Ð³ëï³ïí³Í ¿ §²·ñáÉÇ½ÇÝ· ÈìÎ¦ êäÀ-Ç

Ù³ëÝ³ÏÇóÝ»ñÇ ÁÝ¹Ñ³Ýáõñ ÅáÕáíÇ

ÏáÕÙÇó ÃÇí 04/17 ³ñÓ³Ý³·ñáõÃÛ³Ùµ

“01“ ÑáÏï»Ùµ»ñÇ 2017Ã.

Ü³Ë³·³Ñ`

 \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ /**ê. ì³ñ¹³ÝÛ³Ý**/

**¶àðÌ²ð²ð ì²ðìºÈ²ÎºðäÆ**

**Î²ÜàÜ²Î²ð¶**

***§²·ñáÉÇ½ÇÝ· ÈÇ½ÇÝ·³ÛÇÝ ì³ñÏ³ÛÇÝ Î³½Ù³Ï»ñåáõÃÛáõÝ¦***

***ê³ÑÙ³Ý³÷³Ï ä³ï³ëË³Ý³ïíáõÃÛ³Ùµ ÀÝÏ»ñáõÃÛ³Ý***

******

ø. ºðºì²Ü 2017

1. Ընդհանուր դրույթներ

Սույն կանոնակարգով սահմանվում է գործարար վարվելակերպի կանոնները <<Ագրոլիզինգ Լիզինգային վարկային կազմակերպություն>> Սահմանափակ պատասխանատվությամբ Ընկերության /այսուհետ Ընկերություն/ աշխատակիցների համար: Սույն փաստաթղթով սահմանված պահանջները տարածվում են Ընկերության բոլոր աշխատողների վրա՝ անկախ զբաղեցրած պաշտոնից:

ՍԱՀՄԱՆՈՒՄՆԵՐ

Ընկերություն – <<Ագրոլիզինգ լիզինգային վարկային կազմակերպութուն>> ՍՊԸ,

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:

1. Էթիկային կանոնները

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

- Կոլեկտիվում 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, ռասսայից, սեռից, լեզվից, դավանանքից կամ այլ հայացքներից, սոցիալական ծագումից, գույքային կամ այլ դրությունից,

- 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, որորնք կարող են դիտվել՝ որպես կաշառք:

1. Արտաքին տեսքի համապատասխանության չափանիշները

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:

 Բոլոր աշխատողները պետք է ունենան կոկիկ արտաքին տեսք, կոշիկները և հագուստը, որով նրանք ներկայանում են հաճախորդին, պետք է լինի մաքուր և խնամված:

 Ընկերությունում ընդունված է կրել ազատ ոճի հագուստ, որն ավելի մոտ է դասականին:

Արգելվում է աշխատավայրում կրել

- անսովոր կամ չափազանց մոդայիկ հագուստ,

- անթույլատրելի են տարօրինակ սանրվածքները,

- oծանելիքի քանակությունը պետք է օգտագործվի նրբանկատորեն:

1. Աշխատակիցների պարտավորությունները

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, չհրապարակել 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:

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

Չի թույլատրվում.

- համակարգիչը, տպող և պատճենահանող սարքերը հեռախոսներն ու այլ սարքավորումները օգտագործել անձնական նպատակներով,

- աշխատանքային ժամերին սնվել և ցերեկույթներ կազմակերպել աշխատավայրում /բացառությամբ՝ ջուր, հյութ, թեյ և սուրճ խմելուց/,

- անձնական հեռախոսային զրույցներ ունենալ,

- ծխել Ընկերության տարածքում:

1. Հաճախորդին տեղեկատվության տրամադրումը

 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 օրենսդրույթան 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,

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:

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:

1. Ընկերության և հաճախորդի հաղորդակցումը մինչև պայմանագիր կնքելը

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:

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:

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:

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

Լիզինգի տրամադրման համար հաճախորդի հետ հարցազրույցի ընթացքում բացի վերը նշված տեղեկատվության տրամադրումից քննարկվում է 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:

1. Ընկերության և հաճախորդի հաղորդակցումը պայմանագրի գործողության ընթացքում

Վարկային կազմակերպությունը հաճախորդին պետք է տրամադրի վարկային պրոդուկտների և ծառայությունների վերաբերյալ բարձրորակ խորհրդատվություն.

