

ՀԱՍՏԱՏՎԱԾ Է
«Կրեդո Ֆինանս»
ՈՒՎԿ ՓԲԸ խորհրդի
«19» ապրիլ 2019թ. թիվ 2 որոշմամբ
ՓՈՓՈԽՎԵԼ Է
«Կրեդո Ֆինանս» ՈՒՎԿ ՓԲԸ խորհրդի
«25» հոկտեմբեր 2019թ. թիվ 8 որոշմամբ

ԳՈՐԾԱՐԱՐ ՎԱՐՎԵԼԱԿԵՐՊԻ ԿԱՆՈՆՆԵՐ



«ԿՐԵԴՈ ՖԻՆԱՆՍ» ՈՒՎԿ ՓԲԸ

ԳԼՈՒԽ 1. ԸՆԴՀԱՆՈՒՐ ԴՐՈՒՅԹՆԵՐ

1.1 Սույն գործարար վարվելակերպի կանոնները (այսուհետ՝ Կանոններ) հանդիսանում է Կրեդո Ֆինանս ՈՒՎԿ ՓԲԸ-ի (այսուհետ՝ Ընկերություն) ներքին իրավական ակտ, որով սահմանվում են Ընկերության կողմից ծառայությունների մատուցման հիմնական սկզբունքները, հաճախորդներին (այսուհետ՝ Հաճախորդներ) ներկայացվող և տրամադրվող տեղեկատվության բովանդակությունը, ձևը և կարգը, մինչև վարկային ծառայությունների մատուցման համապատասխան պայմանագրեր կնքելը, դրանք կնքելիս դրանց գործողության (սպասարկման) ընթացքում, Հաճախորդների հետ հաղորդակցման և Ընկերության կողմից բողոք-պահանջների ընդունման և քննության կարգն ու պայմանները, Հաճախորդների վերաբերյալ անձնական տեղեկատվության հավաքագրման, պահպանման և անվտանգ օգտագործման պահանջները, ինչպես նաև Ընկերության կողմից վարվող գովազդային և մարքեթինգային գործունեությունը:

1.2 Սույն Կանոնները մշակվել են «Վարկային կազմակերպությունների մասին» ՀՀ օրենքի, ՀՀ Կենտրոնական Բանկի խորհրդի նորմատիվ իրավական ակտերի, ինչպես նաև Ընկերության ներքին իրավական ակտերի հիման վրա:

1.3 Սույն Կանոնները տարածվում են Ընկերության և Հաճախորդների հարաբերությունների վրա:

ԳԼՈՒԽ 2. ՀԻՄՆԱԿԱՆ ՀԱՍԿԱՑՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐ

2.1 Սույն Կանոններում օգտագործվում են հետևյալ հիմնական հասկացությունները.

- 1. Ընկերություն**– “Կրեդո Ֆինանս” ՈւՎԿ ՓԲԸ
- 2. Մասնաճյուղ** – Ընկերության ցանկացած գործող Մասնաճյուղ
- 3. Վարկառու** - քաղաքացի, որը կնքել է Ընկերության հետ կրեդիտավորման պայմանագիր:
- 4. Ներկայացուցչական սպառող** – միջնակարգ կրթությամբ, ֆինանսատնտեսագիտական կրթություն կամ աշխատանքային փորձ չունեցող, իրավունակ, 25-34 տարեկան ֆիզիկական անձ, եթե այլ թիրախային սպառող նախատեսված չէ ֆինանսական կազմակերպության կողմից տվյալ հրապարակման համար
- 5. Պատասխանատու աշխատակից** - Ընկերության սպասարկող աշխատակից, ով պատասխանատու է սպառողին պարտադիր ներկայացման անհրաժեշտ տեղեկատվության տրամադրման, ներկայացված բողոք-պահանջների ընդունման համար, ինչպես նաև բողոք-պահանջների ուսումնասիրման ու արձագանքման գործընթացը վերահսկող Ընկերության աշխատակից:
- 6. Պայմանագիր** - Ստացման առաջարկ, վարկավորման պայմաններ, ծառայության նկարագիր, վարկի մարման ժամանակացույց և ավն :
- 7. Հաճախորդ** - անհատ ձեռնարկատեր կամ ֆիզիկական անձ, ով օգտվում է Ընկերության կողմից մատուցվող որևէ ծառայությունից, կամ դիմել է այդ ծառայությունից օգտվելու համար:
- 8. Սպառող** - ցանկացած ֆիզիկական կամ իրավաբանական անձ, որն օգտվել է կամ օգտվում է կամ կարող է օգտվել ֆինանսական կազմակերպության կողմից մատուցվող որևէ ծառայությունից, կամ դիմել է ֆինանսական կազմակերպությանն այդ ծառայությունից օգտվելու նպատակով:
- 9. Ծառայության ընդհանուր պայմաններ** - փաստաթուղթ, որով սահմանվում են տվյալ ծառայության գծով բոլոր սպառողների համար կիրառելի՝ ծառայության ստանդարտ պայմանները, ֆինանսական կազմակերպության և սպառողի միջև հարաբերությունների ընդհանուր սկզբունքները, ֆինանսական կազմակերպության և սպառողի հաղորդակցման կանոնները, ֆինանսական կազմակերպության և սպառողի միջև կատարվող գործարքների ընդհանուր պայմանները (օրինակ՝ ֆինանսական կազմակերպության կողմից ծառայությունների համար կիրառվող սակագներ, վարկավորման ընդհանուր պայմաններ և ծառայության նկարագրերը):
- 10. Պարտադիր ներկայացման տեղեկատվություն** - Հաճախորդին կրեդիտավորման պայմանագրի գործողության ընթացքում Ընկերության կողմից պարտադիր տրամադրվող տեղեկատվություն, ներառյալ՝
 - անվանական տոկոսադրույքի չափ,
 - պայմանագրի ժամկետը,
 - կողմերի միջև հաղորդակցման կարգ,
 - իրավական ակտերի այն փոփոխությունների մասին, որոնք ուղղակի ազդեցություն ունեն սպառողի՝ պայմանագրով սահմանված իրավունքների և պարտականությունների վրա, (վարկավորման ընդհանուր պայմաններ, ծառայության նկարագիր, անհատական թերթիկ և այլ փաստաթղթեր),

- կողմերի՝ պայմանագրից բխող իրավունքների, պարտականությունների կամ պատասխանատվության վրա ուղղակի ազդեցություն ունեցող այլ հանգամանքներ:

11. **Սպառողական վարկի էական պայմանների անհատական թերթիկ** (այսուհետ՝ Անհատական թերթիկ) – փաստաթուղթ, որով սահմանվում են տվյալ կրեդիտի գծով կրեդիտավորման պայմանագրի կնքման դեպքում տվյալ սպառողի համար կիրառելի՝ կրեդիտի էական պայմանները, սակագները, սպառողի իրավունքն ու պարտավորությունները և ժամանակին չկատարելու դեպքում բացասական հետևանքները:
12. **Դիմում-հայտ** - վարկի ստացման համար հաճախորդի կողմից գրավոր կամ էլեկտրոնային ձևով ներկայացված հայտ (դիմում):
13. **Այլ վճարներ** - բոլոր այն վճարները, որոնք հաճախորդը պարտավոր է կատարել Ընկերությանը մինչև պայմանագրի կնքելը, և այդ պայմանագրի գործողության ընթացքում, բացառությամբ տոկոսագումարների և այն վճարների, որոնք առաջանում են պայմանագրի պայմանների խախտման արդյունքում:
14. **Բողոք-պահանջ** - Հաճախորդի կողմից Ընկերության ներկայացված գրավոր բողոք, որը վերաբերում է Ընկերության կողմից մատուցված ծառայությունների հետ կապված Ընկերության պարտականությունների խախտմանը: Այն պետք է առնվազն ներառի Հաճախորդի անունը, ազգանունը, (իրավաբանական անձանց դեպքում՝ լրիվ անվանումը), հետադարձ կապի միջոցները (բնակության վայրը կամ էլեկտրոնային հասցեն և հեռախոսահամարը), ստորագրությունն, ինչպես նաև բողոք-պահանջի նկարագրությունը:
15. **Մտածելու ժամանակ** - սպառողի իրավունքը առանց որևէ պատճառաբանության միակողմանիորեն լուծելու պայմանագիրը դրա կնքմանը հաջորդող 7 աշխատանքային օրվա ընթացքում:

ԳԼՈՒԽ 3. ՀԱՂՈՐԴԱԿՑՄԱՆ ԸՆԴՀԱՆՈՒՐ ՍԿԶԲՈՒՆՔՆԵՐ

3.1 Ընկերության և սպառողի հաղորդակցման ժամանակ պահպանվում են հաղորդակցման հետևյալ ընդհանուր սկզբունքները.

1. Ընկերության կողմից բացահայտվող տեղեկատվությունը պետք է լինի հայերեն լեզվով, եթե ֆինանսական կազմակերպության կողմից առաջարկվող տարբերակներից սպառողը հաղորդակցման այլ լեզու չի ընտրել,
2. Ընկերության կողմից բացահայտվող տեղեկատվությունը պետք է հնարավորինս հասկանալի լինի սպառողին, պարունակի սպառողին հնարավորինս հասկանալի եզրույթներ, արտահայտություններ, լինի ճշգրիտ, հստակ և արժանահավատ չլինի ապակողմնորոշող, շփոթեցնող, խեղաթյուրված կամ ոչ լիարժեք:
3. Ընկերության կողմից բացահայտվող տեղեկատվությունը չպետք է ազդեցություն ունենա ծառայության կամ ֆինանսական կազմակերպության նկատմամբ սպառողի վերաբերմունքի վրա՝ անճշտության, անորոշության, չափազանցության կամ թերներկայացման միջոցով
4. Ընկերության և նրա կողմից մատուցվող միևնույն ծառայության վերաբերյալ տեղեկատվությունը, որը հրապարակվում է հրապարակման տարբեր միջոցներով կամ բացահայտվում է գործունեության վայրում, չպետք է լինի իրարամերժ և տարբեր ֆինանսական կազմակերպության վերաբերյալ իրական տեղեկատվությունից և նրա կողմից մատուցվող ծառայության իրական (փաստացի) պայմաններից,
5. Ընկերության կողմից բացահայտվող տեղեկատվության մեջ չեն կարող օգտագործվել այնպիսի տեղեկություններ կամ այլ անձանց կողմից այդ ֆինանսական կազմակերպության վերաբերյալ կատարված հայտարարություններ, որոնք կարող են թյուր ենթադրության տեղիք տալ տվյալ ֆինանսական կազմակերպության ֆինանսական վիճակի, ֆինանսական շուկայում նրա զբաղեցրած դիրքի, հեղինակության, գործարար համբավի կամ իրավական կարգավիճակի վերաբերյալ
6. Ընկերության կողմից ներկայացվող տեղեկատվության բովանդակությունը ներկայացվում է այնպես, որպեսզի ներկայացուցչական սպառողի համար լինի տեղին և իմաստալից ֆինանսական կազմակերպության ծառայությունը հասկանալու և իր պահանջմունքներին համապատասխանությունը գնահատելու տեսանկյունից,
7. Ընկերության կողմից տպագիր կամ այլ ձևով հրապարակվող տեղեկատվությունը պարունակում է աչքի ընկնող և առանձնացված ձևով (այլ տառատեսակով, այլ տառաչափով, այլ գույնով և (կամ) այլ ձևով) նշում այն մասին, որ ֆինանսական կազմակերպությունը վերահսկվում է Կենտրոնական բանկի կողմից:
8. Ընկերության կողմից այլ տեղեկատվական ուղիներով (օրինակ՝ այլ ոչ պաշտոնական ինտերնետային կայք, քջջային հավելված) հրապարակվող տեղեկատվությունը, ծառայության պայմանները պետք է համահունչ լինեն ընկերության պաշտոնական կայքով հրապարակվող տեղեկատվության հետ, իսկ այլ անձանց (օրինակ՝

Ֆինանսական ծառայությունների մասին իրազեկող էլեկտրոնային հարթակներ, էլեկտրոնային թերթեր, ֆինանսական կազմակերպությունների հետ համագործակցող վաճառքի սրահներ, այլ կազմակերպություններ) կողմից տվյալ ֆինանսական կազմակերպության մասին հրապարակած տեղեկատվությունը հնարավորինս բավարարի վերոնշյալ սկզբունքներին:

9. Ընկերության կողմից բացահայտվող տեղեկատվությունը չի կարող ներկայացվել այնպիսի ձևով, որ թաքցվեն կարևոր դրույթները, ինչպես նաև տպավորություն ստեղծվի, որ դրանք ոչ կարևոր են,
10. Ընկերությունը չի կարող չափազանցնել իր կողմից մատուցվող ծառայությունների կարևորությունը՝ տրամադրելով կեղծ, ոչ հավաստի կամ ոչ ամբողջական տեղեկատվություն,
11. Ընկերությունն ապահովում է, որ իր կողմից բացահայտվող տեղեկատվությունը լինի ամբողջական, ճշգրիտ, արժանահավատ և ներկայացվի ժամանակին,
12. Ընկերությունը չպետք է վարկաբեկի այլ ֆինանսական կազմակերպությանը, չպետք է ձևավորի բացասական վերաբերմունք սպառողի մոտ ֆինանսական համակարգի և դրա կարգավորումների նկատմամբ:

ԳԼՈՒԽ 4. ԸՆԿԵՐՈՒԹՅԱՆ ԿՈՂՄԻՑ ԾԱՌԱՅՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐԻ ՄԱՏՈՒՑՄԱՆ ՀԻՄՆԱԿԱՆ ՍԿԶԲՈՒՆՔՆԵՐԸ

- 4.1 Ընկերությունը բոլոր հաճախորդներին առաջարկում է միևնույն ծառայությունները՝ անկախ ազգային, քաղաքական, կրոնական և սեռային պատկանելությունից, ֆինանսական և մասնագիտական հնարավորություններից՝ հարգելով յուրաքանչյուր Հաճախորդի հեղինակությունը: Սակայն, Հաճախորդներին ծառայություններ մատուցելիս, Ընկերությունը իրավունք ունի կիրառել հետևյալ մոտեցումները՝
 1. Հրաժարվել ծառայություն մատուցելուց, եթե այն չի համապատասխանում Ընկերության կանոնադրությամբ կամ Ընկերության այլ ներքին իրավական ակտերով սահմանված պահանջներին և պայմաններին՝ ընդ որում Ընկերությունը որոշումը կայացնելուց հետո առավելագույնը 2 աշխատանքային օրվա ընթացքում գրավոր (թղթային կամ էլեկտրոնային) հայտնում է սպառողին այդ մասին՝ մանրամասն նշելով նաև մերժման պատճառները:
 2. Կիրառել տարբեր սակագներ՝ հիմնված հաճախորդի կողմից ներկայացված բիզնեսի/եկամուտների բնույթի և պոտենցիալի կամ ռիսկերի գնահատման վրա:
 3. Ապահովել տարբեր պայմաններ հաճախորդների համար՝ ելնելով նրանց գործունեության բնույթից կամ այլ գործոններից:
 4. Բացահայտել այն ծառայությունները, որոնք իսկապես անհրաժեշտ են հաճախորդին և որոնք կարող են առավելագույն չափով բավարարել հաճախորդի կարիքները՝ ապահովելով մատուցվող ծառայության վերաբերյալ անհրաժեշտ տեղեկատվություն:
 5. Ընկերությունը ձգտում է հաճախորդների պահանջներին համահունչ մշտապես արդիականացնել և կատարելագործել իր կողմից մատուցվող ծառայությունների տեսակները, ինչպես նաև տեխնոլոգիական հնարքները:

ԳԼՈՒԽ 5. ԸՆԿԵՐՈՒԹՅԱՆ ԿՈՂՄԻՑ ՀԱՃԱԽՈՐԴՆԵՐԻՆ ՏԵՂԵԿԱՏՎՈՒԹՅԱՆ ՆԵՐԿԱՅԱՑՄԱՆ ԵՎ ՏՐԱՄԱԴՐՄԱՆ ԶԵՎԸ ԵՎ ԿԱՐԳԸ

- 5.1 Ընկերության կողմից Հաճախորդներին տեղեկատվությունը ներկայացվում է հետևյալ ձևերով՝
 1. Բանավոր՝ Ընկերության տարածքում կամ հեռախոսազանգի միջոցով բանավոր տեղեկատվության տրամադրման միջոցով,
 2. հրապարակման միջոցով՝ Ընկերության պաշտոնական ինտերնետային կայքում, զանգվածային լրատվության այլ կայքերում հասանելի դարձնելու, ինչպես նաև Ընկերության տարածքում հասանելի դարձնելու միջոցով,
 3. առձեռն՝ Ընկերության տարածքում և/կամ սպասարկման կետերում առձեռն տրամադրելու միջոցով,
 4. փոստային կապի միջոցով՝ հաճախորդի կողմից նախապես տրամադրված փոստային հասցեին ուղարկելու միջոցով,
 5. էլեկտրոնային կապի միջոցով՝ հաճախորդի կողմից նախապես տրամադրված էլեկտրոնային փոստի հասցեին կամ հեռախոսահամարին հաղորդագրություններ ուղարկելու միջոցով:

5.2 ՀՀ օրենսդրությամբ սահմանված պարտադիր ներկայացման տեղեկատվությունը Հաճախորդներին տրամադրվում է՝ Հաճախորդի կողմից վարկային դիմումում նախապես ընտրած և գրավոր Ընկերության տրամադրված կապի միջոցով: Առձեռն տարբերակով տեղեկատվության տրամադրման անհնարինության կամ հաճախորդի չներկայանալու պարագայում, գործում է Վարկային դիմումով սահմանված ծանուցման տարբերակը, այն է էլ. Փոստով և/կամ կապի այլ միջոցներով (Հեռախոս, ֆաքս, կարճ հաղորդագրություն): Հաշվի քաղվածք չի տրամադրվում, եթե հաշվետու ժամանակաշրջանում հաշիվը չի դեբետագրվել կամ կրեդիտագրվել: Ընկերության կողմից մատուցվող ծառայությունների վերաբերյալ տեղեկատվությունը հասանելի է բոլոր Հաճախորդներին Ընկերության սպասարկման սրահներում, Ընկերության ինտերնետային կայքում:

5.3 Ընկերության պաշտոնական ինտերնետային կայքում ներկայացված տեղեկատվության մեջ փոփոխությունների դեպքում տեղեկատվությունը թարմացվում է անհապաղ, բայց ոչ ուշ, քան 3 աշխատանքային օրվա ընթացքում, եթե այլ բան նախատեսված չէ ՀՀ օրենսդրությամբ:

5.4 Առանձին դեպքերում Ընկերության կողմից մատուցվող նոր ծառայությունների կամ ծառայությունների պայմանների փոփոխության վերաբերյալ տեղեկատվությունը կարող է ներկայացվել նաև զանգվածային լրատվության միջոցներով:

ԳԼՈՒԽ 6. ԸՆԿԵՐՈՒԹՅԱՆ ԿՈՂՄԻՑ ՀԱՃԱԽՈՐԴԻՆ ՆԵՐԿԱՅԱՑՎՈՂ ՏԵՂԵԿԱՏՎՈՒԹՅԱՆ ԲՈՎԱՆԴԱԿՈՒԹՅՈՒՆԸ ՄԻՆՉԵՎ ՊԱՅՄԱՆԱԳԻՐ ԿՆՔԵԼԸ

6.1 Մինչև Սպառողի հետ պայմանագիր կնքելը Ընկերությունը Սպառողին տրամադրում է առնվազն հետևյալ տեղեկությունները՝

- 1 Սպառողի գրավոր կամ բանավոր պահանջով գրավոր ներկայացնում է հաճախորդին Ընկերության գործունեության պայմանները՝ հավելված 1-ի համաձայն:
- 2 բանավոր պարզաբանում է հաճախորդին կոնկրետ հետաքրքրող ծառայության բնույթը, (տեսակը), էական պայմանները:
- 3 բանավոր պարզաբանում է հաճախորդին հետաքրքրող կոնկրետ ծառայության տրամադրման հետ կապված այլ ծախսերի առաջացման դեպքերը և ծավալները, եթե դրանք հայտնի են:
- 4 բանավոր բացատրում է կոնկրետ ծառայությունից օգտվելիս ի հայտ եկող հիմնական հավանական ռիսկերը (օրինակ՝ վարկի մարման ուշացման հետևանքով առաջացող հաճախորդի ռիսկերը, հաճախորդի կողմից ոչ պատշաճ փաստաթղթերի ներկայացման արդյունքում առաջացող ռիսկերը և այլն):
- 5 Հաճախորդին հնարավորություն և բավարար ժամանակ է ընձեռում ծանոթանալու պայմանագրի դրույթներին:
- 6 բանավոր ներկայացնում է հաճախորդի համար հետաքրքրություն առաջացրած ծառայությանը համարժեք այլ ծառայությունների ցանկը:
- 7 բանավոր տեղեկացնում է հաճախորդին պարտադիր տրամադրվող տեղեկատվությունը էլեկտրոնային փոստով կամ կողմերի համաձայնությամբ՝ փոստային կամ կապի այլ միջոցներով, կամ Ընկերության տարածքում ստանալու հնարավորության մասին: Տեղեկացնում է նաև առձեռն տարբերակով տեղեկատվության տրամադրման (բացառությամբ քաղվածքների) անհնարինության կամ հաճախորդի չներկայանալու պարագայում էլ. Փոստով և/կամ կապի այլ միջոցներով Ընկերության կողմից տեղեկատվության տրամադրման պարտականության մասին,
- 8 կրեդիտավորման պայմանագրից բխող սպառողի պարտավորությունների և դրանց առաջացման հիմքերի և մարումների վերաբերյալ գրավոր տեղեկատվություն, այդ թվում՝ սպառողի կողմից իր պարտավորությունները չկատարելու կամ ոչ պատշաճ կատարելու համար կրեդիտավորողի կողմից կիրառվող կամ կիրառված պատասխանատվության միջոցների (տուժանքի կամ սպառողի վիճակը վատթարացնող ցանկացած այլ միջոցների) սպառիչ ցանկը, դրանց կիրառման դեպքերն ու կարգը՝ էլեկտրոնային կապի միջոցով, ընկերության կողմից կամ կրեդիտավորման պայմանագրով սահմանված պարբերականությամբ, որը չպետք է գերազանցի մեկ ամիսը,
- 9 բանավոր բացատրում է հաճախորդի՝ պայմանագրի կնքումից հետո առաջացող պահանջները Ընկերությանը ներկայացնելու կարգը, ինչպես նաև Ընկերության կողմից պահանջների քննման գործընթացը, ժամկետը, որի ընթացքում կուսումնասիրվի պահանջը,
- 10 բանավոր բացահայտում է պայմանագրից բխող հաճախորդի պարտավորությունների վերաբերյալ տեղեկատվություն, այդ թվում՝ սահմանվում է վարկային պատմության էությունը և դրա կարևորությունը, հաճախորդի կողմից իր պարտավորությունները ժամկետից շուտ կատարելու սպառողի իրավունքի մասին (տեղեկացնելով Սպառողական կրեդիտավորման մասին ՀՀ օրենքի 10-րդ հոդված), 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 պայմանագրի կնքումից հետո հաճախորդին ներկայացվող հաշվետվությունների (քաղվածքներ, տեղեկացումներ և այլն), դրանց ներկայացման ձևի, հաճախականության և ժամկետների, ինչպես նաև ներկայացման կարգի մասին:

11 սպառողին բանավոր ներկայացվում է սպառողի կողմից մտածելու ժամանակից օգտվելու իրավունքի և օգտվելու ընթացակարգի վերաբերյալ, եթե, համաձայն Հայաստանի Հանրապետության օրենքների, սպառողն իրավունք ունի տվյալ պայմանագրի շրջանակներում օգտվել մտածելու ժամանակից:

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

ԳԼՈՒԽ 7. ԸՆԿԵՐՈՒԹՅԱՆ ԿՈՂՄԻՑ ՀԱՃԱԽՈՐԴԻՆ ՆԵՐԿԱՅԱՑՎՈՂ ՏԵՂԵԿԱՏՎՈՒԹՅԱՆ ԲՈՎԱՆԴԱԿՈՒԹՅՈՒՆԸ ՊԱՅՄԱՆԱԳՐԻ ԿՆՔՄԱՆ ԵՎ ԳՈՐԾՈՂՈՒԹՅԱՆ ԸՆԹԱՑՔՈՒՄ

7.1 Ընկերությունը, Հաճախորդների հետ որևէ ծառայության մատուցման պայմանագիր կնքելիս, տրամադրում է Ընկերության կողմից առաջարկվող ծառայությունների վերաբերյալ տեղեկություններ՝ առաջնորդվելով Ընկերության գործունեությունը կարգավորող ՀՀ օրենսդրությամբ և ՀՀ կենտրոնական Բանկի որոշումներով:

7.1.1. Պայմանագիր կնքելիս և պայմանագրի գործողության ողջ ընթացքում Հաճախորդները կարող են տեղում ծանոթանալ ծառայությունների մատուցման սակագներին, ծառայությունների մատուցման պայմաններին և այլ հրապարակային տեղեկատվությանը:

7.1.2. Հաճախորդին մատուցվող ծառայության պայմանների փոփոխությունների մասին Հաճախորդների ծանուցումը իրականացվում է Ընկերության և Հաճախորդի միջև կնքված ծառայության մատուցման պայմանագրով սահմանված կարգով սույն Կանոնների 6.1.7-րդ կետում սահմանված հաղորդակցման միջոցներով, բացառությամբ Սպառողին տրամադրվող պարտադիր տեղեկատվությանը, որը տրամադրվում է սույն Կանոնների 5.2-րդ կետի համաձայն:

7.2 Այն դեպքերում, երբ Ընկերությունը պարտադիր ներկայացման տեղեկատվությունը հաղորդում է հեռախոսով, Ընկերության աշխատակիցը՝

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

7.3 Պարտադիր ներկայացման տեղեկատվությունում Ընկերության կողմից միակողմանիորեն փոփոխություն կատարելու դեպքում փոփոխության վերաբերյալ տեղեկատվությունը Սպառողին տրամադրվում է 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 ընկերության կողմից տեղեկանալուց 7 աշխատանքային օր հետո:

ԳԼՈՒԽ 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 հրապարակվում ու հասանելի են Ընկերության պաշտոնական ինտերնետային կայքում:

8.2 Ընկերության սպասարկման սրահներում Հաճախորդի համար տեսանելի և հասանելի վայրում, ինչպես նաև Ընկերության ինտերնետային կայքում և սպասարկման սրահներում առանձին թերթիկների ձևով տեսանելի վայրերում փակցված են հետևյալ փաստաթղթերը՝

- վեճերի լուծման բացատրական ամփոփագիրը,
- բողոք-պահանջի քննության գործընթացի հակիրճ նկարագրությունը,
- Հաճախորդի բողոք-պահանջի հայտի ձև:

8.3 Հաճախորդը կարող է իր բողոք-պահանջը ներկայացնել Ընկերության ցանկացած աշխատակցի:

Ընկերության տվյալ աշխատակիցը պարտավոր է ընդունել Հաճախորդի կողմից ներկայացված բոլոր-պահանջը և անհրաժեշտ տեղեկատվության բացահայտման համար ուղղորդել նրան տվյալ սպասարկման կետի պատասխանատու աշխատակցի մոտ, ինչպես նաև տրամադրել պատասխանատու աշխատակցի հետ հաղորդակցման միջոցների մասին տվյալներ (հեռախոս, էլեկտրոնային հասցե, այլ):

8.4 Ընկերության պատասխանատու աշխատակիցը տեղեկացնում է Հաճախորդին վերջինիս իրավունքների, Ընկերությունում դիմում-պահանջների քննության գործընթացի (բոլոր-պահանջի ներկայացման, ուսումնասիրման և որոշման կայացման) մասին, տրամադրում է Հաճախորդների վեճերի լուծման բացատրական ամփոփագիրը, Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի գրասենյակի կողմից տրամադրված գրքույկները (առկայության դեպքում), Հաճախորդի պահանջով՝ Ընկերության կողմից բոլոր-պահանջների քննության ներքին կանոնները և Հաճախորդների կողմից բոլոր-պահանջի ներկայացման հայտի ձևը, ինչպես նաև անհրաժեշտության դեպքում օգնում է Հաճախորդին լրացնել բոլոր-պահանջի հայտը:

8.5 Ընկերության կողմից ստացված բոլոր-պահանջի պատասխանը, որը պարունակում է Ընկերության հստակ հիմնավորված որոշումը (բավարարել, մասնակի բավարարել, մերժել ստացված պահանջը), ինչպես նաև Պատասխանատու աշխատակցի կոնտակտային տվյալները, Հաճախորդին տրամադրվում է բոլոր-պահանջը ստանալուց հետո 10 աշխատանքային օրվա ընթացքում, գրավոր կամ էլեկտրոնային եղանակով Հաճախորդի կողմից նշված հասցեով կամ կապի միջոցներով:

8.6 Բոլոր-պահանջի գրավոր պատասխանով բավարարված չլինելու դեպքում Հաճախորդը իրավունք ունի՝ դիմել դատարան, ՀՀ Ֆինանսական համակարգի հաշտարարին, ՀՀ Կենտրոնական Բանկ:

ԳԼՈՒԽ 9. ԸՆԿԵՐՈՒԹՅԱՆ ԿՈՂՄԻՑ ՎԱՐՎՈՂ ԳՈՎԱԶԴԱՅԻՆ ԵՎ ՄԱՐՔԵԹԻՆԳԱՅԻՆ ԳՈՐԾՈՒՆԵՈՒԹՅՈՒՆԸ

9.1 Նոր հաճախորդների ներգրավման և հեղինակության բարձրացման գործընթացում կարևորելով մարքեթինգային միջոցառումների դերը Ընկերությունն իրականացնում է հետևյալ միջոցառումները.

1. գովազդային արշավներ (ԶԼՄ-ներով, ինտերնետային, տպագրված նյութերի տարածմամբ, արտաքին գովազդային վահանակներով);
2. հաճախորդների հետ հետադարձ կապի ապահովումը հաճախորդներին հասանելի կապի միջոցներով՝ հեռախոսազանգով/փոստով/էլեկտրոնային նամակագրությամբ;
3. զեղչային արտոնությունների մասին հաճախորդներին իրազեկում;
4. Ընկերության կողմից պլանավորված ակցիաների իրագործում և համապատասխան հարթակների միջոցով տեղեկատվության տարածում, արդյունքների ամփոփում և ակցիայի պայմանների ապահովում;
5. մատուցվող ծառայությունների/պրոդուկտների մրցունակության բարձրացման նպատակով շուկայի հետազոտություն և վերլուծություն;
6. Ընկերության ճանաչելիության/վարկանիշի բարձրացմանը և առանձին ծառայությունների առաջխաղացմանն ուղղված միջոցառումների իրականացում;
7. հատուկ թիրախային խմբի հաճախորդների սպասարկման համար առանձնացված մասնաճյուղերի գործարկում;

9.2 Ընկերության Գովազդային միջոցառումները հիմնականում ունեն հետևյալ ուղղությունները.

1. տեղեկատվական գովազդ
2. Ընկերությանի հեղինակության (իմիջային) գովազդ
3. հաճախորդների բազայի ձևավորում/ընդլայնում
4. ծառայությունների առաջխաղացում
5. հաճախորդների ներգրավման քաղաքականության նպատակով կատարվող միջոցառումներ:

9.3 Ընկերության ծառայությունների վերաբերյալ բոլոր գովազդները կատարվում են ՀՀ օրենսդրության, Ընկերության կանոնադրության և Ընկերության ներքին իրավական ակտերի պահանջներին համապատասխան:

9.4 Ընկերության կողմից մատուցվող ծառայության մասին սակագին կամ այլ տեղեկություն պարունակող գովազդը առնվազն ներառում է.

1. Ընկերության գովազդը, որն ուղղակիորեն կամ անուղղակիորեն պարունակում է որևէ սակագին և (կամ) ծառայության մասին տեղեկություն, պետք է առնվազն պարունակի.
 - 1) գովազդատու ընկերության անվանումը և կայքի հասցեն,
 - 2) ֆինանսական կազմակերպության հետ հաղորդակցման տվյալները (հեռախոսահամար և/կամ էլեկտրոնային հասցեն):

2. Ֆինանսական կազմակերպության գովազդը, որը պարունակում է նշում տվյալ ծառայության սակագնի (տոկոսադրույքի) մասին, հրապարակում է նաև տեղեկատվություն այն մասին, որ բացի տվյալ սակագնից (տոկոսադրույքից) առկա են նաև պարտադիր այլ վճարներ (նման վճարների առկայության դեպքում) և այդ վճարների մասին առավել մանրամասն տեղեկատվություն կարելի է ստանալ ֆինանսական կազմակերպությունից, ինչպես նաև հղում է կատարում տվյալ ֆինանսական կազմակերպության ինտերնետային կայքին: Ընդ որում՝

1) այն դեպքում, երբ տվյալ ծառայության սակագնի (տոկոսադրույքի) համար սահմանված են նվազագույն և առավելագույն արժեքներ, ապա նշվում են նվազագույն և առավելագույն արժեքները: Այն դեպքում, երբ տվյալ ծառայության (վարկ) համար նշվել են անվանական տոկոսադրույքի նվազագույն և առավելագույն արժեքներ, ապա նշվում են նաև տարեկան փաստացի տոկոսադրույքի (տարեկան) նվազագույն և առավելագույն արժեքները, ընդ որում՝ տարեկան փաստացի տոկոսադրույքը չի կարող ներկայացվել այլ ձևաչափով, քան անվանական տոկոսադրույքն է (օրինակ՝ տառաչափ),

2) էլեկտրոնային միջոցներով հրապարակվող գովազդը հղում է պարունակում գովազդվող ծառայությունը նկարագրող ինտերնետային էջին:

3. Ընկերության տպագիր գովազդային նյութերը պարունակում են նշում այն մասին, որ սույն տեղեկատվությունը համարվում է գովազդ, և առավել ամբողջական ու մանրամասն տեղեկատվություն կարելի է ստանալ ֆինանսական կազմակերպությունից: Ընդ որում՝ նշումը ներկայացվում է աչքի ընկնող և առանձնացված ձևով՝ այլ տառատեսակով, այլ տառաչափով, այլ գույնով և (կամ) այլ ձևով (Օրինակ՝ «ՈՒՇԱԴՐՈՒԹՅՈՒՆ՝ ՏՎՅԱԼ ՆՅՈՒԹԸ ՀԱՄԱՐՎՈՒՄ Է ԳՈՎԱԶԴԴ»):

9.5 Ընկերության ծառայությունների գովազդը իրականացվում է Ընկերության հատուկ բառապաշարով և թույլ է տալիս հաճախորդներին համեմատել առաջարկվող ծառայությունը այլ Ընկերությունների կողմից առաջարկված նմանօրինակ ծառայության հետ:

9.6 Գովազդում առկա անվանումները, տեքստերը, հղումները, կանխատեսումները, բնութագրումը կամ գովասանքը, ծառայության վերաբերյալ հատուկ տեղեկությունները և նախազգուշացումները ներկայացվում են հստակ, հասկանալի և թափանցիկ:

9.7 Գովազդում առկա տողատակի ծանոթագրությունները կամ մանր շարվածքով տեքստերը ներկայացվում են ընթերցելի և բավարար մեծությամբ:

9.8 Մեկից ավելի ծառայությունների գովազդի դեպքում, հստակորեն տարանջատվում են յուրաքանչյուր ծառայության տարբեր հատկանիշներն այնպես, որ Հաճախորդը կարողանա ծառայությունները հստակ տարբերակել միմյանցից:

9.9 Եթե ծառայությունը սահմանված պայմաններով ունի գործողության ժամկետ, ծառայության վերաբերյալ տեղեկատվության հրապարակման դեպքում, նշվում է այն ժամանակահատվածը, որի ընթացքում տվյալ ծառայությունն այդ պայմաններով գործում է:

ԳԼՈՒԽ 10. ՀԱՃԱԽՈՐԴՆԵՐԻ ՎԵՐԱԲԵՐՅԱԼ ԱՆՁՆԱԿԱՆ ՏԵՂԵԿԱՏՎՈՒԹՅԱՆ ՀԱՎԱՔԱԳՐՈՒՄ, ՊԱՀՊԱՆՈՒՄ և ԱՆՎՏԱՆԳ ՕԳՏԱԳՈՐԾՈՒՄ

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

10.2 Ընկերության աշխատակիցները ՀՀ օրենսդրությամբ և սույն իրավական ակտով սահմանված կարգով պատասխանատվություն են կրում բանկային, առևտրային և անձնական գաղտնիք կազմող տեղեկությունների հրապարակման համար:

10.3 Ընկերության աշխատակիցները պարտավոր են պահպանել հաճախորդի վերաբերյալ իրենց հայտնի դարձած տեղեկատվությունը՝ բացառությամբ օրենքով սահմանված դեպքերի:

10.4 Հաճախորդների որոշ խմբերի (օրինակ՝ ոչ պարտաճանաչ հաճախորդների) վերաբերյալ տեղեկատվության փոխանակումը ՀՀ օրենսդրությամբ սահմանված բանկային գաղտնիք կրող կազմակերպությունների (Բանկերի, վարկային կազմակերպությունների, վարկային բյուրոների և այլն) միջև չի կարող դիտվել՝ որպես բանկային գաղտնիքի հրապարակում:

10.5 Ընկերության աշխատակիցները պետք է ապահովեն իրենց տիրապետության տակ գտնվող գաղտնի տեղեկատվության արտահոսքի բացառումը, մասնավորապես հաճախորդների տեսադաշտից հնարավորինս հեռու պահեն և նրանց ներկայությամբ չքննարկեն գաղտնի տեղեկատվությունը, աշխատատեղից ժամանակավոր

բացակայության դեպքում գաղտնի փաստաթղթերը պահեն կողավող դարակում, իսկ համակարգիչն արգելափակեն գաղտնաբառով:

10.6 Ընկերության աշխատակիցներն աշխատանքից ազատվելու կամ նույնիսկ հեռացվելու դեպքում իրավունք չունեն բանկային, առևտրային և անձնական գաղտնիք կազմող տեղեկությունները գրավոր կամ բանավոր հրապարակել որևէ 3-րդ անձի:

ԳԼՈՒԽ 11. ԱՆՑՈՒՄԱՅԻՆ ԴՐՈՒՅԹՆԵՐ

Սույն փաստաթղթում չնկարագրված դեպքերը կարգավորվում են ՀՀ օրենսդրությամբ, Ընկերության ներքին իրավական ակտերով, ՀՀ ԿԲ կանոնակարգերով:

Սույն Կանոնները ենթակա են վերանայման ՀՀ օրենսդրությամբ և Ընկերության ներքին իրավական ակտերով սահմանված ժամկետներում և կարգով:

Ընկերության գործունեության պայմանները

Կազմակերպության լրիվ անվանումը՝

«Կրեդո Ֆինանս» Ունիվերսալ Վարկային կազմակերպություն: Վարկային կազմակերպության լիցենզիա թիվ 38, տրված ՀՀ ԿԲ խորհրդի 2013թ. Փետրվարի 5-ի թիվ 30Ա որոշմամբ

Գլխամասային գրասենյակ

Հասցե՝ ՀՀ, ք.Երևան, Կիևյան 2-րդ նրբանցք, տուն 16

Աջափնյակ մասնաճյուղ

Հասցե՝ ՀՀ, ք.Երևան, Բաշինջաղյան 192

Շենգավիթ մասնաճյուղ

Հասցե՝ ՀՀ, ք.Երևան, Բազրատունյանց պող. 6/1 ա

Էրեբունի մասնաճյուղ

Հասցե՝ ՀՀ, ք.Երևան, Էրեբունի 23 74 տարածք

Մալաթիա մասնաճյուղ

Հասցե՝ ՀՀ, ք. Երևան, Անդրանիկի 147

Նոր Նորք մասնաճյուղ

Հասցե՝ ՀՀ, ք.Երևան, Ա. Միկոյան 21/2

Հեռախոս՝ 060 465555

Էլ.փոստ՝ credo@credofinance.am

Աշխատանքային ժամեր՝ 11:00-19:00

Հանգստյան օր՝ կիրակի

Ընկերությունը վարկային կազմակերպության գործունեություն իրականացնելու լիցենզիայի հիման վրա ռեզիդենտների և ոչ ռեզիդենտների հետ կարող է իրականացնել օրենքով և իրավական այլ ակտերով ունիվերսալ վարկային կազմակերպություններին թույլատրված ներքոնշյալ ֆինանսական գործառնությունները, բացառությամբ պարտատուների հրապարակային տեղաբաշխման գործարքներից և հրապարակային օֆերտաների միջոցով փոխառությունների ներգրավումից:

ա) ներգրավել փոխառություններ և (կամ) կնքել նմանատիպ գործարքներ.

բ) տրամադրել վարկեր, փոխառություններ, իրականացնել պարտքի կամ առևտրային գործարքների ֆինանսավորում, ֆակտորինգ.

գ) տրամադրել երաշխիքներ.

դ) թողարկել արժեթղթեր, ինչպես նաև իր հաշվին և իր անունից արժեթղթերով գործարքներ կատարել, մատուցել վարկային կազմակերպության գործունեության հետ կապված վճարահաշվարկային ծառայություններ.

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

զ) գնել, վաճառել և կառավարել բանկային ոսկի և ստանդարտացված ծովակտորներ և մետաղադրամ.

է) գնել և վաճառել արտարժույթ, այդ թվում՝ կնքել դրամի և արտարժույթի ֆյուչերսներ, օպցիոններ և նման այլ գործարքներ.

ը) իրականացնել ֆինանսական վարձակալություն (լիզինգ).

թ) ի պահ ընդունել թանկարժեք մետաղներ, քարեր, ոսկերչական իրեր, արժեթղթեր, փաստաթղթեր և այլ արժեքներ.

ժ) մատուցել ֆինանսական խորհրդատվություն.

ժա) ստեղծել և սպասարկել հաճախորդների վարկարժանության տեղեկատվական համակարգ, իրականացնել պարտքերի հետ ստացման գործունեություն.

ժբ) Կենտրոնական բանկի համաձայնությամբ իրականացնել վարկային կազմակերպություններին բնորոշ միջազգային պրակտիկայում ընդունված գործառնություններ: