«ՀԱՍՏԱՏՎԱԾ Է»
«ՄՈԳՈ» ՈՒՎԿ ՍՊԸ
Միակ մասնակցի 11.11.2026 թվականի Թիվ 26-18 որոշմամբ
Ուժի մեջ է 16/11/2026 թվականից
Միակ մասնակցի խորհրդի անդամ (միանձնյա ներկայացուցիչ)՝

_____ Մարիս Կրեիցս

ԳՈՐԾԱՐԱՐ ՎԱՐՎԵԼԱԿԵՐՊԻ ԿԱՆՈՆՆԵՐ

ԵՐԵՎԱՆ 2026

ՓՈՓՈԽՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐԻ ՊԱՏՄՈՒԹՅՈՒՆ

Տարբերակ	Ամսաթիվ	Փաստաթուղթ	Հաստատող մարմին	Որոշում
1	14/02/2020	Կանոններ	Միակ մասնակից	թիվ 048
2	26/06/2024	Կանոններ	Միակ մասնակից	թիվ 24-11
3	11/11/2026	Կանոններ	Միակ մասնակից	թիվ 26-18

1. ՆՊԱՏԱԿԸ

«Գործարար վարվելակերպի կանոններ»-ի (այսուհետ՝ Կանոններ) նպատակն է սահմանել «ՄՈԳՈ» ՈՒՎԿ ՍՊԸ և Հաճախորդի միջև հաղորդակցման կարգը, պայմանները, ձևերը և նվազագույն պահանջները, Ընկերության կողմից Բողոք-պահանջների ընդունման և քննության կարգն ու պայմանները, վարկային կազմակերպության և նրա կողմից առաջարկվող ծառայությունների մասին գովազդը և մարքեթինգային գործունեությունը, հաճախորդների Անձնական տվյալների պահպանման և դրանց անվտանգ օգտագործման կանոնները, հրապարակման ենթակա տեղեկատվությունը և դրա հրապարակման կարգը:

2. ՍԱՀՄԱՆՈՒՄՆԵՐ

«Ընկերություն»՝ «ՄՈԳՈ» ՈՒՎԿ ՍՊԸ,

«Հաճախորդ»՝ Ընկերության հետ գործարար հարաբերություն հաստատող կամ այդպիսի հարաբերությունների մեջ գտնվող անձ, ինչպես նաև այն անձը, որն առաջարկում է Ընկերությանը կնքել մեկանգամյա գործարք կամ Գործարար հարաբերություն, մատուցել Գործարքի կատարմանն ուղղված այլ ծառայություններ, ինչպես նաև Վարկառուի պարտավորությունների կատարման ապահովման միջոց տրամադրած անձը (գրավատու),

«Վարկառու»՝ Ընկերությունից վարկ ստացած հաճախորդ,

«Պայմանագիր»՝ Վարկառուի հետ կնքվող Վարկավորման Պայմանագիր,

«Քաղվածք»՝ «Սպառողական կրեդիտավորման մասին» Հայաստանի Հանրապետության օրենքի 17-րդ հոդվածի 2-րդ մասով նախատեսված տեղեկատվություն պարունակող փաստաթուղթ,

«Այլ վճարներ»՝ բոլոր այն վճարները, որոնք Հաճախորդը պարտավոր է կատարել մինչ Պայմանագիր կնքելը և Պայմանագրի գործողության ընթացքում և Պայմանագրի դադարեցման ժամանակ, բացառությամբ տոկոսագումարների և այն վճարների, որոնք առաջանում են Պայմանագրի պայմանների խախտման արդյունքում:

«Ծառայության ընդհանուր պայմաններ»՝ փաստաթուղթ, որով սահմանվում են տվյալ ծառայության գծով բոլոր Հաճախորդների համար կիրառելի՝ ծառայության ստանդարտ պայմանները, Ընկերության և Հաճախորդի միջև հարաբերությունների ընդհանուր սկզբունքները, Ընկերության և Հաճախորդի հաղորդակցման կանոնները, Ընկերության և Հաճախորդի միջև կատարվող գործարքների ընդհանուր պայմանները:

«Բողոք»՝ Հաճախորդի կողմից գրավոր (այդ թվում՝ էլեկտրոնային եղանակով) ներկայացված ցանկացած գրություն, որը պարունակում է գույքային կամ ոչ գույքային պահանջ կամ դժգոհություն և վերաբերում է Ընկերության գործունեությանը կամ մատուցվող ծառայություններին,

«Բողոք-պահանջ»՝ Հաճախորդի կողմից Ընկերությանը գրավոր ներկայացված բողոք, որը կապված է Ընկերության կողմից մատուցվող ծառայությունների հետ և միաժամանակ պարունակում է գույքային (ֆինանսական) պահանջ, ինչպես նաև «Վարկային տեղեկատվության շրջանառության և վարկային բյուրոների գործունեության մասին» ՀՀ օրենքով սահմանված վարկային տեղեկատվության վերաբերյալ կամ դրա հետ կապված պահանջ, որի դեպքում բողոքը կարող է լինել նաև ոչ գույքային բնույթի: Բողոք-պահանջը ենթադրում է Ընկերության կողմից պարտադիր պատասխան: Բողոք-պահանջի ներկայացում է

համարվում նաև այն դեպքը, երբ Հաճախորդի համաձայնությամբ այն ներկայացվել է Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի միջոցով: Ընկերությունը պարտավոր է քննարկել Բողոք-պահանջը, եթե այն ներկայացվել է մեկ տարվա ընթացքում՝ սկսած այն պահից, երբ Հաճախորդն իմացել է կամ կարող էր իմանալ իր իրավունքի խախտման մասին:

«Գովազդ»՝ տարբեր տեսակի (գրավոր, պատկերազարդ, տեսողական, կամ այլ ձևով) տեղեկատվական և հաղորդակցման միջոցների օգնությամբ (օրինակ՝ տեքստային (SMS) հաղորդագրություններ, ձայնագրվող հեռախոսազանգ, Viber, Whatsapp, Messenger, և այլն) ֆինանսական կազմակերպության և իր կողմից մատուցվող ծառայությունների վերաբերյալ հրապարակվող նյութ, հայտարարություն, հրապարակային կամ անհատական առաջարկ, օֆերտա կամ օֆերտա անելու հրավեր, որի նպատակը տեղեկությունների տարածումը, հետաքրքրություն ձևավորելը կամ պահպանելը և/կամ հանրության ուշադրությունը գրավելն է իր վրա և (կամ) մատուցվող/առաջարկվող ծառայությանը: Որպես գովազդի (գովազդային նյութի) օրինակ կարող է լինել հեռուստատեսությամբ և (կամ) ռադիոյով տարածվող գովազդը, զանգվածային տեղեկատվության տպագիր (օրինակ՝ թերթ, ամսագիր) և էլեկտրոնային (օրինակ՝ ինտերնետ, սոցիալական ցանց, բաներ, էլեկտրոնային փոստով տեքստային կարճ հաղորդագրություններ) միջոցներով հայտարարությունները կամ ծանուցումները, ինքնասպասարկման սարքավորման էկրանին հայտնվող գովազդը և այլն:

«Բանկային գաղտնիք»՝ հաճախորդին սպասարկելու կապակցությամբ տվյալ Ընկերությանը հայտնի դարձած հաճախորդի հաշիվների վերաբերյալ տեղեկությունները, հաճախորդի հանձնարարությամբ կամ հօգուտ հաճախորդի կատարված գործառնությունների վերաբերյալ տեղեկությունները, ինչպես նաև նրա առևտրային գաղտնիքը, գործունեության ցանկացած ծրագրի կամ մշակման, գյուտի, արդյունաբերական նմուշի մասին տեղեկությունները և նրա վերաբերյալ ցանկացած այլ տեղեկություն, որը հաճախորդը մտադիր է եղել գաղտնի պահել, և Ընկերությունը տեղյակ է կամ կարող էր տեղյակ լինել այդ մտադրության վերաբերյալ:

«Անձնական տվյալ»՝ ֆիզիկական անձին վերաբերող ցանկացած տեղեկություն, որը թույլ է տալիս կամ կարող է թույլ տալ ուղղակի կամ անուղղակի կերպով նույնականացնել անձի ինքնությունը:

«Անձնական տվյալների մշակում»՝ անկախ իրականացման ձևից և եղանակից (այդ թվում՝ ավտոմատացված, տեխնիկական ցանկացած միջոցներ կիրառելու կամ առանց դրանց) ցանկացած գործողություն կամ գործողությունների խումբ, որը կապված է Անձնական տվյալները հավաքելու կամ ամրագրելու կամ մուտքագրելու կամ համակարգելու կամ կազմակերպելու կամ պահպանելու կամ օգտագործելու կամ վերափոխելու կամ վերականգնելու կամ փոխանցելու կամ ուղղելու կամ ուղեփակելու կամ ոչնչացնելու կամ այլ գործողություններ կատարելու հետ:

«Անձնական տվյալների օգտագործում»՝ Անձնական տվյալների հետ կատարվող գործողություն, որի ուղղակի կամ անուղղակի նպատակը կարող է լինել որոշումներ ընդունելը կամ կարծիք ձևավորելը կամ իրավունքներ ձեռք բերելը կամ իրավունքներ կամ արտոնություններ տրամադրելը կամ իրավունքները սահմանափակելը կամ զրկելը կամ այլ նպատակի իրագործումը, որոնք տվյալների սուբյեկտի կամ երրորդ անձանց համար առաջացնում կամ կարող են առաջացնել իրավական հետևանքներ կամ այլ կերպ առնչվել նրանց իրավունքներին ու ազատություններին:

3. ՀԱՎԵԼՎԱԾՆԵՐ

«Ինչ անել եթե բողոք ունեք» ձևաթուղթ	Հավելված 1
Բողոք-պահանջի լրացման թերթիկի ձև	Հավելված 2

4. ԸՆԿԵՐՈՒԹՅԱՆ ԵՎ ՀԱՃԱԽՈՐԴՆԵՐԻ ՀԱՂՈՐԴԱԿՑՄԱՆ ԸՆԴՀԱՆՈՒՐ ՍԿԶԲՈՒՆՔՆԵՐ

4.1 Ընկերության և Հաճախորդի հաղորդակցման ժամանակ պահպանվում են հաղորդակցման հետևյալ ընդհանուր սկզբունքները.

- Ընկերության կողմից բացահայտվող տեղեկատվությունը պետք է լինի հայերեն լեզվով, եթե Ընկերության կողմից առաջարկվող տարբերակներից սպառողը հաղորդակցման այլ լեզու չի ընտրել,

- Ընկերության կողմից բացահայտվող տեղեկատվությունը պետք է պարունակի Հաճախորդին հնարավորինս հասկանալի տերմիններ, արտահայտություններ, չի կարող լինել ապակողմնորոշող, շփոթեցուցիչ,

- Ընկերությունն ապահովում է, որ տեղեկատվությունը հնարավորինս հասկանալի լինի Հաճախորդին,

- Ընկերությունն ապահովում է, որ իր կողմից բացահայտվող տեղեկատվությունը Հաճախորդին հնարավորություն տա հասկանալու իրեն առաջարկվող կոնկրետ ծառայության էությունը և դրա հետ կապված ռիսկերը,

- Ընկերության կողմից բացահայտվող տեղեկատվությունը չի կարող ներկայացվել այնպիսի ձևով, որ թաքցվեն կարևոր դրույթները, ինչպես նաև տպավորություն ստեղծվի, որ դրանք ոչ կարևոր են,

- Ընկերությունը չի կարող չափազանցնել իր կողմից մատուցվող ծառայությունների կարևորությունը՝ տրամադրելով կեղծ, ոչ հավաստի կամ ոչ ամբողջական տեղեկատվություն,

- Ընկերությունն ապահովում է, որ բացահայտվող տեղեկատվությունը լինի ճշգրիտ և ներկայացվի ժամանակին, իսկ Հաճախորդին վերաբերող տեղեկատվությունը հաղորդակցման ընթացքում հասանելի չլինի երրորդ անձանց,

- Ընկերությունը չի վարկաբեկում այլ ֆինանսական կազմակերպություններին և չի ձևավորում բացասական վերաբերմունք ֆինանսական համակարգի նկատմամբ:

5. ԸՆԿԵՐՈՒԹՅԱՆ ԵՎ ՀԱՃԱԽՈՐԴԻ ՀԱՂՈՐԴԱԿՑՈՒՄԸ ՄԻՆՉԵՎ ՊԱՅՄԱՆԱԳՐԻ ԿՆՔՈՒՄԸ

5.1. Նախքան Վարկավորման Պայմանագրի կնքումը Ընկերությունն առնվազն՝

- բանավոր պարզաբանում է Հաճախորդին կոնկրետ հետաքրքրող ծառայության բնույթը, (տեսակը), էական պայմանները՝ այդ թվում գինը (տոկոսադրույք, այլ վճարներ) և ժամկետները,

- բանավոր պարզաբանում է Հաճախորդին հետաքրքրող կոնկրետ ծառայության տրամադրման հետ կապված այլ ծախսերի առաջացման դեպքերը և ծավալները, եթե դրանք հայտնի են Ընկերությանը,

- բանավոր բացատրում է կոնկրետ ծառայությունից օգտվելիս ի հայտ եկող հիմնական ռիսկերը,

- մինչ Պայմանագիր կնքելը Հաճախորդին հնարավորություն և բավարար ժամանակ է ընձեռում ծանոթանալու Պայմանագրի դրույթներին,

- բանավոր ներկայացնում է Հաճախորդի համար հետաքրքրություն առաջացրած ծառայությանը համարժեք այլ ծառայությունների ցանկը,

- բանավոր տեղեկացնում է Հաճախորդին սույն կարգի 7.1 կետով սահմանված տեղեկատվությունը էլեկտրոնային կապի միջոցով ստանալու, ինչպես նաև դրա ստացման այլ եղանակ ընտրելու իր իրավունքի մասին,

- բանավոր բացատրում է Հաճախորդի՝ Պայմանագրի կնքումից հետո առաջացող պահանջները Ընկերությանը ներկայացնելու կարգը, ինչպես նաև Ընկերության կողմից պահանջների քննման գործընթացը, ժամկետը, որի ընթացքում կուսումնասիրվի պահանջը,

- բանավոր բացահայտում է Պայմանագրից բխող Հաճախորդի պարտավորությունների վերաբերյալ տեղեկատվությունը, այդ թվում՝ Հաճախորդի կողմից իր պարտավորությունները չկատարելու կամ ոչ պատշաճ կատարելու դեպքում Ընկերության կողմից կիրառվող պատասխանատվության միջոցների (տուժանքի կամ Հաճախորդի վիճակը վատթարացնող ցանկացած այլ միջոցների) սպառիչ ցանկը, դրանց կիրառման դեպքերը,

- բանավոր տեղեկացնում է Հաճախորդին իր իրավունքները դատական կարգով, ինչպես նաև Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի միջոցով, իսկ արբիտրաժային համաձայնության առկայության դեպքում՝ նաև արբիտրաժային տրիբունալի միջոցով պաշտպանելու հնարավորության մասին և տրամադրում է «Ինչ անել, եթե բողոք ունեք» ձևաթուղթը (Հավելված 1),

- բանավոր տեղեկացնում է Պայմանագրի կնքումից հետո Հաճախորդին ներկայացվող հաշվետվությունների (քաղվածքներ, տեղեկացումներ և այլն), դրանց ներկայացման ձևի, հաճախականության և ժամկետների, ինչպես նաև ներկայացման կարգի մասին:

5.2. Ընկերությունը վարկ տրամադրելիս բացի սույն կարգի 5.1-րդ կետով նշված գործողություններից՝

- բանավոր բացատրում է վարկային պատմության և վարկային սքոր գնահատականի (կիրառելու դեպքում) էության և դրա կարևորության, կիրառվող սքորի տեսակի (Աքռա, Ֆայկո, սեփական սքոր գնահատական, թե այլ), սքորի վրա ազդող հիմնական գործոնների մասին: Ընդ որում՝ հեռահար եղանակով վարկային հայտ ընդունելիս սույն ենթակետով սահմանված տեղեկատվությունը պետք է ներկայացվի աչքի ընկնող և առանձնացված ձևով՝ Վարկային պատմության և սքորի վերաբերյալ առանձին վերնագրի ներքո, այլ տառատեսակով և տառաչափով,

- ներկայացնում է նաև տեղեկատվություն սքոր գնահատականի վրա վարկային հարցման ազդեցության վերաբերյալ՝ հստակ նշելով սքորի տեսակը և գործողության ազդեցության ուղղությունը: Յուրաքանչյուր անգամ սպառողի վերաբերյալ վարկային հարցում կատարելիս, եթե այդ հարցումը ազդելու է վարկային սքոր գնահատականի վրա (Ֆայկո, Աքռա կամ սեփական սքոր), ապա Ընկերությունը պարտավոր է սպառողին հայտնել այդ մասին հարցումը կատարելուց հետո առավելագույնը 2 աշխատանքային օրվա ընթացքում՝ նշելով հարցման ամսաթիվը, նպատակը և տեսակը, ինչպես նաև տեղեկատվություն կամ հղում վարկային պատմության/վարկային սքորի վերաբերյալ տեղեկատվությունը պարունակող ինտերնետային կայք(եր)ի համապատասխան էջին: Ընդ որում սույն ենթակետով սահմանված տեղեկատվությունը պետք է ներկայացվի նախքան հարցման կատարման համաձայնության ստացումը, իսկ հեռահար եղանակով վարկային հայտ ընդունելիս ներկայացվում է անմիջապես տվյալ էջում՝ հաստատման նշում պարունակող դաշտի առկայությամբ: Ընկերությունը սույն կետով սահմանված տեղեկատվությունը սպառողին հայտնում է անվճար՝ էլեկտրոնային հաղորդագրության միջոցով: Սպառողի վարկային սքորի վրա ազդեցություն ունեցող հարցումներ կատարելիս էլեկտրոնային հաղորդագրության միջոցով այդ տեղեկատվությունն ուղարկելու անհնարինության դեպքում (երբ սպառողը չունի էլեկտրոնային հասցե կամ չի օգտվում Ընկերության առցանց կամ բջջային հավելվածներից), Ընկերությունը տեղեկացնում է սպառողին այլ հասանելի եղանակներով (օրինակ. կարճ հաղորդագրության, առձեռն կամ փոստային առաքման միջոցով):

- Ընկերությունը սպառողին գրավոր տրամադրում է տեղեկատվություն վարկային բյուրոյից սպառողի մասին կատարվող հարցումների վերաբերյալ, որն առնվազն պետք է ներառի հետևյալը.

ա. Կատարվող հարցումների նպատակը առանձին տողերով (օրինակ՝ վարկի տրամադրում, գործող վարկի մոնիտորինգ, այլ ծառայությունների առաջարկ):

բ. Հարցման յուրաքանչյուր նպատակի համար առանձին նշվում է հարցման հաճախականությունը (եթե սահմանված է) և ժամկետը, որի համար տրվում է

համաձայնությունը, ինչպես նաև ազդեցությունը վարկային սքորի վրա (օրինակ՝ բարձրացնում է, իջեցնում է, չի ազդում): Ընդ որում, հարցման ժամկետը չի կարող լինել ավելին, քան տվյալ ծառայության պայմանագրի գործողության ժամկետն է:

գ. Եթե սույն կետի համաձայն որևէ նպատակով հարցումներ կատարելու համաձայնությունը պարտադիր պայման է հայտ ներկայացնելու համար, ապա՝ նշում այդ մասին: Ընդ որում, մարքեթինգային, այլ ծառայությունների առաջարկի նպատակով իրականացվող հարցումները չեն կարող համարվել պարտադիր պայման այդ ծառայությունը մատուցելու համար:

- բանավոր տեղեկացնում է մտածելու ժամանակի իրավունքի և դրանից օգտվելու կարգի մասին,

- բանավոր տեղեկացնում է Վարկավորման Պայմանագրով ունեցած պարտավորությունները ժամկետից շուտ կատարելու սպառողի իրավունքի մասին՝ ներառյալ այդ դեպքում նվազեցման ենթակա և ոչ ենթակա վճարները,

- հայտի վերաբերյալ դրական որոշման կայացումից հետո տրամադրում է Անհատական թերթիկ:

5.3. Եթե Ընկերությունը հրաժարվում է ծառայությունից օգտվելու գրավոր դիմում (հայտ, պահանջ) ներկայացրած Հաճախորդին ծառայություն մատուցելուց, ապա այդ մասին Ընկերությունը գրավոր (թղթային կամ էլեկտրոնային) հայտնում է Հաճախորդին որոշումը կայացնելուց հետո առավելագույնը 2 աշխատանքային օրվա ընթացքում՝ մանրամասն նշելով նաև մերժման պատճառները՝ առանց գաղտնի տեղեկատվության, Առևտրային գաղտնիքի կամ Ընկերության ներքին համակարգերի և մոդելների վերաբերյալ տվյալների բացահայտման:

5.4. Եթե Ընկերությունը հրաժարվում է ծառայությունից օգտվելու գրավոր դիմում (հայտ, պահանջ) ներկայացրած Հաճախորդին ծառայություն մատուցելուց, ապա Ընկերությունը Հաճախորդին վերադարձնում է այն փաստաթղթերի բնօրինակները, որոնք Հաճախորդը ձեռք էր բերել երրորդ անձանցից՝ վարկի ստացման կապակցությամբ Ընկերությանը ներկայացնելու նպատակով (օրինակ՝ տեղեկանք բնակության կամ աշխատանքի վայրի վերաբերյալ, գույքի գնահատման հաշվետվություն, նոտարական վավերացմամբ փաստաթուղթ և այլն)՝ անմիջապես մերժման մասին ծանուցելուց, իսկ ցանկացած դեպքում՝ սպառողի պահանջով:

5.5. Ծառայությունը հեռահար (առցանց) եղանակով կամ երրորդ անձանց (միջնորդների, գործընկեր կազմակերպությունների) միջոցով մատուցելիս Ընկերությունն ապահովում է, որ սույն գլխով սահմանված տեղեկատվությունը Հաճախորդին հասանելի դառնա համապատասխանաբար հեռահար եղանակներով կամ երրորդ անձի միջոցով:

6. ՊԱՅՄԱՆԱԳՐԻ ԿՆՔՄԱՆ ԸՆԹԱՑՔՈՒՄ ԸՆԿԵՐՈՒԹՅԱՆ ԵՎ ՀԱՃԱԽՈՐԴԻ ՀԱՂՈՐԴԱԿՑՈՒՄԸ, ՊԱՅՄԱՆԱԳՐՈՒՄ ՆԵՐԱՌՎՈՂ ՆՎԱԶԱԳՈՒՅՑ ՏԵՂԵԿԱՏՎՈՒԹՅՈՒՆԸ

6.1. Ընկերությունն ապահովում է, որ Հաճախորդի հետ կնքվող Պայմանագրերում առկա լինի նվազագույնը հետևյալ տեղեկատվությունը.

1) նշում այն մասին, որ Հաճախորդը հնարավորություն ունի Ընկերության և Հաճախորդի միջև կնքվող գործարքից բխող բողոք-պահանջները ներկայացնել Ֆինանսական համակարգի հաշտարարին:

2) եթե Պայմանագրի առնչությամբ Ընկերության և Հաճախորդի միջև կնքվում է արբիտրաժային համաձայնություն, ապա գրավոր բացահայտվում է կողմերի իրավունքների ու պարտականությունների վերաբերյալ բավարար տեղեկատվություն: Պայմանագրին կից տրամադրվում է «Ինչ անել, եթե բողոք ունեք» ձևաթուղթը՝ համաձայն ՀՀ Կենտրոնական բանկի կողմից սահմանված նորմատիվ իրավական ակտերի:

3) Պայմանագրի առաջին էջում աչքի ընկնող և առանձնացված ձևով՝ այլ տառատեսակով և այլ տառաչափով և(կամ) այլ ձևով ներկայացվում է Ընկերության կոնտակտային տվյալները:

6.2. Ընկերությունը ապահովում է, որ Վարկավորման Պայմանագիրը, բացի սույն կարգի 6.1 կետով և «Սպառողական կրեդիտավորման մասին» ՀՀ օրենքով սահմանված տեղեկատվությունից, ներառի նաև.

1) Վարկի տեսակը,

2) Վարկի գումարի չափը,

3) Վարկի վերադարձման վերջնաժամկետը,

4) Վարկի գումարի տրամադրման ձևը (միանվագ կամ փուլային), Վարկը մարելու ժամանակացույցը, որը ներառում է.

ա. Վարկի մայր գումարի և տոկոսագումարների մարման ժամանակացույցը (օր/ամիս/տարեթիվ) և ընդհանուր գումարը,

բ. Տոկոսագումարների, այլ վճարների ժամանակացույցը(օր/ամիս/տարեթիվ), վճարման կարգը և ընդհանուր գումարը,

Եթե Վարկառուի կողմից կատարվելիք վճարների չափը կարող է փոփոխվել, ապա Վարկը մարելու ժամանակացույցը կազմելիս ենթադրվում է, որ այդ վճարների չափը կմնա անփոփոխ,

5) Վարկի տրամադրման եղանակը (կանխիկ, թե անկանխիկ),

6) տոկոսագումարների հաշվարկման կարգը (տոկոսագումարները հաշվարկվում են Վարկի սկզբնական գումարի, թե նվազող մնացորդի վրա),

7) Վարկի գումարի մարման կարգը՝ հավասարաչափ (անուիտետային), թե ոչ հավասարաչափ (դիֆերենցված),

8) նշում այն մասին, որ Վարկառուն վճարելու է ապահովագրության, գնահատման կամ այլ օժանդակ ծառայությունների համար կամ նոտարական ծառայությունների համար կամ կատարելու է այլ վճարներ, եթե Վարկավորողին հայտնի է, որ Վարկառուն կատարելու է նման վճարներ,

9) եթե Ընկերությունը Վարկառուից կարող է պահանջել լրացուցիչ փաստաթղթեր, ապա նշում այդ մասին,

10) նշում Վարկառուի պարտավորությունների կատարումն ապահովող միջոցների մասին, եթե այդպիսիք առկա են,

11) եթե Վարկառուի պարտավորությունների կատարումն ապահովված է գրավով, ապա՝

ա. գրավի տեսակը և նկարագրությունը,

բ. Վարկի գումարի և գրավի արժեքի տոկոսային հարաբերակցությունը, վերջինիս փոփոխման դեպքերը,

գ. նշում այն մասին, որ գրավի առարկան անցնում է կամ չի անցնում գրավառուի տիրապետմանը,

դ. նշում այն մասին, որ Վարկառուի կողմից իր պարտավորությունները չկատարելու դեպքում գրավի առարկայի վրա կարող է բռնագանձում տարածվել,

ե. վարկավորման Պայմանագրով գրավը արտադատական կարգով իրացնելու իրավունք նախատեսելու դեպքում՝ նշում հնարավոր ծախսերի վերաբերյալ:

12) Վարկի տոկոսադրույքի չափը,

13) եթե Պայմանագրով Վարկի գումարի մեծությունը կարող է փոփոխվել, ապա Պայմանագրում նշվում են Վարկի գումարի մեծությունը փոփոխելու հստակ պայմաններն ու կարգը,

14) Վարկառուի կողմից իր պարտավորությունները չկատարելու կամ ոչ պատշաճ կատարելու համար Ընկերության կողմից կիրառվող պատասխանատվության միջոցների և դրանց չափերի վերաբերյալ նշումներ, ինչպես նաև Վարկառուի վերաբերյալ տեղեկատվությունը Հայաստանի Հանրապետության Կենտրոնական բանկի վարկային ռեգիստրին և վարկային բյուրոյին տրամադրելու վերաբերյալ,

15) եթե Պայմանագրում սահմանված են պայմաններ, որոնք որոշվում են այլ փաստաթղթով սահմանված Ծառայության ընդհանուր պայմաններով և այդ Ծառայության ընդհանուր պայմանները կարող են փոփոխվել Պայմանագրի գործողության ընթացքում, ապա Պայմանագրում պետք է լինի նշում այդ մասին:

6.3. Ի լրումն 6.2. կետում նշված տեղեկությունների՝ Վարկավորման Պայմանագիրը կարող է պարունակել նաև օրենքներին, նորմատիվ իրավական ակտերին չհակասող այլ դրույթներ:

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

1) Ընկերությունը Պայմանագրի կնքման ժամանակ հրավիրում է Հաճախորդի ուշադրությունը այդ պայմանների վրա,

2) այն դեպքերում, երբ պայմանագրում հղում է կատարվում պայմանագրի անբաժանելի մաս կազմող պայմաններին (օրինակ՝ ներքին իրավական ակտերին, Ծառայության ընդհանուր պայմաններին), ապա առնվազն նշվում է այդ պայմանների նույնականացման տվյալները՝ պայմանների լրիվ անվանումը, պայմանների ընդունման ամսաթիվը, նույնականացման կամ հաշվառման համարը և ընդունող մարմնի անվանումը: Այն դեպքում, երբ հղում է կատարվում այլ մարմնի կողմից հաստատված պայմաններին և հնարավոր չէ նշել նույնականացման տվյալներ, ապա առնվազն նշվում է այն ժամկետը, որի համար գործում են այդ պայմանները: Եթե պայմանագրում նշված պայմանները հրապարակային են, ապա հղում է կատարվում նաև համապատասխան աղբյուրին (ինտերնետային էջ/բաժին/ենթաբաժին), եթե պայմանները ոչ հրապարակային են, ապա տրամադրվում է վավերացված թղթային օրինակը կամ էլեկտրոնային տարբերակը՝ հաստատող մարմնի (իրավասուի) ստորագրությամբ: Ընդ որում, նշվում են նաև այդ պայմանների փոփոխության մասին սպառողներին ծանուցելու եղանակը և ժամկետները:,

3) այն դեպքերում, երբ Ծառայության ընդհանուր պայմանների սահմանողը Ընկերությունը չէ, Ընկերությունը տեղեկացնում է Հաճախորդին, որ ընդհանուր պայմաններին կարող է ծանոթանալ Ընկերության տարածքում, ինչպես նաև բացատրում է, թե այլ ինչ ձևով կամ միջոցներով կարող է Հաճախորդը ձեռք բերել Ծառայության ընդհանուր պայմանները սահմանող փաստաթուղթը,

4) նշում Հաճախորդի վաղաժամկետ պարտավորությունները կատարելու իրավունքի, ինչպես նաև ժամկետից շուտ պարտավորությունները կատարելու դեպքում կրեդիտավորման ընդհանուր ծախսից նվազեցման ենթակա և ոչ ենթակա վճարների վերաբերյալ,

5) Հաճախորդի ցանկության դեպքում Ընկերությունը տրամադրում է Ծառայության ընդհանուր պայմանների պատճենը թղթային կամ Հաճախորդի ու Ընկերության միջև փոխհամաձայնեցված այլ ձևով ոչ ուշ, քան երկու աշխատանքային օրվա ընթացքում: Վճարը, որը գանձվում է Ընկերության կողմից ընդհանուր պայմանների պատճենը տրամադրելու համար, չի կարող այդ պատճենը պատրաստելու ծախսերից մեծ լինել:

6.5. Այն դեպքերում, երբ մեկ վարկը տրամադրվում է մեկից ավելի անձանց, ապա Ընկերությունը Վարկավորման Պայմանագրի մեկական օրինակ տրամադրում է յուրաքանչյուր սպառողի:

6.6. Պայմանագրերի բովանդակությունը, ձևավորումը (այդ թվում՝ տառաչափը) և դրանց կից տրամադրվող փաստաթղթերը պետք է համապատասխանեն «Սպառողական կրեդիտավորման մասին» ՀՀ օրենքի և ՀՀ

կենտրոնական բանկի «Ֆինանսական կազմակերպությունների գործարար վարվելակերպի կանոնները» կանոնակարգ 8/05-ի պահանջներին: Սույն գլխով սահմանված ցանկերը սպառիչ չեն:

7. ԸՆԿԵՐՈՒԹՅԱՆ ԵՎ ՀԱՃԱԽՈՐԴԻ ՀԱՂՈՐԴԱԿՑՈՒՄԸ ՊԱՅՄԱՆԱԳՐԻ ԳՈՐԾՈՂՈՒԹՅԱՆ ԸՆԹԱՑՔՈՒՄ

7.1. Վարկավորման Պայմանագրի գործողության ընթացքում Ընկերությունը Հաճախորդին տեղեկացնում է՝

ա. անվանական տոկոսադրույքի չափի փոփոխության մասին,

բ. կողմերի միջև հաղորդակցման կարգի փոփոխության մասին,

գ. իրավական ակտերի այն փոփոխությունների մասին, որոնք ուղղակի ազդեցություն ունեն Հաճախորդի՝ Պայմանագրով սահմանված իրավունքների և պարտականությունների վրա,

դ. Ծառայության ընդհանուր պայմանների և Այլ վճարների փոփոխության մասին,

ե. կողմերի՝ Պայմանագրից բխող իրավունքների, պարտականությունների կամ պատասխանատվության վրա ուղղակի ազդեցություն ունեցող այլ հանգամանքների փոփոխության մասին, ներառյալ՝ վարկային բյուրո տվյալները ուղարկելու մասին:

7.2. Սույն Կանոնների 7.1. կետով նախատեսված տեղեկատվությունը Հաճախորդին տրամադրվում է էլեկտրոնային կապի միջոցով: Հաճախորդի գրավոր (այդ թվում՝ էլեկտրոնային) դիմումի հիման վրա այն կարող է տրամադրվել նաև փոստային կամ կապի այլ միջոցով: Ընկերությունը չի ուղղորդում և չի սահմանափակում Հաճախորդի կողմից ծանուցման եղանակի ընտրությունը:

7.3. 7.1 կետով սահմանված տեղեկատվությունում Ընկերության կողմից միակողմանիորեն փոփոխություն կատարելու դեպքում փոփոխության վերաբերյալ տեղեկատվությունը Հաճախորդին տրամադրվում է էլեկտրոնային եղանակով կամ սույն Կանոնների 7.2 կետով նախատեսված՝ Հաճախորդի դիմումով ընտրված այլ եղանակով՝ համապատասխան փոփոխության որոշման կայացումից հետո, սակայն ոչ ուշ, քան որոշումն ուժի մեջ մտնելուց 7 աշխատանքային օր առաջ, բացառությամբ վարկային բյուրո տվյալներ ուղարկելու դեպքի, այլ դեպքերում 7.1 կետով սահմանված տեղեկատվությունում կատարված փոփոխությունը Հաճախորդին տրամադրվում է ոչ ուշ, քան համապատասխան փոփոխությունը տեղի ունենալուց և Ընկերության կողմից տեղեկանալուց 7 աշխատանքային օր հետո:

7.4. 7.1 կետով սահմանված տեղեկատվությունը Պայմանագրի սպասարկման ընթացքում ներկայացնելիս պահպանվում են հաղորդակցման հետևյալ ընդհանուր սկզբունքները.

1) Ընկերությունը պարզաբանում է կատարված փոփոխությունները՝ ներկայացնելով դրանց հնարավոր ազդեցությունները,

2) Ընկերությունը տրամադրում է այն կապի միջոցները (հեռախոսահամար, էլեկտրոնային հասցե), որոնցով Հաճախորդը կկարողանա լրացուցիչ տեղեկություններ ստանալ պարտադիր տրամադրվող տեղեկատվության մասին,

3) Ընկերությունը 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:

7.5. Ընկերությունն ապահովում է, որպեսզի առնվազն մեկ տարի պահպանվեն 7.1 կետով սահմանված տեղեկատվության տրամադրման հիմքերը՝ էլեկտրոնային փոստով ծանուցման հաղորդագրություն, առաքման անդորրագիր, հեռախոսազանգի ձայնագրություն, առձեռն տրամադրման վերաբերյալ ստացական և այլն:

7.6. Այն դեպքերում, երբ Ընկերությունը 7.1 կետով սահմանված տեղեկատվությունը հաղորդում է հեռախոսով, Ընկերության աշխատակիցը՝

1) բացահայտում է իր անունը, ինչպես նաև Ընկերության անվանումը,

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

3) տեղեկացնում է հեռախոսային խոսակցության ձայնագրման մասին, եթե տեղի է ունենում նման ձայնագրում,

4) Հաճախորդի ցանկության դեպքում ընդհատում է հեռախոսային խոսակցությունը և հաճախորդին զանգահարում ավելի ուշ:

7.7. Հաճախորդի պարտավորության կատարման օրվանից առնվազն 1 օր առաջ Ընկերությունը 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 Կենտրոնական բանկի վարկային ռեգիստրին տրամադրելու մասին: Ընկերությունը վերոնշյալ տեղեկատվությունը սպառողին հայտնում է անվճար՝ կարճ հաղորդագրության (sms) և (կամ) էլեկտրոնային հաղորդագրության միջոցով: Ընկերությունը սպառողին տրամադրում է վերոնշյալ եղանակներից որևէ մեկը ընտրելու հնարավորություն: Ընկերության կողմից սույն կետով սահմանված պահանջի չկատարումը կամ ոչ պատշաճ կատարումը սպառողին չի ազատում մարման ժամանակացույցով սահմանված պարտավորության կատարումից:

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

7.9. Վարկավորման Պայմանագրերի գործողության ընթացքում տրամադրվող Քաղվածքները նվազագույնը պետք է ներառի «ֆինանսական կազմակերպությունների գործարար վարվելակերպի կանոնները» կանոնակարգ 8/05-ով սահմանված տեղեկատվությունը:

7.10. Այն դեպքերում, երբ մեկ վարկը տրամադրվում է մեկից ավելի անձանց, Ընկերությունը Քաղվածքի մեկական օրինակ տրամադրում է յուրաքանչյուր վարկառուի:

7.11 Պայմանագրի գործողության ընթացքում, ինչպես նաև դրա ավարտից հետո Պայմանագրի գործողության ընթացքում, ինչպես նաև դրա ավարտից հետո Հաճախորդի պահանջով տրամադրվող փաստաթղթերի (տեղեկանքներ, քաղվածքներ և այլն) տրամադրման պայմաններն ու վճարները սահմանվում են Ընկերության կողմից վարկային գործառնությունների շրջանակներում մատուցվող ծառայությունների սակագներով, բացառությամբ այն փաստաթղթերի, որոնք ՀՀ օրենսդրության և ՀՀ կենտրոնական բանկի նորմատիվ իրավական ակտերի համաձայն տրամադրվում են անվճար:

8. ՀԱՃԱԽՈՐԴՆԵՐԻ ԲՈՂՈՔՆԵՐԻ (ԲՈՂՈՔ-ՊԱՀԱՆՋՆԵՐԻ) ՆԵՐԿԱՅԱՑՄԱՆ ՈՒ ՔՆՆՈՒԹՅԱՆ ԿԱՐԳՆ ՈՒ ՊԱՅՄԱՆՆԵՐԸ

8.1. Հաճախորդների բողոքների (այդ թվում՝ բողոք-պահանջների) ներկայացման ու քննության կարգն ու պայմանները սահմանվում են Ընկերության «Հաճախորդների բողոքների (պահանջների) կառավարման

կարգ»-ով և մշտապես հասանելի են Ընկերության պաշտոնական ինտերնետային կայքում: Ընկերությունն ընդունում և քննում է բոլոր տեսակի Բողոքները՝ անկախ գրության անվանումից կամ ձևից:

8.2. Յուրաքանչյուր հաճախորդ, Բողոք-պահանջ ունենալու դեպքում, կարող է այն ներկայացնել գրավոր՝ առձեռն Ընկերության գործունեության վայրում, փոստով կամ Ընկերության կողմից սահմանված էլեկտրոնային կապի ցանկացած եղանակով: Աշխատակիցը պետք է ընդունի հաճախորդի ներկայացրած Բողոք-պահանջը և ուղղորդի նրան տվյալ մասնաճյուղի, սպասարկման վայրի կամ գլխամասային գրասենյակի պատասխանատու աշխատակցի մոտ: Յուրաքանչյուր աշխատակից պարտավոր է հաճախորդին տրամադրել պատասխանատու աշխատակցի հետ հաղորդակցման միջոցների մասին տվյալներ (հեռախոսահամար, էլեկտրոնային հասցե և այլն):

8.3. Ընկերության ինտերնետային էջում և առանձին թերթոնների ձևով գործունեության վայրում տեսանելի ձևով փակցվում են և մշտապես առկա են՝

- «Ինչ անել, եթե բողոք ունեք» ձևաթուղթը՝ համաձայն Հավելված 1-ի,
- Հաճախորդի կողմից Բողոք-պահանջի լրացման թերթիկի ձևը՝ համաձայն Հավելված 2-ի:

8.4. Բողոքի ստացումը հավաստող ստացականի տրամադրումը, Բողոք-պահանջի վերջնական պատասխանի տրամադրման ժամկետը (10 աշխատանքային օր, եթե «Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի մասին» ՀՀ օրենքով այլ բան սահմանված չէ) և պատասխանի բովանդակությունը սահմանվում են սույն կարգի 8.1 կետում նշված ներքին իրավական ակտով:

9. ԸՆԿԵՐՈՒԹՅԱՆ ԿՈՂՄԻՑ ՎԱՐՎՈՂ ԳՈՎԱԶԴԱՅԻՆ ԵՎ ՄԱՐՔԵՏԻՆԳԱՅԻՆ ԳՈՐԾՈՒՆԵՈՒԹՅՈՒՆԸ

9.1. Ընկերությունը՝ առաջնորդվելով նոր Հաճախորդներ ներգրավման և հեղինակության բարձրացմանն ուղղված քաղաքականությամբ, իրականացնում է մարքետինգային և գովազդային հետևյալ միջոցառումները՝

1) գովազդային արշավներ (ԶԼՄ-ներով, ինտերնետային, տպագրված նյութերի տարածմամբ, արտաքին գովազդային վահանակներով),

2) Հաճախորդների հետ հետադարձ կապի ապահովումը նրանց հասանելի կապի միջոցներով՝ հեռախոսազանգ, փոստ, էլեկտրոնային փոստ,

3) զեղչային համակարգի կիրառման, ինչպես նաև իրականացվող խրախուսական ակցիաների և միջոցառումների մասին Հաճախորդների իրազեկում,

4) մատուցվող ծառայությունների մրցունակությունը բարձրացնելու նպատակով շուկայի վերլուծության իրականացում,

9.2. Ընկերության ծառայություններին վերաբերող բոլոր գովազդները իրականացվում են ՀՀ օրենսդրությանը և ներքին իրավական ակտերին համապատասխան,

9.3. Ընկերության գովազդը, որն ուղղակիորեն կամ անուղղակիորեն պարունակում է որևէ սակագին և (կամ) ծառայության մասին տեղեկատվություն,պետք է առնվազն պարունակի.

- Ընկերության անվանումը և կայքի հասցեն,
- Ընկերության հետ հաղորդակցման տվյալները (հեռախոսահամար և/կամ էլեկտրոնային հասցեն),
- աչքի ընկնող ձևով նշում այն մասին, որ Ընկերությունը վերահսկվում է ՀՀ կենտրոնական բանկի կողմից:

9.4. Որևէ գովազդ, որը կատարվում է Ընկերության գործունեության վայրում կամ Ընկերության ինտերնետային կայքում (կամ այլ ինտերնետային կայքում, սոցիալական հարթակներում) կամ

զանգվածային տեղեկատվության էլեկտրոնային կամ տպագիր միջոցներով կամ գովազդի, հայտարարության, առաջարկի կամ օֆերտայի տարածման այլ եղանակով, և որը պարունակում է տոկոսների չափի կամ կրեդիտի տրամադրման վերաբերյալ որևէ այլ վճարի կամ ծախսի վերաբերյալ նշում, պետք է ներառի տարեկան փաստացի տոկոսադրույքի չափը, ընդ որում, այն դեպքում, երբ հնարավոր չէ սպառողների համար ողջամիտ ձևով հասու դարձնել տարեկան փաստացի տոկոսադրույքի չափը, ներկայացվում է դրա հաշվարկման օրինակը:

9.5. Ընկերությունը վարկերի գովազդում չի կիրառում «անվճար», «0 տոկոս» կամ նմանատիպ իմաստ ունեցող բառեր, եթե որևէ ժամանակահատվածում կամ որոշակի պայմաններում գանձվում է կամ կարող է գանձվել տոկոսագումար կամ այլ վճար:

9.6. Անհատական մարքետինգային հաղորդագրությունները Հաճախորդին ուղարկվում են Ընկերության Գաղտնիության քաղաքականությամբ սահմանված հիմքերով, և Հաճախորդը ցանկացած ժամանակ կարող է հրաժարվել դրանք ստանալուց:

10. ՀԱՃԱԽՈՐԴՆԵՐԻ ԱՆՁՆԱԿԱՆ ՏՎՅԱԼՆԵՐԻ ՊԱՀՊԱՆՄԱՆ ԵՎ ԴՐԱՆՑ ԱՆՎՏԱՆԳ ՕԳՏԱԳՈՐԾՄԱՆ ԿԱՆՈՆՆԵՐԸ

10.1. Ընկերությունը իր Հաճախորդների վերաբերյալ կարող է պահանջել, հավաքագրել և այլ կերպ մշակել նրանց հետ գործարքներ կնքելու կամ չկնքելու վերաբերյալ որոշում կայացնելու, ինչպես նաև Ընկերության Գաղտնիության քաղաքականությամբ սահմանված այլ նպատակներով անհրաժեշտ տեղեկատվություն՝ այդ նպատակներին համաչափ ծավալով:

10.2. Հաճախորդի Անձնական տվյալների մշակումը և օգտագործումը իրականացվում է «Անձնական տվյալների պաշտպանության մասին» ՀՀ օրենքի և Ընկերության Գաղտնիության քաղաքականության համաձայն՝ Հաճախորդի համաձայնության, Պայմանագրի կնքման և կատարման, Ընկերության իրավական պարտավորությունների կատարման կամ օրինական շահի հիմքով: Տվյալների մշակման ընթացքում Ընկերությունը հարգում է Հաճախորդի հիմնարար իրավունքներն ու ազատությունները, իսկ մշակումն իրականացվում է միայն օրինական և նախապես որոշված նպատակներով:

10.3. Ընկերությունը երաշխավորում է Բանկային Գաղտնիք կազմող տեղեկությունների պահպանումը՝ բացառությամբ օրենքով սահմանված դեպքերի:

10.4. Ընկերությունը կարող է դատարանում հրապարակել Բանկային Գաղտնիք կազմող տեղեկությունները Հաճախորդի վերաբերյալ՝ իր իրավունքներն ու օրինական շահերը պաշտպանելու անհրաժեշտության դեպքում և սահմաններում, եթե վեճը ծագել է Ընկերության և տվյալ Հաճախորդի միջև:

10.5. Ընկերության աշխատակիցները պետք է ապահովեն իրենց հայտնի դարձած գաղտնի տեղեկատվության արտահոսքի բացառումը:

10.6. Ընկերության աշխատակիցներն իրենց աշխատանքային գործունեության ընթացքում, ինչպես նաև աշխատանքային հարաբերությունների դադարումից հետո իրավունք չունեն երրորդ անձանց գրավոր կամ բանավոր հրապարակել կամ տրամադրել աշխատանքային գործունեության ընթացքում իրենց հայտնի դարձած Բանկային Գաղտնիք, Առևտրային Գաղտնիք կամ Անձնական տվյալներ կազմող տեղեկատվություն:

10.7. Հաճախորդի՝ որպես տվյալների սուբյեկտի իրավունքները և դրանց իրականացման կարգը սահմանված են Ընկերության Գաղտնիության քաղաքականությամբ, որը հրապարակվում է Ընկերության պաշտոնական ինտերնետային կայքում: Գաղտնիության քաղաքականությամբ սահմանվում են նաև Անձնական տվյալների ստացման աղբյուրները, դրանք ստացող երրորդ անձանց (այդ թվում՝ Հայաստանի Հանրապետությունից դուրս գտնվող) շրջանակը, պահպանման ժամկետները, պրոֆիլավորման և

ավտոմատացված որոշումների կայացման կիրառումը, ինչպես նաև Անձնական տվյալների պաշտպանության գործակալություն բողոք ներկայացնելու Հաճախորդի իրավունքը:

11. ԸՆԿԵՐՈՒԹՅԱՆ ԿՈՂՄԻՑ ՀՐԱՊԱՐԱԿՄԱՆ ԵՆԹԱԿԱ ՏԵՂԵԿԱՏՎՈՒԹՅՈՒՆԸ ԵՎ ՀՐԱՊԱՐԱԿՄԱՆ ԿԱՐԳԸ

11.1. Ընկերության կողմից տեղեկատվություն հրապարակելիս պահպանվում են հետևյալ ընդհանուր սկզբունքները՝

1) տեղեկատվությունը ներկայացվում է ճշգրիտ և արժանահավատ,

2) տեղեկատվությունը ներկայացվում է ժամանակին և ամբողջական (բավարար չափով),

3) տեղեկատվությունը ներկայացվում է ներկայացուցչական սպառողի համար պարզ և մատչելի ձևով՝ առանց շփոթեցուցիչ բառերի,

4) հրապարակվող տեղեկատվությունը ներկայացվում է առնվազն հայերեն լեզվով

5) տեղեկատվությունը շարադրվում է ներկայացուցչական սպառողի համար հեշտ ընթեռնելի տառաչափով, տառատեսակով և տեսանելի ձևով:

11.2. Ընկերությունը ունի պաշտոնական ինտերնետային կայք, որի հասցեն ներկայացված է Կենտրոնական բանկ՝ օրենքով սահմանված կարգով: Ընկերությունը իր կողմից հրապարակման ենթակա տեղեկատվությունը օրենքով սահմանված կարգով և ժամկետներում հրապարակում է իր պաշտոնական ինտերնետային կայքում, Ընկերության տարածքում և տպագիր մամուլում (ՀՀ օրենսդրությամբ սահմանված դեպքերում):

11.3. Սույն Կանոնները հրապարակվում են Ընկերության պաշտոնական ինտերնետային կայքում:

12. ԾԱՌԱՅՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐԻ ՑԱՆԿԸ, ՈՐՈՆՔ ԸՆԿԵՐՈՒԹՅՈՒՆԸ ԻՐԱՎՈՒՆՔ ՈՒՆԻ ՄԱՏՈՒՑԵԼ

1.Ներգրավել փոխառություններ և (կամ) կնքել նմանատիպ գործարքներ, բացառությամբ պարտատոմսերի և հրապարակային օֆերտաներով միջոցների ներգրավման,

2.Տրամադրել վարկեր, փոխառություններ, իրականացնել պարտքի կամ առևտրային գործարքների ֆինանսավորում, ֆակտորինգ,

3.Տրամադրել երաշխիքներ,

4.Թողարկել արժեթղթեր, ինչպես նաև իր հաշվին և իր անունից արժեթղթերով գործարքներ կատարել,

5.Մատուցել վարկային կազմակերպության գործունեության հետ կապված վճարահաշվարկային ծառայություններ,

6.Մատուցել ֆինանսական գործակալի (ներկայացուցչի) ծառայություններ, կառավարել այլ անձանց ներդրումները, իրականացնել հավատարմագրային (լիազորագրային) կառավարում,

7.Գնել, վաճառել և կառավարել բանկային ոսկի և ստանդարտացված ձուլակտորներ և մետաղադրամ,

8.Իրականացնել ֆինանսական վարձակալություն (լիզինգ),

9.Ի պահ ընդունել թանկարժեք մետաղներ, քարեր, ոսկերչական իրեր, արժեթղթեր, փաստաթղթեր և այլ արժեքներ,

10.Մատուցել ֆինանսական խորհրդատվություն,

11.Ստեղծել և սպասարկել Հաճախորդների վարկարժանության տեղեկատվական համակարգ, իրականացնել պարտքերի հետ ստացման գործունեություն,

12.Կենտրոնական բանկի համաձայնությամբ իրականացնել վարկային կազմակերպություններին բնորոշ միջազգային պրակտիկայում ընդունված գործառնություններ:

13. ԱՇԽԱՏԱԿԻՑՆԵՐԻ ԷԹԻԿԱՅԻ ՀԻՄՆԱԿԱՆ ՄԿԶԲՈՒՆՔՆԵՐԸ

13.1. Ընկերության աշխատակիցներն իրենց գործունեության ընթացքում առաջնորդվում են օրինականության, ազնվության, անաչառության, թափանցիկության և Հաճախորդի շահերի գերակայության սկզբունքներով, հարգալից են Հաճախորդների և միմյանց նկատմամբ և թույլ չեն տալիս որևէ խտրականություն:

13.2. Աշխատակիցները խուսափում են շահերի բախումից, չեն սպասարկում իրենց հետ փոխկապակցված անձանց և չեն մասնակցում նրանց վերաբերյալ որոշումների կայացմանը, իսկ շահերի բախման առկայության կամ կասկածի դեպքում անհապաղ տեղեկացնում են անմիջական ղեկավարին կամ համապատասխանության ապահովման պատասխանատուին:

13.3. Ընկերությունը կոռուպցիայի նկատմամբ կիրառում է զրոյական հանդուրժողականության սկզբունքը: Աշխատակիցներին արգելվում է Հաճախորդներից կամ գործընկերներից հայցել կամ ընդունել դրամական միջոցներ, նվերներ կամ այլ օգուտներ, որոնք կարող են ազդել որոշումների անաչառության վրա:

13.4. Աշխատակիցները պահպանում են գաղտնի տեղեկատվությունը, այդ թվում՝ սոցիալական ցանցերում և աշխատանքային հարաբերությունների դադարումից հետո, և Ընկերության անունից հանրային հայտարարություններ չեն անում առանց համապատասխան լիազորության:

14. ԵԶՐԱՓԱԿԻՉ ԴՐՈՒՅԹՆԵՐ

14.1. Սույն Կանոններով չկարգավորված հարաբերությունները կարգավորվում են ՀՀ օրենսդրությամբ, ՀՀ Կենտրոնական բանկի իրավական ակտերով և Ընկերության ներքին իրավական ակտերով: Հակասության դեպքում կիրառվում են ՀՀ օրենսդրության դրույթները:

14.2. Սույն Կանոնները վերանայվում են ըստ անհրաժեշտության, ինչպես նաև կիրառելի օրենսդրության փոփոխության դեպքում:

Հավելված 1

մոգո

Ի՞ՆՉ ԱՆԵԼ, ԵԹԵ ԲՈՂՈՔ ՈՒՆԵՔ

Կարևոր իրազեկում

Կազմակերպության յուրաքանչյուր աշխատակից պարտավոր է.

- Ձեզ **ուղղորդել** բողոքների հարցով զբաղվող աշխատակցի մոտ:
- **Տրամադրել** հաղորդակցման համար անհրաժեշտ տվյալներ (հեռախոսահամար, էլեկտրոնային հասցե):

Պատասխանատու աշխատակիցը պարտավոր է.

- **Տեղեկացնել** Ձեր իրավունքների և բողոքի քննության գործընթացի մասին:
- **Տրամադրել** կազմակերպությունում գործող համապատասխան կանոնները և Դայտի ձև:

1 ԾԱՆՈԹԱՑԵՔ ՁԵՐ ԻՐԱՎՈՒՆՔՆԵՐԻՄ

ՄՈԳՈ ՈՒՂԿ ՍՊԸ

2 ԴԻՄԵՔ

Գրավոր բողոք ներկայացրեք պատասխանատու աշխատակցին կամ ուղարկեք հետևյալ հասցեներով. ՀՀ, ք. Երևան, Կորյունի փողոց 14 շենք, երրորդ հարկ
info@mogo.am
www.mogo.am
Ձեր բողոքը կարող եք ներկայացնել նաև Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի միջոցով:

- **Նշեք** Ձեր տվյալներ՝ պատասխանը ստանալու համար:
- **Համոզվածացեք**, որ Ձեր բողոքն ընդունել են և **պահպանեք** ստացման փաստը հավաստող տեղեկատվությունը մինչև բողոքի վերջնական լուծումը:

3 10 օր անց ԾԱՆՈԹԱՑԵՔ ՊԱՏԱՍԽԱՆԻՆ

Կազմակերպությունը բողոքի վերաբերյալ որոշում է կայացնում (բավարարել, մասնակի բավարարել, մերժել) 10 աշխատանքային օրվա ընթացքում:

Հարցեր ունենալու դեպքում կապվեք պատասխանատուի հետ. 📞+37412700700

4 Բավարարված չեք ԴԻՄԵՔ

ՖԻՆԱՆՍԱԿԱՆ ՀԱՇՏԱՐԱՐԻ ՀԱՐԿՈՒԹՅՈՒՆԸ, եթե.

- ֆիզիկական անձ եք, միկրոձեռնարկատեր, հանդիսացող անհատ ձեռնարկատեր կամ իրավաբանական անձ, այդ թվում նաև՝ երաշխավոր, գրավատու կամ այլ անձ, ով ապահովման միջոցի (օրինակ՝ գրավի) հետ կապված բողոք ունի,
- բողոքը վերաբերում է մատուցվող ծառայությանը, և ունեք գումարային պահանջ (մինչև 10 մլն դրամ), կամ բողոքը առնչվում է վարկային պատմությանը,
- 10 աշխատանքային օրվա ընթացքում պատասխան չեք ստացել կամ պատասխանը Ձեզ չի բավարարում,
- բողոքը չի քննվում դատարանում կամ արբիտրաժային տրիբունալում կամ Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի կողմից,
- պատասխանից հետո չի անցել 6 ամիս,
- բողոքարկվող գործողությունը կամ անգործությունը տեղի է ունեցել 2008թ. օգոստոսի 2-ից հետո:

ԵԱՌԱՅՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐՆ ԱՂՆՎՑԱՐ ԵՆ

(Երևան 0010, Մ.Խորենացի 15, Ելիտ պլազա բիզնես կենտրոն, 7-րդ հարկ, +374 60 70 11 11, info@fsm.am)

ԱՐԲԻՏՐԱԺԱՅԻՆ ՏՐԻԲՈՒՆԱԼ

- Եթե Ձեր և կազմակերպության միջև կնքվել է արբիտրաժային համաձայնություն, ապա ձեր միջև ծագող վեճերը ենթակա են լուծման արբիտրաժային տրիբունալի կողմից:
- Պայմանագիր նքելիս Դուք իրավունք ունեք հրաժարվելու արբիտրաժային համաձայնագրից և կազմակերպությունը պարտավոր է Ձեզ ծառայություն մատուցել:
- Հիշեք. նույնիսկ արբիտրաժային համաձայնության առկայության դեպքում Դուք կարող եք դիմել Ֆինանսական համակարգի հաշտարարին, քանի դեռ բողոքը չի քննվել տրիբունալում:
- Հաշտարարը իրավասու չէ ընդունել բողոքը, եթե այն արդեն քննվում է տրիբունալում:

ԴԱՏԱՐԱՆ

- Դուք միշտ կարող եք դիմել դատարան:
- Դատարանի վճիռը ենթակա չէ վերանայման Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի կողմից:

ԿԵՆՏՐՈՆԱԿԱՆ ԲԱՆԿ

- Դուք կարող եք նաև դիմել Կենտրոնական բանկ, և Ձեր բողոքին կպատասխանեն 15 աշխատանքային օրվա ընթացքում (Երևան 0010, Վ.Սարգսյան 6, +374 10 59 26 97, consumerinfo@cba.am):
- Եթե Ձեր բողոքը այլ կառույցների իրավասության դաշտում է, ապա Կենտրոնական բանկը կուղղորդի նրանց տիրույթ:
- Կենտրոնական բանկը խորհուրդ է տալիս Ձեր խնդրանքով նախնական դիմել Ֆինանսական կազմակերպությանը (քայլ 2):

Դարցերի դեպքում դիմեք

«ՄՈԳՈ» ՈՒՂԿ ՍՊԸ, ՀՀ, ք. Երևան, Կորյունի փողոց 14 շենք, երրորդ հարկ, 012 700 700, info@mogo.am

---------- Ստացա իմ օրինակը

Հավելված 2

Բողոք-պահանջի լրացման թերթիկի ձև		
1	Դիմումատուի անունը և ազգանունը	
	Անձը հաստատող փաստաթղթի համար	
	Բնակության հասցե	
	Էլ. Փոստի հասցե	
	Հեռախոսահամար	
2	Պայմանագրի համար	
3	Հաճախորդի կոդ	
4	Պրոդուկտ	
5	Պահանջի էություն	
6	Նույն պահանջով դիմում եմ առաջին անգամ	այո ☐
		ոչ ☐
7	Տիրապետում եմ ինձ ոչ ճշգրիտ տեղեկատվություն տրամադրված լինելու փաստը հաստատող ապացույցի	այո ☐
		ոչ ☐
8	Կից ներկայացվող փաստաթղթեր	
8.1		
8.2		
8.3		
9	**Հաստատում եմ, որ ծանոթացել եմ Ընկերության Հաճախորդների բողոքների (պահանջների) ներկայացման և քննության կանոններին, ինչպես նաև ստացել եմ սույն դիմումի կրկնօրինակը:**	
10	**Ընդունում եմ, որ սույն դիմումի և իմ կողմից սույն դիմումին կից ներկայացված ազատ ոճով գրված գրության միջև հակասություններ առաջանալու դեպքում նախապատվությունը տրվում է սույն դիմումին: (Կից գրությամբ կարող է տրամադրվել լրացուցիչ տեղեկատվություն, որը հնարավոր չէ լրացնել սույն դիմումում, բայց, ըստ հաճախորդի, էական նշանակություն ունի դիմումի քննության համար):**	
11	**Տեղեկացված եմ, որ սույն դիմումի ներկայացումը հիմք չէ իմ՝ Ընկերության հանդեպ առկա Պայմանագրային պարտավորությունների կատարումը դադարեցնելու համար:**	
12	ԴԻՄՈՒՄԱՏՈՒԻ ՍՏՈՐԱԳՐՈՒԹՅՈՒՆ՝	
13	**Հաստատում եմ, որ սույն բողոք-դիմումում ներկայացված տեղեկատվությունն իմ կողմից ստուգված է և ճշգրիտ է**	
14	Դիմումն ընդունողի ստորագրություն, անուն, ազգանուն	
15	Դիմումի ներկայացման ամսաթիվ	