- Հաճախորդի համար շահեկան տարբերակների առաջարկում,

- Օպտիմալ միջնորդավճարների և սակագների առաջարկում` ելնելով հաճախորդների պահանջներից,

- Հավելյալ կամ ածանցյալ 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:

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:

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

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),
* տոկոսագումարների հաշվարկման կարգը (տարվա կամ ամսվա մեջ օրերի ստույգ քանակը` 360, 365, 366)
* 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,բնակիլի 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, 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:

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:

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

Պայմանագրերի (վարկային և լիզինգային) սպասարկաման 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):

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:

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 պատճեները, որոնք Հաճախորդը տրամադրել էր:

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:

1. Ընկերության և երաշխավորի հաղորդակցումը

Երաշխավորը Ընկրության համար հանդիսանում է պոտենցիալ հաճախորդ և նրա հետ հաղորդակցման ընթացքում Ընկերությունը առաջնորդվում է սույն կանոնակարգով:

• Երաշխավորության պայմանագիր կնքելուց առաջ հաճախորդների սպասարկում իրականացնող աշխատակիցը երաշխավորին տրամադրում է ծանուցում, որում մատչելի ձևով շարադրում է, որ երաշխավորը ցանկանում է երաշխավորություն տրամադրել և գիտակցում է երաշխավորության տրամադրման հետևանքները, այդ թվում՝ պարտապանի կողմից իր պարտավորությունները չկատարելու դեպքում պարտավորության, տույժերի ու տուգանքների ամբողջական կատարումը երաշխավորի կողմից, վարկառուի կողմից իր պարտավորությունը չկատարելու դեպքում երաշխավորի վարկային պատմության վատանալը, ընդհուպ մինչև երաշխավորի գույքից զրկվելը, որի մասին երաշխավորը ստորագրում է (Հավելված 1):

• Ընկերությունը պետք է երաշխավորության և երաշխավորությամբ ապահովված պարտավորության վերաբերյալ այլ պայմանագիր (վարկային կամ այլ պրոդուկտի վերաբերյալ պայմանագիր) կնքելուց առաջ երաշխավորին ծանոթացնի երաշխավորության և երաշխավորությամբ ապահովված պարտավորության պայմանագրի էական պայմաններին, վարկառուի (համավարկառուի, պարտապանի) կողմից իր պարտականությունը չկատարաելու դեպքում երաշխավորի վարկային պատմության վատթարացման, երաշխավորի պարտավորության, դրա չափի, երաշխավորի վերաբերյալ վարկային ռեգիստր և վարկային բյուրո տեղեկատվության տրամադրման և վեճերի լուծման մեխանիզմների վերաբերյալ:

• Ընկերությունը երաշխավորին տրամադրում է երաշխավորության և երաշխավորությամբ ապահովված պարտավորության կնքված պայմանագրերի (այդ թվում վարկի մարման ժամանակացույցի) մեկական օրինակ, ինչպես նաև քաղվածքի սույն կանոնակարգից երաշխավորի հետ գործարար վարվելակերպի կանոնների վերաբերյալ (Հավելված 2):

• Ընկերությունը երաշխավորի պահանջով երաշխավորությամբ ծագող հարաբերությունների ամբողջ ընթացքում տրամադրում է նրան վարկի (պարտավորության) մնացորդի վերաբերյալ տեղեկատվություն:

• Երաշխավորության պայմանգրում երաշխավորը ձեռագրով նշում է. §Ես՝ (անուն, ազգանուն/անվանում) երաշխավորում եմ (անուն, ազգանուն/անվանում) \_\_\_\_\_\_ գումարի պարտավորությունը և գիտակցում եմ, որ նրա կողմից իր պարտավրությունը չկատարելու դեպքում ես եմ դրանք կատարելու, վատանալու է իմ վարկային պատմությունը և հնարավոր է զրկվեմ իմ սեփական գույքից¦:

• Վարկառուի մարման ժամանակացույցով սահամանված պարտավորության կատարման օրից առնվազն 1 օր առաջ Ընկերությունը պարտավոր է երաշխավորին ծանուցել մարման ենթակա պարտավորթւոյան առկայության մասին:

• Ընկերությունը երաշխավորին ծանուցում է երաշխավորության և երաշխավորությամբ ապահովված պարտավորության պայամագրերի էական պայմանների փոփոխությունների (տոկոսադրույք, միջնորդավճար, տույժ, տուգանք, ժամկետ, վարկի չափ (միայն լրացուցիչ վարկավորման դեպքում) մասին դրանց ուժի մեջ մտնելուց 7 (յոթ) օր առաջ: Եթե ծանուցումից հետո երաշխավորը 7 (յոթ) աշխատանքային օրվա ընթացքում առարկություն չի ներկայացնում, ապա փոփոխությունը համարվում է ընդունված: Ընկերության և վարկառուի միջև կնքված համապատասխան փոփոխության համաձայնագրի մեկ օրինակը տրամադրվում է երաշխավորին:

• Ընկերությունը երաշխավորին ծանուցում է նաև երաշխավորությամբ ապահովված պարտավորության պայմանագրի դադարեցման մասին դրա դադարեցումից հետո 7 (յոթ) աշխատանքային օրվա ընթացքում:

• Պարտապանի կողմից պայմանագրով նախատեսված պարտավորության կետանցի դեպքում Ընկերությունը պետք է երաշոավորին տեղեկացնի այդ մասին ոչ ուշ, քան կետանցի հաջորդ օրը՝ նշելով ընդհանուր պարտավորության չափը և դրա բացվածքը՝ առանձին պարտավորության մայր գումարը, պարտավորության մնացորդը, տոկոսները, տույժերը, տուգանքները (առկայության դեպքում):

• Ընկերության կողմից երաշխավորին պարտավորությունը կատարելու համար պահանջ ներկայացնելու դեպքում՝ երաշխավորը պարտավոր է վճարել պահանջում ներկայացված երաշխավորված գումարը ամենաուշը 7 (յոթ) աշխատանքային օրվա ընթացքում:

• Երաշխավորի հետ հաղորդակցումը կատարվում է գրավոր ձևով: Ընկերությունը երաշխավորին տրամադրում է հաղորդակցման առնվազն 3 (երեք) եղանակի ընտրության հնարավրություն և բացատրում ընտրված միջոցով հաղորդակցման էությունը:

• Երաշխավորի հետ հաղորդակցումը կարող է իրականացվել՝

-Ընկերության տարածքում տեղեկատվության առձեռն հանձնման ձևով,

-Հեռախոսային կարճ հաղորդագրության միջոցով,

-էլեկտրոնային փոստի (E-mail) միջոցով,

-Փոստային կապի միջոցով

• Սույն կետով նախատեսված տեղեկատվությունը և փաստաթղթերը Ընկերությունը երաշխավորին տրամադրում է անվճար:

1. Ընկերության կողմից առաջարկվող ծառայություններ

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:

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

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

ա) իրավաբանական անձանցից, իրենց մասնակիցներից, անհատ ձեռնարկատերերից, Հայաստանի Հանրապետությունից և համայնքներից, այլ պետություններից, միջազգային կազմակերպություններից ներգրավել փոխառություններ և (կամ) նրանց հետ կնքել նմանատիպ գործարքներ,

բ) տրամադրել վարկեր, փոխառություններ,

գ) տրամադրել երաշխիքներ,

դ) իրենց մասնակիցներին, իրավաբանական անձանց, անհատ ձեռնարկատերերին մատուցել ֆինանսական գործակալի (ներկայացուցչի) ծառայություններ,

ե) Հայաստանի Հանրապետության պետական պարտատոմսերի շուկայում իրականացնել մասնագիտացված գործունեություն (դիլերային, գործակալական),

զ) գնել և վաճառել արտարժույթ, այդ թվում` կնքել դրամի և արտարժույթի ֆյուչերսներ և նման այլ գործարքներ,

է) իրականացնել ֆինանսական վարձակալություն (լիզինգ),

է1. իրականացնել պարտքի կամ առևտրային գործարքների ֆինանսավորում, ֆակտորինգ, պայմանով, որ լիզինգային Ընկերության ընդհանուր կապիտալի և ռիսկով կշռված ակտիվների գումարների միջև նվազագույն հարաբերակցությունը (Ն1 նորմատիվ) կազմում է 10 տոկոս:

ը) իրենց մասնակիցներից, իրավաբանական անձանցից, անհատ ձեռնարկատերերից ի պահ ընդունել թանկարժեք մետաղներ, քարեր, ոսկերչական իրեր, արժեթղթեր, փաստաթղթեր և այլ արժեքներ,

թ) մատուցել ֆինանսական խորհրդատվություն,

ժ) ստեղծել և սպասարկել հաճախորդների վարկարժանության տեղեկատվական համակարգ,

ժա) իրականացնել պարտքերի հետստացման գործունեություն,

ժբ) իրենց անունից թողարկել և տեղաբաշխել՝

- առանց ապահովման պարտատոմսեր՝ լիզինգային կազմակերպության կանոնադրական հիմնադրամը չգերազանցող գումարի չափով,

- երրորդ անձանց կողմից տրամադրված երաշխավորությամբ ապահովված պարտատոմսեր, ընդ որում, դրանց առնվազն 30%-ը պետք է ապահովված լինի միջազգային կազմակերպությունների, ըստ Ստանդարտ և Փուրզ, Ֆիթչ կամ Մուդիզ վարկանշային գործակալությունների տրամադրած վարկանիշների՝ ԱԱԱ (Աաա)-ից ԲԲԲ-(Բաա3) վարկանիշ ունեցող օտարերկրյա կառավարությունների, կենտրոնական բանկերի կամ այլ կազմակերպությունների կողմից,

ժգ) իրականացնել ապահովագրական գործակալի գործունեություն՝ «Ապահովագրության և ապահովագրական գործունեության մասին» Հայաստանի Հանրապետության օրենքով սահմանված կարգով:

Ընկերությունը հրապարակում է իր կողմից մատուցվող ծառայությունների վերաբերյալ հետևյալ տեղեկատվությունը.

- լիզինգի, վարկավորվող գումարի նվազագույն և առավելագույն սահմանաչափերը,

- լիզինգի, վարկի տրամադրման նվազագույն և առավելագույն ժամկետները ըստ արժույթի,

- լիզինգի, վարկի արժույթը,

- մայր գումարի և տոկոսագումարների մարումների հաճախականությունը,

- լիզինգի, վարկի 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),

- լիզինգի, վարկի 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 լիզինգի, վարկի մերժման գործոնները:

1. Հաճախորդների բողոք պահանջների ներկայացման ու քննության կարգն ու պայմանները

Հաճախորդների սպասարկում իրականացնող աշխատակիցը պետք է կարողանա հասկանալ հաճախորդի պահանջները և առաջարկել այդ պահանջների բավարարման լավագույն լուծումը:

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:

Ընկերության աշխատակիցները քաղաքավարի և բարեկիրթ ձևով պետք է արձագանքեն հաճախորդների կողմից ներկայացված բողոքներին՝ կապված համագործակցության հետ:

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:

Բողոք-պահանջը հաճախորդից ընդունում է Պատասխանատու աշխատակիցը, որը հաճախորդին է տրամադրում <<Ընկերության դեմ հաճախորդների կողմից ներկայացված բողոք-պահանջի քննության ընթացակարգը>>: Պատասխանատու աշխատակիցը ստուգում է բողոք պահանջում նշված և կից ներկայացված փաստաթղթերի համապատասանությունը:

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:

Բողոք պահանջում արծածված 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:

Ընկերությունը պարտավոր է բողոք-պահանջը ստանալու պահից տաս 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:

Ընկերության վերջնական պատասխանը ստանալու պահից հաճախորդն իրավունք է ձեռք բերում պահանջ ներկայացնելու ֆինանսական համակարգի հաշտարարին կամ դատարան:

1. Հաճախորդների վերաբերյալ տեղեկատվության հավաքագրման և անվտանգ օգտագործման կանոններ

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:

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:

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

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:

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:

Տեղեկությունները բացահայտվում են ներկա կամ պոտենցիալ հաճախորդի համաձայնությամբ:

1. Գովազդ

Նոր հաճախորդների ներգրավման և նրանց կողմից առաջարկվող ծառայությունների ներկայացման համար Ընկերությունը կարող է դիմել հետևյալ միջոցառումների.

* գովազդային արշավներ (ԶԼՄ-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 բանկային ապրանքների և 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 / սոցիալական պատասխանատվության գիտակցում:

Նախատեսվող գովազդային միջոցառումները հիմնականում նպատակաուղղված են.

• տեղեկատվական գովազդ,

• Ընկերության հեղինակության, իմիջի գովազդ,

• հաճախորդների բազայի ձևավորում/ընդլայնում,

• առանձին ծառայությունների առաջխաղացում,

• ռեսուրսների ներգրավման քաղաքականություն:

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:

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

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

Արգելվում է գովազդի տարածումը, որը պարունակում է.

* անհիմն ինքնագովազդ, ինչպես նաև համեմատություններ այլ ֆինանասական 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:

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 առկա թերությունների վերաբերյալ գովազդում զետեղելու միջոցով.

- գովազդի միջոցով խորհրդատվական ծառայություններ մատուցելը կամ առաջարկություններ կատարելը:

1. Եզրափակիչ դրույթներ

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

Կանոնակարգը ուժի մեջ է մտնում Ընկերության մասնակիցների ընդհանուր ժողովի կողմից հաստատվելուց հետո:

**Հավելված 1.**

**ԾԱՆՈՒՑՈՒՄ**

Հարգելի հաճախորդ, Դուք ցանկություն եք հայտնել տրամադրել երաշխավորություն, որպես \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_(հաճախորդ) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_(վարկի արժույթ, գումար) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_(ժամկետ) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_(տոկոսադրույք) ապավվածություն:

Տեղեկացնում ենք Ձեզ, որ երաշխավորության պայմանագիր կնքելու դեպքում՝

* Երաշխավորության պարտավորության վերաբերյալ տվյալները կարտացոլվեն ՀՀ ԿԲ վարկային ռեգիստրում և ԱՔՌԱ վարկային բյուրոյում
* Պարտապանի կողմից վարկային պարտավորությունները ուշացնելու դեպքում կվատանա Ձեր վարկային պատմությունը, ինչը կարող է հետագայում այլ ֆինանսական հաստատությունների կողմից Ձեր վարկային հայտերը մերժելու հիմք հանդիսանալ,
* Պարտապանի կողմից վարկի մարումը ուշացնելու դեպքում կպարտավորվեք վճարել ողջ պարտավորությունը, ներառյալ տույժերի, տուգանքների ամբողջական մարումը,
* Պարտապանի կողմից վարկային պարտավորությունները չկատարելու կամ ոչ պատշաճ կատարելու դեպքում երաշխավորը հանդես է գալիս, որպես համապարտ պատասխանատու, ինչի հետևանքով կարող է զրկվել սեփական գույքից:

Սույն ծանուցումը ստորագրելով տալիս եմ իմ համաձայնությունը, որ “Ագրոլիզինգ ԼՎԿ” ՍՊԸ-ն կատարի հարցում ԱՔՌԱ վարկային բյուրոյում և ՀՀ ԿԲ վարկային ռեգիստրում՝ ստանալու իմ վարկային պատմությունը:

Ծանոթացել և հասկացել եմ սույն փաստաթղթի բովանդակությունը, գիտակցում եմ երաշխավորության տրամադրման հնարավոր բացասական հետևանքների ռիսկը, ցանկանում եմ կնքել երաշխավորության պայմանագիր, որի համար ստորագրում եմ՝

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Ստորագրություն Անուն, Ազգանուն

**Հավելված 2.**

§**Ագրոլիզինգ ԼՎԿ**¦ **ՍՊԸ-ի երաշխավորների հետ հաղորդակցման կանոններ**

* Ընկերությունը պետք է երաշխավորության և երաշխավորությամբ ապահովված պարտավորության վերաբերյալ այլ պայմանագիր (վարկային կամ այլ պրոդուկտի վերաբերյալ պայմանագիր) կնքելուց առաջ երաշխավորին ծանոթացնի երաշխավորության և երաշխավորությամբ ապահովված պարտավորության պայմանագրերի էական պայմաններին, վարկառուի (համավարկառուի, պարտապանի) կողմից իր պարտականությունը չկատարելու դեպքում երաշխավորի վարկային պատմության վատթարացման, երաշխավորի պարտավորության, դրա չափի, երաշխավորի վերաբերյալ վարկային ռեգիստր և վարկային բյուրո տեղեկատվության տրամադրման և վեճերի լուծման մեխանիզմների վերաբերյալ:
* Ընկերությունը երաշխավորին տրամադրում է երաշխավորության և երաշխավորությամբ ապահովված պարտավորության կնքված պայմանագրերի (այդ թվում վարկի մարման ժամանակացույցի) մեկական օրինակ:
* Ընկերությունը երաշխավորի պահանջով երաշխավորությամբ ծագող հարաբերությունների ամբողջ ընթացքում տրամադրում է նրան վարկի (պարտավորության) մնացորդի վերաբերյալ տեղեկատվություն:
* Վարկառուի մարման ժամանակացույցով սահմանված պարտավորության կատարման օրից առնվազն 1 օր առաջ Ընկերությունը պարտավոր է երաշխավորին ծանուցել մարման ենթակա պարտավորության առկայության մասին:
* Ընկերությունը երաշխավորին ծանուցում է երաշխավորության և երաշխավորությամբ ապահովված պարտավորության պայմանագրերի պայմանների էական փոփոխությունների (տոկոսադրույք, միջնորդավճար, տույժ, տուգանք, ժամկետ, վարկի չափ (միայն լրացուցիչ վարկավորման դեպքում) մասին դրանց ուժի մեջ մտնելուց 7 (յոթ) օր առաջ: Եթե ծանուցումից հետո երաշխավորը 7 (յոթ) աշխատանքային օրվա ընթացքում առարկություն չի ներկայացնում, ապա փոփոխությունը համարվում է ընդունված: Ընկերության և վարկառուի միջև կնքված համապատասխան փոփոխության համաձայնագրի մեկ օրինակը տրամադրվում է երաշխավորին:
* Ընկերությունը երաշխավորին ծանուցում է նաև երաշխավորությամբ ապահովված պարտավորության պայմանագրի դադարեցման մասին դրա դադարեցումից հետո 7 (յոթ) աշխատանքային օրվա ընթացքում:
* Պարտապանի կողմից պայմանագրով նախատեսված պարտավորության կետանցի դեպքում Ընկերությունը պետք է երաշխավորին տեղեկացնի այդ մասին ոչ ուշ, քան կետանցի հաջորդ օրը՝ նշելով ընդհանուր պարտավորության չափը և դրա բացվածքը՝ առանձին պարտավորության մայր գումարը, պարտավորության մնացորդը, տոկոսները, տույժերը, տուգանքները (առկայության դեպքում):
* Ընկերության կողմից երաշխավորին պարտավորությունը կատարելու համար պահանջ ներկայացնելու դեպքում՝ երաշխավորը պարտավոր է վճարել պահանջում ներկայացված երաշխավորված գումարը ամենաուշը 7 (յոթ) աշխատանքային օրվա ընթացքում:
* Երաշխավորի հետ հաղորդակցումը կատարվում է գրավոր ձևով: Ընկերությունը երաշխավորին տրամադրում է հաղորդակցման առնվազն 3 (երեք) եղանակի ընտրության հնարավորություն և բացատրում ընտրված միջոցով հաղորդակցման էությունը:
* Սույն կետով նախատեսված տեղեկատվությունը և փաստաթղթերը Ընկերությունը երաշխավորին տրամադրում է անվճար: