



Պարտքերի հավաքագրման գործընթացում հաճախորդների հետ հաղորդակցման

Ինքնակարգավորման
կանոնակարգ



Պարտքերի հավաքագրման գործընթացում հաճախորդների հետ հաղորդակցման ինքնակարգավորման կանոնակարգ

Վավերացվել է ՀԲՄ խորհրդի անդամների կողմից, որոնք ներկայացնում են
ՀՀ բոլոր՝ 18 առևտրային բանկերը:

Նպատակը

- Խթանել առևտրային բանկերի կողմից պարտքերի հավաքագրման գործընթացում հաճախորդների հետ հաղորդակցման սպառողամետ մոտեցումների ներինստիտուտային, օրենսդրական մակարդակից դուրս կիրարկումը՝ պարտքերի հավաքագրման գործընթացների ժամանակ հաղորդակցման միասնական չափորոշիչների ինքնակարգավորման միջոցով:

Անհրաժեշտություն

- Պարտքերի հավաքագրման գործընթացներ իրականացնող որոշ առևտրային բանկեր ներկայումս առաջնորդվում են այս գործընթացների վերաբերյալ ներքին իրավական ակտերով, որոնցում առկա են չափորոշիչների որոշակի տարբերություններ:
- Համաձայն ՀՀ կենտրոնական բանկի տեղեկատվության՝ ազդակներ են ստացվել նաև սպառողներից՝ պարտքերի հավաքագրման գործընթացներում խնդրահարույց իրավիճակների վերաբերյալ:

Փաստաթղթի մասին

- Փաստաթղթի մշակման հնարավորությունը նախանշվել է 2022թ-ի սեպտեմբերի 14-ին ՀՀ կենտրոնական բանկում կայացած հանդիպման ժամանակ, որտեղ ներկա էին նաև բանկերի և վարկային կազմակերպությունների ներկայացուցիչները:
- Փաստաթուղթում օգտագործվել են դրույթներ, որոնք լայնորեն կիրառվում են միջազգային հեղինակավոր կազմակերպությունների կողմից հրապարակված ուղեցույցներում/կանոններում:
- Փաստաթուղթը հաստատվելուց հետո հրապարակվելու է Հայաստանի բանկերի միության և ՀՀ կենտրոնական բանկի պաշտոնական կայքերում:

Պարտքերի հավաքագրման գործընթացում հաճախորդների հետ հաղորդակցման կանոններ

1. Ընդհանուր դրույթներ

1. Սույն կանոնակարգը սահմանում է խնդրահարույց հաճախորդների՝ փոխառուների, վարկառուների, գրավատների և երաշխավորների (այսուհետ՝ «Պարտապան») հետ պարտքերի հավաքագրման ընթացքում բանկերի կողմից հաղորդակցման նվազագույն պահանջները:
2. Բանկերը պետք է ունենան խնդրահարույց հաճախորդների հետ հաղորդակցման կանոններ, որոնք պետք է պարունակեն և կանոնակարգեն սույն կանոններով սահմանված սկզբունքները:
3. Բանկն ապահովում է իր ներկայացուցիչների՝ աշխատակիցների, լիազորված անձանց և պատվիրակում իրականացնող անձանց կողմից բանկի ներքին ակտով սահմանված խնդրահարույց հաճախորդների հետ հաղորդակցման կանոնների պահպանումը:

2. Բանկի և պարտապանի հաղորդակցման ընդհանուր սկզբունքները

4. Բանկի և Պարտապանի հաղորդակցման ժամանակ պահպանվում են հետևյալ ընդհանուր սկզբունքները.

- **Հաղորդակցման եղանակի և ժամանակի ընտրությունը.**

- Բանկն, ըստ իրավիճակի, ինքնուրույն է ընտրում Պարտապանի հետ ներքոհիշյալ հաղորդակցման եղանակը կամ եղանակները՝ հեռախոսազանգ, փոստային նամակագրություն, էլեկտրոնային նամակագրություն, SMS հաղորդագրություն, սոցիալական ցանցերում Պարտապանին անձնական փակ հաղորդագրություն, առկա հանդիպում, առցանց հանդիպում՝ տեսաձայնային կապի միջոցով:
Միևնույն ժամանակ, պարտապանը բանկին կարող է հայտնել իր հետ հաղորդակցվելու բանկի կողմից առաջարկվող եղանակներից նախընտրելի եղանակ(ներ): Պարտապանի կողմից բանկին ներկայացրած հաղորդակցման իրեն հարմար եղանակ(ներ)ը չպահպանելու և բանկի հետ հաղորդակցվելուց խուսափելու դեպքերում բանկը կարող է Պարտապանի հետ հաղորդակցվել հնարավոր այլ եղանակներով:
- Հիմք ընդունելով հաղորդակցման էթիկայի սեփական պատկերացումները՝ բանկն իր ներքին իրավական ակտերով սահմանում է պարտքերի հավաքագրման նպատակով հաճախորդի հետ հեռախոսազանգի կամ այլ տեսաձայնային շփման, ինչպես նաև առկա հանդիպումների առավելագույն հաճախականություն:
- Բանկն, ըստ իրավիճակի, ինքնուրույն է ընտրում Պարտապանի հետ հաղորդակցման ժամանակը, որը ցանկալի է լինի՝ ոչ շուտ ժամը 08:00-ից և ոչ ուշ ժամը 22:00-ից:
- Բանկը պետք է հնարավորինս խուսափի Պարտապանի հետ ոչ աշխատանքային օրերին հաղորդակցումից՝ բացառությամբ պարտավորությունների կատարման մասին նախապես հիշեցնող և պարտավորությունների կետանցման վերաբերյալ իրազեկող ինքնաշխատ տեքստային և ձայնային հաղորդագրությունների:

- **Անձամբ Պարտապանի հետ հաղորդակցումը.**

- Պարտապանի հետ հաղորդակցման դեպքում Բանկն իր նախընտրելի եղանակ(ներ)ով ապահովում է Պարտապանի նույնականացումը:
- Բանկն ապահովում է, որպեսզի Պարտապանի պարտավորությունը չքննարկվի այլ անձանց հետ: Պարտապանին կամ նրա վերաբերյալ որոշակի տվյալներ հայտնաբերելու ընթացքում բանկը չպետք է այլ անձանց հայտնի, որ Պարտապանը բանկի հանդեպ ունի չկատարված պարտավորություններ, եթե այդ տեղեկատվությունը, բանկից անկախ, արդեն իսկ հրապարակված չէ, բացառությամբ Պարտապանի կողմից լիազորված անձին, ինչպես նաև բացառությամբ այն դեպքերի, երբ Պարտապանը մահացել է, ունի առողջական և այլ խնդիրներ, որոնց դեպքում անհնար է որևէ շփում Պարտապանի հետ, ինչպես նաև, երբ Պարտապանի գտնվելու վայրը հայտնի չէ (անհայտ կորած է):
- Պարտապանի կողմից գրավոր կերպով (թղթային կամ էլեկտրոնային) ցանկություն հայտնելու դեպքում, բանկը պետք է Պարտապանին հնարավորություն ընձեռի բանկի հետ հաղորդակցվել միայն իր կողմից պատշաճ լիազորված ներկայացուցչի/փաստաբանի և/կամ օրինական ներկայացուցչի միջոցով կամ միայն նրա(նց) ներկայությամբ/մասնակցությամբ: Նշված դեպքում Պարտապանն ինքն է կրում լիազորված ներկայացուցչի/փաստաբանի և/կամ օրինական ներկայացուցչի գործողությունների/անգործության կամ վերջինիս հետ հաղորդակցման բարդությունների/անհնարինության հետ կապված բոլոր ռիսկերը:
- Բանկն ապահովում է Պարտապանի անձնական և բանկային գաղտնիք հանդիսացող տեղեկատվության պահպանությունը՝ ՀՀ օրենսդրությամբ սահմանված կարգով:

- **Թափանցիկ հաղորդակցումը.**

- Բանկն ապահովում է, որպեսզի Պարտապանը տեղեկացվի, թե ով է իր հետ հաղորդակցվում: Հաղորդակցվող անձը պետք է հայտնի իր անունը, ազգանունը և ստորաբաժանումը:
- Բանկն ապահովում է, որպեսզի Պարտապանը բանկի կամ իր հետ հաղորդակցվող անձի հետ հետադարձ կապի հնարավորություն ունենա:
- Բանկն ապահովում է, որպեսզի Պարտապանը նախորոք տեղեկացվի իր հետ հեռախոսազրույցը ձայնագրվելու կամ առերես հանդիպումը տեսաձայնագրվելու մասին: Պարտապանին չպետք է արգելել ձայնագրել բանկի հետ ունեցած հեռախոսազրույցը կամ տեսաձայնագրելու բանկի հետ ունեցած հանդիպումը՝ բացառությամբ այն դեպքերի, երբ հաղորդակցումը տեղի է ունենում բանկի տարածքում և հակասում է վերջինիս քաղաքականությանը, անվտանգության կամ այլ կանոններին: Պարտապանը պարտավոր է նախապես տեղեկացնել բանկի ներկայացուցչին ձայնագրելու կամ տեսաձայնագրելու մասին:

• **Հաղորդակցման ընթացքում օրինականության պահպանումը.**

- Բանկն ապահովում է, որպեսզի բացառվի Պարտապանի արժանապատվությանը, գործարար համբավին վնասող տեղեկատվության տարածումը բանկի կողմից, որը կարող է հանգեցնել տվյալ անձի, այդ թվում՝ գույքային վնասի:
- Բանկն ապահովում է, որպեսզի բացառվի բանկի և/կամ նրա ներկայացուցչի կողմից Պարտապանին նվաստացնող, ահաբեկող, անհարգալից կամ ապակողմնորոշող վարքագիծը, վրեժխնդրությունը, հայհոյանքի, վիրավորանքի կամ վիրավորական արտահայտությունների օգտագործումը, ուժի կամ ուժի սպառնալիքի կիրառումը, զենքի կամ զենքի սպառնալիքի կիրառումը, գույքային և/կամ նյութական վնաս հասցնելը կամ դրանով սպառնալը, ֆիզիկական ազատության սահմանափակումը կամ դրանով սպառնալը, բարոյական կամ սեռական ունեւորության կիրառումը կամ դրանով սպառնալը, Պարտապանի նկատմամբ կիբերհարձակումը, անօրինական եղանակով Պարտապանի գտնվելու վայր ներխուժելը, ապօրինի գործողությունների իրականացումը, որոնք խախտում են անձի իրավունքներն ու ազատությունը, վնաս հասցնում նրանց կյանքին, առողջությանը կամ գույքին: Բանկն ապահովում է, որպեսզի բացառվի անօրինական եղանակով Պարտապանին վճարելուն հարկադրելը:

3. Անցումային դրույթներ

5. Սույն ինքնակարգավորման կանոնակարգը Հայաստանի բանկերի միության խորհրդի կողմից հաստատվելուց հետո երկու ամսվա ընթացքում բանկերը մշակում/լրամշակում և հաստատում են պարտքերի հավաքագրման գործընթացում հաճախորդների հետ հաղորդակցման իրենց ներքին իրավական ակտերը, որոնք պետք է չհակասեն սույն ինքնակարգավորման կանոնակարգին և կարող են առավել դետալացված ներառել սույն ինքնակարգավորման կանոնակարգում ներկայացված բոլոր դրույթները: