



**ԸՆԿԵՐՈՒԹՅԱՆ ԵՎ ՀԱՃԱԽՈՐԴՆԵՐԻ
ՄԻՋԵՎ ՀԱՂՈՐԴԱԿՑՄԱՆ ԿԱՐԳ**

1. ՆՊԱՏԱԿԸ

Սույն կարգի նպատակն է սահմանել «Մոզո» ՌԻՎԿ 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 ենթական տեղեկատվությունը և դրա հրապարակման կարգը:

2. ՍԱՀՄԱՆՈՒՄՆԵՐ

«**Ընկերություն**»՝ «Մոզո» ՌԻՎԿ ՍՊԸ,

«**Հաճախորդ**»՝ Վարկ ստանալու նպատակով Ընկերություն դիմած ֆիզիկական անձ,

«**Վարկառու**»՝ Ընկերությունից Վարկ ստացած հաճախորդ,

«**Վարկ**»՝ Ավտոմեքենայի ձեռքբերման վարկ կամ ավտոմեքենայի գրավով սպառողական վարկ, Ֆիզիկական անձանց տրամադրվող սպառողական վարկ:

«**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 մինչև Պայմանագիր կնքելը և Պայմանագրի գործողության ընթացքում, 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:

«**Պարտադիր ներկայացման տեղեկատվություն**»՝ հաճախորդին կրեդիտավորման Պայմանագրի գործողության ընթացքում Ընկերության կողմից պարտադիր տրամադրվող տեղեկատվություն:

«**Բողոք-պահանջ**»՝ հաճախորդի կողմից ընկերությանը գրավոր ձևով ներկայացված բողոք, որը կապված է ընկերության կողմից մատուցվող ծառայությունների հետ և պարունակում է 10 միլիոն ՀՀ դրամը կամ դրան համարժեք արտարժույթով գումարը չգերազանցող գույքային պահանջ:

«**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 էիր 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 հոգուտ 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
Բողոքի ներկայացման հայտի ձև	Հավելված 2

4. ԸՆԿԵՐՈՒԹՅԱՆ ԵՎ ՀԱՃԱԽՈՐԴՆԵՐԻ ՀԱՂՈՐԴԱՑՄԱՆ 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 ֆինանսական կազմակերպության 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:

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,

- 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 Պայմանագրի 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 պարտադիր տրամադրվող տեղեկատվությունը փոստային կապի միջոցով կամ, կողմերի համաձայնությամբ, էլեկտրոնային, կամ կապի այլ միջոցներով (հեռախոս, ֆաքս, կարճ հաղորդագրություն և այլն) կամ Ընկերության տարածքում ստանալու հնարավորության 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 վեճերի լուծման վերաբերյալ բացատրական ամփոփագիր՝ համաձայն ՀՀ Կենտրոնական բանկի կողմից սահմանված նորմատիվ իրավական ակտերի,

- 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 էությունը և դրա կարևորությունը,

- բանավոր տեղեկացնում է մտածելու ժամանակի իրավունքի մասին,

- բանավոր տեղեկացնում է Վարկավորման Պայմանագրով ունեցած պարտավորությունները ժամկետից շուտ կատարելու սպառողի իրավունքի մասին,

- 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 հայտնում է հաճախորդին որոշումը կայացնելուց հետո առավելագույնը 2 աշխատանքային օրվա ընթացքում՝ նշելով նաև մերժման հիմքերը:

5.4. Եթե Ընկերությունը հրաժարվում է ծառայությունից օգտվելու գրավոր դիմում (հայտ, պահանջ) ներկայացրած Հաճախորդին ծառայություն մատուցելուց, ապա Ընկերությունը Հաճախորդի պահանջով վերադարձնում է Հաճախորդին այն փաստաթղթերի բնօրինակները, որոնք Հաճախորդը ձեռք էր բերել երրորդ անձանցից՝ ծառայության ստացման նպատակով Ընկերությանը ներկայացնելու համար (օրինակ՝ տեղեկանք բնակության վայրից կամ աշխատավայրից, գույքի գնահատման ակտ, նոտարական վավերացմամբ փաստաթուղթ և այլն):

6. ՊԱՅՄԱՆԱԳՐԻ ԿՆՔՄԱՆ ԸՆԹԱՑՔՈՒՄ ԸՆԿԵՐՈՒԹՅԱՆ ԵՎ ՀԱՃԱԽՈՐԴԻ ՀԱՂՈՐԴԱԿՑՈՒՄԸ, ՊԱՅՄԱՆԱԳՐՈՒՄ ՆԵՐԱՌՎՈՂ ՆՎԱԶԱԳՈՒՅՆ 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 ծառայության ընդհանուր պայմանները սահմանվում են Ընկերության կողմից, ապա Պայմանագրին կցվում են նաև Պայմանագրի կնքման պահին գործող ծառայության ընդհանուր պայմանները,

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:

7. ԸՆԿԵՐՈՒԹՅԱՆ ԵՎ ՀԱՃԱՆՈՐԴԻ 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:

7.2. Սույն կարգի 7.1. կետով նախատեսված տեղեկատվությունը (այսուհետ՝ պարտադիր ներկայացման տեղեկատվություն) Հաճախորդին տրամադրվում է փոստային կապի միջոցով: Կողմերի համաձայնության դեպքում պարտադիր ներկայացման տեղեկատվությունը Հաճախորդին կարող է տրամադրվել էլեկտրոնային փոստով կամ կապի այլ միջոցով (հեռախոս, ֆաքս, կարճ հաղորդագրություն) կամ առձեռն՝ Ընկերության տարածքում կամ այլ վայրում:

7.3. 7.1 կետով սահմանված տեղեկատվությունում Ընկերության կողմից միակողմանիորեն փոփոխություն կատարելու դեպքում փոփոխության վերաբերյալ տեղեկատվությունը Հաճախորդին տրամադրվում է 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:

7.6. Այն դեպքերում, երբ Ընկերությունը պարտադիր ներկայացման տեղեկատվությունը հաղորդում է հեռախոսով, Ընկերության աշխատակիցը

1) բացահայտում է իր անունը, ինչպես նաև կազմակերպության 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 զանգում 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:

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 անվճար տրամադրում է Վարկի մարման նոր գրաֆիկը:

7.9. Վարկավորման Պայմանագրերի գործողության ընթացքում տրամադրվող Քաղվածքները նվազագույնը ներառում են՝

1) Ընկերության անվանումը,

2) այն ժամանակահատվածը, որի համար տրված է Քաղվածքը (օր/ամիս/տարեթիվ-օր/ամիս/տարեթիվ) և Քաղվածքի տրամադրման ամսաթիվը (օր/ամիս/տարեթիվ),

3) Վարկի գումարը կամ դրա առավելագույն սահմանաչափը,

4) Վարկի վերադարձման վերջնաժամկետը,

5) տվյալ Վարկառուի անուն, ազգանունը,

6) յուրաքանչյուր գործարքի գծով՝

ա. գործարքի բնույթը և կատարման ամսաթիվը,

բ. գործարքների գումարի չափման միավորը

գ. գործարքի տեսակը, այնպես, որ բավարար լինի Վարկառուի համար հասկանալու տվյալ գործարքի նկարագրությունը,

դ. գործարքի գումարը,

ե. գործարքի արժույթը,

7) հաշվետու ժամանակահատվածում հաշվի դեբետագրումների ընդհանուր գումարը, կրեդիտագրումների ընդհանուր գումարը, հաշվետու ժամանակահատվածի առաջին և վերջին օրերի դրությամբ հաշվի մնացորդի չափերը,

8) հաշվարկված տոկոսագումարների չափը,

9) գանձված Այլ վճարների տեսակը, չափը,

10) հաշվետու ժամանակահատվածի վերջին օրվա դրությամբ Վարկառուի պարտավորության ընդհանուր գումարը,

11) Վարկառուի կողմից իր պարտավորությունները Պայմանագրով սահմանված պայմաններով չկատարելու կամ ոչ պատշաճ կատարելու համար Ընկերության կողմից կիրառված պատասխանատվության միջոցները (տուժանքը կամ հաճախորդի վիճակը վատթարացնող ցանկացած այլ միջոցները) և դրանց չափը,

12) հեռախոսահամարը և էլեկտրոնային հասցեն, որոնցով Վարկառուն կարող է տեղեկատվություն ստանալ Քաղվածքի հետ կապված հարցերի վերաբերյալ:

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

8. ՀԱՃԱԽՈՐԴՆԵՐԻ ԲՈՂՈՔ-ՊԱՀԱՆՋՆԵՐԻ ՆԵՐԿԱՅԱՑՄԱՆ ՈՒ ՔՆՆՈՒԹՅԱՆ ԿԱՐԳՆ ՈՒ ՊԱՅՄԱՆՆԵՐԸ

8.1. Հաճախորդների բողոք-պահանջների ներկայացման ու քննության կարգն ու պայմանները սահմանվում են Ընկերության ներքին իրավական ակտերով և մշտապես հասանելի են Ընկերության պաշտոնական ինտերնետային կայքում:

8.2. Յուրաքանչյուր հաճախորդ, Բողոք-պահանջ ունենալու դեպքում, կարող է այն ներկայացնել Ընկերության աշխատակցին, որը պետք է ընդունի հաճախորդի ներկայացրած Բողոք-պահանջը և ուղղորդի նրան տվյալ մասնաճյուղի, սպասարկման կետի կամ գլխամասային գրասենյակի պատասխանատու աշխատակցի մոտ: Յուրաքանչյուր աշխատակից պարտավոր է հաճախորդին տրամադրել պատասխանատու աշխատակցի հետ հախորդակցման միջոցների մասին տվյալներ (հեռախոսահամար, էլեկտրոնային հասցե և այլն):

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

- «Ինչ անել, եթե բողոք ունեք» ձևաթուղթը՝ համաձայն Հավելված 1-ի
- հաճախորդի կողմից բողոքի ներկայացման հայտի ձև՝ համաձայն Հավելված 2-ի

9. ԸՆԿԵՐՈՒԹՅԱՆ ԿՈՂՄԻՑ ՎԱՐՎՈՂ ԳՈՎԱԶԴԱՅԻՆ ԵՎ ՄԱՐՔԵՏԻՆԳԱՅԻՆ ԳՈՐԾՈՒՆԵՈՒԹՅՈՒՆԸ

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

- 1) գովազդային արշավներ (ՋԼՄ-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 դեպքում դրանց մասին հաճախորդների իրազեկում,
- 4) մատուցվող ծառայությունների մրցունակությունը բարձրացնելու նպատակով շուկայի վերլուծության իրականացում,

5) հատուկ թիրախային խմբի հաճախորդների սպասարկման համար առանձնացված մասնաճյուղերի գործարկում:

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):

9.4. Որևէ գովազդ, որը կատարվում է ընկերության գործունեության վայրում կամ ընկերության ինտերնետային կայքում (կամ այլ ինտերնետային կայքում) 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:

10. ՀԱՃԱԽՈՐԴՆԵՐԻ ԱՆՁՆԱԿԱՆ ՏՎՅԱԼՆԵՐԻ ՊԱՀՊԱՆՄԱՆ ԵՎ ԴՐԱՆՑ ԱՆՎՏԱՆԳ ՕԳՏԱԳՈՐԾՄԱՆ ԿԱՆՈՆՆԵՐԸ

10.1. Ընկերությունը իր հաճախորդների վերաբերյալ կարող է պահանջել, հավաքագրել և պահպանել նրանց հետ գործարքներ կնքելու կամ չկնքելու վերաբերյալ որոշում կայացնելու համար անհրաժեշտ տեղեկատվություն:

10.2. Հաճախորդի անձնական տվյալների պահպանումն ու դրանց մշակումն ու օգտագործումն իրականացվում է «Անձնական Տվյալների Պաշտպանության մասին» Հայաստանի Հանրապետության օրենքի դրույթների համաձայն, ըստ որի, տվյալների մշակման իրավունքն առաջանում է Պայմանագրային պարտավորություններից կամ Հաճախորդի հետ կնքվելիք վարկային Պայմանագրից: Տվյալների մշակումը կատարվում է Ընկերության օրինական շահերին ծառայելու համար՝ միաժամանակ հարգելով Հաճախորդի հիմնարար իրավունքներն ու ազատությունները:

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 աշխատանքային գործունեության ընթացքում, ինչպես նաև աշխատանքից ազատվելու կամ նույնիսկ հեռացվելու դեպքում իրավունք չունեն աշխատանքային

գործունեության ընթացքում իրենց հայտնի դարձած բանկային, առևտրային և անձնական գաղտնիք կազմող տեղեկատվությունը գրավոր կամ բանավոր կերպով հրապարակել կամ տրամադրել երրորդ անձի:

11. ԸՆԿԵՐՈՒԹՅԱՆ ԿՈՂՄԻՑ ՀՐԱՊԱՐԱԿՄԱՆ ԵՆԹԱԿԱ ՏԵՂԵԿԱՏՎՈՒԹՅՈՒՆԸ ԵՎ ՀՐԱՊԱՐԱԿՄԱՆ ԿԱՐԳԸ

11.1. Ընկերության կոմից 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 (բացառությամբ օտար լեզուներով տպագրվող թերթերի, հատուկ հրատարակությունների)
- 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:

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:

Հավելված 1



Կարևոր իրազեկում

ԻՆՉ ԱՆԵԼ ԵՌԵ ԲՈՂՈՔ ՈՒՆԵՔ

1. Ծանոթացե՛ք Ձեր իրավունքներին

Կազմակերպության յուրաքանչյուր աշխատակից պարտավոր է.

- Ձեզ ուղղորդել բողոքների հարցերով զբաղվող աշխատակցի մոտ
- Տրամադրել հարցրկացման համար անհրաժեշտ տվյալներ (Քրեախառնահամար, էլեկտրոնային հասցե)

Պատասխանատու աշխատող պարտավոր է

- Տեղեկացնել Ձեր իրավունքների և բողոքների ընտրության գործընթացի մասին
- Տրամադրել **Ընկերությունում** գործող համապատասխան կանոնները և Հայտիձևը
- Նշե՛ք Ձեր տվյալները՝ պատասխանատու անալու իրաճար

2. ԴԻՄԵՔ

Գրավոր բողոքը ներկայացրե՛ք պատասխանատու աշխատակցին կամ ուղարկե՛ք հետևյալ հասցեով.

☒ Հապաքանի Հանրապետություն, Երևան 0015, Վարդանանց փ.18/2, 4,5,6 տարածքներ

• Մնայման վիճրոց ստացվանք և պահպանե՛ք մինչև հարցի վերջնական լուծումը

10 օր անց

3. ԾԱՆՈԹԱՑԵՔ ՊԱՏԱՍԽԱՆՆԻՆ

Թավարարված չե՛ք

Ընկերությունը բողոքի վերաբերյալ որոշում է կայացնում (քաղաքային մասնակի քավարարել մերժել) 10 աշխատանքային օրվա ընթացքում

Հարցեր ունենալու դեպքում կապ հաստատե՛ք պատասխանատու փոխտ

☎ (+374 12) 700 700

ՖԻԼԱՆՍԱԿԱՆ ՀԱՄԱԿԱՐԳԻ ՀԱԵՏԱՐԱՐԻՆ, ԵՅԵ

ԱՐԲԻՏՐԱԺԱՅԻՆ ՏՐԻԲՈՒՆԱԼ

- Ֆիզիկական անձ եք
 - Բողոքը վերաբերում է մատուցվող ծառայությանը և ունեք գումարային պահանջ(մինչև 10 մլն դրամ), կամ բողոքը առնչվում է վարկային գնկույցում ներառված տեղեկատվությանը
 - 10 աշխատանքային օրվա ընթացքում պատասխան չեք ստացել կամ պատասխանը Ձեզ չի քավարարում
 - Բողոքը չի ձեռնարկում դատարանում կամ արբիտրաժային տրիբունալում
 - Պատասխանից հետո չի անցել 6 ամիս
 - Բողոքարկվող գործողությունը կամ անգործությունը տեղի է ունեցել 2008թ. օգոստոսի 2-ից հետո
- ՇԱՌԱՅՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐՆ ԱՆՎՃԱՐ ԵՆ**
(Երևան, 00100, Խորենացու փողոց 15, էլիտպաշարի գնես կենտրոն, 7-րդ հարկ, +374 607 0111, info@fsm.am)

- Եթե Ձեր և **Ընկերության** միջև կնքվել է արբիտրաժային համաձայնություն, ապա ձեր միջև ծագող վեճերը ենթակա են լուծման արբիտրաժային տրիբունալի կողմից
- Պայմանագիր կնքելիս՝ Դուք իրավունք ունեք հրաժարվելու արբիտրաժային համաձայնությունից, **Ընկերությունը** պարտավոր է Ձեզ ծառայություն մատուցել
- Հիշե՛ք՝ նույնիսկ արբիտրաժային համաձայնության անկախության դեպքում Դուք կարող եք դիմել Ֆինանսական համակարգի հաշտարարին, քանի դեռ բողոքը չի ձեռնարկվել տրիբունալում
- Հաշտարարը իրավասու չէ ընդունել բողոքը, եթե այն արդեն ձեռնարկվել է տրիբունալում

4. ԴԻՄԵՔ

ԿԵՆՏՐՈՆԱԿԱՆ ԲԱՆԿ

- Դուք կարող եք նաև դիմել Կենտրոնական բանկ, և Ձեր բողոքին կապատասխանեն 15 աշխատանքային օրվա ընթացքում (Քրեախ, 000, Վազգեն Արթուրյան 6, (374-10) 592697, customer@cbca.am)
- Եթե Ձեր բողոքը այլ կառույցների իրավասության դաշտում է, ապա Կենտրոնական բանկը Ձեր հարցը կուղղորդի նրանց տիրույթ
- Կենտրոնական բանկը խորհուրդ է տալիս Ձեր խնդրանքով նախատաք դիմել **Ընկերությանը** (քայլ 2)

ԴԱՏԱՐԱՆ

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

ՀԱՐՑԵՐԻ ԴԵՊՈՒՄ ԴԻՄԵՔ

«Մոգո» ՈՒՎԿ ՍՊԸ, հասցե. ք.Երևան, Վարդանանց փ. 18/2, 4,5,6 տարածքներ, +374 12 700 700, info@mogo.am

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 կող	
4	Պրոդուկտ	
5	Պահանջի էություն	
6	Նույն պահանջով դիմում եմ առաջին անգամ	այո <input type="checkbox"/>
		ոչ <input type="checkbox"/>
7	Տիրապետում եմ ինձ ոչ ճշգրիտ տեղեկատվություն տրամադրված լինելու փաստը հաստատող ապացույցի	այո <input type="checkbox"/>
		ոչ <input type="checkbox"/>
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	