

**«ՆՈՐՄԱՆ ԿՐԵԴԻՏ» ՈՒՎԿ ՓԲԸ**

«ՀԱՍՏԱՏՎԱԾ Է»

«Նորման Կրեդիտ» ՈՒՎԿ ՓԲԸ

«28» հունիսի 2023թ.


Վարչության թիվ 69 որոշմամբ

Վարչության նախագահ՝

Առաքել Գաբրիելյան



**ԳՈՐԾԱՐԱՐ ՎԱՐՎԵԼԱԿԵՐՊԻ  
ԿԱՐԳ**


	«ՆՈՐՄԱՆ ԿՐԵԴԻՏ» ՈՒՎԿ ՓԲԸ	Գործում է 03.07.2023թ.
	Գործարար վարվելակերպի կարգ	Խմբագրություն 01
		Էջ 2 / 31

## 1 ԸՆԴՀԱՆՈՒՐ ԴՐՈՒՅԹՆԵՐ

- 1.1 «Նորման Կրեդիտ» ՈՒՎԿ ՓԲԸ (այսուհետ՝ Կազմակերպություն) Գործարար վարվելակերպի կարգի (այսուհետ՝ Կարգ) առարկան է Կազմակերպության գործարար վարվելակերպի կանոնները և Հաճախորդների հետ հաղորդակցման կարգը, պայմանները և ձևերը:
- 1.2 «Նորման Կրեդիտ» ՈՒՎԿ ՓԲԸ Գործարար վարվելակերպի կարգի նպատակն է սահմանել աշխատակիցների վարվելակերպի նորմեր, որոնք պետք է պահպանվեն Կազմակերպությունում աշխատելու ընթացքում և որոնք միտված են բարձրացնելու Կազմակերպության կողմից մատուցվող ծառայությունների որակը, ինչպես նաև ապահովելու աշխատակիցների արդյունավետ աշխատանքը, Կազմակերպության և հաճախորդների միջև փոխադարձ վստահության և փոխշահավետ համագործակցության ձեռքբերումն ու պահպանումը:
- 1.3 Սույն կարգով սահմանված պահանջները տարածվում են Կազմակերպության բոլոր կառուցվածքային և տարածքային ստորաբաժանումների վրա:

## 2 ՏԵՐՄԻՆԱԲԱՆՈՒԹՅՈՒՆ

- 2.1 Տերմիններ և հասկացություններ.
  - Կազմակերպություն - «Նորման Կրեդիտ» ունիվերսալ վարկային կազմակերպություն փակ բաժնետիրական ընկերություն,
  - Կարգ - «Նորման Կրեդիտ» ՈՒՎԿ ՓԲԸ Գործարար վարվելակերպի կարգ,
  - Կազմակերպության գործունեության վայր - Կազմակերպության գրասենյակ և մասնաճյուղ,
  - Հաճախորդ - Ֆիզիկական անձ, որը պատրաստվում է օգտվել կամ օգտվում է Կազմակերպության առաջարկվող ծառայություններից,
  - Կազմակերպության աշխատակից - Կազմակերպության Հաճախորդների սպասարկման գործընթացում ներգրավված բոլոր աշխատակիցները, որոնց պարտականությունները սահմանվում են Կազմակերպության իրավական ակտերով,
  - Երաշխավոր - Ֆիզիկական անձ, որը, երաշխավորության պայմանագրով, Կազմակերպության առջև պարտավորվում է պատասխանատվություն կրել


	«ՆՈՐՄԱՆ ԿՐԵԴԻՏ» ՈՒՎԿ ՓԲԸ	Գործում է 03.07.2023թ.
	Գործարար վարվելակերպի կարգ	Խմբագրություն 01
		Էջ 3 / 31

վարկառուի կողմից իր պարտավորությունը լրիվ կամ մասնակի չկատարելու համար,

- Կրեդիտ կամ սպառողական վարկ - պարտավորության տարածամկետ վճարման իրավունք, վարկ, փոխառություն, ֆինանսական վարձակալություն (լիզինգ) կամ որևէ այլ համաձայնություն կամ պայմանավորվածություն, որի նպատակը ապրանքների, ծառայությունների կամ աշխատանքների ձեռքբերումը ֆինանսավորելն է,
- Հիփոթեքային կրեդիտ կամ հիփոթեքային վարկ - Հիփոթեքային կրեդիտավորման մասին ՀՀ օրենքի համաձայն,
- Պայմանագիր - Կրեդիտավորման/վարկային/, Հիփոթեքային կրեդիտավորման, փոխառություն, և այլն,
- Քաղվածք - ««Սպառողական կրեդիտավորման մասին» Հայաստանի Հանրապետության օրենքի 17-րդ հոդվածի 2-րդ մասով նախատեսված տեղեկատվություն պարունակող փաստաթուղթ կամ «Բնակարանային հիփոթեքային կրեդիտավորման մասին» Հայաստանի Հանրապետության օրենքի 8-րդ հոդվածի 2-րդ մասով նախատեսված տեղեկատվություն պարունակող փաստաթուղթ,
- Այլ վճարներ - բոլոր այն վճարները, որոնք Հաճախորդը պարտավորվել է կատարել Կազմակերպությանը մինչև Պայմանագրի կնքելը և այդ Պայմանագրի գործողության ընթացքում և պայմանագրի դադարեցման ժամանակ, բացառությամբ տոկոսագումարների և այն վճարների, որոնք առաջանում են Պայմանագրի պայմանների խախտման արդյունքում,
- Անհատական թերթիկ - փաստաթուղթ, որով սահմանվում են տվյալ կրեդիտի, հիփոթեքային կրեդիտի գծով կրեդիտավորման պայմանագրի կնքման դեպքում տվյալ սպառողի համար կիրառելի՝ կրեդիտի, հիփոթեքային կրեդիտի էական պայմանները, սակագները, սպառողի իրավունքներն ու պարտականությունները և պարտականությունները ժամանակին չկատարելու դեպքում բացասական հետևանքները:
- Պարտադիր ներկայացման տեղեկատվություն - ՀՀ ԿԲ Ֆինանսական կազմակերպությունների գործարար վարվելակերպի կանոնները Կանոնակարգ 8/05 27-րդ կետի:

## 2.2 Հապավումներ.

- ՀՀ - Հայաստանի Հանրապետություն
- ԿԲ - Կենտրոնական Բանկ

	«ՆՈՐՄԱՆ ԿՐԵԴԻՏ» ՈՒՎԿ ՓԲԸ	Գործում է 03.07.2023թ.
	Գործարար վարվելակերպի կարգ	Խմբագրություն 01
		Էջ 4 / 31


### 3 ԿԱՐԳԻ ԸՆԹԱՑԱԿԱՐԳԸ

Կազմակերպության և Հաճախորդի հաղորդակցումն իրականացվում է իրար հաջորդող հետևյալ փուլերից.

- Հաճախորդին տեղեկատվության տարամադրում,
- Կազմակերպության և Հաճախորդի հաղորդակցումը մինչև Պայմանագրի կնքումը,
- Կազմակերպության և Հաճախորդի հաղորդակցումը Պայմանագրի կնքման ընթացքում,
- Կազմակերպության և Հաճախորդի հաղորդակցումը Պայմանագրի գործողության ընթացքում,
- Կազմակերպության և հաճախորդի հաղորդակցումը Պայմանագրի գործողության դադարման ընթացքում:

#### **3.1 Հաճախորդի հետ հաղորդակցման ժամանակ Կազմակերպության աշխատակիցը պահպանում է հաղորդակցման հետևյալ ընդհանուր սկզբունքները.**

- Տեղեկատվությունը տրամադրվում է հայերեն լեզվով, եթե Հաճախորդի հետ այլ լեզվով հաղորդակցվելու համաձայնության չեն եկել,
- Տեղեկատվությունը տրամադրվում է Հաճախորդին հնարավորինս հասկանալի տերմիններով և արտահայտություններով (չի կարելի օգտագործել ապակողմանորոշող և շփոթեցուցիչ տերմիններ և արտահայտություններ),
- Ապահովում է, որ տեղեկատվությունը հնարավորինս հասկանալի լինի Հաճախորդին, և որ իր կողմից բացահայտվող տեղեկատվությունը Հաճախորդին հնարավորություն տա հասկանալու իրեն առաջադրվող կոնկրետ ծառայության էությունը և դրա հետ կապված ռիսկերը,
- Տեղեկատվությունը չպետք է ներկայացվի այնպիսի ձևով, որ թաքցվեն կարևոր դրույթները, ինչպես նաև տպավորություն ստեղծվի, որ դրանք ոչ կարևոր են,
- Չպետք է չափազանցեցվի Կազմակերպության կողմից մատուցվող ծառայությունների կարևորությունը՝ տրամադրելով կեղծ, ոչ հավաստի կամ ոչ ամբողջական տեղեկատվություն,
- Տեղեկատվությունը պետք է ներկայացվի ճշգրիտ, արժանահավատ և ժամանակին,

	«ՆՈՐՄԱՆ ԿՐԵԴԻՏ» ՈՒՎԿ ՓԲԸ	Գործում է 03.07.2023թ.
	Գործարար վարվելակերպի կարգ	Խմբագրություն 01
		Էջ 5 / 31

- Ապահովում է, որպեսզի Հաճախորդին վերաբերվող տեղեկատվությունը կամ վերջինիս տրամադրվող փաստաթղթերը հասանելի չլինեն այլ՝ երրորդ անձանց,
  - Կազմակերպությունը չպետք է վարկաբեկի այլ ֆինանսական կազմակերպությանը, չպետք է ձևավորի բացասական վերաբերմունք սպառողի մոտ ֆինանսական համակարգի և դրա կարգավորումների նկատմամբ:

3.1.1 Կազմակերպության գործունեության պայմանները կազմվում են առանձին փաստաթղթի ձևով և/կամ ներառում են Կազմակերպության կողմից հաճախորդին տրամադրվող փաստաթղթերում և առնվազն ներառում են ստորև նշվածներից Կազմակերպությանը վերաբերող հետևյալ տեղեկատվությունը.

- Կազմակերպության լրիվ անվանումը և կապի միջոցները (հեռախոսահամար, հասցե, էլեկտրոնային հասցե և այլն),
- Նշում, որ Կազմակերպությունն իրավասու է գործունեություն իրականացնել նշելով լիցենզիայի կամ գրանցման համարը,
- Կազմակերպության կողմից մատուցվող ծառայությունների ցանկը:


### **3.2 Կազմակերպության և հաճախորդի հաղորդակցումը մինչև Պայմանագրի կնքումը.**

Նախքան պայմանագիր կնքելը Կազմակերպության աշխատակիցը պետք է՝


3.2.1 Հաճախորդի գրավոր կամ բանավոր պահանջով՝ Հաճախորդին գրավոր տրամադրի Կազմակերպության գործունեության պայմանները՝ համաձայն սույն կարգի 3.1.1 կետի,

3.2.2 Բանավոր պարզաբանի Հաճախորդին հետաքրքրող ծառայության՝

- բնույթը,
- էական պայմանները՝ տոկոսադրույքները, ժամկետները, ծառայության տրամադրման հետ կապված այլ ծախսերի, պարտադիր այլ վճարների առաջացման դեպքերը և ծավալները, կիրառվող պատասխանատվության միջոցների (տուժանքի կամ Հաճախորդի վիճակը վատթարացնող ցանկացած այլ միջոցների) սպառիչ ցանկը, դրանց կիրառման դեպքերը,
- հիմնական ռիսկերը, օրինակ՝ այն ռիսկերը, որոնք առաջանում են սպառողի կողմից իր պարտականությունները չկատարելու կամ ոչ


	«ՆՈՐՄԱՆ ԿՐԵԴԻՏ» ՈՒՎԿ ՓԲԸ	Գործում է 03.07.2023թ.
	Գործարար վարվելակերպի կարգ	Խմբագրություն 01
		Էջ 6 / 31

- պատշաճ կատարելու ժամանակ, արտարժույթային տատանման ժամանակ պայմանագրի վաղաժամկետ լուծման հետևանքները և այլն,
- 3.2.3 մինչև պայմանագիր կնքելը Հաճախորդին հնարավորություն և բավարար ժամանակ է ընձեռում ծանոթանալու պայմանագրի դրույթներին,
- 3.2.4 բանավոր ներկայացնի Հաճախորդի համար հետաքրքրություն առաջացրած ծառայությանը համարժեք այլ ծառայությունները,
- 3.2.5 բանավոր տեղեկացնի Հաճախորդին պարտադիր ներկայացող տեղեկատվությունը Էլեկտրոնային կապի միջոցով ստանալու իր իրավունքի մասին, ինչպես նաև այն մասին, որ Հաճախորդն իրավունք ունի ընտրել նշված տեղեկատվության ստացման այլ եղանակ (օրինակ՝ փոստով, հեռախոս, ֆաքս, կարճ հաղորդագրություն, ֆինանսական կազմակերպության տարածքում՝ առձեռն և այլն),
- 3.2.6 հաճախորդին բանավոր ներկայացնի Հաճախորդի կողմից մտածելու ժամանակից օգտվելու իրավունքի և օգտվելու ընթացակարգի վերաբերյալ, եթե, համաձայն Հայաստանի Հանրապետության օրենքների, հաճախորդն իրավունք ունի տվյալ պայմանագրի շրջանակներում օգտվել մտածելու ժամանակից:
- 3.2.7 Կազմակերպության աշխատակիցը բացի սույն գլխի 3.2.1-3.2.6 կետերով նշված գործողություններից պետք է՝
- 3.2.7.1 Բանավոր բացատրի 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: Ներկայացնի նաև տեղեկատվություն սքոր գնահատականի վրա վարկային հարցման ազդեցության վերաբերյալ՝ հստակ նշելով սքորի տեսակը և գործողության ազդեցության ուղղությունը: Ընդ որում սույն ենթակետով սահմանված տեղեկատվությունը պետք է ներկայացվի նախքան հարցման կատարման համաձայնության ստացումը, իսկ հեռահար եղանակով վարկային հայտ ընդունելիս ներկայացվում է

	«ՆՈՐՄԱՆ ԿՐԵԴԻՏ» ՈՒՎԿ ՓԲԸ	Գործում է 03.07.2023թ.
	Գործարար վարվելակերպի կարգ	Խմբագրություն 01
		Էջ 7 / 31

անմիջապես տվյալ էջում՝ հաստատման նշում պարունակող դաշտի առկայությամբ:


- 3.2.7.2 բանավոր տեղեկացնում է կրեդիտավորման պայմանագրով ունեցած պարտավորությունները ժամկետից շուտ կատարելու սպառողի իրավունքի մասին՝ պարզաբանելով «Սպառողական կրեդիտավորման մասին» Հայաստանի Հանրապետության օրենքի 10-րդ հոդվածը, իսկ հիփոթեքային կրեդիտների դեպքում՝ «Բնակարանային հիփոթեքային կրեդիտավորման մասին» Հայաստանի Հանրապետության օրենքի 13-րդ հոդվածը: Ընդ որում, հատուկ շեշտադրվում է ժամկետից շուտ պարտավորությունները կատարելու դեպքում սպառողի կրեդիտավորման ծախսից նվազեցման ենթակա և ոչ ենթակա վճարները: Հիփոթեքային կրեդիտների դեպքում բանավոր տեղեկացնում է սպառողին «Բնակարանային հիփոթեքային կրեդիտավորման մասին» Հայաստանի 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:
- 3.2.7.3 հիփոթեքային կրեդիտների դեպքում բանավոր տեղեկացնում է նաև «Բնակարանային հիփոթեքային կրեդիտավորման մասին» Հայաստանի Հանրապետության օրենքի 6-րդ և 10-րդ հոդվածներով սահմանված սպառողի իրավունքների մասին:
- 3.2.7.4 կրեդիտային հայտի վերաբերյալ դրական որոշման կայացումից հետո տրամադրի Անհատական թերթիկ՝ համաձայն սույն կարգի 3.2.12 կետի դրույթների:
- 3.2.8 Կրեդիտային կամ այլ ծառայություններից օգտվելու հայտ ներկայացնելիս կազմակերպությունը սպառողին գրավոր տրամադրում է տեղեկատվություն վարկային բյուրոյից սպառողի մասին կատարվող հարցումների վերաբերյալ, որն առնվազն պետք է ներառի հետևյալը.
- 3.2.8.1 Կատարվող հարցումների նպատակը առանձին տողերով (օրինակ՝ վարկի տրամադրում, գործող վարկի մոնիտորինգ, այլ ծառայությունների առաջարկ):
- 3.2.8.2 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,

	«ՆՈՐՄԱՆ ԿՐԵԴԻՏ» ՈՒՎԿ ՓԲԸ	Գործում է 03.07.2023թ.
	Գործարար վարվելակերպի կարգ	Խմբագրություն 01
		Էջ 8 / 31

հարցման ժամկետը չի կարող լինել ավելին, քան տվյալ ծառայության պայմանագրի գործողության ժամկետն է:

- 3.2.8.3 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:
- 3.2.9 Յուրաքանչյուր անգամ սպառողի վերաբերյալ վարկային հարցում կատարելիս, եթե այդ հարցումը ազդելու է վարկային սքոր գնահատականի վրա (Ֆայկո, Աքռա կամ սեփական սքոր), ապա կազմակերպությունը պարտավոր է սպառողին հայտնել այդ մասին հարցումը կատարելուց հետո առավելագույնը 2 աշխատանքային օրվա ընթացքում՝ նշելով հարցման ամսաթիվը, նպատակը (օրինակ՝ նոր վարկի տրամադրում, վարկի գումարի ավելացում) և տեսակը (վարկային պատմություն թե սքոր), ինչպես նաև տեղեկատվություն կամ հղում վարկային պատմության/վարկային սքորի վերաբերյալ տեղեկատվությունը պարունակող ինտերնետային կայք(եր)ի համապատասխան էջին:
- 3.2.10 Կազմակերպությունը 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 բանկի առցանց կամ բջջային հավելվածներից), կազմակերպությունը տեղեկացնում է սպառողին այլ հասանելի եղանակներով (օրինակ. կարճ հաղորդագրության, առձեռն կամ փոստային առաքման միջոցով):
- 3.2.11 Եթե Կազմակերպությունը հրաժարվում է ծառայություն մատուցել ծառայությունից օգտվելու գրավոր դիմում (հայտ, պահանջ) ներկայացրած Հաճախորդին, ապա այդ մասին Կազմակերպությունը, որոշումը կայացնելուց հետո առավելագույնը 2 աշխատանքային օրվա ընթացքում գրավոր (թղթային կամ էլեկտրոնային) հայտնում է սպառողին՝ մանրամասն նշելով նաև մերժման պատճառները:
- 3.2.12 Եթե Կազմակերպությունը հրաժարվում է ծառայությունից օգտվելու գրավոր դիմում (հայտ, պահանջ) ներկայացրած սպառողին ծառայություն մատուցելուց, ապա Կազմակերպությունը Հաճախորդի պահանջով վերադարձնում է Հաճախորդին այն փաստաթղթերի բնօրինակները, որոնք Հաճախորդը ձեռք



	«ՆՈՐՄԱՆ ԿՐԵԴԻՏ» ՈՒՎԿ ՓԲԸ	Գործում է 03.07.2023թ.
	Գործարար վարվելակերպի կարգ	Խմբագրություն 01
		Էջ 9 / 31

էր բերել երրորդ անձանցից՝ ծառայության ստացման նպատակով Կազմակերպությանը ներկայացնելու համար (օրինակ՝ տեղեկանք բնակության վայրից կամ աշխատավայրից, գույքի գնահատման ակտ, նոտարական վավերացմամբ փաստաթուղթ և այլն)

3.2.13 Եթե Կազմակերպությունը, հիմնական ծառայության մատուցմանը զուգահեռ, առաջարկում է որևէ այլ բոնուսային (խրախուսական) ծառայություն, ապա բոնուսային ծառայության մատուցման դեպքում կազմակերպությունը պահպանում է սույն կարգի 3.2 կետերով սահմանցած հաղորդակցման կանոնները, ինչպես նաև սպառողին տեղեկացնում է բոնուսային ծառայությունից հրաժարվելու իրավունքի մասին:


3.2.14 Այն դեպքում, երբ Կազմակերպությունը ծառայության մատուցումն իրականացնում է հեռահար՝ էլեկտրոնային եղանակով և չի կարող ապահովել մինչև պայմանագրի կնքումը սպառողի հետ բանավոր հաղորդակցումը, սահմանված տեղեկատվությունը հասանելի է դարձնում Հաճախորդներին հեռահար եղանակներով (օրինակ՝ ինտերնետային կայքում տեսաձայնագրության կամ այլ միջոցներով):

3.2.15 Անհատական թերթիկ.

3.2.15.1 Հաճախորդի կրեդիտային հայտի վերաբերյալ դրական որոշում կայացնելուց հետո, Կազմակերպության աշխատակիցը առաջարկվող կրեդիտի պայմանների և Հաճախորդի կողմից տրված փաստաթղթերի հիման վրա, նախքան Կրեդիտավորման պայմանագրի, հիփոթեքային կրեդիտավորման պայմանագրի կնքումը Հաճախորդին տրամադրում է Անհատական թերթիկ: Հիփոթեքային կրեդիտների դեպքում Անհատական թերթիկը հաճախորդին տրամադրվում է նաև որպես «Բնակարանային հիփոթեքային կրեդիտավորման մասին» Հայաստանի Հանրապետության օրենքի 6-րդ հոդվածով սահմանված գրավոր առաջարկ՝ օֆերտան, եթե անհատական թերթիկի հետ միասին ներկայացվել է նաև կրեդիտավորման պայմանագրի նախագիծը: Օֆերտային վերաբերող սույն կետի դրույթները գործում են, եթե Կազմակերպությունը այլ ձևաչափով օֆերտայի տրամադրում չի սահմանել: :

3.2.15.2 Կազմակերպության աշխատակիցը՝

- ապահովում է Անհատական թերթիկում ներառված պայմանների համապատասխանությունը կրեդիտավորման, հիփոթեքային


	«ՆՈՐՄԱՆ ԿՐԵԴԻՏ» ՈՒՎԿ ՓԲԸ	Գործում է 03.07.2023թ.
	Գործարար վարվելակերպի կարգ	Խմբագրություն 01
		Էջ 10 / 31

կրեդիտավորման պայմանագրի դրույթներին՝ բացառությամբ տարեկան փաստացի տոկոսադրույքի, որը մարման ժամանակացույցի և (կամ) փոխարժեքի փոփոխությամբ պայմանավորված կարող է տարբերվել, իսկ արտարժույթային գյուղատնտեսական վարկերի, հիփոթեքային կրեդիտների դեպքում նաև փոխարժեքի, որը ամսաթվից կախված կարող է փոփոխվել, ապահովում է Անհատական թերթիկի տրամադրումը ժամանակին, այսինքն, մինչև Կրեդիտավորման, Հիփոթեքային կրեդիտավորման պայմանագրի կնքումը՝ Հաճախորդը հնարավորություն է ունենում ծանոթանալու Կրեդիտի կամ Հիփոթեքային կրեդիտի էական պայմաններին և ցանկության դեպքում, համեմատելու այլ կրեդիտավորողների կողմից առաջարկվող Կրեդիտի կամ Հիփոթեքային կրեդիտի 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 Հաճախորդին, սակայն հուշում է ստորագրությունների քանակը,
- բանավոր պարզաբանում է Անհատական թերթիկի և Կրեդիտավորման, Հիփոթեքային կրեդիտավորման պայմանագրերի միջև հնարավոր տարբերությունների վերաբերյալ՝ պայմանավորված մարման գրաֆիկի և /կամ/ փոխարժեքի փոփոխությամբ:

3.2.15.3 Կազմակերպության աշխատակիցը հաստատված պայմանների հիման վրա լրացնում է Անհատական թերթիկը, ստորագրում է և Հաճախորդի նախընտրած եղանակով (առձեռն՝ Կրեդիտավորողի տարածքում, փոստային կապի միջոցով, էլեկտրոնային փոստով) տրամադրում կամ ուղարկում է վերջինիս:

3.2.15.4 Փոստային կապի միջոցով կամ էլեկտրոնային փոստով ընտրելու դեպքում Կազմակերպության աշխատակիցն Անհատական թերթիկը Հաճախորդին (երաշխավորին) ուղարկում է Կրեդիտային հայտի հաստատումից հետո 1 աշխատանքային օրվա ընթացքում: Կազմակերպության տարածքում առձեռն եղանակով ընտրելու դեպքում Կազմակերպության աշխատակիցն Անհատական թերթիկը տրամադրում է Հաճախորդին (երաշխավորին) վերջինիս՝ Կազմակերպության տարածք առաջին իսկ այցի դեպքում: Եթե

	«ՆՈՐՄԱՆ ԿՐԵԴԻՏ» ՈՒՎԿ ՓԲԸ	Գործում է 03.07.2023թ.
	Գործարար վարվելակերպի կարգ	Խմբագրություն 01
		Էջ 11 / 31


առձեռն եղանակն ընտրելու դեպքում Հաճախորդը (երաշխավորը) չի այցելում Կազմակերպության տարածք կամ այցելում է, սակայն հնարավոր չի լինում նույնականացնել Հաճախորդին (երաշխավորին) և Կազմակերպության մոտ առկա է էլեկտրոնային փոստի հասցե, ապա Կազմակերպությունը ուղարկում է Անհատական թերթիկի էլեկտրոնային տարբերակը

3.2.15.5 Կազմակերպությունը առնվազն երեք տարի պահպանում է Անհատական թերթիկի տրամադրման փաստն ապացուցող փաստաթղթերը (օրինակ՝ հաճախորդի ստորագրությամբ տրված ստացականը, նամակն ուղարկելու փաստն ապացուցող փաստաթուղթը, էլեկտրոնային փոստի ծանուցման հաղորդագրությունը):

3.2.15.6 Եթե Հաճախորդի (երաշխավորի (առկայության դեպքում)) համար հասկանալի է Անհատական թերթիկում ներառված տեղեկատվությունը և նա համաձայն է Անհատական թերթիկի հետ, ապա ստորագրում է Անհատական թերթիկների երկու (երաշխավորի առկայության դեպքում՝ նրանց) օրինակները և վերադարձնում Կազմակերպության աշխատակցին (երաշխավորին) առձեռն՝ Կազմակերպության տարածքում կամ էլեկտրոնային եղանակով՝ ֆաքսով կամ գործող էլեկտրոնային փոստով: Այն դեպքում, երբ Անհատական թերթիկը հաճախորդին է տրամադրվում առցանց տիրույթում՝ կազմակերպության ընթացակարգերով նույնականացված Հաճախորդի անձնական էջի կամ առցանց այլ եղանակների միջոցով, ապա այն ստորագրված է համարվում, եթե ստորագրման ենթակա դաշտերում առկա է հավաստող նշումը (օրինակ՝ check box), իսկ վերադարձ է համարվում համաձայնության համար պահանջվող գործողությունների կատարումը (օրինակ՝ «Համաձայն եմ Անհատական թերթիկով սահմանված պայմաններով վարկ ստանալ» վերնագրով վավերացնող կոճակի սեղմումը):

3.2.15.7 Ստորագրված Անհատական թերթիկներից մեկ օրինակը տրամադրվում է Հաճախորդին, իսկ մյուսը ենթակա է արխիվացման Կազմակերպության կողմից: Երաշխավորների առկայության դեպքում Անհատական թերթիկներ տրամադրվում է նաև երաշխավորներին:

3.2.15.8 Անհատական թերթիկի պայմանները գործում են կրեդիտային հայտի դրական որոշման վերաբերյալ Հաճախորդին տեղեկացնելուց հետո 10 աշխատանքային օր: Այն դեպքում, երբ Հաճախորդը (երաշխավորը) ցանկանում է անմիջապես ստորագրել Անհատական թերթիկը, ապա

	«ՆՈՐՄԱՆ ԿՐԵԴԻՏ» ՈՒՎԿ ՓԲԸ	Գործում է 03.07.2023թ.
	Գործարար վարվելակերպի կարգ	Խմբագրություն 01
		Էջ 12 / 31


Կազմակերպության աշխատակիցը բավարար ժամանակ է ընձեռում Հաճախորդին (երաշխավորին), որպեսզի մանրամասն կարդա Անհատական թերթիկը: Առցանց տիրույթում՝ կազմակերպության ընթացակարգերով նույնականացված Հաճախորդի անձնական էջի կամ առցանց այլ եղանակների միջոցով տրամադրվող կրեդիտների դեպքում, Կազմակերպությունը կամ նրա աշխատակիցը ապահովում է, որ ստորագրման ենթակա դաշտերում առկա հավաստող նշումը (օրինակ՝ checkbox) ակտիվանա նվազագույնը 3 րոպե անց: Իսկ տեխնիկաձրագրային անհնարինության դեպքում, աչքի ընկնող ձևով նշվում է Անհատական թերթիկը կարդալու կարևորության մասին: Եթե Հաճախորդը ստորագրված թերթիկը Կազմակերպությանը ներկայացնում է սահմանված ժամկետից ուշ, ապա Կազմակերպությունը իր ներքին իրավական ակտերի համաձայն ինքն է որոշում ընդունել թերթիկը և կնքել կրեդիտավորման, հիփոթեքային կրեդիտավորման պայմանագիրը այդ պայմաններով, թե ոչ::

3.2.15.9 Անհատական թերթիկում տվյալները լրացվում են լրացման ուղեցույցի օգնությամբ: Անհատական թերթիկը տրամադրվում է բոլոր վարկառուներին, համավարկառուներին և բոլոր երաշխավորներին:

**3.3 Պայմանագրի կնքման ընթացքում Կազմակերպության և Հաճախորդի հաղորդակցումը, պայմանագրում ներառվող նվազագույն տեղեկատվությունը**

Հաճախորդի հետ կնքվող Պայմանագրերում ներառվում է հետևյալ նվազագույն տեղեկատվությունը.

3.3.1 նշում այն մասին, որ Հաճախորդը հնարավորություն ունի ֆինանսական կազմակերպության և սպառողի միջև կնքվող գործարքից բխող բողոք-պահանջները ներկայացնել Ֆինանսական համակարգի հաշտարարին: Այն դեպքում, երբ ֆինանսական կազմակերպությունը Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի որոշումները վիճարկելու իրավունքից հրաժարվելու վերաբերյալ համաձայնագիր չի կնքել, նշում այդ մասին՝ համաձայն Հայաստանի Հանրապետության կենտրոնական բանկի կողմից սահմանված նորմատիվ իրավական ակտերի: Այն դեպքում, երբ ֆինանսական կազմակերպությունը Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի որոշումները վիճարկելու իրավունքից հրաժարվելու վերաբերյալ համաձայնագիր է կնքել որոշակի

	«ՆՈՐՄԱՆ ԿՐԵԴԻՏ» ՈՒՎԿ ՓԲԸ	Գործում է 03.07.2023թ.
	Գործարար վարվելակերպի կարգ	Խմբագրություն 01
		Էջ 13 / 31

գումարային սահմանափակումներով, ապա նշում է նաև այդ սահմանափակումների վերաբերյալ:

3.3.2 Եթե պայմանագրի առնչությամբ Կազմակերպության 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 Հայաստանի Հանրապետության կենտրոնական բանկի խորհրդի 2009 թվականի հուլիսի 28-ի թիվ 225-Ն որոշմամբ հաստատված «Հաճախորդների բողոքների քննության գործընթացը կարգավորող ներքին իրավական ակտերին ներկայացվող նվազագույն պայմաններ և սկզբունքներ կանոնակարգ 8/04-ի Հավելված 3-ի (լրացված ընկերությանը վերաբերող տվյալներով):

3.3.3 պայմանագրի առաջին էջում աչքի ընկնող և առանձնացված ձևով՝ այլ տառատեսակով, այլ տառաչափով և (կամ) այլ ձևով ներկայացվում է Կազմակերպության կոնտակտային տվյալները (հեռախոսահամար, էլեկտրոնային փոստի հասցե և այլն):

3.3.4 Կազմակերպությունն ապահովում է, որ հաճախորդի հետ կնքվող պայմանագրերում ներառվող տեղեկատվությունը ներկայացվի առնվազն 9 տառաչափով, իսկ տողերի միջև հեռավորությունը՝ առնվազն 1:

3.3.5 Կազմակերպությունը ապահովում է, որ Կրեդիտավորման պայմանագիրը բացի 3.3 կետով և «Սպառողական կրեդիտավորման մասին» ՀՀ օրենքով սահմանված տեղեկատվությունից, ներառի նաև.

3.3.5.1 Կրեդիտի տեսակը


3.3.5.2 կրեդիտի գումարի չափը,

3.3.5.3 կրեդիտի վերադարձման վերջնաժամկետը,

3.3.5.4 կրեդիտի գումարի տրամադրման ձևը (միանվագ կամ փուլային), կրեդիտը մարելու ժամանակացույցը, որը ներառում է.

➤ կրեդիտի մայր գումարի մարման ժամանակացույցը (օր/ամիս/տարեթիվ) և ընդհանուր գումարը,


➤ տոկոսագումարների վճարների ժամանակացույցը (օր/ամիս/տարեթիվ) և տոկոսագումարների ընդհանուր գումարը,

	«ՆՈՐՄԱՆ ԿՐԵԴԻՏ» ՈՒՎԿ ՓԲԸ	Գործում է 03.07.2023թ.
	Գործարար վարվելակերպի կարգ	Խմբագրություն 01
		Էջ 14 / 31

- տոկոսագումարներից բացի այլ վճարների ժամանակացույցը (օր/ամիս/տարեթիվ), վճարման կարգ և այդ վճարների ընդհանուր գումարը:

Եթե հաճախորդի կողմից կատարվելիք վճարների չափը կարող է փոփոխվել, ապա կրեդիտը մարելու ժամանակացույցը կազմելիս ենթադրվում է, որ այդ վճարների չափը կմնա անփոփոխ:

- 3.3.5.5 կրեդիտի տրամադրման եղանակը (կանխիկ, թե անկանխիկ),
- 3.3.5.6 եթե կրեդիտավորման պայմանագրի հետ կապված Կազմակերպությունը հաճախորդին մատուցում է այլ ծառայություններ, ապա՝ նշում այդ ծառայությունների դիմաց գանձվող վճարների մասին,
- 3.3.5.7 տոկոսագումարների հաշվարկման կարգը (նաև արտոնյալ ժամանակահատվածի առկայության դեպքում), իսկ արտարժույթային կրեդիտների դեպքում նշվում է նաև փաստացի տոկոսադրույքի հաշվարկի մեջ ներառվող գումարները արտարժույթի փոխարկման փոխարժեքի մասին,
- 3.3.5.8 կրեդիտի գումարի մարման կարգը՝ հավասարաչափ (անուիտետային), թե ոչ հավասարաչափ (դիֆերենցված),
- 3.3.5.9 նշում այն մասին, որ հաճախորդը վճարելու է ապահովագրության, գնահատման կամ այլ օժանդակ ծառայությունների համար կամ նոտարական ծառայությունների համար կամ կատարելու է այլ վճարներ, եթե կրեդիտավորողին հայտնի է, որ հաճախորդը կատարելու է նման վճարներ,
- 3.3.5.10 եթե կազմակերպությունը հաճախորդից կարող է պահանջել լրացուցիչ փաստաթղթեր, ապա նշում այդ մասին,
- 3.3.5.11 նշում հաճախորդի պարտավորությունների կատարումն ապահովող միջոցների մասին, եթե այդպիսիք առկա են,
- 3.3.5.12 եթե հաճախորդի պարտավորությունների կատարումն ապահովված է գրավով, ապա՝
  - գրավի տեսակը և նկարագրությունը,
  - կրեդիտի գումարի և գրավի արժեքի տոկոսային հարաբերակցությունը, վերջինիս փոփոխման դեպքերը (օրինակ՝ գրավի վերագնահատման ժամանակ, մի քանի գրավների առկայության դեպքում՝ գրավի ազատման ժամանակ) և այդ մասին սպառողին տեղեկացնելու կարգը, ժամկետները,


	«ՆՈՐՄԱՆ ԿՐԵԴԻՏ» ՈՒՎԿ ՓԲԸ	Գործում է 03.07.2023թ.
	Գործարար վարվելակերպի կարգ	Խմբագրություն 01
		Էջ 15 / 31

- նշում այն մասին, որ գրավի առարկան անցնում է կամ չի անցնում գրավառուի տիրապետմանը,
- նշում այն մասին, որ սպառողի կողմից իր պարտավորությունները չկատարելու դեպքում գրավի առարկայի վրա կարող է բռնագանձում տարածվել,
- կրեդիտավորման պայմանագրով գրավը արտադատական կարգով իրացնելու իրավունք նախատեսելու դեպքում նշվում է սպառողի համար հնարավոր ծախսերի վերաբերյալ,

3.3.5.13 կրեդիտի տոկոսադրույքի չափը, իսկ եթե տոկոսադրույքը կարող է փոփոխվել, ապա՝ տոկոսադրույքը փոփոխելու հստակ պայմաններն ու կարգը, տոկոսադրույքի փոփոխությունը պայմանավորող գործոնները (օրինակ՝ հաշվարկային դրույք, փոխարժեք և այլն), փոփոխության չափը պայմանավորող չափանիշները (օրինակ՝ հաշվարկային դրույքի 2 տոկոսային կետով բարձրացումը, արժույթի 10% արժեզրկումը և այլն), փոփոխության չափը հաշվարկելու կարգը, ինչպես նաև այն, թե որտեղից սպառողը կարող է տեղեկանալ տոկոսադրույքի կամ դրա հիմքում ընկած գործոնի մեծության մասին,

3.3.5.14 եթե պայմանագրով կրեդիտի գումարի մեծությունը կարող է փոփոխվել, ապա պայմանագրում նշվում են կրեդիտի գումարի մեծությունը փոփոխելու հստակ պայմաններն ու կարգը, փոփոխությունը պայմանավորող գործոնները (օրինակ՝ փոխարժեք), փոփոխության չափը պայմանավորող չափանիշները (օրինակ՝ արժույթի 10% արժեզրկումը), փոփոխության չափը հաշվարկելու կարգը, ինչպես նաև այն, թե որտեղից սպառողը կարող է տեղեկանալ կրեդիտի գումարի կամ դրա հիմքում ընկած գործոնի մեծության մասին,

3.3.5.15 Հաճախորդի կողմից իր պարտավորությունները չկատարելու կամ ոչ պատշաճ կատարելու համար կրեդիտավորողի կողմից կիրառվող պատասխանատվության միջոցների և դրանց չափերի վերաբերյալ նշումներ, ինչպես նաև հաճախորդի վերաբերյալ տեղեկատվությունը վարկային բյուրոյին տրամադրելու վերաբերյալ: Ընդ որում, վարկային բյուրոյի վերաբերյալ նշումը ներկայացվում է աչքի ընկնող և առանձնացված ձևով՝ այլ տառատեսակով, այլ տառաչափով և (կամ), այլ ձևով (Օրինակ՝ ՊԱՐՏԱՎՈՐՈՒԹՅԱՆ ՄԱՐՄԱՆ ԺԱՄԱՆԱԿԱՑՈՒՅՑՈՎ

	«ՆՈՐՄԱՆ ԿՐԵԴԻՏ» ՈՒՎԿ ՓԲԸ	Գործում է 03.07.2023թ.
	Գործարար վարվելակերպի կարգ	Խմբագրություն 01
		Էջ 16 / 31

ՍԱՀՄԱՆՎԱԾ ԺԱՄԿԵՏՆԵՐՈՒՄ ՎԱՐԿԱՌՈՒԻ ԿՈՂՄԻՑ ՊԱՐՏԱՎՈՐՈՒԹՅՈՒՆԸ ՉԿԱՏԱՐԵԼՈՒ ԴԵՊՔՈՒՄ ԿԱՄ ԹԵՐԻ ԿԱՏԱՐԵԼՈՒ ԴԵՊՔԵՐՈՒՄ ՎԱՐԿԱՏՈՒՆ ՕՐԵՐԻ ՔԱՆԱԿ ԱՇԽԱՏԱՆՔԱՅԻՆ ՕՐ ՀԵՏՈ ՎԱՐԿԱՌՈՒԻ ՏՎՅԱԼՆԵՐԸ (ՊԱՐՏԱՎՈՐՈՒԹՅԱՆ ՉԿԱՏԱՐՄԱՆ, ԹԵՐԻ ԿԱՏԱՐՄԱՆ ՄԱՍԻՆ ՏԵՂԵԿՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐԸ) ՈՒՂԱՐԿՈՒՄ Է ՎԱՐԿԱՅԻՆ ԲՅՈՒՐՈ),


3.3.5.16 եթե վարկային գծի տրամադրման պայմանագիրը նախատեսում է տոկոսների կամ այլ հատուցման վճարում չօգտագործված միջոցների դիմաց, ապա նշում այդ մասին,

3.3.5.17 եթե տրամադրվում է արտարժույթային կրեդիտ, նշում արտարժույթի տեսակի (օրինակ՝ դոլար, եվրո), արտարժույթի կիրառվող փոխարկման փոխարժեքի մասին (օրինակ՝ ԱՐՏԱՐԺՈՒԹԱՅԻՆ ԿՐԵԴԻՏԻ ՄԱՐՄԱՆ ՎՃԱՐՆԵՐԻ ՀԱՇՎԱՐԿՄԱՆ ՀԱՄԱՐ ՀԻՄՔ Է ՀԱՆԴԻՍԱՆՈՒՄ ԿԵՆՏՐՈՆԱԿԱՆ ԲԱՆԿԻ ԿՈՂՄԻՑ ՍԱՀՄԱՆՎԱԾ ՓՈԽԱՐԿՄԱՆ ՓՈԽԱՐԺԵՔԸ), ինչպես նաև այն մասին, որ արտարժույթի փոխարժեքի փոփոխությունները կարող են ազդեցություն ունենալ կրեդիտի մարումների վրա,

3.3.5.18 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,

3.3.5.19 եթե 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



	«ՆՈՐՄԱՆ ԿՐԵԴԻՏ» ՈՒՎԿ ՓԲԸ	Գործում է 03.07.2023թ.
	Գործարար վարվելակերպի կարգ	Խմբագրություն 01
		Էջ 17 / 31


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:

3.3.5.20 Եթե պայմանագրում նշվում է, որ պայմանագրի պայմանները կարող են միակողմանիորեն փոփոխվել, ապա նշվում են նաև այդ մասին սպառողին նախապես տեղեկացման կարգը և ժամկետները:

3.3.5.21 նշում սպառողի վաղաժամկետ պարտավորությունները կատարելու իրավունքի, ինչպես նաև ժամկետից շուտ պարտավորությունները կատարելու դեպքում կրեդիտավորման ընդհանուր ծախսից նվազեցման ենթակա և ոչ ենթակա վճարների վերաբերյալ, ընդ որում, այդ նշումը տրվում է աչքի ընկնող և առանձնացված ձևով՝ այլ տառատեսակով, այլ տառաչափով, այլ գույնով և (կամ) այլ ձևով:

3.3.6 Կազմակերպությունը ապահովում է, որ հիփոթեքային կրեդիտավորման պայմանագիրը, բացի սույն կարգի 3.3-րդ կետով, «Բնակարանային հիփոթեքային կրեդիտավորման մասին» Հայաստանի Հանրապետության օրենքի 7-րդ և 12-րդ հոդվածներով սահմանված տեղեկատվությունից, ներառի նաև.

- 3.3.6.1 հիփոթեքային կրեդիտի տրամադրման ձևը (միանվագ կամ փուլային),
- 3.3.6.2 տոկոսագումարների հաշվարկման կարգը, իսկ արտարժույթային հիփոթեքային կրեդիտների դեպքում նշվում է նաև փաստացի տոկոսադրույքի հաշվարկման համար կիրառվող արտարժույթի փոխարկման փոխարժեքի մասին,
- 3.3.6.3 հիփոթեքային կրեդիտի գումարի մարման կարգը՝ հավասարաչափ (անուիտետային), թե ոչ հավասարաչափ (դիֆերենցված),
- 3.3.6.4 Հաճախորդի կողմից իր պարտավորությունները չկատարելու կամ ոչ պատշաճ կատարելու համար կազմակերպության կողմից կիրառվող պատասխանատվության միջոցների և դրանց չափերի վերաբերյալ նշումներ, ինչպես նաև սպառողի վերաբերյալ տեղեկատվությունը վարկային բյուրոյին տրամադրելու վերաբերյալ: Ընդ որում, վարկային


	«ՆՈՐՄԱՆ ԿՐԵԴԻՏ» ՈՒՎԿ ՓԲԸ	Գործում է 03.07.2023թ.
	Գործարար վարվելակերպի կարգ	Խմբագրություն 01
		Էջ 18 / 31

բյուրոյի վերաբերյալ նշումը ներկայացվում է աչքի ընկնող և առանձնացված ձևով՝ այլ տառատեսակով, այլ տառաչափով և (կամ), այլ ձևով (Օրինակ՝ ՊԱՐՏԱՎՈՐՈՒԹՅԱՆ ՄԱՐՄԱՆ ԺԱՄԱՆԱԿԱՑՈՒՅՑՈՎ ՍԱՀՄԱՆՎԱԾ ԺԱՄԿԵՏՆԵՐՈՒՄ ՎԱՐԿԱՌՈՒԻ ԿՈՂՄԻՅ ՊԱՐՏԱՎՈՐՈՒԹՅՈՒՆԸ ՉԿԱՏԱՐԵԼՈՒ ԴԵՊՔՈՒՄ ԿԱՄ ԹԵՐԻ ԿԱՏԱՐԵԼՈՒ ԴԵՊՔԵՐՈՒՄ ՎԱՐԿԱՏՈՒՆ ՕՐԵՐԻ ՔԱՆԱԿ ԱՇԽԱՏԱՆՔԱՅԻՆ ՕՐ ՀԵՏՈ ՎԱՐԿԱՌՈՒԻ ՏՎՅԱԼՆԵՐԸ (ՊԱՐՏԱՎՈՐՈՒԹՅԱՆ ՉԿԱՏԱՐՄԱՆ, ԹԵՐԻ ԿԱՏԱՐՄԱՆ ՄԱՍԻՆ ՏԵՂԵԿՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐԸ) ՈՒՂԱՐԿՈՒՄ Է ՎԱՐԿԱՅԻՆ ԲՅՈՒՐՈ),

3.3.6.5 Եթե տրամադրվում է արտարժույթային հիփոթեքային կրեդիտ, նշում արտարժույթի տեսակի (օրինակ՝ դոլար, եվրո), արտարժույթի կիրառվող փոխարկման փոխարժեքի մասին (օրինակ՝ ԱՐՏԱՐԺՈՒԹԱՅԻՆ ԿՐԵԴԻՏԻ ՄԱՐՄԱՆ ՎՃԱՐՆԵՐԻ ՀԱՇՎԱՐԿՄԱՆ ՀԱՄԱՐ ՀԻՄՔ Է ՀԱՆԴԻՍԱՆՈՒՄ ԿԵՆՏՐՈՆԱԿԱՆ ԲԱՆԿԻ ԿՈՂՄԻՅ ՍԱՀՄԱՆՎԱԾ ՓՈԽԱՐԿՄԱՆ ՓՈԽԱՐԺԵՔԸ), ինչպես նաև այն մասին, որ արտարժույթի փոխարժեքի փոփոխությունները կարող են ազդեցություն ունենալ կրեդիտի մարումների վրա,

3.3.6.6 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,

3.3.6.7 Եթե պայմանագրում հղում է կատարվում պայմանագրի անբաժանելի մաս կազմող պայմաններին (օրինակ՝ ներքին իրավական ակտերին, ծառայության ընդհանուր պայմաններին), ապա առնվազն նշվում են 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

	«ՆՈՐՄԱՆ ԿՐԵԴԻՏ» ՈՒՎԿ ՓԲԸ	Գործում է 03.07.2023թ.
	Գործարար վարվելակերպի կարգ	Խմբագրություն 01
		Էջ 19 / 31

տարբերակը՝ հաստատող մարմնի (իրավասուի) ստորագրությամբ: Ընդ որում, նշվում են նաև այդ պայմանների փոփոխության մասին սպառողներին ծանուցելու եղանակը և ժամկետները,

3.3.6.8 հիփոթեքային կրեդիտի պայմանագրի գործողության ընթացքում գրավի մոնիտորինգի (ստուգման) ընթացակարգերը, պարբերականությունը և հնարավոր բացասական հետևանքները,


3.3.6.9 «Բնակարանային հիփոթեքային կրեդիտավորման մասին» Հայաստանի Հանրապետության օրենքի 11-րդ հոդվածով սահմանված նախազուգուցումները,

3.3.6.10 «Բնակարանային հիփոթեքային կրեդիտավորման մասին» Հայաստանի Հանրապետության օրենքի 13-րդ հոդվածով սահմանված իրավունքները, վաղաժամկետ մարման ընթացակարգերը, այդ թվում՝ կիրառվող տույժ/տուգանքները և բոլոր անբարենպաստ պայմանները:

3.3.6.11 հիփոթեքային կրեդիտը մարելու ժամանակացույցը բացի «Բնակարանային հիփոթեքային կրեդիտավորման մասին» Հայաստանի Հանրապետության օրենքի 9-րդ հոդվածով սահմանված տեղեկատվությունից ներառում է նաև.

- հիփոթեքային կրեդիտի մայր գումարի մարման ժամանակացույցը (օր/ամիս/տարեթիվ) և ընդհանուր գումարը,
- Տոկոսագումարների վճարների ժամանակացույցը (օր/ամիս/տարեթիվ) և տոկոսագումարների ընդհանուր գումարը,
- Տոկոսագումարներից բացի հիփոթեքային կրեդիտավորման պայմանագրի ընթացքում այլ վճարների վճարման ժամանակացույցը (օր/ամիս/տարեթիվ), վճարման կարգը և այդ վճարների ընդհանուր գումարը,
- Այն դեպքում, երբ հիփոթեքային կրեդիտավորման պայմանագրի ընթացքում սպառողը վճարելու է ապահովագրության, գնահատման և այլ օժանդակ ծառայությունների համար և այդ վճարների չափի մասին առկա է տեղեկատվություն, ապա նաև այդ վճարների կատարման ժամանակացույցը:

3.3.7 Ի լրումն 3.3.5 և 3.3.6 ենթակետերում նշված տեղեկությունների՝ կրեդիտավորման, հիփոթեքային կրեդիտավորման պայմանագրերը կարող է ենթարկվել նաև օրենքներին, նորմատիվ իրավական ակտերին չհակասող այլ դրույթներ:

	«ՆՈՐՄԱՆ ԿՐԵԴԻՏ» ՈՒՎԿ ՓԲԸ	Գործում է 03.07.2023թ.
	Գործարար վարվելակերպի կարգ	Խմբագրություն 01
		Էջ 20 / 31

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

3.3.8.1 Կազմակերպությունը պայմանագրի կնքման ժամանակ հրավիրում է հաճախորդի ուշադրությունը այդ պայմանների վրա,

3.3.8.2 այն դեպքերում, երբ ծառայության ընդհանուր պայմանները սահմանվում են կազմակերպության կողմից, ապա պայմանագրին կցվում են նաև պայմանագրի կնքման պահին գործող ծառայության ընդհանուր պայմանները,


3.3.8.3 այն դեպքերում, երբ ծառայության ընդհանուր պայմանների սահմանողը Կազմակերպությունը չէ, Կազմակերպությունը տեղեկացնում է հաճախորդին, որ ծառայության ընդհանուր պայմաններին կարող է ծանոթանալ Կազմակերպության տարածքում, ինչպես նաև բացատրում է, թե այլ ինչ ձևով կամ միջոցներով կարող է Հաճախորդը ձեռք բերել ծառայության ընդհանուր պայմանները սահմանող փաստաթուղթը:

3.3.9 Այն դեպքում, երբ մեկ կրեդիտը տրամադրվում է մեկից ավելի անձանց, ապա Կազմակերպությունը կրեդիտավորման պայմանագրի մեկական օրինակ և պայմանագրի անբաժանելի մաս կազմող պայմանները՝ համաձայն սույն կանոնակարգի 3.3.5.19 ենթակետով սահմանված պահանջների տրամադրում է յուրաքանչյուր հաճախորդի՝ նաև երաշխավորի:

**3.4 Կազմակերպության և Հաճախորդի հաղորդակցումը Պայմանագրի գործողության ընթացքում.**

3.4.1 Պայմանագրի գործողության ընթացքում Կազմակերպությունը Հաճախորդին տեղեկացնում է՝

- անվանական տոկոսադրույքի չափի փոփոխության մասին,
- կողմերի միջև հաղորդակցման կարգի փոփոխության մասին,
- իրավական ակտերի այն փոփոխությունների մասին, որոնք ուղղակի ազդեցություն ունեն սպառողի՝ պայմանագրով սահմանված իրավունքների և պարտականությունների վրա,
- ծառայության ընդհանուր պայմանների և այլ վճարների փոփոխության մասին,


	«ՆՈՐՄԱՆ ԿՐԵԴԻՏ» ՈՒՎԿ ՓԲԸ	Գործում է 03.07.2023թ.
	Գործարար վարվելակերպի կարգ	Խմբագրություն 01
		Էջ 21 / 31

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

3.4.1.1 Հիփոթեքային կրեդիտավորման պայմանագրի գործողության ընթացքում կազմակերպությունը, բացի «Բնակարանային հիփոթեքային կրեդիտավորման մասին» Հայաստանի Հանրապետության օրենքի 8-րդ հոդվածով սահմանված տեղեկատվությունից, սպառողին գրավոր՝ այդ թվում էլեկտրոնային եղանակով, վճարման իրականացումից առնվազն 7 օր առաջ տեղեկացնում է այն մասին, որ կազմակերպության պահանջով հիփոթեքային պայմանագրի ընթացքում Հաճախորդը պետք է վճարի ապահովագրության, գնահատման և այլ օժանդակ ծառայությունների համար, և այդ վճարների կատարման ժամկետների, չափի և չկատարման դեպքում բացասական հետևանքների մասին:

3.4.2 Պարտադիր ներկայացման տեղեկատվությունը Հաճախորդին տրամադրվում է էլեկտրոնային կապի միջոցով: Կողմերի համաձայնության դեպքում նշված տեղեկատվությունը Հաճախորդին կարող է տրամադրվել գործող փոստով կամ կապի այլ միջոցով (հեռախոս, ֆաքս, կարճ հաղորդագրություն, ֆինանսական կազմակերպության տարածքում՝ առձեռն և այլն): Ընդ որում, Կազմակերպությունը չի կարող ուղղորդել Հաճախորդին ծանուցման որևէ եղանակ ընտրելու հարցումը կամ սահմանափակել ծանուցման եղանակ ընտրելու հնարավորությունը:

3.4.3 Այն դեպքում, երբ կրեդիտավորման պայմանագրի գործողության ընթացքում տեղի են ունենում սույն կարգի 3.4.1 կետի 1-ին, 3-րդ, 4-րդ և 5-րդ ենթակետերով սահմանված փոփոխությունները իսկ հիփոթեքային կրեդիտների դեպքում «Բնակարանային հիփոթեքային կրեդիտավորման մասին» Հայաստանի Հանրապետության օրենքի 8-րդ հոդվածի 1-ին մասով սահմանված տեղեկատվության փոփոխությունները, որոնց արդյունքում փոխվում է Անհատական թերթիկում ներառված տեղեկատվությունը, ապա Հաճախորդի գրավոր կամ բանավոր պահանջով կրեդիտավորողը տրամադրում է նոր Անհատական թերթիկ՝ սույն կարգի 3.2.12.4 ենթակետով սահմանված կարգով: Այն դեպքում, երբ Կազմակերպության կողմից

	«ՆՈՐՄԱՆ ԿՐԵԴԻՏ» ՈՒՎԿ ՓԲԸ	Գործում է 03.07.2023թ.
	Գործարար վարվելակերպի կարգ	Խմբագրություն 01
		Էջ 22 / 31

կրեդիտավորման պայմանագրի գործողության ժամկետը երկարաձգվում է միակողմանիորեն Կազմակերպության գործող նոր պայմաններով, ապա Կազմակերպության աշխատակիցը տրամադրում է նոր Անհատական թերթիկ՝ սույն կարգի 3.2.12.3-3.2.12.8 ենթակետերով, սահմանված կարգով:

3.4.4 Պարտադիր ներկայացման տեղեկատվությունում Կազմակերպության կողմից միակողմանիորեն փոփոխություն կատարելու դեպքում փոփոխության վերաբերյալ տեղեկատվությունը Հաճախորդին տրամադրվում է վերջինիս նախընտրած եղանակով համապատասխան փոփոխության որոշման կայացումից հետո, սակայն ոչ ուշ, քան որոշումն ուժի մեջ մտնելուց 7 աշխատանքային օր առաջ, այլ դեպքերում՝ պարտադիր ներկայացման տեղեկատվությունում կատարված փոփոխությունը Հաճախորդին տրամադրվում է ոչ ուշ, քան համապատասխան փոփոխությունը տեղի ունենալուց և Կազմակերպության կողմից տեղեկանալուց 7 աշխատանքային օր հետո:


3.4.5 Պարտադիր ներկայացման տեղեկատվությունը պայմանագրի սպասարկման ընթացքում ներկայացնելիս պահպանվում են հաղորդակցման հետևյալ ընդհանուր սկզբունքները.

3.4.5.1 Կազմակերպությունը պարզաբանում է կատարված փոփոխությունները՝ ներկայացնելով դրանց հնարավոր ազդեցությունները,

3.4.5.2 Կազմակերպությունը տրամադրում է այն կապի միջոցները (հեռախոսահամար, էլեկտրոնային հասցե), որոնցով Հաճախորդը կկարողանա լրացուցիչ տեղեկություններ ստանալ պարտադիր ներկայաման տեղեկատվության մասին,

3.4.5.3 Կազմակերպությունը պարտադիր ներկայացման 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:

3.4.6 Կազմակերպությունը ապահովում է, որպեսզի առնվազն մեկ տարի պահպանվեն Հաճախորդին Պարտադիր ներկայացման տեղեկատվության տրամադրման հիմքերը՝ առաքման անդորրագիր, էլեկտրոնային փոստով

	«ՆՈՐՄԱՆ ԿՐԵԴԻՏ» ՈՒՎԿ ՓԲԸ	Գործում է 03.07.2023թ.
	Գործարար վարվելակերպի կարգ	Խմբագրություն 01
		Էջ 23 / 31


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

3.4.7 Այն դեպքերում, երբ կազմակերպությունը Պարտադիր ներկայացման տեղեկատվությունը հաղորդում է հեռախոսով, կազմակերպության աշխատակիցը.

- բացահայտում է իր անունը, ինչպես նաև Կազմակերպության անվանումը,
- մատչելի և գրական հայերենով, եթե կողմերի համաձայնությամբ այլ լեզվով հաղորդակցում նախատեսված չէ, հաղորդում է զանգահարելու նպատակը,
- տեղեկացնում է հեռախոսային խոսակցության ձայնագրման մասին, եթե այն ձայնագրվում է,
- հաճախորդի ցանկության դեպքում ընդհատում է հեռախոսային խոսակցությունը և հաճախորդին զանգում ավելի ուշ:

3.4.8 Սպառողի պարտավորության կատարման օրից առնվազն 1 օր առաջ ֆինանսական կազմակերպությունը 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 Կենտրոնական բանկի վարկային ռեգիստրին տրամադրելու մասին: Ֆինանսական կազմակերպությունը վերոնշյալ տեղեկատվությունը սպառողին հայտնում է անվճար՝ կարճ հաղորդագրության (sms) և (կամ) էլեկտրոնային հաղորդագրության միջոցով: Կազմակերպությունը սպառողին տրամադրում է վերոնշյալ եղանակներից որևէ մեկը ընտրելու հնարավորություն: Ֆինանսական կազմակերպության կողմից սույն կետով սահմանված պահանջի չկատարումը կամ ոչ պատշաճ կատարումը սպառողին չի ազատում մարման ժամանակացույցով սահմանված պարտավորության կատարումից:

3.4.9 Այն դեպքում, երբ կրեդիտի հիփոթեքային կրեդիտի մարման ժամանակացույցում տեղի են ունենում փոփոխություններ՝ կապված սպառողի կողմից կրեդիտի վաղաժամկետ մարման, տոկոսադրույքի փոփոխման և այլ հանգամանքների հետ, ապա ֆինանսական կազմակերպությունը սպառողի ցանկության դեպքում առավելագույնը 1 աշխատանքային օրվա ընթացքում


	«ՆՈՐՄԱՆ ԿՐԵԴԻՏ» ՈՒՎԿ ՓԲԸ	Գործում է 03.07.2023թ.
	Գործարար վարվելակերպի կարգ	Խմբագրություն 01
		Էջ 24 / 31

սպառողի նախընտրած եղանակով (առձեռն, գործող էլեկտրոնային փոստ, այլ) անվճար տրամադրում է կրեդիտի հիփոթեքային կրեդիտի մարման նոր ժամանակացույցը: Փոստային կապի ընտրության դեպքում՝ կրեդիտի հիփոթեքային կրեդիտի մարման նոր ժամանակացույցը տրամադրվում է 3-5 աշխատանքային օրվա ընթացքում:

**Պայմանագրի գործողության ընթացքում Հաճախորդին տրամադրվող քաղվածքները**

- 3.4.10 Կազմակերպության կողմից Հաճախորդներին Բնակարանային հիփոթեքային կրեդիտավորման մասին ՀՀ օրենքով և Սպառողական կրեդիտավորման մասին ՀՀ օրենքով սահմանված պարբերականությամբ Քաղվածքները տրամադրվում են, ըստ համապատասխան ծառայության տեսակի, և համաձայն 8/05 Կանոնակարգի պահանջների:
- 3.4.11 Կազմակերպությունն առաջնորդվում է 8/05 կանոնակարգի Հավելված 3-ով ներկայացված ձևանմուշներով՝ ըստ համապատասխան ծառայության տեսակի: Այն դեպքում, երբ Կազմակերպությունը ընտրում է քաղվածքի ներկայացման այլ ձևաչափ, ապա նվազագույնը պետք է ապահովի, որպեսզի Կազմակերպության ձևաչափում ամբողջությամբ և նույնությամբ արտացոլվեն օրինակելի ձևանմուշի տարրերը (համաձայն 8/05 կանոնակարգի Հավելված 2-ի)՝ ըստ նույն կանոնակարգի Հավելված 3-ով ներկայացված ձևաչափի, հերթականության, բովանդակության, տառատեսակով, տառաչափով և գույներով: Քաղվածքը թղթային տարբերակով կարող է տրամադրվել նաև առանց պահանջվող գույների պահպանման:
- 3.4.12 Կազմակերպությունը Հաճախորդին տրամադրում է միայն այն ծառայության (ծառայությունների) վերաբերյալ քաղվածք(ներ), որից վերջինս օգտվում է:
- 3.4.13 Կազմակերպությունը Հաճախորդին տրամադրում է Կազմակերպության կողմից առաջարկվող լեզուներից սպառողի ընտրած լեզվով քաղվածք: Այն դեպքում, երբ սպառողը ֆինանսական կազմակերպության կողմից առաջարկվող տարբերակներից քաղվածքի ստացման այլ լեզու չի ընտրել, ապա սպառողին տրամադրվում է առնվազն հայերեն լեզվով քաղվածք:



	«ՆՈՐՄԱՆ ԿՐԵԴԻՏ» ՈՒՎԿ ՓԲԸ	Գործում է 03.07.2023թ.
	Գործարար վարվելակերպի կարգ	Խմբագրություն 01
		Էջ 25 / 31

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

3.4.15 Էլեկտրոնային եղանակով քաղվածքի տրամադրման դեպքում, ֆինանսական Կազմակերպությունն ապահովում է, որպեսզի.


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

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

3.4.15.3 քաղվածքի էլեկտրոնային փաստաթղթի և էլեկտրոնային նամակի անվանումը («առարկա» տողը) պարունակի «statement» կամ «քաղվածք» բառը, հաշվետու ժամանակահատվածը, ծառայության տեսակը, որի համար ուղարկվում է քաղվածքը, արժույթը, (Օրինակ՝ ՔԱՂՎԱԾՔ 01.10.15-30.10.15 ԱՎՏՈՎԱՐԿ AMD),

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

3.4.16 Փոստային կապի միջոցով քաղվածքի ուղարկման դեպքում, կազմակերպությունն ապահովում է որպեսզի առնվազն 1 տարի պահպանվեն ուղարկման անդորրագիրը և(կամ) ստացման մասին հետադարձ ծանուցումը:

	«ՆՈՐՄԱՆ ԿՐԵԴԻՏ» ՈՒՎԿ ՓԲԸ	Գործում է 03.07.2023թ.
	Գործարար վարվելակերպի կարգ	Խմբագրություն 01
		Էջ 26 / 31

3.4.17 Այն դեպքում, երբ մեկ կրեդիտը, հիփոթեքային կրեդիտը տրամադրվում է մեկից ավելի անձանց, կազմակերպությունը քաղվածքի մեկական օրինակ տրամադրում է յուրաքանչյուր սպառողի:


**3.5 Կազմակերպության և Հաճախորդի հաղորդակցումը պայմանագրի գործողության դադարեցման դեպքում**

Հաճախորդի կողմից պայմանագիրը լուծելու մասին դիմում ներկայացնելու դեպքում կազմակերպությունն անմիջապես պետք է սպառողին 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 ֆինանսական կազմակերպությունը սպառողի ցանկությամբ տրամադրում է գրավոր թղթային կամ էլեկտրոնային հավաստում:

**3.6 Երաշխավորների հետ գործարար վարվելակերպի կանոններ**


3.6.1 Եթե հաճախորդը Կազմակերպության աշխատակցի հետ վարկի պայմանների ներկայացման նախնական հարցազրույցի ժամանակ հայտնել է պատրաստակամություն իր կողմից ստանձնվելիք պարտավորությունների գծով երաշխավոր/ներ ներգրավելու մասին, ապա Կազմակերպության աշխատակիցը Հաճախորդին պարտադիր տեղեկացնում է, որ Կազմակերպության կողմից Հաճախորդի ներկայացրած վարկի դիմումի հաստատման դեպքում վարկային պայմանագրի կնքումից առաջ Երաշխավոր/ներ/ը պետք է անձամբ ներկայանա/ն Կազմակերպության գործունեության վայր և ստորագր/ի/են Երաշխավոր/ներ/ին իրազեկման վերաբերյալ Կազմակերպության կողմից սահմանված սույն կարգի թիվ 1 Հավելվածում ներկայացված փաստաթուղթը (իրազեկման փաստաթուղթ):

3.6.2 Իրազեկման փաստաթուղթը ստորագրելու նպատակով Կազմակերպություն ներկայացած Երաշխավոր/ներ/ին Կազմակերպության աշխատակիցը բանավոր ծանոթացնում է երաշխավորության և երաշխավորությամբ ապահովված պարտավորության պայմանագրերի էական պայմաններին, երաշխավորության տրամադրման հետևանքների, այդ թվում Հաճախորդի

	«ՆՈՐՄԱՆ ԿՐԵԴԻՏ» ՈՒՎԿ ՓԲԸ	Գործում է 03.07.2023թ.
	Գործարար վարվելակերպի կարգ	Խմբագրություն 01
		Էջ 27 / 31

կողմից իր պարտավորության չկատարման դեպքում Երաշխավոր/ներ/ի կողմից պարտավորության, տույժերի ու տուգանքների ամբողջական կատարման համապարտ պատասխանատվության, Հաճախորդի կողմից իր պարտավորությունները ժամանակին չկատարելու դեպքում Երաշխավոր/ներ/ի վարկային պատմության վատանալու, դատական կարգով բռնագանձում տարածելու դեպքում Երաշխավոր/ներ/ի գույքից զրկվելու հնարավորության մասին, ինչպես նաև վեճերի լուծման մեխանիզմների վերաբերյալ:

- 3.6.3 Երաշխավորներ/ներ/ի կողմից Կազմակերպության աշխատակցի կողմից ներկայացված տեղեկատվությունը հասանելի և ընդունելի լինելու դեպքում Կազմակերպության աշխատակիցը նրան/ց է տրամադրում Իրազեկման փաստաթուղթը /Հավելված 1/:
- 3.6.4 Կազմակերպությունը երաշխավորին տրամադրում է գրավոր հաղորդակցման առնվազն երեք եղանակի ընտրության հնարավորություն (ընդ որում՝ Կազմակերպության տարածքում տեղեկատվության առձեռն հանձնման եղանակը չի կարող լինել միակ հաղորդակցման եղանակը) և բացատրում ընտրված միջոցով հաղորդակցման էությունը:
- 3.6.5 Կազմակերպության աշխատակիցը երաշխավորության պայմանագրի կնքման ժամանակ երաշխավորության պայմանագրի մեկ օրինակի հետ Երաշխավորին պետք է տրամադրի նաև Հաճախորդի հետ կնքված վարկային պայմանագրի մեկ բնօրինակ՝ պարտադիր ներառելով վարկի մարման ժամանակացույցը, կամ պատճենը՝ «Բնօրինակի հետ ճիշտ է մակագրմամբ»:
- 3.6.6 Երաշխավորի պահանջով Երաշխավորության պայմանագրի գործողության ընթացքում Կազմակերպության աշխատակիցը վերջինիս պետք է տրամադրի վարկի կամ երաշխավորությամբ ապահովված պարտավորության վերաբերյալ մնացորդի մասին տեղեկատվություն:
- 3.6.7 Երաշխավորության պայմանագիր կնքելիս Կազմակերպության աշխատակիցը պահանջում է, որ Երաշխավորը առանձին փաստաթղթի /Հավելված 2/ վրա ձեռագրով (էլեկտրոնային եղանակով երաշխավորության պայմանագիր կնքելու դեպքում՝ էլեկտրոնային եղանակով տպագրելու միջոցով) նշի «Ես՝ (անուն, ազգանուն/անվանում) երաշխավորում եմ (անուն,

	«ՆՈՐՄԱՆ ԿՐԵԴԻՏ» ՈՒՎԿ ՓԲԸ	Գործում է 03.07.2023թ.
	Գործարար վարվելակերպի կարգ	Խմբագրություն 01
		Էջ 28 / 31


ազգանուն/անվանում) ----- գումարի պարտավորությունը և գիտակցում եմ, որ նրա կողմից իր պարտավորությունը չկատարելու դեպքում ես եմ դրանք կատարելու, վատանալու է իմ վարկային պատմությունը և հնարավոր է զրկվեմ իմ սեփական գույքից»: Ընդ որում վերոնշյալ ձեռագրով նշումը երաշխավորը կարող է կատարել միայն այն լեզվով, որով վերջինիս տրամադրվել է երաշխավորության պայմանագիրը: Նշված փաստաթղթի բնօրինակը մնում է Կազմակերպությունում, իսկ դրա պատճեն վարկային մասնագետի կողմից տրամադրվում է երաշխավորին/ներին:

3.6.8 Երաշխավորության պայմանագրի գործողության ընթացքում Երաշխավորի հետ ցանկացած հաղորդակցում պետք է իրականացվի գրավոր՝ պայմանագրով Երաշխավորի կողմից ընտրված հաղորդակցության եղանակով:

3.6.9 Կազմակերպության կողմից Հաճախորդի վարկի մարման ժամանակացույցով մարման ենթակա հերթական պարտավորության առկայության մասին առնվազն մեկ օր առաջ Երաշխավորին ուղարկվում է հետևյալ հաղորդագրությունը՝ «Հարգելի երաշխավոր, \_\_\_\_\_ Վարկային պայմանագրով վարկի հերթական մարման օրն է \_\_\_\_\_»:

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

- Այն դեպքում, երբ Կազմակերպությունը ցանկանում է փոփոխել պայմանագրերի այն էական պայմանները, որոնց արդյունքում վատթարանում են պայմանագրերի պայմանները, և/կամ ավելանում է պարտավորությունը, և երաշխավորը նախապես չի տրամադրել դրանց փոփոխության վերաբերյալ համաձայնություն, ապա

	«ՆՈՐՄԱՆ ԿՐԵԴԻՏ» ՈՒՎԿ ՓԲԸ	Գործում է 03.07.2023թ.
	Գործարար վարվելակերպի կարգ	Խմբագրություն 01
		Էջ 29 / 31


Կազմակերպությունը առնվազն 7 աշխատանքային օր առաջ երաշխավորին տրամադրում է այդ փոփոխության վերաբերյալ առաջարկ:

Օրինակ 1՝ «Հարգելի երաշխավոր, Կազմակերպության և վարկառուի միջև ձեռքբերված համաձայնությամբ **15.04.2019թ**-ից նախատեսվում է փոփոխել երաշխավորությամբ ապահովված պարտավորության **տոկոսադրույքի չափը** (14%-ից դառնում է 16%) և **ժամկետը** (երկարացվում է երկու ամսով, մարման ավարտը՝ 20,01,2020-ի փոխարեն 20,03,2020): Եթե Դուք **համաձայն եք**, անհրաժեշտ է մինչև 14,04,2019թ-ը ներակայանալ կազմակերպություն և գրավոր եղանակով՝ տալ Ձեր համաձայնությունը: Եթե Դուք համաձայն չէք այդ փոփոխությանը, և փոփոխությունը տեղի է ունեցել, ապա օրենսդրության համաձայն փոփոխությունն ուժի մեջ մտնելուց հետո Ձեր կողմից տրամադրված երաշխավորությունը դադարում է, իսկ եթե Դուք համաձայն չէք, և փոփոխությունը չի իրականացվել պայմանագրում, ապա շարունակվում է գործել Ձեր երաշխավորությամբ ապահովված պայմանագրի դրույթները»

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

Օրինակ 2՝ «Հարգելի երաշխավոր, Կազմակերպության և վարկառուի միջև ձեռքբերված համաձայնությամբ **15.04.2019թ**-ից փոփոխվելու է Ձեր երաշխավորությամբ ապահովված պարտավորության **տոկոսադրույքի չափը** (14%-ից դառնալու է 12%)»:

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

	«ՆՈՐՄԱՆ ԿՐԵԴԻՏ» ՈՒՎԿ ՓԲԸ	Գործում է 03.07.2023թ.
	Գործարար վարվելակերպի կարգ	Խմբագրություն 01
		Էջ 30 / 31

Օրինակ 3՝ «Հարգելի երաշխավոր, Ձեր կողմից տրամադրված երաշխավորության պայմանագրի շրջանակներում և պայմանների համաձայն՝ Կազմակերպության կողմից **15.04.2019թ**-ից փոխվել է Ձեր երաշխավորությամբ ապահովված պարտավորության **տոկոսադրույքի չափը (14%-ից դառնում է 16%)**»:


3.6.11 Եթե Հաճախորդն ամբողջությամբ մարել է իր վարկային պարտավորությունները, ապա կազմակերպությունը առնվազն 7 /յոթ/ աշխատանքային օրվա ընթացքում Երաշխավորին իր նախընտրած հաղորդակցման եղանակով ուղարկում է հետևյալ հաղորդագրությունը՝ «Հարգելի երաշխավոր, ——— պայմանագրով վարկը մարված է »:

3.6.12 Վարկային պայմանագրով նախատեսված պարտավորության մարումը ժամանակացույցով սահմանված մարման օրը չկատարվելու դեպքում, այդ մասին ոչ ուշ, քան կետանցի հաջորդ օրը Կազմակերպությունը երաշխավորին ուղարկում է հաղորդագրություն, վերջինիս նախընտրած եղանակով՝ նշելով ընդհանուր պարտավորության չափը և դրա բացվածքը՝ առանձին պարտավորության մայր գումարը, պարտավորության մնացորդը, տոկոսները, տույժերը, տուգանքները (առկայության դեպքում), հետևյալ կերպ՝ օր.«Հարգելի երաշխավոր, ——— պայմանագրով վարկի մարումը չի կատարվել՝ մայր գումար ———, մնացորդ ———, տոկոսագումար—, տույժեր ———, տուգանքներ ———»:

3.6.13 Կազմակերպության կողմից երաշխավորին իր պարտավորությունը կատարելու համար պահանջ ներկայացվելու դեպքում՝ պահանջը պետք է նախատեսի այն ժամկետը, որի ընթացքում երաշխավորը պարտավոր է վճարել երաշխավորած գումարը, ընդ որում՝ այդ ժամկետը չի կարող 7 /յոթ/ աշխատանքային օրից պակաս լինել:

### 3.7 Պատասխանատվություն

3.7.1 Կազմակերպության աշխատակիցները Կազմակերպության ներքին իրավական ակտերով իրենց վրա դրված իրավասությունների և պարտականությունների սահմաններում պատասխանատվություն են կրում

	«ՆՈՐՄԱՆ ԿՐԵԴԻՏ» ՈՒՎԿ ՓԲԸ	Գործում է 03.07.2023թ.
	Գործարար վարվելակերպի կարգ	Խմբագրություն 01
		Էջ 31 / 31

Կազմակերպության և Հաճախորդի հաղորդակցման սույն կարգով սահմանված պահանջների անվերապահ կատարման համար:

3.7.2 Կազմակերպության և Հաճախորդի հաղորդակցման հետ կապված ընթացակարգերը որոնք չեն կարգավորվում սույն կարգով կարգավորվում են ՀՀ օրենսդրությամբ, ՀՀ ԿԲ նորմատիվ իրավական ակտերով (8/05 և 8/06 կանոնակարգեր) և Կազմակերպության այլ ներքին իրավական ակտերով:

3.7.3 Սույն կարգը պարտադիր է Կազմակերպության բոլոր աշխատակիցների համար, ովքեր հաղորդակցվում են հաճախորդների հետ:

#### 4 ԿԱՐԳԻ ՀԵՏ ԱՌՆՉՎՈՂ ՓԱՍՏԱԹՂԹԵՐ

- Սպառողական կրեդիտավորման մասին ՀՀ օրենք,
- Բնակարանային հիփոթեքային կրեդիտավորման մասին ՀՀ օրենք,
- Ֆինանսական կազմակերպությունների գործարար վարվելակերպի կանոնները ՀՀ ԿԲ կանոնակարգ 8/05,
- Բանկերի ու վարկային կազմակերպությունների կողմից երաշխավորների հետ գործարար վարվելակերպի կանոնների կիրառման եղանակների և ընթացակարգերի պահանջները ՀՀ ԿԲ կանոնակարգ 8/06