

Հաստատված է՝
«ՔԱՐԴ ԱգրոԿրեդիտ» ունիվերսալ վարկային
կազմակերպություն» փակ բաժնետիրական
ընկերության 26 դեկտեմբերի 2016թ-ի
Խորհրդի թիվ 11 որոշմամբ

Նախագահ՝



Կ Ա Ր Գ

«ՔԱՐԴ ԱգրոԿրեդիտ» ունիվերսալ Ընկերություն» փակ
բաժնետիրական ընկերության գործարար վարվելակերպի

1. Ընդհանուր դրույթներ

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

ՍԱՀՄԱՆՈՒՄՆԵՐ

Ընկերություն - «ՔԱՐԴ ԱզրոԿրեդիտի» Ունիվերսալ Վարկային Կազմակերպության Փակ Բաժնետիրական Ընկերության,

Աշխատող (աշխատակից) - Ընկերության հետ ՀՀ Աշխատանքային օրենսգրքի համաձայն պայմանագիր կնքած ֆիզիկական անձ,

Հաճախորդ - Ընկերությանը դիմած իրավաբանական կամ ֆիզիկական անձ,

Պայմանագիր - Ընկերության և հաճախորդի միջև կնքվող կամ կնքված համաձայնագիր, որն ուղղված է քաղաքացիական իրավունքներ և պարտավորություններ սահմանելուն, փոփոխելուն և դադարելուն:

2. Գործարար վարվելակերպի կանոններ

- 2.1 Ստորև ներկայացվող գործարար վարվելակերպի կանոնները կօգնեն աշխատակիցներին պատասխանել գործարար հարաբերություններում ընդունված վարվելաձևի վերաբերյալ առաջացած հարցերին.

- աշխատակազմում բոլոր փոխհարաբերությունները կառուցվում են փոխադարձ քաղաքավարության և հարգանքի սկզբունքով,
- պետք է վերաբերվել աշխատակիցներին, հաճախորդներին որպես անհատների,
- պետք է հարգել մյուս աշխատակիցների, հաճախորդների արժանապատվությունը անկախ նրանց ազգությունից, ռասայից, սեռից, լեզվից, դավանանքից կամ այլ հայացքներից, սոցիալական ծագումից, գույքային կամ այլ դրույթներից,
- բոլոր հարցերում դրսևորել անաչառ մոտեցում, չչարաշահել աշխատակիցների, հաճախորդների կախյալ դիրքը,
- յուրաքանչյուր աշխատող պետք է օժտված լինի երեք կարևոր հատկանիշներով՝ հարգանքի, ազնվության և արժանապատվության զգացումներով,
- աշխատողները պետք է խոսեն պարզ և հստակ լեզվով, հաճախորդին վերաբերվեն արժանապատվորեն, արդար,
- աշխատողները պետք է ցուցաբերեն խոհեմություն և էթիկայի կանոններին համապատասխան գործելակերպ և այնուհետև նման վերաբերմունք ակնկալեն իրենց հաճախորդներից,
- աշխատողները և նրանց ընտանիքի անդամները չեն կարող այնպիսի նվերներ ընդունել հաճախորդներից, որոնք կարող են դիտվել՝ որպես կաշառք:

3. Արտաքին տեսքի համապատասխանության չափանիշները

- 3.1 Ընկերության բարի համբավի և բարձր վարկանիշի ապահովման համար մեծ նշանակություն ունեն աշխատակիցների պատշաճ պահելաձևը և արտաքին տեսքը: Արտաքին տեսքին վերաբերվող բոլոր կանոնները գործում են առանց բացառության, բոլոր աշխատողների համար՝ ողջ աշխատանքային օրվա ընթացքում: Աշխատակցի արտաքին տեսքի նկատմամբ ներկայացվող պահանջներն են՝

- մաքրությունը

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

4. Աշխատակիցների պարտավորությունները

4.1 Աշխատակիցները պարտավոր են.

- հետևել Ընկերությունում սահմանված աշխատանքային ռեժիմի պահպանմանը,
- իրազեկ լինել իր պաշտոնեական պարտականություններին, գործառույթներին առնչվող ներքին իրավական ակտերի և օրենսդրության պահանջներին և այլն,
- պատասխանատվությամբ վերաբերվել աշխատանքին և աշխատանքը կազմակերպել՝ ռեսուրսները խնայողաբար օգտագործելու և առավելագույն արդյունավետություն ապահովելու սկզբունքով,
- ճիշտ պլանավորել, կազմակերպել իրենց աշխատանքը, պարտականությունների ամբողջ ծավալն աշխատանքային հիմնական ժամանակում իրականացնելու համար,
- առավելագույն ուշադրություն դարձնել յուրաքանչյուր հաճախորդին, սպասարկման հավասար որակը պետք է ապահովվի բոլոր հաճախորդների համար,
- խուսափել անհարկի խոստումներից, հավաստիացումներից, գիտակցել իր կարծիքի կարևորությունը և տված խոստման, հավաստիացման հնարավոր բացասական հետևանքները,
- պահպանել, չիրապարակել և անձնական նպատակներով չօգտագործել իրենց պարտականությունների կատարման ընթացքում հայտնի դարձած բանկային և առևտրային գաղտնիք պարունակող տեղեկատվությունը,
- սարքին պահել իր պարտականությունների կատարման համար հատկացված համակարգչային և այլ սարքավորումները, ցանկացած անսարքությունների ի հայտ գալու դեպքում դրանց մասին տեղեկացնել պատասխանատու աշխատակցին,
- իր աշխատատեղը պահել մաքուր և հավաքված: Աշխատասեղանի վրա թույլատրվում է պահել միայն աշխատանքի և հաճախորդների սպասարկման համար անհրաժեշտ պարագաներ, որոնք պետք է լինեն կոկիկ դասավորված:

4.2 Աշխատակիցներին խստիվ արգելվում է խախտել Ընկերության կողմից ընդունված ներքին իրավական ակտերը, որը կարող է հանգեցնել աշխատանքային պայմանագրի լուծմանը կամ այլ պատժամիջոցների կիրառմանը:

4.3 Չի թույլատրվում.

- համակարգիչը, տպող և պատճենահանող սարքերը հեռախոսներն ու այլ սարքավորումները օգտագործել անձնական նպատակներով,
- աշխատանքային ժամերին սևել և ցերեկոյթներ կազմակերպել աշխատավայրում, բացառությամբ՝ ջուր, հյութ, թեյ և/կամ սուրճ խմելուց,
- անձնական հեռախոսային զրույցներ ունենալ,
- ծխել Ընկերության տարածքում:

5. Հաճախորդին տեղեկատվության տրամադրումը

5.1 Ընկերության և հաճախորդի հաղորդակցման փուլերը և ձևերը՝

- հաճախորդի պահանջով, նրան տրամադրում է «Վարկային կազմակերպությունների մասին» ՀՀ օրենքով նախատեսված և իր կողմից մատուցվող ծառայությունների վերաբերյալ ամբողջական տեղեկատվություն: Ընկերությունը հաճախորդին պետք է տրամադրի վարկային ծառայությունների վերաբերյալ բարձրորակ խորհրդատվություն,
- հաճախորդին տրամադրվող տեղեկատվությունը պետք է լինի՝ արժանահավատ, ամբողջական և բավարար, համապատասխանի տվյալ պահին Ընկերության կողմից առաջարկվող ծառայություններին, պայմաններին և համապատասխանի ՀՀ օրենսդրության պահանջներին,
- հաճախորդին տեղեկատվության տրամադրումն իրականացվում է կողմերի համար հասկանալի լեզվով, այն պետք է պարունակի հաճախորդի համար հասկանալի տերմիններ, ըմբռնելի լինի, արտահայտի առաջարկվող ծառայության էությունը և դրա հետ կապված ռիսկերը:

5.2 Ընկերությունը պետք է բոլոր հաճախորդներին առաջարկի միևնույն ծառայություններն՝ անկախ ազգային, քաղաքական, կրոնական և սեռային պատկանելիությունից, ֆինանսական և մասնագիտական հնարավորություններից՝ հարգելով յուրաքանչյուր անհատի արժանապատվությունը: Հաճախորդին Ընկերության կողմից մատուցվող ծառայությունների վերաբերյալ տեղեկատվությունը տրամադրվում է հետևյալ եղանակներով.

- Ընկերության տարածքում Ընկերության աշխատակիցների հետ անմիջական շփման միջոցով,
- տեղեկատվական ցուցատախտակի միջոցով,
- հրապարակման միջոցով՝ զանգվածային լրատվական միջոցներով կամ Ընկերության պաշտոնական ինտերնետային կայքում,
- փոստային կապի միջոցով,
- հեռախոսակապի միջոցով:

5.3 Ընկերության և հաճախորդի հաղորդակցումն իրականացվում է իրար հաջորդող հետևյալ փուլերից՝

- Հաճախորդին տեղեկատվության տրամադրում,
- Ընկերության և հաճախորդի հաղորդակցումը պայմանագրի կնքումից առաջ,
- Ընկերության և հաճախորդի հաղորդակցումը պայմանագրի գործողության ընթացքում և/կամ հետո:

6. Ընկերության և հաճախորդի հաղորդակցումը մինչև պայմանագրի կնքելը

6.1 Նախքան պայմանագրի կնքումը, Աշխատակիցը Հաճախորդին բանավոր կերպով, պատշաճ ձևով ներկայացնում և տրամադրում է իր կարիքներին համապատասխան ծառայությունների մասին լիարժեք տեղեկատվություն: Նշված տեղեկատվությունը պետք է լինի պարզ և հստակ՝ կապված ծառայությունների մատուցման պայմանների և վճարումների հետ:

6.2 Վարկավորման վերաբերյալ տեղեկատվությունը պետք է առնվազն ներառի՝

- յուրաքանչյուր վարկի տեսակի համար սահմանված տարեկան տոկոսադրույքի չափը, տարեկան փաստացի տոկոսադրույքի չափը, ինչպես նաև այդ տոկոսադրույքը փոփոխելու դեպքում դրա կարգը, պայմանները և ժամկետները,
- վարկավորման ընթացքում գանձվող միջնորդավճարները և այլ վճարումները,
- տոկոսների հաշվարկման ժամանակային հիմքերը (տարվա կամ ամսվա մեջ օրերի ստույգ քանակը),
- տոկոսների հաշվարկման մեթոդը,
- վարկի մարման գրաֆիկը (գումարի չափը և մարման ժամկետները),
- ժամկետանց վարկի տարեկան տոկոսադրույքի չափը, ժամկետանց տոկոսների նկատմամբ կիրառվող տուժանքի չափը և հաշվարկման կարգը,

- ժամկետից շուտ վարկի մասնակի կամ լրիվ մարման հնարավորությունը, վարկի ընդհանուր ծախսի նվազեցման սկզբունքը և հաշվարկման կարգը,
- «մտածելու ժամանակ»-ը սահմանված «Սպառողական կրեդիտավորման մասին» ՀՀ օրենքով,
- ապահովագրության, գնահատման և այլ օժանդակ ծառայությունների գները, որոնցից օգտվելը հանդիսանում է վարկ տալու կամ տարեկան փաստացի տոկոսադրույքը ապահովելու նախապայման
- արտարժույթի տատանումների արդյունքում առաջացած ռիսկերը և վարկային վճարումների հնարավոր փոփոխությունները,
- հաճախորդի կողմից պարտավորությունները չկատարելու կամ ոչ պատշաճ կատարելու դեպքում կիրառվող պատասխանատվության միջոցները,
- հաճախորդին հնարավորություն և բավարար ժամանակ է ընձեռնում ծանոթանալու պայմանագրի պայմաններին,
- օրենքով նախատեսված այլ տեղեկատվություն:

6.3 Ընկերությունը պետք է համոզվի, որ հաճախորդին առաջարկվող ծառայությունը Ընկերության կողմից առաջարկվող ծառայություններից ամենահարմարն է և առավելագույնս բավարարում է վերջինիս պահանջներին: Ընկերությունը հաճախորդի վարկ ստանալու վերաբերյալ դիմումի հետ մեկտեղ կարող է նրանից պահանջել ցանկացած տեղեկատվություն, որն անհրաժեշտ կհամարի վարկ տրամադրելու համար: Այն կարող է ներառել՝

- մասնագիտությունը, ընտանեկան կարգավիճակը,
- ֆինանսական վիճակը և վճարունակությունը բնութագրող լրացուցիչ փաստեր,
- վարկային պայմանագրի ապահովվածության հետ կապված տեղեկատվություն (գրավի առարկա, երաշխավորների վճարունակություն և պատրաստակամություն) և այլն:

6.4 Վճարունակության հետ կապված տեղեկատվության աղբյուր են հանդիսանում Ընկերության կողմից պահանջվող անհրաժեշտ փաստաթղթերը:

6.5 Լիզինգի տրամադրման համար հաճախորդի հետ հարցազրույցի ընթացքում բացի վերը նշված տեղեկատվության տրամադրումից քննարկվում են հետևյալ հարցերը.

- լիզինգի առարկան ու մատակարարը, ծավալը, ժամկետը,
- լիզինգի օգտագործման նպատակը,
- պոտենցիալ լիզինգառուին տեղեկացվում է, որ լիզինգի առարկայի և նրա մատակարարի ընտրության ամբողջ պատասխանատվությունը ստանձնում է լիզինգառուն, անկախ իր համար ծագող անհարմարություններից, և որ լիզինգատուն ոչ մի դեպքում պատասխանատվություն չի կրում գույքին բնորոշ թաքնված արատների և թերությունների համար:

7. Ընկերության և հաճախորդի հաղորդակցումը պայմանագրի գործողության ընթացքում:

7.1 Ընկերությունը հաճախորդին պետք է տրամադրի վարկատեսակների և ծառայությունների վերաբերյալ համակողմանի խորհրդատվություն, որը կներառի.

- հաճախորդի համար շահեկան տարբերակների առաջարկում,
- օպտիմալ միջնորդավճարների և սակագների առաջարկում ելնելով հաճախորդների պահանջներից,
- հավելյալ կամ աժանցյալ ծառայությունների առաջարկում ըստ հաճախորդների պահանջների,
- ընկերությունը պարզաբանում է մատուցվող ծառայության բնույթը, դրա մատուցման հետ կապված ծախսերը, տրամադրում բավարար ժամանակ պայմանագրի դրույթներին ծանոթանալու համար, բացատրում պայմանագրի կնքումից հետո առաջացած պահանջները:

7.2 Պայմանագիր կնքելիս և պայմանագրի գործողության ողջ ընթացքում հաճախորդները Ընկերության կողմից դիտվում են որպես գործընկերներ և պայմանագրի գործողության ընթացքում Ընկերությունը և Հաճախորդը գտնվում են շարունակական հաղորդակցման մեջ:

7.3 Ընկերությունը պարբերաբար Հաճախորդին տեղեկացնում է տոկոսադրույքի, ծառայության այլ պայմանների, պայմանագրով ստանձնած իրավունքների և պարտականությունների վրա ազդող իրավական ակտերում կատարված, ինչպես նաև պատասխանատվության վրա աղղեցություն ունեցող հանգամանքների փոփոխության մասին:

7.4 Պայմանագիրը կողմերի միջև կնքվում է պայմանագրի բոլոր կետերի վերաբերյալ փոխադարձ համաձայնության գալուց հետո և Ընկերությունը ապահովում է, որ հաճախորդի հետ կնքվող պայմանագիրը առնվազն պարունակի հետևյալ դրույթները,

- վարկի տեսակը,
- վարկի գումարը,
- վարկի գումարի օգտագործման նպատակը,
- վարկի տրամադրման և վերադարձման ժամկետները,
- վարկի գումարի տրամադրման ձևը (կանխիկ կամ անկանխիկ, միանվագ կամ փուլային),
- վարկային պարտավորությունը մարելու ժամանակացույցը (օր, ամիս, տարի) և ընդհանուր գումարը (վարկի գումար, տոկոսագումար, սպասարկման վճար, միջնորդավճար, այլ վճարներ),
- տոկոսագումարների հաշվարկման ձևը (տոկոսագումարներ հաշվարկվում են վարկի սկզբնական գումարի, թե նվազող մնացորդի վրա),
- վարկառուի կողմից պայմանագրային պարտավորությունները չկատարելու կամ ոչ պատշաճ կատարելու համար կիրառվող պատասխանատվության միջոցները և չափը (ժամկետանց վարկի տարեկան տոկոսադրույքի չափը, ժամկետանց տոկոսների նկատմամբ կիրառվող տուժանքի չափը) և հաշվարկման կարգը,
- գրավի գնահատման, ապահովագրության, նոտարական կամ այլ լրացուցիչ ծառայությունների համար վճարումներ կատարող կողմը,
- վարկի կատարումն ապահովող միջոցների կամ երաշխավորների վերաբերյալ տեղեկություններ, մասնավորապես՝ եթե պարտավորությունների կատարումն ապահոված է գրավով, ապա.
 - գրավի տեսակը և նկարագրությունը (անշարժ գույք/բնակարաններ, բնակելի տներ, առանձնատներ, ամառանոցներ, ավտոտնակներ, առևտրային, գրասենյակային և պահեստային տարածքներ, ֆերմաներ, հողամասեր և այլ շենք-շինություններ), տրանսպորտային միջոցներ (մարդատար և բեռնատար ավտոմեքենաներ, գյուղատնտեսական տեխնիկա և այլ տրանսպորտային միջոցներ), հիմնական կամ շրջանառու միջոցներ, բաժնետոմսեր և այլ արժեթղթեր,
- տեղեկացում այն մասին, որ հաճախորդը հնարավորություն ունի Ընկերության և հաճախորդի միջև կնքվող գործարքից բխող բողոք-պահանջները ներկայացնել ֆինանսական համակարգի հաշտարարին,
- այլ վեճերի լուծման վերաբերյալ հղումներ:

7.5 Լիզինգային պայմանագրի կնքման և ընթացակարգի համար բացի վերը նշվածից պետք է հաշվի առնել, որ.

- լիզինգի ձևակերպման փուլն ավարտվում է կողմերի միջև լիզինգի պայմանագրի, գույքի հանձնման-ընդունման ակտի երկկողմանի ստորագրմամբ և կնքմամբ,
- վարձավճարների վճարումը սկսվում է լիզինգառուի կողմից գույքի ընդունման-հանձնման ակտը ստորագրելով և գործում է լիզինգային պայմանագրով սահմանված ժամկետում: Այդ ընթացքում գույքը գտնվում է լիզինգառուի իրավաբանական հսկողության տակ և նա պարտավոր է գույքը պահպանել նորմալ աշխատանքային վիճակում, հետևել

մատակարարի կողմից տրված ցուցումներին և կրել ցանկացած բնույթի խնամքի և վերանորոգման ծախսեր:

7.6 Ի լրումն վերը նշվածի պայմանագրում կարող են ներառել դրույթներ, որոնք չեն հակասում ՀՀ օրենքներին:

7.7 Պայմանագրերի (վարկային և լիզինգային) սպասարկման ընթացքում նվազագույնը 30 օրը մեկ անգամ, հաճախորդին տրամադրվում է քաղվածք կատարված գործարքների, մարումների և մնացորդների վերաբերյալ: Քաղվածքը ստանալու ձևի ընտրությունը կատարում է հաճախորդը (այն կարող է առաքվել փոստով կամ էլեկտրոնային հասցեի միջոցով կամ Ընկերության տարածքում տրամադրվել առձեռն):

7.8 Մասնավորապես տրամադրվող քաղվածքները նվազագույնը ներառում են.

- Ընկերության անվանումը,
- այն ժամանակահատվածը, որի համար տրամադրվում է քաղվածքը,
- պայմանագրի համարը,
- Հաճախորդի անվանումը,
- պայմանագրի կնքման ամսաթիվը,
- մարման ժամկետը,
- պայմանագրի գումարը,
- գործող տոկոսադրույքները (վարկի, լիզինգի %-ը, փաստացի տոկոսադրույքը, հաշվարկային դրույքը, ժամկետանց վարկի և ժամկետանց տոկոսագումարի տույժի չափը),
- վարկի, լիզինգի մնացորդի մեծությունը՝ տվյալ օրվա դրությամբ,
- հաշվարկված տոկոսագումարը,
- տվյալ ժամանակահատվածում կատարված գործողությունները (ամսաթիվ, գումար, գործողության բովանդակությունը),
- տվյալ ժամանակահատվածի վերջի դրությամբ մնացորդները (վարկի, լիզինգի հաշվարկված տոկոսի, ժամկետանց գումարի, տոկոսի, տույժերի),
- առաջիկա մարման ամսաթիվը և գումարները,
- Ընկերության քաղվածքը տրամադրող աշխատակցի ազգանունը և ստորագրությունը,
- քաղվածքի տրամադրման ամսաթիվը,
- հեռախոսահամարը և էլեկտրոնային հասցեն, որոնցով հաճախորդը կարող է տեղեկատվություն ստանալ քաղվածքի հետ կապված հարցերի վերաբերյալ:

7.9 Եթե համագործակցության եզրերը չեն համընկնում, ապա Ընկերությունը Հաճախորդին հրաժարվում է ծառայություն մատուցել, այդ մասին գրավոր կամ բանավոր տեղեկացնում է վերջինիս՝ նշելով մերժման հիմքերը, որի դեպքում Ընկերությունը Հաճախորդին չի վերադարձնում այն փաստաթղթերի պատճենները, որոնք Հաճախորդը տրամադրել էր:

7.10 Եթե նախապես պայմանանավորվածության կամ պահանջի մեջ որոշակի փոփոխություններ պետք է կատարվեն, ուրեմն.

- հաճախորդները նախապես պետք է տեղեկացվեն պայմանների փոփոխությունների մասին, որոնց հիման վրա կազմակերպվում է իրենց համագործակցությունը,
- ցանկացած փոփոխություն կատարելուց առաջ հաճախորդներին պետք է մատուցվի հիմնավոր բացատրություն՝ վերջիններիս հնարավորություն ընձեռնելով ցանկության դեպքում համագործակցությունը դադարեցնելու համար:

8. Ընկերության կողմից առաջարկվող ծառայություններ

8.1 Ընկերության կողմից մատուցվող ծառայությունների վերաբերյալ տեղեկությունները հասանելի են դարձվում սպառողների համար Ընկերության գործունեության վայրում, առանձին տեղեկատվական ամփոփագրերի ձևով և կամ ինտերնետային կայքում, մամուլում, հեռախոսակապի միջոցով: Տեղեկատվական ամփոփագրերում, ինտերնետային կայքում պետք

է տրամադրվեն նաև հեռախոսահամարներ և հասցեներ, որոնց միջոցով կարելի է սպառիչ տեղեկություններ ստանալ ծառայությունների վերաբերյալ:

8.2 Ընկերության կողմից մատուցվող ծառայությունների վերաբերյալ բոլոր առաջարկները պետք է կատարվեն օրենսդրությանը, իրավական ակտերին և Ընկերության կանոնադրությանը համապատասխան:

8.3 Համաձայն Վարկային կազմակերպությունների մասին ՀՀ օրենքի և ՀՀ ԿԲ կանոնակարգ 14-ի Ընկերությունը իրավունք ունի իրականացնել հետևյալ ծառայությունները.

- ներգրավել փոխառություններ և (կամ) կնքել նմանատիպ գործարքներ,
- տրամադրել վարկեր, փոխառություններ, իրականացնել պարտքի կամ առևտրային գործարքների ֆինանսավորում, ֆակտորինգ,
- տրամադրել երաշխիքներ,
- թողարկել արժեթղթեր, ինչպես նաև իր հաշվին և իր անունից արժեթղթերով գործարքներ կատարել,
- մատուցել վարկային կազմակերպության գործունեության հետ կապված վճարահաշվարկային ծառայություններ,
- մատուցել ֆինանսական գործակալի (ներկայացուցչի) ծառայություններ, կառավարել այլ անձանց ներդրումները, իրականացնել հավատարմագրային (լիազորագրային) կառավարում,
- գնել, վաճառել և կառավարել բանկային ոսկի և ստանդարտացված ծուլակտրոններ և մետաղադրամ,
- գնել և վաճառել արտարժույթ, այդ թվում՝ կնքել դրամի և արտարժույթի ֆյուչերսներ, օպցիոններ և նման այլ գործարքներ,
- իրականացնել ֆինանսական վարձակալություն (լիզինգ),
- ի պահ ընդունել թանկարժեք մետաղներ, քարեր, ոսկերչական իրեր, արժեթղթեր, փաստաթղթեր և այլ արժեքներ,
- մատուցել ֆինանսական խորհրդատվություն,
- ստեղծել և սպասարկել հաճախորդների վարկարժանության տեղեկատվական համակարգ, իրականացնել պարտքերի հետ ստացման գործունեություն,
- Կենտրոնական բանկի համաձայնությամբ իրականացնել Ընկերություններին բնորոշ միջազգային պրակտիկայում ընդունված գործառնություններ:

8.4 Ընկերությունը հրապարակում է իր կողմից մատուցվող ծառայությունների վերաբերյալ հետևյալ տեղեկատվությունը.

- վարկի/լիզինգի գումարի նվազագույն և առավելագույն սահմանաչափերը,
- վարկի/լիզինգի տրամադրման նվազագույն և առավելագույն ժամկետները ըստ արժույթի,
- վարկի/լիզինգի արժույթը,
- մայր գումարի և տոկոսագումարների մարումների հաճախականությունը,
- վարկի/լիզինգի անվանական և սպառողական վարկերի դեպքում տարեկան փաստացի տոկոսադրույքները ըստ արժույթի և առկայության դեպքում ըստ այլ գործոնների
- ապահովվածության տեսակը, եթե նման պահանջ առկա է,
- «վարկ հարաբերած գրավի արժեք» առավելագույն ցուցանիշը՝ տոկոսային արտահայտությամբ,
- վարկի տրամադրման եղանակները (կանխիկ, անկանխիկ),
- վարկի/լիզինգի վաղաժամկետ մարման հնարավոր դեպքերը և պայմանները, ներառյալ նաև հնարավոր տույժերը,
- սպառողի համար վարկի հասանելիությունը սահմանափակող բոլոր պայմանները,
- վարկ ստանալու համար անհրաժեշտ փաստաթղթերի ցանկը,
- Ընկերության կողմից վարկային հայտի վերաբերյալ որոշման կայացման առավելագույն ժամկետը, վարկային հայտ ներկայացնողին որոշման մասին տեղեկացնելու և վարկը վարկառուին տրամադրելու ժամկետը,

- Ընկերության կողմից հաճախորդին վարկ/լիզինգ տրամադրելու դրական որոշման գործոնները և վարկի/լիզինգի մերժման գործոնները:

9. Հաճախորդների բողոք պահանջների ներկայացման ու քննության կարգն ու պայմանները

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

10. Հաճախորդների վերաբերյալ տեղեկատվության հավաքագրման և անվտանգ օգտագործման կանոններ

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

11. Գովազդ

- 11.1 Նոր հաճախորդների ներգրավման և նրանց կողմից առաջարկվող ծառայությունների ներկայացման համար Ընկերությունը կարող է դիմել հետևյալ միջոցառումների.
- գովազդային արշավներ (ՋԼՄ-ներով, ինտերնետով, տպագրված նյութերի տարածմամբ, արտաքին գովազդային վահանակներով),
 - հասարակայնության հետ կապերի կիրառում (PR), գործընկերների հետ փոխհարաբերությունների թափանցիկության ապահովում,
 - հաճախորդների հետ հետադարձ կապի ապահովում,
 - շուկայական հետազոտությունների, հարցումների իրականացում,
 - ճկուն սակագնային քաղաքականության կիրառում, զեղչային համակարգերի, ակցիաների իրականացում,
 - նոր ծառայությունների մշակում/գործող տեսականու ներկայացում,
 - մատուցվող ծառայությունների սպասարկման որակի և մրցունակության բարձրացում,
 - ֆինանսական, տեղեկատվական նոր տեխնոլոգիաների ներկայացում,
 - ճանաչելիության/վարկանիշի բարձրացմանն ու առանձին ծառայությունների առաջխաղացմանն ուղղված միջոցառումների իրականացում,
 - հատուկ թիրախային խմբի հաճախորդների սպասարկման համար առանձնացված մասնաճյուղի գործարկում,
 - ինտերնետային կայքի կատարելագործում/նորի գործարկում,

- հովանավորչության (բարեգործության իրականացում) և սոցիալական պատասխանատվության գիտակցում:

11.2 Նախատեսվող գովազդային միջոցառումները հիմնականում նպատակաուղղված են.

- տեղեկատվական գովազդ,
- Ընկերության հեղինակության, իմիջի գովազդ,
- հաճախորդների բազայի ձևավորում/ընդլայնում,
- առանձին ծառայությունների առաջխաղացում,
- ռեսուրսների ներգրավման քաղաքականություն:

11.3 Գովազդին ներկայացվող պահանջները Ընկերության գործունեության վերաբերյալ, ինչպես նաև նրանց կողմից կամ նրանց անունից պատրաստված և տարածվող այլ գովազդը պետք է համապատասխանի գովազդի մասին օրենսդրությանը, սույն կանոններով և Ընկերության այլ կանոններով սահմանված պահանջներին:

11.4 Գովազդը պետք է իրականացվի հատուկ բառապաշարով և հնարավորության դեպքում թույլ տա հաճախորդներին համեմատել առաջարկվող ծառայությունը նմանատիպ ֆինանսական կառույցների կողմից առաջարկվող համանման ծառայության հետ:

11.5 Ընկերության կողմից մատուցվող ծառայությունների գովազդը պետք է բացառի երրորդ անձանց խաբեության կամ մոլորության մեջ գցելու, ինչպես նաև այլ անձանց նկատմամբ անվստահության ստեղծման ցանկացած հնարավորություն:

11.6 Արգելվում է գովազդի տարածումը, որը պարունակում է.

- անհիմն ինքնագովազդ, ինչպես նաև համեմատություններ այլ ֆինանսական կազմակերպությունների հետ,
- կեղծ, խեղաթյուրված, ոչ լիարժեք կամ իրականությանը չհամապատասխանող տեղեկատվություն, որը նպատակ ունի կամ կարող է մոլորության մեջ գցել, ապակողմնորոշել կամ ճնշում գործադրել հաճախորդների կամ այլ անձանց վրա,
- գաղտնի չհամարվող, սակայն հաճախորդին վարկաբեկող տեղեկություններ:

11.7 Ընկերությանն արգելվում է.

- գովազդում ոչ հավաստի տեղեկատվություն տալը, ինչպես նաև այլ տեղեկության հրապարակումը, որի նպատակն է անձանց խաբելը, ապակողմնորոշելը կամ մոլորության մեջ գցելը.
- օգտագործել գովազդը անբարեխիղճ մրցակցության նպատակով՝ նմանատիպ գործունեությամբ զբաղվող այլ անձի կամ անձանց գործունեության մեջ անկա թերությունների վերաբերյալ տեղեկություններ գովազդում զետեղելու միջոցով,
- գովազդի միջոցով խորհրդատվական ծառայություններ մատուցելը կամ առաջարկություններ կատարելը:

12. Եզրափակիչ դրույթներ

12.1 Սույն Կարգը Ընկերության ներքին փաստաթուղթ է, որտեղ կատարվող փոփոխությունները և լրացումները, ինչպես նաև որոշակի դրույթների մեկնաբանությունը և չկարգավորված իրավիճակների պարզաբանումը կատարվում է Ընկերության խորհրդի կողմից:

12.2 Սույն Կարգը ուժի մեջ է մտնում Ընկերության խորհրդի կողմից հաստատվելու պահից: