախորդի հստակ համաձայնությունը կամ կամահայտնությունը ստանալուց հետո (ՖԳԻԱՍ-ի էկրանի վրա ծառայությունը մատուցելու համաձայնության հարցմանը դրական պատասխան պարունակող ստեղծելուց հետո):

4.7.3 Այն դեպքում, երբ ՖԳԻԱՍ-ի ապարատածրագրային հնարավորությունները թույլ չեն տալիս կանխիկով վերադարձնել վճարման ենթակա գումարից ավել մուտքագրված գումարը, ապա ՖԳԻԱՍ-ի միջոցով Հաճախորդին պետք է առաջարկվի մանրի վերադարձման նվազագույնը երկու այլ եղանակ: ՖԳԻԱՍ-ի վրա, տեսանելի հատվածում, կամ ՖԳԻԱՍ-ի էկրանին ընթերցելի տառաչափով այս մասին պետք է փակցված լինի (ներկայացվի) համապատասխան հայտարարություն:

4.7.4 ՖԳԻԱՍ-ների վրա փակցվում է շահագործող ֆինանսական կազմակերպության անվանումը և Հաճախորդների սպասարկման հեռախոսահամարը (առկայության դեպքում շուրջօրյա սպասարկման հեռախոսահամարը), որի միջոցով Հաճախորդը կարող է կապվել ֆինանսական կազմակերպության համապատասխան բաժնի, ծառայության հետ՝ օգնություն կամ խորհրդատվություն ստանալու նպատակով:

4.7.5 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:

4.7.6 ՖԳԻԱՍ-ի միջոցով տրամադրվող անդորրագրերն առնվազն պետք է պարունակեն Կենտրոնական բանկի խորհրդի 2016 թվականի հոկտեմբերի 14-ի թիվ 168-Ն որոշմամբ հաստատված «Վճարահաշվարկային գործառնությունների կատարման ժամանակ

«ԱՄԻՕ ԲԱՆԿ» ՓԲԸ	ԳՈՐԾԱՐԱՐ ՎԱՐՎԵԼԱԿԵՐՊԻ ԿԱՆՈՆՆԵՐ		
		Խ –2.0	10.10.2024
		Էջ 18/28	

կիրառվող փաստաթղթերի նվազագույն վավերապայմանները և դրանց լրացման կանոններով» սահմանված վավերապայմանները և ՖԳԻԱՍ-ը նույնականացնող տվյալները (ՖԳԻԱՍ-ի նույնականացուցիչը և(կամ) տեղադրման հասցեն):

4.7.7 Այն դեպքում, երբ ՖԳԻԱՍ-ով իրականացված գործարքը հավաստող անդորրագրի վավերապայմանները սահմանված չեն Կենտրոնական բանկի իրավական ակտերով, ապա գործարքի ընթացքում ձևավորված անդորրագիրը առնվազն պետք է պարունակի հետևյալ վավերապայմանները՝

- 1) հավաստագրումը հավաստող կող (առկայության դեպքում),
- 2) անդորրագրի կազմման ամսաթիվ, ժամ,
- 3) ՖԳԻԱՍ-ը նույնականացնող տվյալներ (ՖԳԻԱՍ-ի նույնականացուցիչը և(կամ) տեղադրման հասցեն),
- 4) գործարքի գումար, այդ թվում՝ արտարժույթի առուվաճառքի գործառնությունների դեպքում սպառողից ընդունված և սպառողին տրամադրված գումար,
- 5) գործարքի արժույթ, այդ թվում՝ արտարժույթի առուվաճառքի գործառնությունների դեպքում սպառողից ընդունված և սպառողին տրամադրված գումարի արժույթներ,
- 6) գործարքի տեսակ,
- 7) հաշվի վրա դրամական միջոցների մուտքագրման գործարքի դեպքում հաշվի համար կամ վճարային քարտի համար (անվտանգության կանոններով թույլատրելի չափով):

4.7.8 Գործարքը հավաստող անդորրագիրը պետք է լինի առնվազն հայերեն (հայատառ) և անգլերեն (լատինատառ) լեզուներով, իսկ այլ լեզվով անդորրագրի տրամադրումը՝ ըստ ՖԳԻԱՍ-ը սպասարկող կազմակերպության ընտրության:

4.7.9 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:

4.7.10 Այն դեպքում, երբ ՖԳԻԱՍ-ի միջոցով հնարավոր է իրականացնել Վարկային 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 Չաճախորդին (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 Չաճախորդն (վճարում իրականացնողը) այլ հրահանգ չի տալիս»: Չնարավորության դեպքում, Հիփոթեքային վարկերի դեպքում «ժամկետից շուտ մարման» հրահանգից հետո Չաճախորդին (վճարում իրականացնողին)

«ԱՄԻՕ ԲԱՆԿ» ՓԲԸ	ԳՈՐԾԱՐԱՐ ՎԱՐՎԵԼԱԿԵՐՊԻ ԿԱՆՈՆՆԵՐ	Խ -2.0	10.10.2024
		Էջ 19/28	

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 կազմակերպությանը:

- 4.7.11 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 կրեդիտավորման ընդհանուր ծախսի մեջ մտնող Բանկի եկամուտը ձևավորող վճարները, եթե Հաճախորդն (վճարում իրականացնողը) այլ հրահանգ չի տվել:

4.8 Վարկային պայմանագրով նախատեսված պարտավորությունները ժամկետից շուտ կատարելու (մարելու) վերաբերյալ Սպառողի հետ հաղորդակցումը.

- 4.8.1 Վարկային պայմանագրով նախատեսված պարտավորությունները ժամկետից շուտ կատարելու (մարելու) դեպքում Սպառողին (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:
- 4.8.2 Այն դեպքում, երբ վաղաժամկետ մարումը իրականացվում է ՖԳԻԱՍ-ով կամ առցանց տարբերակով, ապա Սպառողին (վճարում իրականացնողին) ՖԳԻԱՍ-ի էկրանին հայտնվող հաղորդագրությունների կամ առցանց եղանակով տրամադրվում է Սույն Կանոնների 4.7.10-րդ կետով սահմանված տեղեկատվությունը:
- 4.8.3 **Պարտավորությունների ժամկետից շուտ կատարում (մարում)**
- 1) Պարտավորությունների ժամկետից շուտ կատարում (մարում) է համարվում Սպառողի (վճարում իրականացնողի) կողմից պարտավորությունների մարմանն ուղղված վճարման իրականացումը, որը չի համընկնում Վարկային պայմանագրի մարման ժամանակացույցով նախատեսված վճարման հետ և որն ուղղված է ժամանակացույցով սահմանված վճարումների (հերթական վճարում) կատարմանը, որի դեպքում Սպառողը (վճարում իրականացնողը) կարող է պահանջել, որպեսզի վճարումը համարվի վաղաժամկետ մարում:
 - 2) Պարտավորությունների ժամկետից շուտ կատարում (մարում) չի համարվում եթե.

«ԱՄԻՕ ԲԱՆԿ» ՓԲԸ	ԳՈՐԾԱՐԱՐ ՎԱՐՎԵԼԱԿԵՐՊԻ ԿԱՆՈՆՆԵՐ		
		Խ –2.0	10.10.2024
		Էջ 20/28	

- առկա է Սպառողի (վճարում իրականացնողի) գրավոր հանձնարարականը, որտեղ նշված է վճարման «այլ նպատակ» (օրինակ՝ ուղղել հերթական 2 ամիսների տոկոսագումարների կամ մայր գումարի մարմանը և այլն) կամ,
 - Սպառողը (վճարում իրականացնողը) տվյալ պայմանագրի մարման ժամանակացույցով նախատեսված վճարումը չի կատարել:
- 3) Բանկը, պարտավորությունների ժամկետից շուտ կատարումն (մարումը) իրականացնում է Սպառողի (վճարում իրականացնողի) կողմից վճարվող գումարի չափով նվազեցնելով վարկի մայր գումարը, համամասնորեն նվազեցնելով կրեդիտավորման ընդհանուր ծախսի մեջ մտնող Բանկի եկամուտը ձևավորող վճարները, եթե Սպառողը (վճարում իրականացնողը) վճարման այլ հանձնարարական չի տվել:
- 4) Այն դեպքում, երբ Սպառողն (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 կրեդիտավորման ընդհանուր ծախսի մեջ մտնող Բանկի եկամուտը ձևավորող վճարները: Բացառությամբ այն դեպքերի, երբ Սպառողը (վճարում իրականացնողը) տվել է վճարվող գումարի վերաբերյալ այլ հանձնարարական. օրինակ՝ ուղղել հերթական 2 ամիսների տոկոսագումարների և(կամ) մայր գումարի մարմանը և այլն:
- 5) Այն դեպքում, երբ Սպառողը (վճարում իրականացնողը) Վարկային պայմանագրով նախատեսված պարտավորությունները իրականացնում է ժամկետից շուտ Բանկի տարածքում, ապա սպասարկող աշխատակիցը Սպառողին (վճարում իրականացնողին) գրավոր կամ բանավոր ձևով տեղեկացնում է այն մասին, որ.
- եթե Սպառողի (վճարում իրականացնողի) կողմից այլ հանձնարարական չի տրվում, ապա պարտավորությունների ժամկետից շուտ կատարված (մարված) վճարումը ուղղվելու է վարկի մայր գումարի մարմանը, համամասնորեն նվազեցվելու է կրեդիտավորման ընդհանուր ծախսի մեջ մտնող Բանկի եկամուտը ձևավորող վճարները և վճարված գումարի չափով փոփոխվելու է վարկի մարման ժամանակացույցը,
 - հերթական վճարման իրականացման ամսաթվի և գումարի մասին, ինչպես նաև տեղեկացնում է Կանոնների 4.4.7-րդ կետով սահմանված գործողությունների մասին:
 - Հիփոթեքային վարկերի դեպքում նաև «Բնակարանային հիպոտեկային վարկավորման մասին» Հայաստանի Հանրապետության օրենքի 13-րդ հոդվածի 1-ին մասի 2-րդ կետով սահմանված սպառողի (վճարում իրականացնողի) ընտրության իրավունքի մասին, և կիրառվող տույժ, տուգանքների,

«ԱՄԻՕ ԲԱՆԿ» ՓԲԸ	ԳՈՐԾԱՐԱՐ ՎԱՐՎԵԼԱԿԵՐՊԻ ԿԱՆՈՆՆԵՐ		
		Խ –2.0	10.10.2024
		Էջ 21/28	

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,

- 6) Այն դեպքում, երբ Սպառողն (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 Սպառողին (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 Սպառողն (վճարում իրականացնողը) այլ հրահանգ չի տալիս:

4.9 Երաշխավորի հետ հաղորդակցման կարգը և կանոնները

- 4.9.1 Բանկը երաշխավորության և երաշխավորությամբ ապահովված պարտավորության պայմանագրեր կնքելուց առաջ Երաշխավորին տեղեկացնում է երաշխավորության և երաշխավորությամբ ապահովված պարտավորության պայմանագրերի էական պայմաններին (վարկի տոկոսադրույք, ժամկետ, վարկի տրամադրման հետ կապված ծախսերի, այլ վճարների առաջացման դեպքերը և ծավալները, կիրառվող պատասխանատվության միջոցները), տրամադրում է տեղեկատվություն Սպառողի կողմից իր պարտավորությունները չկատարելու դեպքում Երաշխավորի վարկային պատմության վատթարացման, դրա չափի, Երաշխավորի վերաբերյալ վարկային ռեգիստր և վարկային բյուրո տեղեկատվության տրամադրման և վեճերի լուծման տարբերակների վերաբերյալ:
- 4.9.2 Բանկը Երաշխավորին տրամադրում է երաշխավորության և երաշխավորությամբ ապահովված պարտավորության պայմանագրերի և մարման ժամանակացույցի մեկական օրինակ՝ բնօրինակ կամ «Բնօրինակի հետ ճիշտ է» նշումով պատճենը:
- 4.9.3 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:
- 4.9.4 Այն դեպքում, երբ Երաշխավորը սույն Կանոնների 4.9.3-րդ կետով սահմանված ձեռագրով նշումն իրականացնում է առանձին փաստաթղթում, ապա փաստաթղթի բնօրինակը

«ԱՄԻՕ ԲԱՆԿ» ՓԲԸ	ԳՈՐԾԱՐԱՐ ՎԱՐՎԵԼԱԿԵՐՊԻ ԿԱՆՈՆՆԵՐ		
		Խ -2.0	10.10.2024
		Էջ 22/28	

մնում է Բանկում, պատճենը տրամադրվում է Երաշխավորին, իսկ Երաշխավորության պայմանագրում իրականացնելու դեպքում Երաշխավորը ձեռագրով նշումը կատարում է Երաշխավորության պայմանագրի բոլոր օրինակների վրա:

- 4.9.5 Այն դեպքում, երբ Երաշխավորը ի վիճակի չէ ապահովել Կանոնների 4.9.3-րդ մասով 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:
- 4.9.6 Երաշխավորության պայմանագրի գործողության ընթացքում Բանկը Երաշխավորի հետ հաղորդակցվում է գրավոր (ներառյալ էլեկտրոնային) ձևով՝ Բանկի կողմից առաջարկվող և Երաշխավորի կողմից ընտրված եղանակներից մեկով:
- 4.9.7 Հաճախորդի՝ մարման ժամանակացույցով սահմանված պարտավորության կատարման օրից առնվազն 1 օր առաջ Բանկը պարտավոր է Երաշխավորին ծանուցել մարման ենթակա պարտավորության առկայության մասին՝ վերջինիս կողմից ընտրված հետևյալ եղանակներից որևէ մեկով՝ կարճ հաղորդագրության (SMS) կամ էլեկտրոնային հաղորդագրության միջոցով:
- 4.9.8 Երաշխավորության և Երաշխավորությամբ ապահովված պարտավորության պայմանագրերի էական պայմանների փոփոխությունների (տոկոսադրույք, միջնորդավճար, տույժ, տուգանք, ժամկետ, վարկի չափ և այլն) մասին Բանկը ՀՀ օրենսդրությամբ սահմանված ժամկետներում և կարգով Երաշխավորին ուղարկում է առաջարկ կամ ծանուցում, 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:
- 4.9.9 Այն դեպքում, երբ տեխնիկաձրագրային սահմանափակումներից ելնելով (օրինակ՝ կարճ հաղորդագրության նիշերի սահմանափակում) անհնար է ներկայացնել փոփոխություններն ամբողջությամբ, ապա Բանկը Երաշխավորին տեղեկացնում է փոփոխությունների, հետագա գործողությունների մասին՝ նշելով, թե ինչ հեռախոսահամարով կամ կապի այլ միջոցներով կարելի է իմանալ մանրամասների և հետագա գործողությունների մասին:
- 4.9.10 Վարկային պայմանագրով նախատեսված պարտավորության ժամկետանցման դեպքում Բանկը պետք է Երաշխավորին տեղեկացնի այդ մասին ոչ ուշ, քան ժամկետանցման հաջորդ օրը՝ նշելով ընդհանուր պարտավորության մնացորդի չափը և դրա բացվածքը՝ առանձին պարտավորության մայր գումարը, տոկոսները, տույժերը, տուգանքները (առկայության դեպքում)՝ վերջինիս կողմից ընտրված հետևյալ եղանակներից որևէ մեկով՝ կարճ հաղորդագրության (SMS) կամ էլեկտրոնային հաղորդագրության միջոցով:

«ԱՄԻՕ ԲԱՆԿ» ՓԲԸ	ԳՈՐԾԱՐԱՐ ՎԱՐՎԵԼԱԿԵՐՊԻ ԿԱՆՈՆՆԵՐ	Խ –2.0	10.10.2024
		Էջ 23/28	

- 4.9.11 Բանկը Երաշխավորին ծանուցում է նաև երաշխավորությամբ ապահովված պարտավորության պայմանագրի դադարեցման մասին ՀՀ օրենսդրությամբ սահմանված կարգով և ժամկետներում:
- 4.9.12 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:
- 4.9.13 Երաշխավորի պահանջով Բանկը տրամադրում է նրան նաև վարկի (պարտավորության) մնացորդի վերաբերյալ տեղեկատվություն՝ երաշխավորության գործողության ամբողջ ընթացքում:

4.10 Հաճախորդների Բողոք-պահանջների ներկայացման և քննության կարգը,

- 4.10.1 Հաճախորդների Բողոք-պահանջների ներկայացման և քննության կարգն ու պայմանները սահմանվում են Բանկի ներքին իրավական ակտերով, որոնք հրապարակվում են Բանկի պաշտոնական ինտերնետային կայքում:
- 4.10.2 Բանկի ինտերնետային կայքում հրապարակված են, ինչպես նաև Բանկի Մասնաճյուղերում՝ Հաճախորդի համար տեսանելի և հասանելի վայրում առանձին թերթիկների ձևով թակցված են հետևյալ փաստաթղթերը.
- ✓ «Ինչ անել, եթե բողոք ունեք» ձևաթուղթը,
 - ✓ Հաճախորդի կողմից Բողոք-պահանջի ներկայացման հայտի ձևը,
 - ✓ Հայտարարություն այն մասին, որ Հաճախորդը ցանկության դեպքում կարող է պահանջել Հաճախորդների Բողոք-պահանջների ներկայացման և քննության կարգն ու պայմանները սահմանող Բանկի ներքին իրավական ակտերը և մանրամասն ծանոթանալ վերջիններիս դրույթներին: Հայտարարության մեջ նաև նշվում է Բանկի Զանգերի կենտրոնի հեռախոսահամարը և էլեկտրոնային հասցեն:
- 4.10.3 Հաճախորդը կարող է իր Բողոք-պահանջը ներկայացնել Բանկի ցանկացած աշխատողի, ով ստանալով Հաճախորդի Բողոք-պահանջը կամ ում Հաճախորդը հայտնել է Բողոք-պահանջ ներկայացնելու ցանկություն, Հաճախորդին ուղղորդում է Հաճախորդների սպասարկման ծառայություն և/կամ Մասնաճյուղի պատասխանատու աշխատակցի մոտ, ինչպես նաև տրամադրում վերջիններիս հետ հաղորդակցման միջոցների մասին տվյալներ (հեռախոս, էլեկտրոնային հասցե, այլ):
- 4.10.4 Բողոք-պահանջ ներկայացնելու ցանկություն հայտնած Հաճախորդին տրամադրվում է «Ինչ անել, եթե բողոք ունեք» ձևաթուղթը, Բողոք-պահանջի ներկայացման հայտի ձևը և տեղեկացվում է, որ Հաճախորդը կարող է ձեռք բերել Հաճախորդների Բողոք-պահանջների ներկայացման և քննության կարգն ու պայմանները սահմանող Բանկի ներքին իրավական ակտերը: Բանկը կարող է նաև Հաճախորդին նշված տեղեկատվությունը տրամադրել հատուկ ձայնագրված հաղորդագրության միջոցով: Հաճախորդը տեղեկացվում է, որ Բողոք-պահանջը համարվում է ստացված, եթե այն

«ԱՄԻՕ ԲԱՆԿ» ՓԲԸ	ԳՈՐԾԱՐԱՐ ՎԱՐՎԵԼԱԿԵՐՊԻ ԿԱՆՈՆՆԵՐ		
		Խ –2.0	10.10.2024
		Էջ 24/28	

Հաճախորդի կողմից ներկայացվում է գրավոր (առձեռն, փոստով, ինչպես նաև էլեկտրոնային եղանակով (բջջային հավելված, Բանկի ինտերնետային կայք, սոցիալական կայքեր, Viber, Whatsapp, Messenger և այլն), վերջինիս կողմից ստորագրված բնօրինակ կամ տեսաներաժված (սքանավորված) պատճենը ներկայացնելու դեպքում ներառելով հետևյալ վավերապայմանները.

- ✓ Հաճախորդի անունը, ազգանունը,
- ✓ Նրա հետադարձ կապի միջոցները (օրինակ՝ անձնագրային տվյալներ, բնակության վայրը, էլեկտրոնային հասցեն, հեռախոսահամարը),
- ✓ Բողոքի նկարագրությունը,
- ✓ Ստորագրությունը:

4.10.5 Եթե Բողոք-պահանջը ներկայացվել է ֆիզիկական անձ Հաճախորդի ներկայացուցչի կողմից, ապա Բողոքը պետք է ներառի նաև ներկայացուցչի անունը, ազգանունը, անձը հաստատող փաստաթղթի տվյալները, հետադարձ կապի միջոցները, ինչպես նաև իրավասությունները հավաստող լիազորագիրը՝ կազմված և վավերացված ՀՀ օրենսդրության և Բանկի ներքին իրավական ակտերի պահանջներին համապատասխան՝ լիազորված անձի իրավասությունների հստակ սահմանմամբ:

4.10.6 Իրավաբանական անձի կամ անհատ ձեռնարկատիրոջ (այսուհետ՝ Ա/Ձ) կողմից ներկայացված Բողոք-պահանջը պետք է առնվազն ներառի հետևյալ պարտադիր վավերապայմանները.

- ✓ իրավաբանական անձի կամ Ա/Ձ-ի անվանումը,
- ✓ հետադարձ կապի միջոցները,
- ✓ Բողոք-պահանջը ներկայացրած իրավասու անձի տվյալները, ստորագրությունը,
- ✓ հարկ վճարողի հաշվառման համարը (ՀՎՀՀ),
- ✓ ինչպես նաև Բողոք-պահանջի նկարագրությունը
- ✓ և որպես լրացուցիչ պայման՝ Բողոք-պահանջը ներկայացրած իրավասու անձի անունը, ազգանունը, անձը հաստատող փաստաթղթի տվյալները, պաշտոնը տվյալ իրավաբանական անձի կամ Ա/Ձ-ի մոտ (առկայության դեպքում):

4.10.7 Պատշաճ ներկայացված Բողոք-պահանջների ընդունումն ու ընթացքավորումը Բանկի կողմից մերժվել չեն կարող: Հաճախորդի կողմից ոչ պատշաճ ներկայացված, սակայն պատասխանատու աշխատողի կողմից ընդունված Բողոք-պահանջները չեն ընթացքավորվում:

4.10.8 Բանկին Բողոք-պահանջ ներկայացնելու ցանկություն ունեցող Հաճախորդը կարող է.

- 1) առձեռն նամակի կամ լրացված Բողոքի-պահանջի տեսքով այն ներկայացնել Մասնաճյուղ, որն ընդունում է Մասնաճյուղի պատասխանատու աշխատողը կամ Մասնաճյուղում լրացնել Բողոք-պահանջ հայտը, որտեղ Մասնաճյուղի պատասխանատու աշխատակցի կողմից լրացվում է Բողոք-պահանջը ստանալու փաստը հավաստող գրություն,

«ԱՄԻՕ ԲԱՆԿ» ՓԲԸ	ԳՈՐԾԱՐԱՐ ՎԱՐՎԵԼԱԿԵՐՊԻ ԿԱՆՈՆՆԵՐ		
		Խ -2.0	10.10.2024
		Էջ 25/28	

- 2) ուղարկել փոստով Բանկի իրավաբանական հասցեին, որի դեպքում Բանկի Աշխատակազմի պատասխանատու ստորաբաժանումը Բողոք-պահանջն ընդունում և ուղարկում է համապատասխան ստորաբաժանմանը.
- 3) Բանկի պաշտոնական կայքից ներբեռնել Բողոք-պահանջի հայտը լրացնել և ստորագրված տարբերակն ուղարկել Բանկի էլեկտրոնային info@amiobank.am և compliant@amiobank.am հասցեին կամ ինտերնետային կայքի՝ www.amiobank.am «Առցանց բողոք» բաժնի միջոցով ներբեռնել, կամ թղթային տարբերակը ներկայացնել Բանկ, ընդ որում Բանկի կողմից պարտադիր ընթացքավորման ենթակա է այն Բողոք-պահանջը, որը ստացվել է Չաճախորդի՝ Բանկում գրանցված էլեկտրոնային հասցեից.
- 4) դիմել 010-59-20-20 հեռախոսահամարով Բանկի Չանգերի կենտրոն: Չանգերի կենտրոնի աշխատակիցը Չաճախորդի բանավոր Բողոք-պահանջը հեռախոսի միջոցով ստանալու դեպքում բանավոր ներկայացնում է Կանոնների 4.10.4-րդ ենթակետով սահմանված տեղեկատվությունը՝ ուղղորդելով Չաճախորդին մոտենալ իրեն հարմար Մասնաճյուղ և ներկայացնել Բողոք-պահանջ կամ Բողոք-պահանջ ներկայացնել էլեկտրոնային տարբերակով,
- 5) Բողոք-պահանջը ներկայացնել այլ՝ Բանկի կողմից սպասարկվող էլեկտրոնային հեռահար եղանակով (բջջային հավելված, սոցիալական կայքեր, Viber, Whatsapp, Messenger և այլն)
- 6) Բողոք-պահանջը ներկայացնել Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի միջոցով: Բողոք-պահանջը ստանալու և պատասխանը էլեկտրոնային եղանակով ուղարկելու դեպքում, Չաճախորդների սպասարկման ծառայության պատասխանատու աշխատակիցը Բողոք-պահանջը ստանալուց հետո անմիջապես, բայց ոչ ուշ, քան հաջորդ աշխատանքային օրը Չաճախորդի՝ Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի միջոցով ստացված Բողոք-պահանջում նշված էլեկտրոնային հասցեին կամ էլեկտրոնային կապի ցանկացած այլ եղանակով (բջջային հավելված, սոցիալական կայքեր, Viber, Whatsapp, Messenger և այլն, եթե Բանկը սպասարկում է տվյալ հեռահար ուղին) Չաճախորդին է ուղարկում Բողոքը ստանալու փաստը հավաստող գրություն, որում նշվում է Բողոք-պահանջը ստանալու ամսաթիվը, Բողոք-պահանջի նույնականացման, ինչպես նաև այն մասին, որ Բողոք-պահանջը համարվում է տրված Չաճախորդի կողմից գրավոր (առձեռն, փոստով կամ էլեկտրոնային եղանակով), ներկայացնելու դեպքում, որ Չաճախորդը կարող է ստանալ Չաճախորդների Բողոք-պահանջների ներկայացման և քննության կարգն ու պայմանները սահմանող Բանկի ներքին իրավական ակտերը և կցում է «Ինչ անել, եթե բողոք ունեք» ձևաթուղթը:

4.10.9 Բանկը պարտավոր է քննել Չաճախորդի Բողոք-պահանջը, եթե այն համապատասխանում է պահանջվող վավերապայմաններին և ներկայացվել է մեկ

«ԱՄԻՕ ԲԱՆԿ» ՓԲԸ	ԳՈՐԾԱՐԱՐ ՎԱՐՎԵԼԱԿԵՐՊԻ ԿԱՆՈՆՆԵՐ		
		Խ -2.0	10.10.2024
		Էջ 26/28	

տարվա ընթացքում սկսած այն պահից, երբ Հաճախորդն իմացել է կամ կարող էր իմանալ իր իրավունքի խախտման մասին:

- 4.10.10 Բանկի կողմից ստացված Բողոք-պահանջի պատասխանը, որը պարունակում է Բանկի հստակ հիմնավորված որոշումը (բավարարել, մասնակի բավարարել, մերժել ստացված պահանջը), ինչպես նաև պատասխանատու աշխատակցի կոնտակտային տվյալները, Հաճախորդին տրամադրվում է այն եղանակով, որով ստացվել է Բողոք-պահանջը, եթե Հաճախորդը պատասխանն ստանալու այլ եղանակ չի նշել Բողոք-պահանջում:
- 4.10.11 Այն դեպքում, երբ Հաճախորդը ցանկություն է հայտնել պատասխանը ստանալ առձեռն եղանակով, Բողոք-պահանջի պատասխանները փակ ծրարով Հաճախորդներին առձեռն տրամադրվում է շահագրգիռ Մասնաճյուղի կամ Գլխամասային գրասենյակի կողմից՝ ապահովելով պատասխանի կրկնօրինակի վրա ստացման փաստը հաստատող գրություն, Հաճախորդի ստորագրությունը, անունը, ազգանունը, ամսաթիվը:
- 4.10.12 Մասնաճյուղում բանավոր եղանակով պատասխանի տրամադրման դեպքում, եթե Հաճախորդը բավարարված է լինում բանավոր պատասխանով, Հաճախորդը Բողոք-պահանջի վրա նշում է «Բավարարված եմ բանավոր պատասխանով» նշագրումը, ինչպես նաև նշում է ամսաթիվը, անունն ու ազգանունը և ստորագրում,
- 4.10.13 Հաճախորդի ներկայացուցչին պատասխանն առձեռն տրամադրվում է ներկայացուցչին անձը հաստատող փաստաթղթով նույնականացնելուց և համապատասխան իրավասությունները հավաստող փաստաթղթին ծանոթանալուց (ներկայացուցչից վերցվում է անձը հաստատող փաստաթղթի և համապատասխան իրավասությունները հավաստող փաստաթղթի (լիազորագիր, որոշում և այլն) պատճենները) հետո՝ պատասխանի ստացման փաստը հավաստող մակագրությամբ,
- 4.10.14 Քարտային գործարքների հետ կապված բողոքարկումների քննության գործընթացն իրականացվում է համաձայն Բանկում գործող վճարային քարտերով կատարված գործարքների բողոքարկման վերաբերյալ ներքին իրավական ակտի պահանջների:
- 4.10.15 Բողոք-պահանջի գրավոր պատասխանով բավարարված չլինելու դեպքում Հաճախորդն իրավունք ունի դիմել դատարան, ՀՀ Ֆինանսական համակարգի հաշտարար, ՀՀ կենտրոնական բանկ:

4.11 Բանկի կողմից վարվող գովազդային և մարքեթինգային գործունեության ուղղությունները

- 4.11.1 Նոր հաճախորդների ներգրավման և հեղինակության բարձրացման գործընթացքում կարևորելով մարքեթինգային միջոցառումների դերը՝ Բանկն իրականացնում է հետևյալ միջոցառումները.
- ✓ Գովազդային արշավներ զանգվածային լրատվության միջոցներով, տպագրված նյութերի տարածմամբ, արտաքին գովազդային վահանակներով և հնարավոր այլ տարբերակներով,

«ԱՄԻՕ ԲԱՆԿ» ՓԲԸ	ԳՈՐԾԱՐԱՐ ՎԱՐՎԵԼԱԿԵՐՊԻ ԿԱՆՈՆՆԵՐ		
		Խ –2.0	10.10.2024
		Էջ 27/28	

- ✓ Չաճախորդների հետ հետադարձ կապի ապահովումը՝ Չաճախորդներին հասանելի կապի միջոցներով՝ հեռախոսազանգ, փոստ, էլեկտրոնային փոստ և այլն,
 - ✓ Ձեռչային համակարգի մասին Չաճախորդներին իրազեկումը,
 - ✓ Բոնուսային ակցիաների իրագործում, համապատասխան տեղեկատվության տարածում, արդյունքների ամփոփում,
 - ✓ Բանկի կողմից մատուցվող ծառայությունների մրցունակության բարձրացման նպատակով շուկայի հետազոտություն և վերլուծություն,
 - ✓ Բանկի ճանաչելիությանը, վարկանիշի բարձրացմանը և Բանկի կողմից մատուցվող ծառայությունների առաջխաղացմանն ուղղված միջոցառումների իրականացում,
 - ✓ Բանկի պաշտոնական ինտերնետային կարգի պարբերական թարմացում և կատարելագործում,
- 4.11.2 Բանկի գովազդային միջոցառումներն ունեն հետևյալ հիմնական ուղղությունները.
- ✓ տեղեկատվական գովազդ,
 - ✓ Բանկի հեղինակության բարձրացման գովազդ,
 - ✓ Չաճախորդների ներգրավում,
 - ✓ Բանկի կողմից մատուցվող ծառայությունների առաջխաղացում
 - ✓ կորպորատիվ սոցիալական պատասխանատվություն:
- 4.11.3 Բանկի կողմից իրականացվող ցանկացած գովազդային միջոցառում կատարվում է ՀՀ օրենսդրության, ՀՀ կենտրոնական բանկի նորմատիվ ակտերի, Բանկի կանոնադրության և ներքին իրավական ակտերի պահանջների պահպանմամբ:
- 4.11.4 Բանկի կողմից հրապարակվող գովազդային նյութերը, դրանցում առկա անվանումները, տեքստերը, իղումները, ծառայության վերաբերյալ տեղեկությունները ներկայացվում են հստակ, հասկանալի, թափանցիկ, առանց մոլորեցնող արտահայտությունների և բարդ ձևակերպումների՝ հնարավորություն ընձեռելով Չաճախորդներին համեմատել Բանկի կողմից առաջարկվող ծառայությունը այլ բանկերի կողմից առաջարկվող նմանօրինակ ծառայության հետ:
- 4.11.5 Մեկից ավելի ծառայությունների գովազդի դեպքում, հստակորեն տարանջատվում են յուրաքանչյուր ծառայության տարբերակիչ հատկանիշներն, առավելություններն ու մանրամասներն այնպես, որ Չաճախորդը կարողանա ծառայությունները հստակ տարբերակել միմյանցից:
- 4.11.6 Եթե գովազդվող ծառայությունն ունի գործողության հստակ սահմանված ժամկետ, ապա գովազդային նյութերում նշվում է այն ժամանակահատվածը, որի ընթացքում տվյալ ծառայությունը գործում է հենց այդ պայմաններով:

4.12 Այլ դրույթներ

- 4.12.1 Կանոնները հանրային օգտագործման փաստաթուղթ է, ենթակա է հրապարակման Բանկի պաշտոնական կայքում:

«ԱՄԻՕ ԲԱՆԿ» ՓԲԸ	ԳՈՐԾԱՐԱՐ ՎԱՐՎԵԼԱԿԵՐՊԻ ԿԱՆՈՆՆԵՐ	Խ -2.0	10.10.2024
		Էջ 28/28	

4.12.2 Հաճախորդի, այդ թվում Երաշխավորի պահանջով Բանկը նրան անվճար կարող է տրամադրել սույն Կանոնների պատճենը:

4.12.3 Կանոնները Վարչության հավանությանն է արժանացել 04.09.2024թ.-ին:

5. ԱՌՆՉՎՈՂ ՓԱՍՏԱԹՂԹԵՐ

- Բանկերի և բանկային գործունեության մասին՝ ՀՀ օրենք
- Սպառողական կրեդիտավորման մասին՝ ՀՀ օրենք
- Բանկային ավանդների ներգրավման մասին՝ ՀՀ օրենք
- ՀՀ Կենտրոնական բանկի խորհրդի 28 հուլիսի 2009թ.-ի թիվ 229-Ն որոշմամբ հաստատված «Ֆինանսական կազմակերպությունների գործարար վարվելակերպի կանոնները» Կանոնակարգ 8/05-ի և ՀՀ Կենտրոնական բանկի խորհրդի այլ նորմատիվ իրավական ակտերի պահանջների հիման վրա և անմիջականորեն առնչվում են հետևյալ ներքին իրավական ակտեր
 - «Հաճախորդների սպասարկման քաղաքականություն»
 - «Հաճախորդների բողոքների, պահանջների և դիմումների ներկայացման, քննման և պատասխանների տրամադրման գործընթացի կառավարչական ակտվարկ»
 - Կանոններին առնչվող այլ ներքին իրավական ակտեր:

6. ՀԱՎԵԼՎԱԾՆԵՐ

Ակտում հավելվածներ չեն կիրառվում:

7. ՓՈՓՈԽՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐԻ ՊԱՏՄՈՒԹՅՈՒՆ

Հաստատվող խմբագրություն	Հաստատման ամսաթիվ	Ուժը կորցրած խմբագրություն	Փոփոխությունների հակիրճ նկարագիր
Խմբագրություն 2.0	04/10/2024թ.	«ՀԱՅԲԻՉՆԵՍԲԱՆԿ» ՓԲԸ Գործարար վարվելակերպի կանոնների կիրառման կառավարչական ակտ 1.0 խմբագրություն	Ակտն ամբողջությամբ վերամշակվել է: