



**ՖԻՆԱՆՍԱԿԱՆ
ՀԱՄԱԿԱՐԳԻ
ՀԱՇՏԱՐԱՐ**

ՀՀ, 0010, ք. Երևան, Մ. Խորենացի փողոց 15,
«Էլիտ Պլազա» բիզնես կենտրոն, 7-րդ հարկ
Հեռախոս՝ (+374) 60 70-11-11

WWW.FSM.AM

Տ Ա Ր Ե Կ Ա Ն Հ Ա Շ Վ Ե Տ Վ Ո Ւ Թ Յ Ո Ւ Ն 2 0 1 8



ՀԱՇՏԱՐԱՐՈՒԹՅՈՒՆ

Հաշտարարությունը վեճերի լուծման այլընտրանքային տեսակներից մեկն է, որը ենթադրում է վեճի մեջ երրորդ չեզոք, անկողմնակալ կողմի՝ միջնորդի մասնակցությունը: Միջնորդը կողմերին օգնում է վեճի վերաբերյալ որոշակի համաձայնության գալ, մինչդեռ կողմերը լիովին ազատ են որոշման կայացման հարցում: Պատմության մեջ հաշտարարության դեպքեր գրանցվել են հնագույն ժամանակներից ի վեր, աշխարհի տարբեր մասերում: Հաշտարարությունը ժամանակակից աշխարհում սկսել է զարգանալ քսաներորդ դարի երկրորդ կեսին հիմնականում անգլոսաքսոնյան իրավական համակարգի երկրներում՝ ԱՄՆ-ում, Ավստրալիայում, Մեծ Բրիտանիայում, այնուհետև տարածվել է Եվրոպայում: Ի սկզբանե հաշտարարությունն ավելի հաճախ կիրառվել է ընտանեկան վեճերի լուծման համար՝ հետագայում լայն կիրառում ստանալով նաև տարբեր ոլորտներում:

ԲՈՎԱՆՆԱԿՈՒԹՅՈՒՆ

- 2 — • Խորհրդի նախագահի խոսք
- 3 — • Հաշտարարի խոսք
- 4 — • Ֆինանսական համակարգի
հաշտարարի գրասենյակի մասին
- 8 — • Միջոցառումների օրացույց
- 16 — • 2018 թվականին իրականացված
ծրագրերի մասին
- 24 — • 2019 թվականին իրականացվելիք
ծրագրերի մասին
- 28 — • Ստացված բողոքների
մասին վիճակագրություն
- 52 — • Ֆինանսական հաշվետվություն
և աուդիտի եզրակացություն
- 60 — • Ամփոփված սովորույթներ
և տիպային գործերի ներկայացում
- 152 — • Հաճախորդների շնորհակալական
նամակներ
- 156 — • Համաձայնագիր չկնքած
կազմակերպությունների ցանկ



Խորհրդի նախագահի խոսք

Հարգելի ընթերցող,

Հաշվետու տարում 2018 թվականին, Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի գրասենյակի կատարած աշխատանքները, իրականացրած միջոցառումներն ուղղված են եղել Գրասենյակի հոգաբարձուների խորհրդի կողմից հաստատված՝ Գրասենյակի ռազմավարական ծրագրում նախանշված նպատակների իրագործմանը:

Նախ և առաջ, կարևորելով սպառողների և ֆինանսական կազմակերպությունների միջև ծագող վեճերի քննության արդյունավետության բարձրացումը, Գրասենյակը ձեռնարկել է գործուն քայլեր՝ ներդնելով և զարգացնելով վեճերի լուծման նոր՝ էլեկտրոնային համակարգ, որն էապես բարելավել է պահանջների քննության արագությունը և արդյունավետությունը:

Գրասենյակն ակտիվ է եղել նաև Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի վերաբերյալ հանրության ճանաչողության բարձրացման, Հաշտարարի ինստիտուտի նկատմամբ վստահության ամրապնդման և ծառայությունների հասանելիության ապահովման ուղղությամբ իրականացվող աշխատանքներում:

Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի գրասենյակի հոգաբարձուների խորհուրդը մշտապես կարևորել է Գրասենյակի միջազգային համագործակցությունն արտասահմանյան գործընկերների՝ ֆինանսական օմբուդսմենների, ինչպես նաև այլ երկրների շահագրգիռ պետական մարմինների և հասարակական կազմակերպությունների հետ փորձի և գիտելիքների փոխանակման նպատակով: Այս ուղղությամբ կատարված աշխատանքները, կազմակերպված միջոցառումները, այցելություններն ակտիվորեն շարունակվել են նաև հաշվետու ժամանակաշրջանում:

Նշված աշխատանքների արդյունքում Գրասենյակը գրանցել է ներկայացված դիմումների, գանգերի, այցելությունների զգալի աճ:

Ամփոփելով ցանկանում եմ նշել, որ Գրասենյակի հոգաբարձուների խորհուրդը հետևողական է լինելու իր հաստատած ռազմավարական նպատակներում՝ ներկայացնելով նոր հարցադրումներ, հեռանկարային զարգացման ծրագրեր, որոնք ավելի արդյունավետ կդարձնեն Գրասենյակի գործունեությունը, կապահովեն պահանջի անկողմնակալ և արդյունավետ քննություն, քաղաքացիների իրազեկվածության բարձրացում, ինչպես նաև վերջիններիս և ֆինանսական կազմակերպությունների հետ շահավետ համագործակցություն:

Արկադի Խաչատրյան

**Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի
գրասենյակի հոգաբարձուների
խորհրդի նախագահ**



Հաշտարարի խոսք

Սիրելի ընթերցող,

Սիրով Ձեր ուշադրությանն եմ ներկայացնում Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի գրասենյակի կողմից ռազմավարական նպատակներին ուղղված աշխատանքները հաշվետու 2018 թ. ընթացքում:

2018 թվականը նշանավորվել է Գրասենյակ դիմած քաղաքացիների բողոքների և պահանջ-դիմումների էական աճով: Այսպես՝ 2018 թ. Գրասենյակ է ներկայացվել ընդհանուր 6364 բողոք, որոնցից 5848-ը առնչվել են ֆինանսական համակարգին: Նախորդ տարվա համեմատ՝ քննության ընդունված պահանջ-դիմումների թիվն աճել է 76.97%-ով՝ կազմելով 2959, որի շրջանակներում Հաշտարարի միջնորդությամբ ֆինանսական կազմակերպությունների կողմից հաճախորդներին հատուցվել է 303,801,688 ՀՀ դրամ գումար: Բողոքների նման աճը պայմանավորված է նախ և առաջ Գրասենյակի նկատմամբ վստահության բարձրացմամբ և ամրապնդմամբ, կողմերի միջև վեճի լուծման նպատակով հաշտության ինստիտուտի արդյունավետ կիրառմամբ, սպառողների իրազեկվածության մակարդակի աճով և այլ գործոններով:

Ինչպես բազմիցս նշել եմ, Գրասենյակի կարևոր խնդիրն է ֆինանսական ոլորտում իրազեկվածության մակարդակի բարձրացման ուղղությամբ աշխատանքների իրականացումը: Սպառողների ֆինանսական իրազեկվածության բարձրացմանն ուղղված ծրագրի շրջանակներում մեր մասնագետներն իրականացրել են սեմինարներ ինչպես Հայաստանի տարբեր մարզերում, այնպես էլ Արցախի Հանրապետությունում: Ծրագրում ընդգրկվել են մի շարք թիրախային խմբեր՝ ավագ դպրոցի աշակերտներ, այլ տարիքային խմբերի երեխաներ, ուսանողներ, պետական կառույցների ու խոշոր ընկերությունների աշխատակիցներ և այլք:

Մենք կարևորում ենք միջազգային լավագույն փորձի ներդնումը և արտասահմանյան գործընկերների հետ փորձի փոխանակումը: 2018 թ. Գրասենյակը հյուրընկալել է մի շարք երկրների ներկայացուցիչների, ովքեր ծանոթացել են Հաշտարարի գրասենյակի գործունեության հիմնական սկզբունքներին, գործերի ընդունման և քննության ընթացակարգերին, ինչպես նաև սպառողների իրազեկման ծրագրերին: Հաշվետու տարում միջազգային կոնֆերանսների ընթացքում հանդես ենք եկել որպես բանախոս, ներկայացրել զեկույցներ մեր գործունեության, փորձի և ծրագրերի վերաբերյալ:

Գրասենյակի իրականացրած աշխատանքներին առավել մանրամասն կարող եք ծանոթանալ այս հաշվետվության մեջ: Մեր մասնագիտական թիմն այսուհետ ևս նվիրվածությամբ և հետևողականորեն կշարունակի իր աշխատանքը՝ օրենքով մեզ վրա դրված առաքելությունն իրագործելու համար:

Փիրուզ Սարգսյան

**Ֆինանսական
համակարգի հաշտարար**

ՖԻՆԱՆՍԱԿԱՆ ՀԱՄԱԿԱՐԳԻ ՀԱՇՏԱՐԱՐԻ ԳՐԱՍԵՆՅԱԿԻ ՄԱՍԻՆ

ՕՄԲՈՒԴՍՄԵՆ

«Օմբուդսմեն» տերմինն ունի շվեդական ծագում, իսկ Օմբուդսմենի առաջին գրասենյակը հիմնադրվել է Շվեդիայում, 1809 թվականին: «Օմբուդսմեն» բառը թարգմանվում է «քաղաքացու պաշտպան» կամ «քաղաքացու ներկայացուցիչ»: 1809 թվականից օմբուդսմենի գրասենյակներ հիմնադրվել են աշխարհի բազմաթիվ երկրների պետական և մասնավոր ոլորտներում, ինչպես օրինակ՝ ֆինանսական և աշխատանքային օմբուդսմենների գրասենյակները:

Ֆինանսական օմբուդսմենն իր հերթին մի կառույց է, որը ստեղծված է լուծելու ֆիզիկական անձանց և ֆինանսական կազմակերպությունների միջև ծագած վեճերը: Այս պահին աշխարհում գործում են շուրջ 60 ֆինանսական օմբուդսմենների գրասենյակներ, որոնք գրանցված են INFO Ֆինանսական օմբուդսմենների միջազգային ցանցում:



Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի գրասենյակն անկախ կառավարման համակարգով կառույց է, որի հիմնադիրն է ՀՀ կենտրոնական բանկը: Հաշտարարի գրասենյակը կոչված է լուծելու ֆիզիկական անձ սպառողների և ֆինանսական կազմակերպությունների միջև ծագած գույքային վեճերը: Հաշտարարի ծառայություններն անվճար են, իսկ բողոքի քննման գործընթացը պարզ է, արագ և թափանցիկ: Հաշտարարի գրասենյակը ստեղծվել է 2008 թվականի հունիսի 17-ին ընդունված «Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի մասին» ՀՀ օրենքի համաձայն: Ֆինանսական համակարգի հաշտարարն իր մասնագիտական գործունեությունը սկսել է 2009 թվականի հունվարի 24-ից:

Գործունեության նպատակները

Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի գործունեության նպատակներն են.

- Ֆինանսական ոլորտում սպառողների իրավունքների ու շահերի պաշտպանությունը,
- Սպառողների պահանջների արագ, արդյունավետ և անվճար քննությունը,
- Ֆինանսական համակարգի նկատմամբ հանրության վստահության բարձրացումը:

Գրասենյակի հիմնարար արժեքները

Գրասենյակի՝ արդյունավետ գործելու և հանրության վստահությունը շահելու կարևորագույն գրավականն այն արժեքներն են, որոնք, որպես հիմնարար սկզբունքներ, դրված են Գրասենյակի գործունեության հիմքում: Գրասենյակն առաջնորդվում է հետևյալ հիմնարար արժեքներով, որոնք ամրագրված են նաև Գրասենյակի ռազմավարության մեջ.

- անկողմնակալություն պահանջի քննության ընթացքում,

- կողմերի հավասարություն կամ կողմերի իրավունքների հավասարակշռություն,
- հաճախորդների նկատմամբ հոգատար վերաբերմունք,
- կողմերին հաշտեցնելու առաջնահերթություն,
- գործունեության արդյունավետություն,
- գործունեության թափանցիկություն,
- գործընկերություն և գաղտնիություն,
- պրոֆեսիոնալիզմ և թիմային աշխատանք,
- միջազգային համագործակցություն և նորարարական լուծումներ:

Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի գրասենյակի կառավարման համակարգը

Համաձայն «Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի մասին» ՀՀ օրենքի՝ Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի գրասենյակի կառավարման մարմիններն են.

- Հոգաբարձուների խորհուրդը,
- Գրասենյակի կառավարիչը/Հաշտարարը:

Համաձայն «Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի մասին» ՀՀ օրենքի՝ Հաշտարարի գրասենյակի հոգաբարձուների խորհուրդը կազմված է յոթ անդամներից, որոնց նշանակում են.

- Մեկին՝ Հայաստանի Հանրապետության կառավարությունը,
- Մեկին՝ ՀՀ կենտրոնական բանկի խորհուրդը,
- Մեկին՝ սպառողների իրավունքները պաշտպանող կազմակերպությունները,
- Չորսին՝ կազմակերպությունների միությունները:

Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի գրասենյակի հոգաբարձուների խորհուրդը հաստատում է Գրասենյակի գործունեությունը կարգավորող ներքին իրավական ակտերը, լսում

Հաշտարարի հաշվետվությունները, վերահսկում իր որոշումների կատարման ընթացքը, Գրասենյակի ընթացիկ և ֆինանսատնտեսական գործունեությունը, հաստատում Գրասենյակի բյուջեն, դրա փոփոխությունները, վերահսկում բյուջեի կատարումը, հաստատում տարեկան ֆինանսական հաշվետվությունները, ինչպես նաև իրականացնում է օրենքով նախատեսված այլ լիազորություններ: Օրենքի համաձայն՝ հոգաբարձուների խորհուրդն իրավունք չունի միջամտել Հաշտարարի մասնագիտական գործունեությանը:

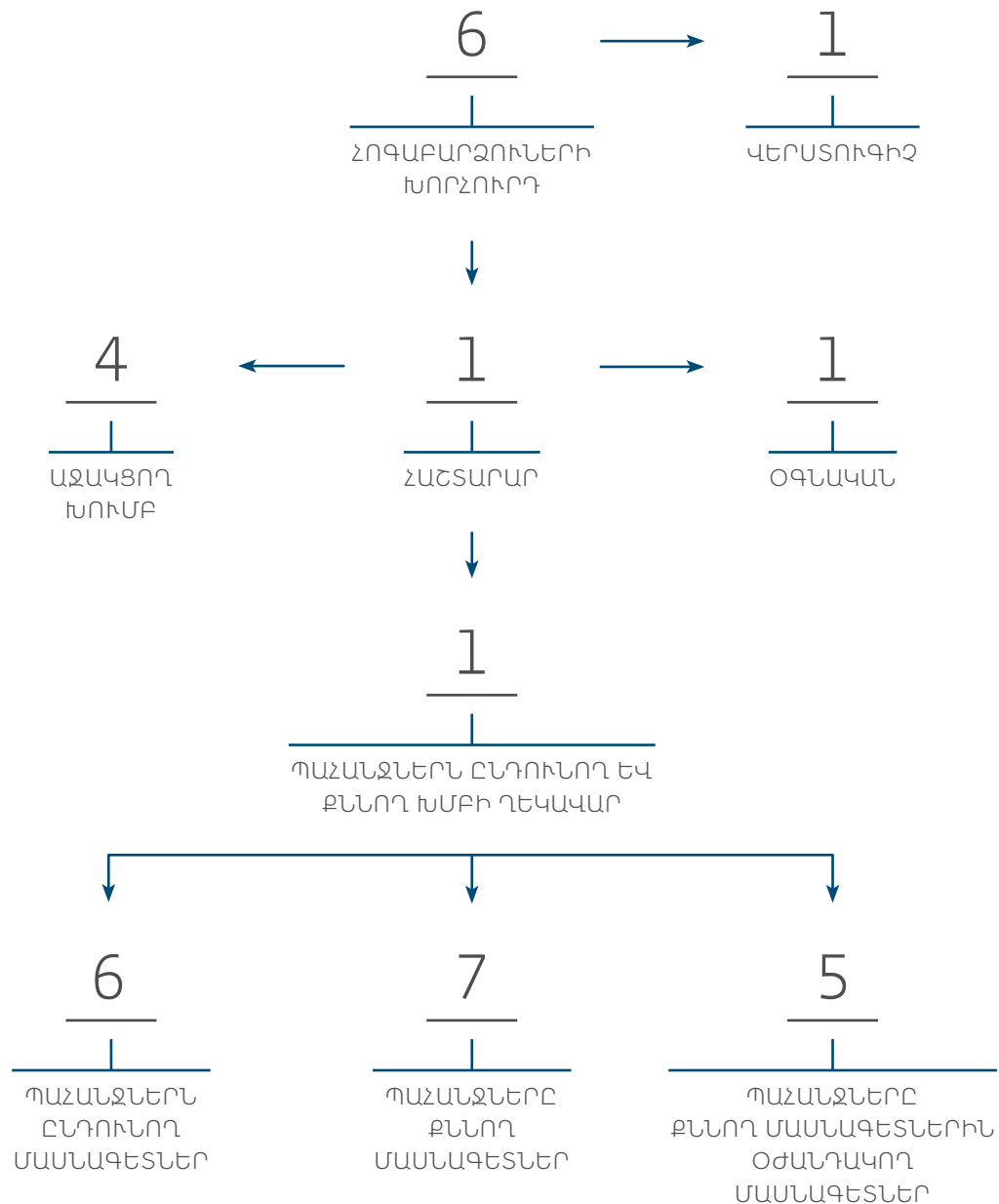
Համաձայն «Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի մասին» ՀՀ օրենքի՝ Ֆինանսական համակարգի հաշտարարը պետք է ունենա բարձրագույն կրթություն, բարձր հեղինակություն և առնվազն հինգ տարվա աշխատանքային փորձ: Ֆինանսական համակարգի հաշտարար չի կարող լինել այն անձը, որը վերջին երեք տարիների ընթացքում աշխատել է որևէ ֆինանսական կազմակերպությունում: Ֆինանսական համակարգի հաշտարարը չի կարող զբաղվել ձեռնարկատիրական գործունեությամբ, լինել որևէ կուսակցության ղեկավար մարմնի անդամ, զբաղեցնել պաշտոն պետական կամ տեղական ինքնակառավարման մարմիններում, առևտրային կազմակերպություններում, կատարել այլ վճարովի աշխատանք, բացի գիտական, մանկավարժական և ստեղծագործական աշխատանքից: Ֆինանսական համակարգի հաշտարարը պետք է զերծ մնա իր անկախությունը և անաչառությունը կասկածի տակ դնող գործողություններից: Գրասենյակն ունի նաև վերստուգիչ, որը նշանակվում է խորհրդի կողմից և հաշվետու է նրան: Վերստուգիչի գործունեությունն ուղղված է Գրասենյակի գործունեության անկախ և անկողմնակալ քննմանը և գնահատմանը, որն իրականացվում է Գրասենյակի գործունեության ստուգումների/ուսումնասիրությունների միջոցով:

Գրասենյակի գործունեության սահունությունն ապահովում են երկու խումբ.

- **Աջակցող խումբ**, որն ունի վարչական բնույթ, և որի հիմնական գործառույթն է՝ ապահովել Գրասենյակի անխափան գործունեությունը:
- **Պահանջներն ընդունող և քննող խումբ**, որն ապահովում է Հաշտարարի գրասենյակի՝ օրենքով սահմանված մասնագիտական գործունեության իրականացումը:
Այն իր հերթին ներառում է.

- **Պահանջներն ընդունող մասնագետների**, որոնք հիմնականում ընդունում են հաճախորդներին, տրամադրում առաջնային խորհրդատվություն,
- **Պահանջները քննող մասնագետների**, որոնց հիմնական գործառույթներն են՝ պահանջների քննությունը, լուսաբանումը, Գրասենյակի իրավական սպասարկումը, միջազգային համագործակցությունը,
- **Պահանջները քննող մասնագետներին օժանդակող մասնագետների**, որոնք աջակցում են պահանջների քննության գործընթացին, ինչպես նաև պատասխանատու են «Սպառողների ֆինանսական կրթության և իրազեկվածության բարձրացման ծրագրի» շրջանակներում դպրոցներ այցելությունների և ծրագրի հետ կապված այլ աշխատանքների կատարման համար:

ԿԱՌՈՒՑՎԱԾՔԸ



ՄԻՋՈՑԱՌՈՒՄՆԵՐԻ ՕՐԱՑՈՒՅՑ

ՀԱՇՏԱՐԱՐՈՒԹՅՈՒՆԸ ՉԻՆԱՍՏԱՆՈՒՄ

Չինաստանը, որտեղ վեճերի լուծման եղանակները ծագում են Կոնֆուցիուսի սկզբունքներից, ընդունել է հաշտարարությունը՝ որպես վեճերի լուծման հիմնական ձև, դեռևս մեր թվարկությունից առաջ: Արևմտյան Չժոու արքայատոհմի իշխանության տարիներից սկսած՝ հաշտարարի պաշտոնը ներառվել է բոլոր պետական կառավարման մարմիններում: Ներկայիս Չինաստանում գործում են շուրջ 950,000 հաշտարարական հանձնաժողով և 6 միլիոն հաշտարար: Չինաստանի հաշտարարները ոչ միայն լուծում են վեճը, այլև բացատրում են կողմերին, թե ինչպես ավելի արդյունավետ գործել երկարաժամկետ հեռանկարում:



ՀՈՒՆՎԱՐ

18	Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի գրասենյակի իննամյակի առթիվ անցկացվել է վիկտորինա:
24	Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի գրասենյակի գործունեության իննամյակի միջոցառում: Հայտարարվել են վիկտորինայի հաղթողների անունները:
25	Անցկացվել է սեմինար Երևանի թիվ 184 ավագ դպրոցում:

ՓԵՏՐՎԱՐ

07	Հանդիպում Զամբիայի Կենտրոնական բանկի ներկայացուցիչների հետ:
13	Ֆինանսական համակարգի հաշտարար Փիրուզ Սարգսյանը որպես բանախոս մասնակցել է Ֆինանսական գրագիտությանը և ֆինանսական մատչելիությանը նվիրված 4-րդ միջազգային կոնֆերանսին:

ՄԱՐՏ

13	Անցկացվել է սեմինար-հանդիպում ԵՊՀ տնտեսագիտության և կառավարման ֆակուլտետի ուսանողների հետ:
21	Անցկացվել է սեմինար AFI անդամ կառույցների պաշտոնատար անձանց հետ: Անցկացվել է սեմինար-հանդիպում Ծովագյուղի միջնակարգ դպրոցի աշակերտների հետ:
26	Անցկացվել է սեմինար-հանդիպում Հայաստանում ֆրանսիական համալսարանի ուսանողների հետ: Անցկացվել է սեմինար-հանդիպում Սարահարթի և Գոգարանի միջնակարգ դպրոցների աշակերտների հետ:

27	Անցկացվել է սեմինար-հանդիպում Արծվանիստի միջնակարգ դպրոցի աշակերտների հետ:
28	Անցկացվել է սեմինար-հանդիպում Մարալիկի թիվ 1 միջնակարգ դպրոցի աշակերտների հետ:
30	Անցկացվել է սեմինար-հանդիպում Երվանդաշատի և Բագարանի միջնակարգ դպրոցների աշակերտների հետ:

ԱՊՐԻԼ

04	Անցկացվել է սեմինար Սիսիանի ավագ դպրոցի աշակերտների հետ:
05	Անցկացվել է սեմինար Կապանի թիվ 2 և թիվ 9 ավագ դպրոցների աշակերտների հետ:
06	Անցկացվել է սեմինար Գորիսի թիվ 1 և թիվ 4 ավագ դպրոցների աշակերտների հետ:
10	Հանդիպում Կիևում՝ Ուկրաինայի ֆինանսական համակարգի բարեփոխումների իրականացման պատասխանատու անձանց հետ:
13	Անցկացվել է սեմինար-հանդիպում Բերքաբերի և Սարիգյուղի միջնակարգ դպրոցների աշակերտների հետ:

ՄԱՅԻՍ

15	Անցկացվել է սեմինար-հանդիպում Նոր Արտագերսի միջնակարգ դպրոցի աշակերտների հետ:
16	Անցկացվել է սեմինար-հանդիպում Թեղուտի միջնակարգ դպրոցի աշակերտների հետ:
17	Անցկացվել է սեմինար-հանդիպում Սարիգյուղի միջնակարգ դպրոցի աշակերտների հետ:

- | | |
|----|---|
| 22 | Անցկացվել է սեմինար-հանդիպում Նորատուսի միջնակարգ դպրոցի աշակերտների հետ: |
| 23 | Անցկացվել է սեմինար-հանդիպում Սուլակի միջնակարգ դպրոցի աշակերտների հետ: |

ՀՈՒՆԻՍ

- | | |
|----|---|
| 25 | Անցկացվել է սեմինար «ԿԱԶԱ» հիմնադրամի և ՄԱԿ-ի փախստականների գրասենյակի կողմից համատեղ կազմակերպված «Ճանապարհորդություն դեպի ՄԵՆՔ» խորագրով ճամբարում: |
|----|---|

ՀՈՒԼԻՍ

- | | |
|----|---|
| 12 | Անցկացվել է սեմինար «ԿԱԶԱ» հիմնադրամի և ՄԱԿ-ի փախստականների գրասենյակի կողմից համատեղ կազմակերպված «Ճանապարհորդություն դեպի ՄԵՆՔ» խորագրով ճամբարում: |
| 16 | «Հաշտ ճամբար» ծրագրի շրջանակներում անցկացվել է ֆինանսական թեմայով կրթական միջոցառում «Հեքիաթային կիրճ» ամառային ճամբարում: |
| 18 | «Հաշտ ճամբար» ծրագրի շրջանակներում անցկացվել է ֆինանսական թեմայով կրթական միջոցառում «Արագած» ամառային ճամբարում: |
| 19 | «Հաշտ ճամբար» ծրագրի շրջանակներում անցկացվել է ֆինանսական թեմայով կրթական միջոցառում «Լուսաբաց» ամառային ճամբարում: |
| 20 | «Հաշտ ճամբար» ծրագրի շրջանակներում անցկացվել է ֆինանսական թեմայով կրթական միջոցառում «Հասմիկ» ամառային ճամբարում: |
| 23 | «Հաշտ ճամբար» ծրագրի շրջանակներում անցկացվել է ֆինանսական թեմայով կրթական միջոցառում «Խոտոր ջուր» ամառային ճամբարում: |
| 24 | «Հաշտ ճամբար» ծրագրի շրջանակներում անցկացվել է ֆինանսական թեմայով կրթական միջոցառում «ԼԱՎԱ աղբյուր» ամառային ճամբարում: |

ՕԳՈՍՏՈՍ

- | | |
|----|--|
| 06 | Մեկնարկել է ամառային պրակտիկայի հատուկ ծրագիրն ուսանողների համար: |
| 09 | Ամառային պրակտիկայի հատուկ ծրագրի շրջանակներում տեղի է ունեցել հանդիպում «ԻՆԳՈ ԱՐՄԵՆԻԱ» ԱՊԱՀՈՎԱԳՐԱԿԱՆ ՓԲԸ-ի գրասենյակում: |
| 14 | «Հաշտ ճամբար» ծրագրի շրջանակներում անցկացվել է կրթական միջոցառում «Աժդա-հակ» բնապահպանական կենտրոնի էկոակումբում: |
| 16 | Ամառային պրակտիկայի հատուկ ծրագրի շրջանակներում տեղի է ունեցել հանդիպում Ֆինանսական համակարգի հաշտարար Փիրուզ Սարգսյանի հետ: |
| 20 | Հրապարակվել է Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի գրասենյակի 2017 թվականի գործունեության հաշվետվությունը: |

ՍԵՊՏԵՄԲԵՐ

- | | |
|----|--|
| 25 | Ֆինանսական համակարգի հաշտարար Փիրուզ Սարգսյանը մասնակցել է Ֆինանսա-կան օմբուդսմենների միջազգային ցանցի ամենամյա կոնֆերանսին՝ Info 2018-ին: |
|----|--|

ՀՈԿՏԵՄԲԵՐ

- | | |
|----|---|
| 02 | Ֆինանսական համակարգի հաշտարար Փիրուզ Սարգսյանը որպես բանախոս մաս-նակցել է Ֆինանսական ծառայություններից օգտվողների շահերի պաշտպանությանը նվիրված 3-րդ միջազգային կոնֆերանսին:
Անցկացվել է սեմինար-հանդիպում Արևածագի միջնակարգ դպրոցի աշակերտնե-րի հետ: |
| 03 | Անցկացվել է սեմինար-հանդիպում Զանֆիդայի միջնակարգ դպրոցի աշակերտնե-րի հետ: |

04	Անցկացվել է սեմինար-հանդիպում Երանոսի թիվ 1 միջնակարգ դպրոցի աշակերտների հետ:
09	Անցկացվել է սեմինար-հանդիպում Արագածավանի թիվ 2 միջնակարգ դպրոցի աշակերտների հետ:
10	Անցկացվել է սեմինար-հանդիպում Լճաշենի միջնակարգ դպրոցի աշակերտների հետ:
17	Մեկնարկել է Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի գրասենյակի կողմից կազմակերպվող ամենամյա 8-րդ կոնֆերանսը՝ «Ֆինանսական ոլորտի թվայնացումը և ֆինանսական համակարգի ապագան» թեմայով:
24	Անցկացվել է սեմինար-հանդիպում Արենիի միջնակարգ դպրոցի աշակերտների հետ:
25	Անցկացվել է սեմինար-հանդիպում Արևիկի միջնակարգ դպրոցի աշակերտների հետ:
29	Անցկացվել է սեմինար «Հերացի» հենակետային ավագ դպրոցի աշակերտների հետ:
30	Անցկացվել է սեմինար-հանդիպում Մեծ Մանթաշի միջնակարգ դպրոցի աշակերտների հետ:
31	Մասնակցություն խնայողությունների միջազգային օրվան նվիրված միջոցառումներին: Անցկացվել է սեմինար-հանդիպում Զովաբերի միջնակարգ դպրոցի աշակերտների հետ:

ՆՈՅԵՄԲԵՐ

01	Անցկացվել է սեմինար-հանդիպում Արևաշողի միջնակարգ դպրոցի աշակերտների հետ:
07	«Իմ ֆինանսների ամիս» ծրագրի շրջանակներում այցելություն ֆինանսական համակարգի հաշտարարի գրասենյակ:
17	Տեղի է ունեցել ավանդական կլոր սեղան-հանդիպումը ֆինանսական համակարգի հաշտարարի գրասենյակի մասնագետների և ՀՀ ապահովագրական շուկայի ներկայացուցիչների մասնակցությամբ:
19	Անցկացվել է սեմինար Մեծամորի թիվ 2 ավագ դպրոցում:
21	Անցկացվել է սեմինար Գառնիի թիվ 2 ավագ դպրոցում:

23	Անցկացվել է սեմինար Հրազդանի թիվ 13 ավագ դպրոցում:
24	Տեղի է ունեցել Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի գրասենյակի մասնագետների և ՀՀ բանկերի ներկայացուցիչների մասնակցությամբ 6-րդ ավանդական հանդիպումը:
26	Անցկացվել է սեմինար Վաղարշապատի թիվ 2 ավագ դպրոցում:
28	Անցկացվել է սեմինար Սևանի Խ. Աբովյանի անվան ավագ դպրոցում:
30	Անցկացվել է սեմինար Եղվարդի թիվ 1 ավագ դպրոցում:

ԴԵԿՏԵՄԲԵՐ

03	Անցկացվել է սեմինար Գավառի ավագ դպրոցում:
04	Անցկացվել է սեմինար Հրազդանի Խ. Աբովյանի անվան թիվ 1 ավագ դպրոցում:
05	Անցկացվել է սեմինար Աբովյանի թիվ 4 ավագ դպրոցում:
10	Անցկացվել է սեմինար Աբովյանի թիվ 1 ավագ դպրոցում:
11	Անցկացվել է սեմինար Երևանի թիվ 182 ավագ դպրոցում:
12	«Բաց դռների օրեր» ծրագրի շրջանակներում իրականացվել է այցելություն Գյումրի՝ կազմակերպելով հաճախորդների ընդունելություն:
14	Անցկացվել է սեմինար Երևանի թիվ 190 ավագ դպրոցում:
18	Անցկացվել է սեմինար Վաղարշապատի պետական քոլեջի ուսանողների հետ:

- 2 — • Խորհրդի նախագահի խոսք
- 3 — • Հաշտարարի խոսք
- 4 — • Ֆինանսական համակարգի
հաշտարարի գրասենյակի մասին
- 8 — • Միջոցառումների օրացույց
- 16 — • 2018 թվականին իրականացված
ծրագրերի մասին
- 24 — • 2019 թվականին իրականացվելիք
ծրագրերի մասին
- 28 — • Ստացված բողոքների
մասին վիճակագրություն
- 52 — • Ֆինանսական հաշվետվություն
և աուդիտի եզրակացություն
- 60 — • Ամփոփված սովորույթներ
և տիպային գործերի ներկայացում
- 152 — • Հաճախորդների շնորհակալական
նամակներ
- 156 — • Համաձայնագիր չկնքած
կազմակերպությունների ցանկ

2018 ԹՎԱԿԱՆԻՆ ԻՐԱԿԱՆԱՑՎԱԾ ԾՐԱԳՐԵՐԻ ՄԱՍԻՆ

ԱՐԲԻՏՐԱԺԸ ԵՎ ՆԱՇՏԱՐԱՐՈՒԹՅՈՒՆԸ ՆԻՆ ՆՈՒՆԱՍՏԱՆՈՒՄ

Սկսած չորրորդ դարի վերջից և նույնիսկ ավելի վաղ՝ հույները լայնորեն կիրառել են արբիտրաժն ու հաշտարարությունը միջպետական, միջքաղաքային վեճեր լուծելու համար: Սովորաբար փոքր քաղաքներն իրենց միջև ծագած վեճերը լուծելու համար դիմում էին ավելի խոշոր և հզոր քաղաքների իշխանություններին, որոնք հանդես էին գալիս որպես արբիտր՝ տվյալ վեճում: Այդ վեճերը հիմնականում տարածքային բնույթ էին կրում և հաճախ վերաբերում էին որոշ տաճարների պատկանելությանը: Վեճերի որոշումները սովորաբար հրապարակվում էին քարե սալերի կամ տաճարների սյուների վրա փորագրվելով:



ՍՊԱՌՈՂՆԵՐԻ ՖԻՆԱՆՍԱԿԱՆ ԿՐԹՈՒԹՅԱՆ/ ԻՐԱԶԵԿՎԱԾՈՒԹՅԱՆ ԲԱՐՁՐԱՑՄԱՆ ԾՐԱԳԻՐ

Սեմինարներ դպրոցներում

Նախապես որոշված ժամանակացույցի համաձայն՝ հաշվետու ժամանակաշրջանում ֆինանսական համակարգի հաշտարարի գրասենյակում աշխատակիցները սեմինարներ են անցկացրել Երևանի և ՀՀ մարզերի 18 ավագ դպրոցների 11-րդ և 12-րդ դասարանների 1840 աշակերտների հետ: Մասնավորապես, սեմինարներ են անցկացվել Երևանի թիվ 184, 182, 190, Կապանի թիվ 2 և 9, Գորիսի թիվ 1 և 4, Մեծամորի թիվ 2, Գառնիի թիվ 2, Հրազդանի թիվ 13, Վաղարշապատի թիվ 2, Հրազդանի թիվ 1, Աբովյանի թիվ 1 և թիվ 4, Սիսիանի, Եղվարդի, Սևանի և Գավառի ավագ դպրոցներում:

Սեմինարներ համալսարաններում և քոլեջներում

Գրասենյակի մասնագետները սեմինարներ են անցկացրել Հայաստանում ֆրանսիական համալսարանի, Երևանի պետական համալսարանի տնտեսագիտության և կառավարման ֆակուլտետի, ինչպես նաև «Հերացի» հենակետային ավագ դպրոցի և Վաղարշապատի պետական քոլեջի ավելի քան 200 ուսանողների հետ:

Աշակերտների հյուրընկալում Գրասենյակում՝ «20 օրեր՝ 20 դպրոցների համար» ծրագրի շրջանակներում

Հաշվետու ժամանակաշրջանում ծրագրով ընտրվել են ՀՀ մարզերի 21 դպրոցներ՝ Գրասենյակում սեմինար-հանդիպումներ կազմակեր-

պելու նպատակով: Ծրագրի շրջանակներում Գրասենյակը սեմինար է անցկացրել Ծովագյուղի, Սարահարթի, Գոգարանի, Արծվանիստի, Մարալիկի, Բերքաբերի, Սարիգյուղի, Նոր Արտագերսի, Թեղուտի, Նորատուսի, Սոլակի, Արևածագի, Զանֆիդայի, Երանոսի, Արագածավանի, Լճաշենի, Արենիի, Արևիկի, Մեծ Մանթաշի, Զովաբերի և Արևաշողի միջնակարգ դպրոցների 920 աշակերտների հետ:

Աշակերտներն այցելել են ՀՀ կենտրոնական բանկի այցելուների կենտրոն, անցկացվել է սեմինար, ինչպես նաև կազմակերպվել հյուրասիրություն և այցելություն Հայաստանի պատմության թանգարան:

Այցելություն Արցախ

«Սպառողների ֆինանսական կրթության և իրազեկվածության բարձրացման ծրագրի» շրջանակներում սեմինարներ են անցկացվել Արցախի Հանրապետությունում, ընդ որում՝ տարբեր թիրախային խմբերի մասնակցությամբ: Մասնավորապես, սեմինարներ են անցկացվել Արցախի Հանրապետության բանկերի և ապահովագրական ընկերությունների ներկայացուցիչների, Կառավարության և Ազգային ժողովի աշխատակիցների, ինչպես նաև խոշոր գործատուների հետ, որոնց ներկայացվել է տեղեկատվություն Գրասենյակի գործունեության, Գրասենյակում քննվող գործերի և նախադեպերի մասին:

Պրակտիկանտների ներգրավում

Գրասենյակի գործունեության վերաբերյալ երիտասարդներին իրազեկելու և ուսանողությանը աշխատանքներում ներգրավելու նպատակով 2018 թ. Գրասենյակն ուսումնական պրակտիկա է կազմակերպել ՀՀ տարբեր բուհերի 13 ուսանողների համար: Նրանց հնարավորություն է ընձեռվել ստանալ ինչպես տեսական, այնպես

էլ գործնական գիտելիքներ Գրասենյակի գործունեության և, ընդհանրապես, ֆինանսական համակարգի մասին:

Սեմինար՝ սպառողների շահերի պաշտպանության համատեղ ուսուցման ծրագրի շրջանակներում

ՀՀ կենտրոնական բանկը և ֆինանսական ներգրավման միությունը (Alliance for Financial Inclusion (AFI)) 2018 թվականի մարտի 19-23-ը իրականացրել են սպառողների պաշտպանության վերաբերյալ համատեղ ուսուցման ծրագիր: Ծրագրին մասնակցել են AFI անդամ կառույցների ավելի քան 40 պաշտոնատար անձինք, որոնք զբաղվում են սպառողների պաշտպանության և շուկայի կառավարման վերաբերյալ ուղեցույցների մշակման, քաղաքականության զարգացման և կիրառման աշխատանքներով:

Ծրագրի շրջանակներում 2018 թվականի մարտի 21-ին անցկացվել է սեմինար նաև ֆինանսական համակարգի հաշտարարի գրասենյակի մասնագետների կողմից, որի ընթացքում ներկայացվել են Հաշտարարի գրասենյակի գործունեության նպատակները, սկզբունքները և ծրագրերը:

«Հաշտ ճամբար»

2018 թվականի ամռանը Գրասենյակի մասնագետները սեմինար-խաղեր են անցկացրել նաև ամառային ճամբարներում 11-13 տարեկան երեխաների համար, մասնավորապես, Հանքավանի «Խոտոր ջուր», «Լուսաբաց», «Հեքիաթային կիրճ», «Արագած», «Հասմիկ» ճամբարներում, Ծաղկաձորի «ԼԱՎԱ Աղբյուր» և Գեղարքունիք գյուղի Էկոճամբարներում:

Սեմինարներ «Ճանապարհորդություն դեպի ՄԵՆԶ» ճամբարում

2018 թվականի հունիս և հուլիս ամիսներին «Սպառողների ֆինանսական կրթության և իրազեկվածության բարձրացման ծրագրի» շրջանակներում Գրասենյակի կողմից անցկացվել է սեմինար՝ «ԿԱԶԱ» հիմնադրամի և ՄԱԿ-ի փախըստականների գրասենյակի կողմից համատեղ կազմակերպված՝ «Ճանապարհորդություն դեպի ՄԵՆԶ» խորագրով ճամբարում: Սեմինարի ընթացքում ներկայացվել են Գրասենյակի գործունեությունը, ՀՀ ֆինանսական շուկայում գործող կազմակերպությունները և նրանց կողմից մատուցված ծառայությունները, ցուցադրվել ֆինանսական համակարգի, բանկային հաշվի, ավանդի, վարկի և ապահովագրության վերաբերյալ տեղեկատվական հղովակներ:

«Ամառային պրակտիկայի հատուկ ծրագիր»

Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի գրասենյակը հաշվետու տարում առաջին անգամ իրականացրել է հատուկ մշակված ծրագրով ուսումնական պրակտիկա ուսանողների համար: Ծրագրի շրջանակներում ուսանողներին հնարավորություն է ընձեռվել ծանոթանալ ֆինանսական համակարգի կառուցվածքին, գործունեությանը և իրավական կարգավորումներին, ստանալ գործնական և տեսական գիտելիքներ Գրասենյակի գործունեության վերաբերյալ, մասնակցել բողոքների ընդունման և պահանջների քննության գործընթացին, սովորել վեճերի լուծման այլընտրանքային եղանակները, այդ թվում՝ հաշտարարության և արբիտրաժի մասին, մասնակցել քաղաքից դուրս կազմակերպվող միջոցառումներին: Ծրագրի ավարտին երկու լավագույն ուսանողները պայմանագրային հիմունքներով աշխատանքի են ընդունվել Հաշտարարի գրասենյակում:

Մասնակցություն «Խնայողությունների միջազգային օրվան» նվիրված միջոցառումներին

Խնայողությունների միջազգային օրվա առթիվ Միջազգային համագործակցության խնայողական բանկերի հիմնադրամը, Հայաստանի բանկերի միությունը, ՀՀ կենտրոնական բանկը, Գրասենյակը և Ավանդների հատուցումը երաշխավորող հիմնադրամը ս/թ հոկտեմբերի 31-ին Երևանի «Արմենիա Մարիոթ» հյուրանոցում անցկացրել են միջոցառում: Միջոցառման ժամանակ ֆինանսական համակարգի հաշտարար Փիրուզ Սարգսյանը ներկայացրել է զեկույց՝ «Ինչպես կարող եք պաշտպանել ձեր իրավունքները՝ որպես հաճախորդ» թեմայով, իրականացվել է «Խնայողությունների էքսպո» Միջազգային համագործակցության խնայողական բանկերի հիմնադրամի, ՀՀ կենտրոնական բանկի, Գրասենյակի և բանկերի ներկայացուցիչների մասնակցությամբ, ինչպես նաև անցկացվել են ինտերակտիվ միջոցառումներ՝ երեխաների համար:

Միջոցառման ավարտին տեղի է ունեցել վիճակահանություն, մասնակիցները ստացել են նվերներ ֆինանսական կազմակերպությունների կողմից:

Այցելություն Գյումրի

Գրասենյակի աշխատակիցները հաշվետու տարվա դեկտեմբերի 12-ին և 13-ին այցելել են Շիրակի մարզ և Գյումրի քաղաքում ընդունել այն քաղաքացիներին, ովքեր ունեցել են խնդիրներ բանկերի, վարկային կազմակերպությունների, ապահովագրական ընկերությունների կամ այլ ֆինանսական կազմակերպությունների հետ կամ ցանկացել են ավելի մանրամասն տեղեկանալ Գրասենյակի գործունեության մասին: Բաց դռների օրերի շրջանակներում Գրասենյակի մասնագետներն իրականացրել են շուրջ 80 հաճախորդների ընդունելություն:

Գյուղական համայնքներում բնակվող հաճախորդների դիմելիության վրա ազդող պատճառների բացահայտում

Գրասենյակի հայտարարած մրցույթով ընտրվել է Կազմակերպություն՝ գյուղական համայնքներում բնակվող հաճախորդների դիմելիության վրա ազդող պատճառների բացահայտման համար հետազոտության կազմակերպման և իրականացման նպատակով:

Լուսաբանման աշխատանքներ

Հաշվետու տարվա ընթացքում պայմանագրեր են կնքվել մի շարք հեռուստաընկերությունների հետ՝ Գրասենյակի վերաբերյալ տեղեկատվական հոլովակները ցուցադրելու նպատակով:

Ինտերնետային կայքի և սոցիալական մեդիայի միջոցով տեղեկատվության տարածում

Պարբերաբար մշակվել և Գրասենյակի ինտերնետային կայքում, ինչպես նաև “Facebook” և “Twitter” սոցիալական ցանցերում տեղադրվել են տարաբնույթ նորություններ Գրասենյակի կողմից իրականացվող և իրականացվելիք միջոցառումների, ինչպես նաև Հաշտարարի գրասենյակի գործունեության վերաբերյալ, Գրասենյակի ընթացիկ գործունեության մասին հաշվետվություններ, պահանջների տիպային օրինակներ, գործարար շրջանառության սովորույթներ և այլն:

ՀԱՄԱԳՈՐԾԱԿՑՈՒԹՅՈՒՆ ՖԻՆԱՆՍԱԿԱՆ ԿԱԶՄԱԿԵՐԴՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐԻ ՀԵՏ

Առաջնորդվելով միջազգային լավագույն փորձով և ձգտելով լինել անկողմնակալ ու վստահելի կառույց՝ Գրասենյակն արդյունավետ գործունեություն է ծավալում ՀՀ ֆինանսական համակարգում՝ ձգտելով բարձրացնել հանրության վստահությունը համակարգում գործող կազմակերպությունների նկատմամբ: Իր առջև դրված խնդրի լուծման նպատակով Գրասենյակը մշտապես գործընկերային հարաբերություններ է պահպանում ֆինանսական կազմակերպությունների հետ՝ ձգտելով վեճը լուծել կողմերի հաշտեցմամբ՝ գործի ավելի արագ ելք ապահովելու, կողմերի համար երկուստեք նախընտրելի լուծում գտնելու և կազմակերպության ու նրա հաճախորդի միջև առկա գործարար հարաբերությունները պահպանելու նպատակով:

Հանդիպում-սեմինար բանկային համակարգի ներկայացուցիչների հետ

Հաշտարարի գրասենյակի մասնագետների և բանկային աշխատակիցների միջև գործընկերային հարաբերությունների ամրապնդման, փորձի փոխանակման և ոլորտում առկա հիմնախնդիրների լուծմանն ուղղված քայլերի մշակման նպատակով հաշվետու ժամանակահատվածում տեղի է ունեցել Գրասենյակի և ՀՀ բանկերի մասնագետների մասնակցությամբ 6-րդ հանդիպումը: Հանդիպմանը ներկա են եղել 30 մասնակիցներ՝ ներկայացնելով 16 բանկ: Հանդիպման ընթացքում ներկայացվել են 2017-2018 թթ. նախադեպային գործերը, հաճախորդների պահանջների քննության ընթացքում ի հայտ եկած խնդիրները, ինչպես նաև ներկայացվել է Հաշտարարի պահանջների ընդունման և քննության ընթացակարգի նախագիծը, անցկացվել են թիմային վարժություններ և քննարկումներ:

Ապահովագրական ընկերությունների հետ կլոր սեղան-հանդիպում

Հաշվետու ժամանակահատվածում Հաշտարարի նախաձեռնությամբ տեղի է ունեցել ամենամյա հանդիպում-քննարկումը ՀՀ ապահովագրական շուկայի մասնակիցների հետ: Հանդիպմանը ներկա են եղել ապահովագրական ընկերությունների, Ավտոապահովագրողների բյուրոյի և ապահովագրական շուկայի 17 մասնակիցներ, որոնք պատասխանատու են Գրասենյակի հետ հարաբերությունների համար: Հանդիպման ընթացքում ներկայացվել են 2017-2018 թթ. նախադեպային գործերը, հաճախորդների պահանջների քննության ընթացքում ի հայտ եկած խնդիրները, բացահայտված գործարար շրջանառության սովորույթները, ինչպես նաև Հաշտարարի պահանջների ընդունման և քննության ընթացակարգի նախագիծը, հաջորդ տարում իրականացվելիք միջոցառումները:

Լավագույն համագործակցողները

Պահպանելով և շարունակելով գործունեության ինը տարիների ընթացքում ձևավորված ավանդույթը՝ Գրասենյակի իննամյակի առթիվ կազմակերպված միջոցառման ժամանակ ֆինանսական համակարգի հաշտարարի կողմից ներկայացվել են «Լավագույն համագործակցող կազմակերպություն» և «Լավագույն համագործակցող աշխատակից» անվանակարգերի հաղթողները: Լավագույն համագործակցող կազմակերպություններն ընտրելիս հիմք են ընդունվել մի շարք չափանիշներ, այդ թվում՝ գործերի քննման ընթացքում կազմակերպության համագործակցության որակը, քննած գործերի մեջ հաշտեցման ելքով գործերի տեսակարար կշիռը և այլն: Այսպես՝ 2018 թ. արդյունքներով «Լավագույն համագործակցող բանկ» է ճանաչվել «ՎՏԲ-Հայաստան Բանկ» ՓԲԸ-ն, իսկ «Լավագույն համագործակցող ապահովագրական ընկերություն»՝ «ԻՆԳՈ ԱՐՄԵՆԻԱ» ԱՓԲԸ-ն:

Գրասենյակի կողմից պատվոգրերի են արժանացել բանկային ոլորտի և ապահովագրական ոլորտի այն աշխատակիցները, որոնք լավագույնս օժանդակել են Հաշտարարի կողմից գործի քննությանը: Լավագույն համագործակցող աշխատակիցներ են ճանաչվել բանկային ոլորտում «ՎՏԲ-Հայաստան Բանկ» ՓԲԸ ընդհանուր գործերով իրավական սպասարկման բաժնի գլխավոր մասնագետ Աննա Բաղդասարյանը, ապահովագրական ոլորտում «Ռոսգոսստրախ Արմենիա» ԱՓԲԸ գույքային ապահովագրության հայտերի կարգավորման բաժնի մասնագետ Լուսինե Հակոբյանը:

ՄԻՋԱԶԳԱՅԻՆ ՀԱՄԱԳՈՐԾԱԿՑՈՒԹՅՈՒՆ

Հաշվետու տարին Հաշտարարի գրասենյակի համար նշանավորվել է նաև միջազգային ասպարեզում ունեցած ձեռքբերումներով: 2018 թ. ընթացքում Գրասենյակը կազմակերպել է միջազգային կոնֆերանսներ, փորձի փոխանակման նպատակով իրականացրել հանդիպումներ միջազգային կառույցների հետ, հյուրընկալել մասնագետներ տարբեր երկրներից՝ Գրասենյակի փորձն ուսումնասիրելու նպատակով: Բացի այս, Գրասենյակը հրավեր է ստացել որպես բանախոս մասնակցելու մի շարք միջազգային կոնֆերանսների, որտեղ ներկայացրել է Հաշտարարի գրասենյակի գործունեության սկզբունքները, առկա դժվարություններն ու դրանց լուծման ուղիները:

Հանդիպում Ուկրաինայի Ֆինանսական համակարգի բարեփոխումների իրականացման պատասխանատու անձանց հետ

Ուկրաինայում գործող ԱՄՆ միջազգային զարգացման գործակալության (USAID) հրավերով 2018 թվականի ապրիլի 10-11-ը Ֆինանսական համակարգի հաշտարար Փիրուզ Սարգսյանը և Գրասենյակի պահանջներն ընդունող ու քննող խմբի ղեկավար Հրանուշ Աղայանը մեկնել են Ուկրաինա՝ հանդիպելու Ուկրաինայի ֆինանսական համակարգի բարեփոխումների իրականացման պատասխանատու անձանց հետ: Ներկայումս Ուկրաինայում ակտիվ աշխատանքներ են իրականացվում ֆինանսական համակարգում սպառողների շահերի պաշտպանության մեխանիզմների ներդրման ուղղությամբ: Համակարգի կարևորագույն տարր է դիտվում Ուկրաինայում ֆինանսական օմբուդսմենի ինստիտուտի ներդրումը: Հաշտարարի գրասենյակի ներկայացուցիչները հրավիրվել էին Կիև՝ Հայաստանի փորձը ներկայացնելու նպատակով: Գլխավոր հանդիպումներից մեկի ժամանակ, որտեղ ներկա էին Ուկրաինայի խորհրդարանի, կառավարության, Ազգային բանկի և ֆինանսական համակարգի ներկայացուցիչներ, ներկայացվել է հայաստանյան փորձը, որը մեծ հետաքրքրություն է առաջացրել: Այնուհետև առանձին հանդիպումներ են կազմակերպվել ապահովագրական ընկերությունների միության, բանկերի ասոցիացիայի, վերահսկող մարմնի, Ազգային բանկի և միկրոֆինանսավորող կազմակերպությունների ներկայացուցիչների հետ: Հանդիպումների ընթացքում ներկայացվել են Գրասենյակի գործունեության նպատակները, սկզբունքները և Գրասենյակի կողմից իրականացվող ծրագրերը:

Մասնակցություն Ֆինանսական օմբուդսմենների միջազգային ցանցի ամենամյա կոնֆերանսին՝ Info 2018-ին

2018 թ. սեպտեմբերի 24-26-ը Իռլանդիայի Դուբլին քաղաքում տեղի է ունեցել Ֆինանսական օմբուդսմենների միջազգային ցանցի ամենամյա կոնֆերանսը՝ Info 2018-ը, որին որպես բանախոս հրավիրված է եղել Ֆինանսական համակարգի հաշտարար Փիրուզ Սարգսյանը՝ ներկայացնելով զեկույց «Օմբուդսմենի համակարգի անկախության պահպանումը» թեմայով:

Մասնակցություն Ֆինանսական ծառայությունների օգտվողների շահերի պաշտպանությանը նվիրված 3-րդ միջազգային կոնֆերանսին

2018 թ. հոկտեմբերի 2-3-ը Մոսկվայում տեղի է ունեցել Ֆինանսական ծառայություններից օգտվողների շահերի պաշտպանությանը նվիրված 3-րդ միջազգային կոնֆերանսը, որին որպես բանախոս մասնակցել է Նան Ֆինանսական համակարգի հաշտարար Փիրուզ Սարգսյանը, ով հանդես է եկել Հայաստանում Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի գրասենյակի ներդրման, ինչպես նաև միջազգային և հայաստանյան փորձի մասին զեկույցով:

Ամենամյա միջազգային կոնֆերանսի կազմակերպում

Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի գրասենյակը 2018 թվականի հոկտեմբերի 17-18-ը Երևանի «Արմենիա Մարիոթ» հյուրանոցում կազմակերպել է 8-րդ ամենամյա միջազգային կոնֆերանսը՝ «Ֆինանսական ոլորտի թվայնացումը և ֆինանսական համակարգի ապագան» թեմայով: Կոնֆերանսին քննարկվել են այնպիսի արդիական թեմաներ, ինչպիսիք են՝ ֆինանսա-

կան համակարգի թվայնացումը, նորարարությունները բանկային և ապահովագրական ոլորտում, վեճերի լուծումը ինտերնետի դարաշրջանում, բյուջեյները և կրիպտոարժույթները, վճարման համակարգերը և դրանց ապագա զարգացումները: Կոնֆերանսի շրջանակներում նաև անդրադարձ է կատարվել ֆինանսական ոլորտում աշխատաշուկայի ապագա կառուցվածքին, մրցունակության խնդիրներին և ֆինանսական ծառայությունների շուկայում մի շարք կարևոր հիմնահարցերի: Կոնֆերանսի բանախոսներ են եղել ոլորտի առաջատար մասնագետներ Մեծ Բրիտանիայից, Կանադայից, Ավստրալիայից, ԱՄՆ-ից և Բուլղարիայից:

Համագործակցություն Տնտեսական համագործակցության և զարգացման կազմակերպության (ՏՀԶԿ) հետ

«Սպառողների ֆինանսական կրթության և իրազեկվածության բարձրացման ծրագրի» շրջանակներում ՏՀԶԿ-ի հետ Նախնական համաձայնություն է ձեռք բերվել ֆինանսական կրթման համատեղ ծրագրեր իրականացնելու նպատակով: Համաձայնության շրջանակներում ՏՀԶԿ միջոցների հաշվին կատարվելու է Գրասենյակի կողմից իրականացվող ֆինանսական կրթման ծրագրերի արդյունքների գնահատում, տեղեկատվական հոլովակների մշակում և նկարահանում:

- 2 — • Խորհրդի նախագահի խոսք
- 3 — • Հաշտարարի խոսք
- 4 — • Ֆինանսական համակարգի
հաշտարարի գրասենյակի մասին
- 8 — • Միջոցառումների օրացույց
- 16 — • 2018 թվականին իրականացված
ծրագրերի մասին
- 24 — • 2019 թվականին իրականացվելիք
ծրագրերի մասին
- 28 — • Ստացված բողոքների
մասին վիճակագրություն
- 52 — • Ֆինանսական հաշվետվություն
և աուդիտի եզրակացություն
- 60 — • Ամփոփված սովորույթներ
և տիպային գործերի ներկայացում
- 152 — • Հաճախորդների շնորհակալական
նամակներ
- 156 — • Համաձայնագիր չկնքած
կազմակերպությունների ցանկ

2019 ԹՎԱԿԱՆԻՆ ԻՐԱԿԱՆԱՑՎԵԼԻՔ ԾՐԱԳՐԵՐԻ ՄԱՍԻՆ

ՀԱՇՏԱՐԱՐՈՒԹՅՈՒՆԸ ԿՈՎԿԱՍՈՒՄ

Կովկասյան լեռներում աբխազ ժողովուրդը երկար տարիներ օգտագործել է հաշտարարությունը որպես վեճերի լուծման հիմնական միջոց: Մասնավորապես, այն վեճերը, որոնք ծագում էին աբխազ ցեղերի միջև, լուծում էին ստանում մեծ հարգանք վայելող տարեցների կողմից: Տարեցները հանդես էին գալիս որպես հաշտարարներ և օգնում կողմերին հասնել փոխզիջումների և փոխշահավետ լուծումների: Որպես հաշտարար՝ սովորաբար ընտրվում էին արական կամ, երբեմն էլ, իգական սեռի տարեցներ, ովքեր վայելում էին բոլորի հարգանքը:



Գործունեության տասը տարիների ամփոփում

2019 թ. հունվարի 24-ին լրանում է Գրասենյակի գործունեության տասը տարին, ինչի առթիվ նախատեսվում է հրավիրել մամուլի ասուլիս: Միջոցառման ընթացքում կամփոփվի 2018 թվականի և ամփոփ տասը տարիների ընթացքում Գրասենյակի ընդունած բողոքների և քննած պահանջների, ինչպես նաև իրականացրած միջոցառումների վերաբերյալ տեղեկատվությունը: Ասուլիսի ընթացքում կհայտարարվեն 2018 թվականի ընթացքում Հաշտարարի հետ լավագույն համագործակցող կազմակերպությունների և լավագույն համագործակցող աշխատակիցների անունները, ինչպես նաև ամփոփ տասը տարիների ընթացքում լավագույն համագործակցող ճանաչված կազմակերպությունների անունները:

Սպառողների ֆինանսական կրթության ծրագրեր

2019 թ. նախատեսվում է ակտիվորեն շարունակել «Սպառողների ֆինանսական կրթության/իրազեկվածության բարձրացման ծրագրի» իրականացումը՝ ընդլայնելով թիրախային խմբերը: Մասնավորապես, նախատեսվում է ՀՀ մարզերի 20 ավագ դպրոցների աշակերտների հյուրընկալել Երևանում, դրան զուգահեռ՝ շարունակել սեմինարների իրականացումը ՀՀ մարզերի և Երևանի ավագ դպրոցների աշակերտների և ուսանողության շրջանում, ինչպես նաև իրականացնել կրթական միջոցառումներ բժիշկների համար:

Ընդգրկվածություն ֆինանսական կրթության ազգային ռազմավարության ծրագրում

Գրասենյակը շարունակելու է ակտիվ համագործակցությունը ՀՀ կենտրոնական բանկի հետ՝ Ֆինանսական կրթության ազգային ռազմավա-

րության ծրագրով նախատեսված միջոցառումների, այդ թվում՝ «Իմ ֆինանսների միամսյակը» ծրագրի իրականացման գործընթացում:

«Հաշտ ճամբար»

Ամառային արձակուրդի ժամանակ, ոչ դասարանային պայմաններում խաղերի, մրցույթների և ինտերակտիվ սեմինարների օգնությամբ 11-13 տարեկան երեխաներին ֆինանսական ծառայությունների վերաբերյալ գիտելիքներ փոխանցելու և վերջիններիս մեջ ֆինանսական համակարգի նկատմամբ հետաքրքրություն առաջացնելու նպատակով 2019 թ. Գրասենյակը կշարունակի «Հաշտ ճամբար» ծրագրի իրականացումը:

«Դատախաղ»

Ուսանողների կողմից ապահովագրական իրավունքի նկատմամբ հետաքրքրությունը բարձրացնելու և տվյալ ոլորտը խորությամբ ուսումնասիրելու նպատակով 2019 թ. Գրասենյակի կողմից կկազմակերպվի ապահովագրական իրավունքի թեմայով դատախաղ-մրցույթ:

«Ֆինանսական ճամբար»

«Սպառողների ֆինանսական կրթության/իրազեկվածության բարձրացման ծրագրի» շրջանակներում Շիրակի մարզի ավագ դպրոցների աշակերտների համար 2019 թ. Գյումրիում նախատեսվում է կազմակերպել եռօրյա «Ֆինանսական ճամբար»: Ծամբարի ընթացքում աշակերտները կստանան տեսական և գործնական գիտելիքներ ֆինանսների, խնայողությունների, ապահովագրության, ՀՀ ֆինանսական համակարգի մասին, տարբեր ինտերակտիվ խաղերի միջոցով կամրապնդեն իրենց գիտելիքները և կմասնակցեն ֆինանսների վերաբերյալ տարբեր մրցույթային խաղերի:

«Բաց դռների օրեր» ծրագրի իրականացում ՀՀ մարզերում

Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի գրասենյակը 2019 թ. նախատեսում է իրականացնել հատուկ ծրագիր ՀՀ տասը մարզկենտրոններում և «Բաց դռների օրեր» ծրագրի շրջանակներում կազմակերպել հաճախորդների ընդունելություն մարզերում:

Ամառային պրակտիկայի հատուկ ծրագիր

Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի գրասենյակը 2019 թ. ևս նախատեսում է իրականացնել հատուկ մշակված ծրագրով ուսումնական պրակտիկա ուսանողների համար: Ծրագրի շրջանակներում ուսանողներին հնարավորություն կընձեռվի ծանոթանալ ֆինանսական համակարգի կառուցվածքին, գործունեությանը և իրավական կարգավորումներին, ստանալ գործնական և տեսական գիտելիքներ Գրասենյակի գործունեության վերաբերյալ, մասնակցել բողոքների ընդունման և պահանջների քննության գործընթացին, սովորել վեճերի լուծման այլընտրանքային եղանակները, այդ թվում՝ հաշտարարության և արբիտրաժի մասին, մասնակցել Գրասենյակի կողմից քաղաքից դուրս կազմակերպվող միջոցառումներին:

Լուսաբանման աշխատանքների իրականացում

2019 թ. ևս արդյունավետորեն շարունակվելու են լուսաբանման աշխատանքները՝ ցուցադրելով Գրասենյակի կողմից պատրաստված տեղեկատվական հոլովակները Հայաստանի առաջատար հեռուստաալիքներով: Նախատեսվում է նաև Նոր հոլովակների ստեղծում: Ընդ որում, լուսաբանումն իրականացվելու է ոչ միայն հեռուստաընկերությունների, այլև՝ սոցիալական մեդիայի միջոցով:

Քննարկումների և սեմինարների իրականացում

Նախատեսվում է Գրասենյակում քննված պահանջների տիպային օրինակների, դրանց քննության արդյունքում ի հայտ եկած վիճահարույց խնդիրների և տարաբնույթ այլ հարցերի թեմայով կազմակերպել կլոր սեղան-հանդիպումներ ՀՀ ֆինանսական համակարգի կազմակերպությունների աշխատակիցների մասնակցությամբ:

Ամենամյա՝ 10-րդ կոնֆերանսի կազմակերպում

2019 թ. նույնպես նախատեսվում է կազմակերպել ամենամյա միջազգային կոնֆերանս արդիական թեմաների շուրջ՝ հրավիրելով ոլորտի առաջատար մասնագետների աշխարհի տարբեր երկրներից:

Ընթացակարգերի վերանայում և անցում փաստաթղթաշրջանառության էլեկտրոնային համակարգի

Հաճախորդների սպասարկման հարմարավետության և գործընթացի արագության բարձրացման նպատակով 2019 թվականից ամբողջովին անցում կկատարվի էլեկտրոնային նամակագրության, ինչը հաճախորդներին հնարավորություն կտա ներկայացնել իրենց խնդիրը և/կամ բողոք-պահանջը էլեկտրոնային եղանակով՝ առանց Գրասենյակ այցելելու:

- 2 — • Խորհրդի նախագահի խոսք
- 3 — • Հաշտարարի խոսք
- 4 — • Ֆինանսական համակարգի
հաշտարարի գրասենյակի մասին
- 8 — • Միջոցառումների օրացույց
- 16 — • 2018 թվականին իրականացված
ծրագրերի մասին
- 24 — • 2019 թվականին իրականացվելիք
ծրագրերի մասին
- 28 — • Ստացված բողոքների
մասին վիճակագրություն
- 52 — • Ֆինանսական հաշվետվություն
և աուդիտի եզրակացություն
- 60 — • Ամփոփված սովորույթներ
և տիպային գործերի ներկայացում
- 152 — • Հաճախորդների շնորհակալական
նամակներ
- 156 — • Համաձայնագիր չկնքած
կազմակերպությունների ցանկ

ՄՏԱՑՎԱԾ ԲՈՂՈՔՆԵՐԻ ՄԱՍԻՆ ՎԻՃԱԿԱԳՐՈՒԹՅՈՒՆ

ԵՐԵՄՆԱՄՅԱ ՊԱՏԵՐԱԶՄ

Վեստֆալյան հաշտությունը կնքվել է 1648 թ. և վերջ դրել Երեսնամյա պատերազմին, որն իրականում տևել է 47 տարի և աղետալի եղել ամբողջ Եվրոպայի համար: Վեստֆալյան հաշտությունը համարվում է առաջին ժամանակակից դիվանագիտական համագումարի արդյունքը, որը հաջողվել է իրականացնել բանակ-ցությունների և հաշտարարության շնորհիվ: Այն հիմք է դրել Եվրոպայի նոր կարգերին: Համաձայնագիրն անդրադարձել է Սրբազան Հռոմեական կայսրությանը, Իսպանիային, Ֆրանսիային, Շվեդիային, Նիդերլանդներին: Կոմս Մաքսիմիլիան ֆոն Տրաուտմանսդորֆը՝ Սրբազան Հռոմեական կայսրության ներկայացուցիչը, իր մեծ լուման է ունեցել խաղաղության հասնելու հարցում՝ հաշտեցնելով կողմերին:



Գրասենյակի կողմից ընդունված բողոքների և քննված պահանջների մասին

- 2018 թվականի ընթացքում Գրասենյակ է ներկայացվել ընդհանուր 6,364¹ բողոք, որից 5,848²-ը վերաբերում է ֆինանսական համակարգին: Նշված 5,848 բողոքներից 4,911-ը օրենքի համաձայն ենթակա է եղել քննության չափանիշների կողմից: Ֆինանսական կազմակերպությունների դեմ ներկայացված, սակայն չափանիշների կողմից քննության ոչ ենթակա 937 բողոքները կապված են եղել մինչ «Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի մասին» ՀՀ օրենքի ուժի մեջ մտնելը տեղի ունեցած իրադարձությունների հետ, որոշ պահանջների վերաբերյալ արդեն իսկ առկա է եղել դատարանի որոշում, կամ գործը գտնվել է դատարանի վարույթում, որոշ դեպքերում էլ դիմողը չափանիշների մասին օրենքի համաձայն չի հանդիսացել հաճախորդ: Մնացած դեպքերում բողոքները կրել են ընդհանուր բնույթ և, ըստ էության, չեն պարունակել գույքային պահանջ:
- Քննության ենթակա 4,911 բողոքներից 2018թ. ընթացքում Գրասենյակը քննության է ընդունել 2,959 պահանջ-դիմում, որոնց 65.57%-ը լուծվել է հոգուտ հաճախորդի: Հոգուտ հաճախորդի լուծված պահանջների 35.20%-ը լուծվել է կողմերի հաշտությամբ: 2017թ. հոգուտ հաճախորդի լուծված պահանջներից կողմերի հաշտությամբ լուծվել էր պահանջների 49.60%-ը, 2016թ.-ին՝ 55.55%-ը, իսկ 2015թ., 2014թ., 2013թ., 2012թ., 2011թ., 2010թ. և 2009թ. համապատասխանաբար՝ 56.32%-ը, 61.30%-ը, 79.70%-ը, 73.36%-ը, 70.50%-ը, 59.10%-ը և 61.00%-ը:

¹ Ցուցանիշը ճգրտվել է 10-ամյակին հրապարակված ցուցանիշի համեմատությամբ՝ պայմանավորված տվյալների նոր շտեմարանի անցմամբ:

² Ցուցանիշը ճգրտվել է 10-ամյակին հրապարակված ցուցանիշի համեմատությամբ՝ պայմանավորված տվյալների նոր շտեմարանի անցմամբ:

- 2018թ. գումարային արտահայտությամբ չափարարի միջնորդությամբ ֆինանսական կազմակերպությունների կողմից հաճախորդներին հատուցվել է 304,233,688 ՀՀ դրամ: Ընդ որում, նշված գումարի մեջ ներառված չեն այն գործերը, որոնց լուծման արդյունքում հաճախորդներին փաստացի գումար չի հատուցվել, այլ բավարարվել է նրանց այլ պահանջ, ինչպես, օրինակ, հոգուտ հաճախորդի փոփոխություն է իրականացվել վարկային պայմանագրում, ժամկետանց վարկի վերադասակարգում է տեղի ունեցել և այլն:
- Ամենախոշոր հատուցումը եղել է 6,611,000 ՀՀ դրամ, իսկ ամենափոքր հատուցումը՝ 59 ՀՀ դրամ: Նշենք, որ 2017թ. հաճախորդներին հատուցվել է 206,720,967 ՀՀ դրամ, 2016թ.՝ 188,897,125 ՀՀ դրամ, 2015թ.՝ 198,369,625 ՀՀ դրամ, 2014թ.՝ 199,147,628 ՀՀ դրամ, 2013թ.՝ 204,578,416 ՀՀ դրամ, 2012թ.՝ 134,087,137 ՀՀ դրամ, 2011թ.՝ 58,137,847 ՀՀ դրամ, 2010թ.՝ 29,264,354 ՀՀ դրամ, իսկ 2009թ.՝ 26,062,886 ՀՀ դրամ:
- 2018թ. Գրասենյակ ներկայացված՝ ֆինանսական կազմակերպություններին վերաբերող և չափանիշների քննության ենթակա 4,911 բողոքներից քննության է ընդունվել 2,959 պահանջ-դիմում, այսինքն՝ քննության ենթակա բողոքների 60.25%-ը (2017թ. չափարարի քննության ենթակա 3,061 բողոքներից քննության է ընդունվել 1,672 պահանջ-դիմում, այսինքն՝ քննության ենթակա բողոքների 54.62%-ը, 2016թ. չափարարի քննության ենթակա 2,989 բողոքներից քննության է ընդունվել 1,523 պահանջ-դիմում, այսինքն՝ քննության ենթակա բողոքների 50.95%-ը, 2015թ. չափարարի քննության ենթակա 2,668 բողոքներից՝ 1,448 պահանջ-դիմում, այսինքն՝ քննության ենթակա բողոքների 54.27%-ը, 2014թ. չափարարի քննության ենթակա 2,667 բողոքներից՝ 1,276 պահանջ-դիմում, այսինքն՝ քննության ենթակա բողոքների 47.84%-ը, 2013թ. չափարարի քննության ենթակա 1,627 բողոք-

ներից՝ 818 պահանջ-դիմում, այսինքն՝ քննության ենթակա բողոքների 50.28%-ը, 2012թ. Հաշտարարի քննության ենթակա 951 բողոքներից՝ 392 պահանջ-դիմում, այսինքն՝ քննության ենթակա բողոքների 41.22%-ը, 2011թ. Հաշտարարի քննության ենթակա 551 բողոքներից՝ 144 պահանջ-դիմում, այսինքն՝ քննության ենթակա բողոքների 26.13%-ը, 2010թ. Հաշտարարի քննության ենթակա 450 բողոքներից՝ 110 պահանջ-դիմում, այսինքն՝ քննության ենթակա բողոքների 24.44%-ը, իսկ 2009թ. Հաշտարարի քննության ենթակա 196 բողոքներից քննության է ընդունվել 57 պահանջ-դիմում, այսինքն՝ քննության ենթակա բողոքների 29.08%-ը):

կային գործարքներին: Իսկ վարկային կազմակերպությունների դեմ 2017թ. Հաշտարարի կողմից քննվել է ընդամենը 22 պահանջ-դիմում:

- Ամփոփվող տարվա ընթացքում ստացված բողոքների մեջ, ինչպես և Նախորդ տարիներին, զգալի մաս են կազմել ապահովագրական ընկերությունների դեմ ներկայացված բողոքները (54.51%), որոնց մեջ ամենամեծ տեսակարար կշիռը բաժին է ընկնում ԱՊՊԱ-ի հետ կապված բողոքներին, որոնք էլ կազմում են ապահովագրական ընկերությունների դեմ ներկայացված ընդհանուր բողոքների 93.21%-ը: Հաճախորդների գերակշիռ մասը համաձայն չի եղել գնահատված վնասի չափի հետ, ինչպես նաև շատ են եղել բողոքները՝ կապված վնասի չհատուցման և հետադարձ պահանջի հետ:
- Նշենք նաև, որ ամփոփվող տարում աճել է բանկերի և վարկային կազմակերպությունների դեմ քննության ընդունված պահանջների թվաքանակը, մասնավորապես՝ 2018թ. բանկերի դեմ քննության է ընդունվել 662 պահանջ-դիմում, որոնց 84.44%-ը կապված է եղել վարկային գործարքների հետ: Վարկային կազմակերպությունների դեմ 2018թ. Հաշտարարի կողմից քննության է ընդունվել վարկային գործարքների հետ կապված 136 պահանջ-դիմում: Մինչդեռ, 2017թ. բանկերի դեմ քննվել է ընդհանուր 270 պահանջ-դիմում, որոնց ընդամենը 12,96%-ն է վերաբերել վար-

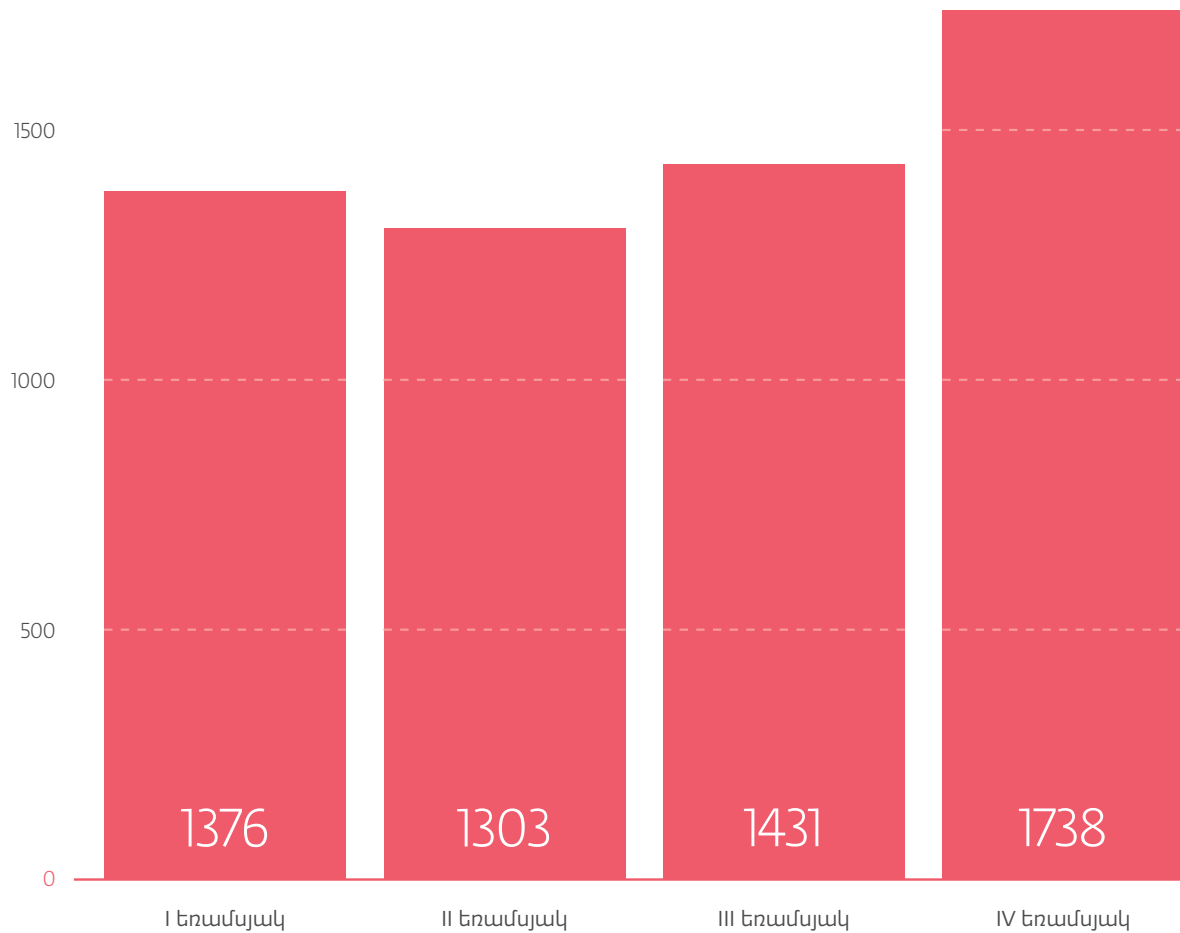
ԸՆԴՀԱՆՈՒՐ ՎԻՃԱԿԱԳՐՈՒԹՅՈՒՆ



2018թ. Գրասենյակ ներկայացված՝ ֆինանսական կազմակերպություններին վերաբերող բողոքների քանակն՝ ըստ եռամսյակների.

Ֆինանսական համակարգին վերաբերող բողոքների քանակ (հատ)

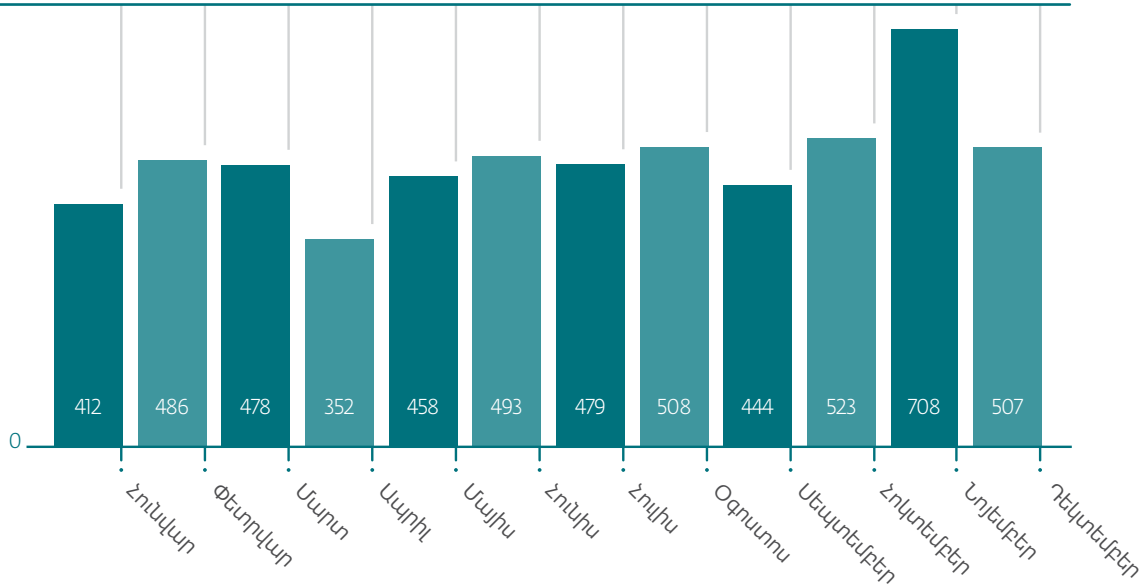
2000





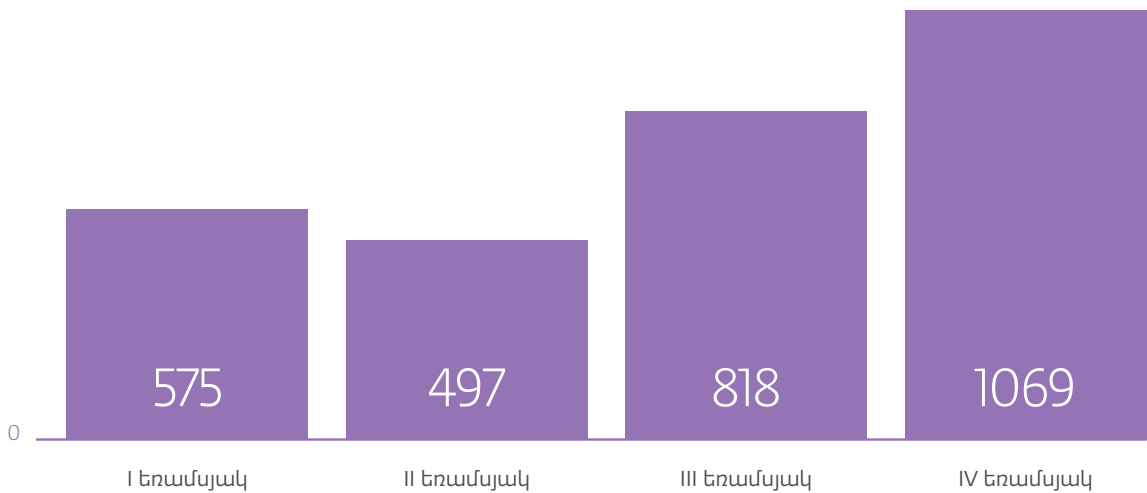
2018թ. Գրասենյակ ներկայացված՝ ֆինանսական կազմակերպություններին վերաբերող բողոքների քանակն՝ ըստ ամիսների.
Ֆինանսական համակարգին վերաբերող բողոքների քանակ (հատ)

750



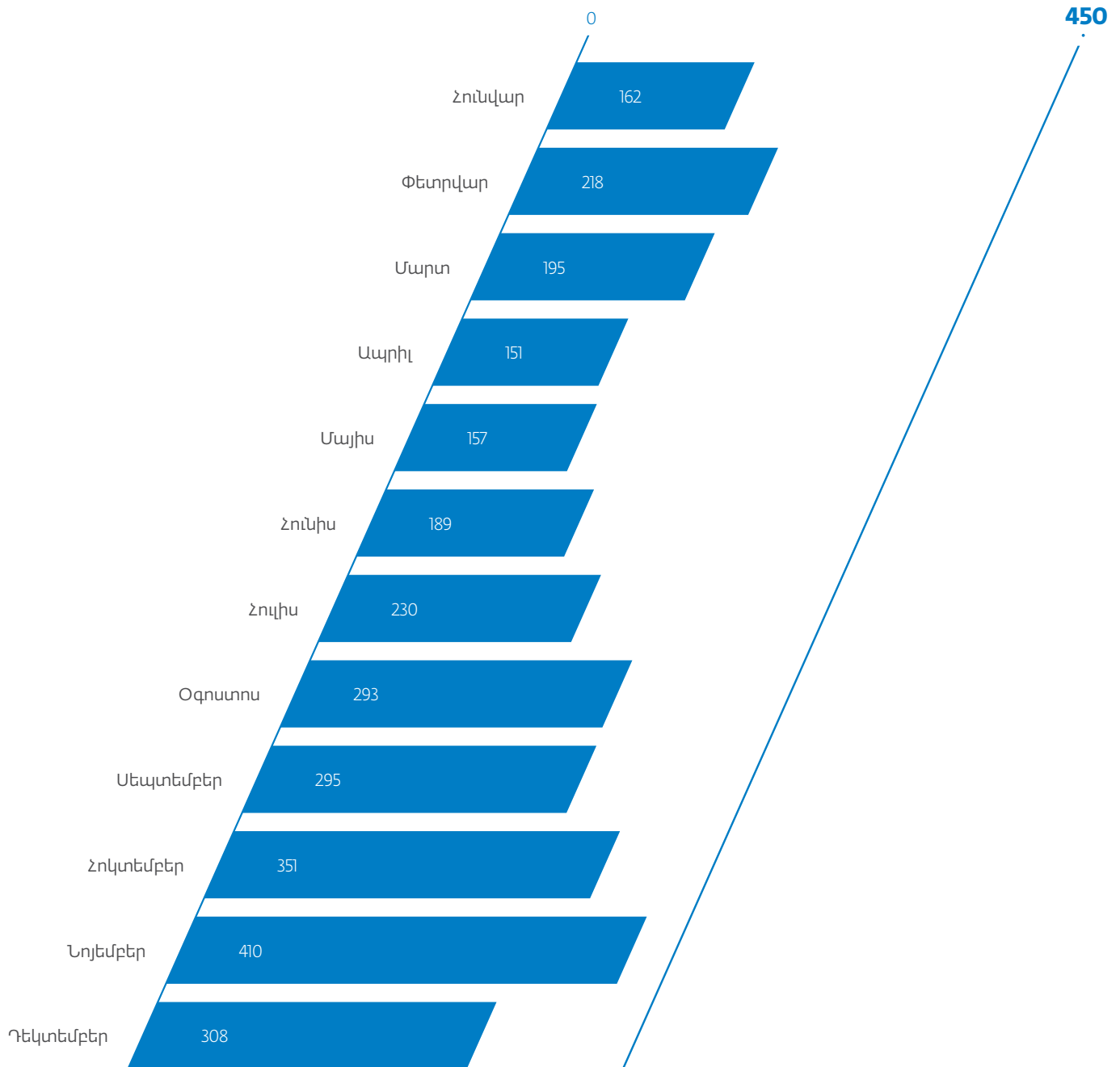
2018թ. քննության ընդունված պահանջ-դիմումների քանակն՝ ըստ եռամսյակների.
Քննված պահանջ-դիմումների քանակ

1100





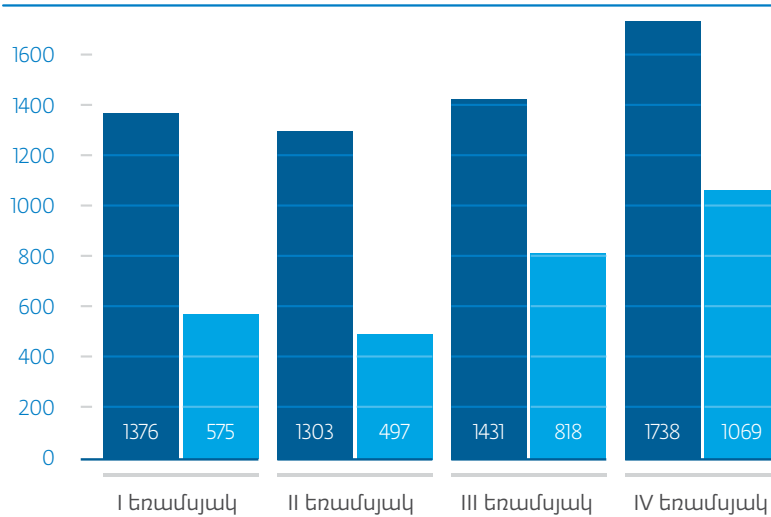
2018թ. քննության ընդունված պահանջ-դիմումների քանակն՝ ըստ ամիսների.
Քննված պահանջ-դիմումների քանակ





2018թ. Գրասենյակային ներկայացված՝ ֆինանսական համակարգին վերաբերող բողոքներն ու քննության ընդունված պահանջ-դիմումներն՝ ըստ եռամսյակների.

1800

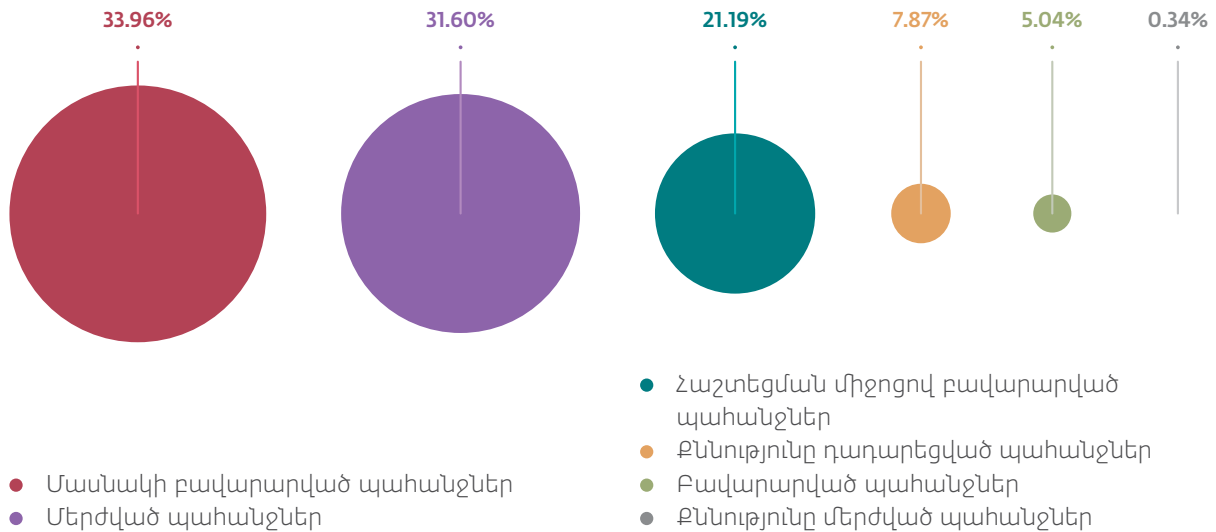


- 2018թ. Գրասենյակային ներկայացված՝ ֆինանսական համակարգին վերաբերող բողոքների քանակ (հատ)
- 2018թ. քննված պահանջ-դիմումների քանակ (հատ)

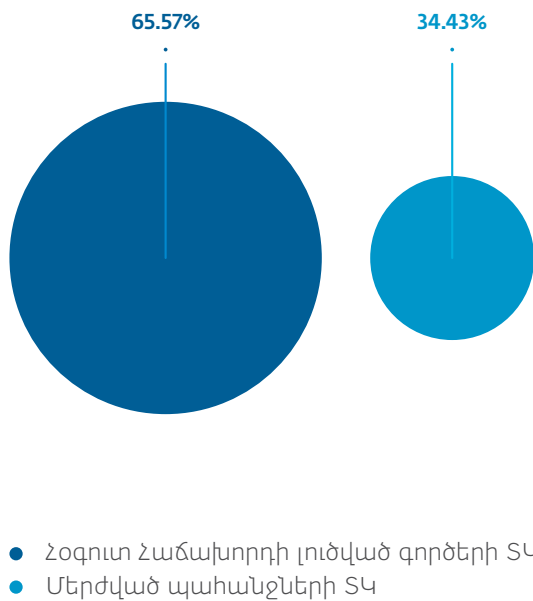
2018թ. ընթացքում ստացված ընդհանուր բողոքների քանակ, այդ թվում՝	6,364
Ֆինանսական համակարգին վերաբերող բողոքների քանակ՝	5,848
• Ենթակա չեն քննության Հաշտարարի կողմից	937
• Ենթակա են քննության Հաշտարարի կողմից՝	4,911
Ընդունվել են քննության՝ գրավոր պահանջի ներկայացմամբ.	2,959
• Պահանջը բավարարվել է հաշտեցման միջոցով	627
• Պահանջը մերժվել է	935
• Պահանջը մասնակի է բավարարվել	1005
• Պահանջի քննությունը դադարեցվել է	233
• Պահանջը բավարարվել է	149
• Պահանջի քննությունը մերժվել է	10



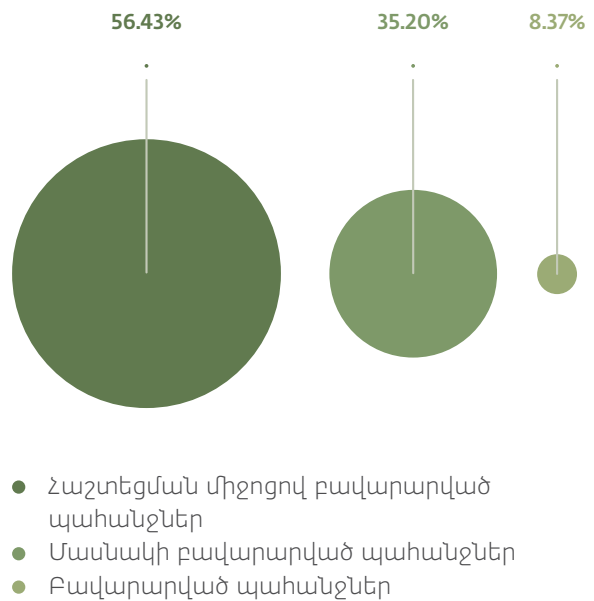
Պահանջ-դիմումների քննության արդյունքները (ելքերը)՝
տոկոսային արտահայտությամբ.



Հօգուտ հաճախորդի հանգուցալուծված և մերժված պահանջ-դիմումների հարաբերակցություն.



Հօգուտ հաճախորդի հանգուցալուծված պահանջ-դիմումների ելքերը՝
տոկոսային արտահայտությամբ.





Բողոքների քանակն՝ ըստ կազմակերպությունների տեսակների.

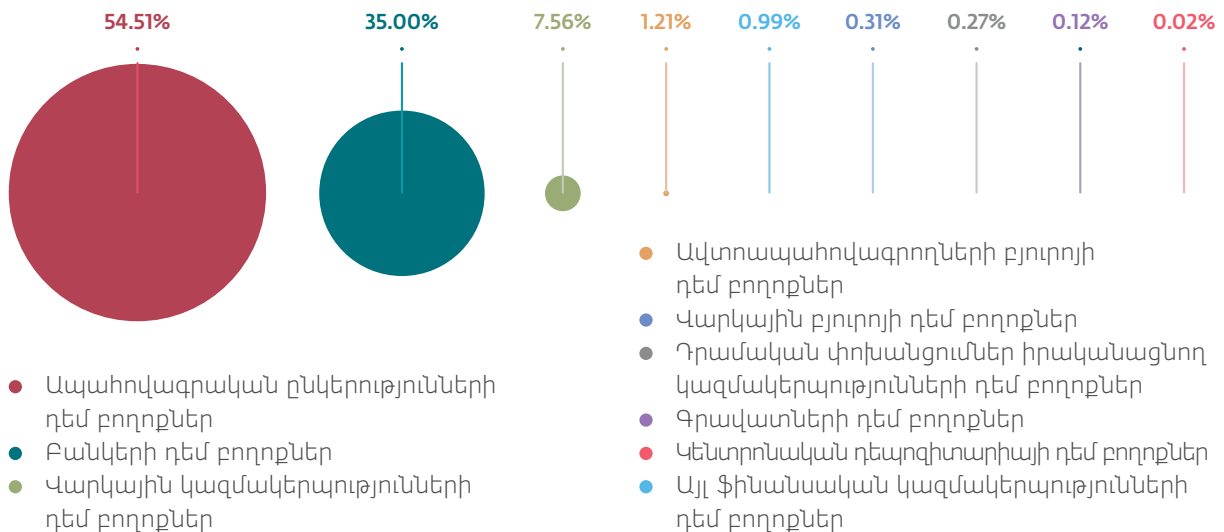
2018թ. ընթացքում ստացված ֆինանսական կազմակերպությունների դեմ ուղղված բողոքների քանակ, այդ թվում՝

5,848 100%

Բանկերի դեմ	2,047	35.00%
Ապահովագրական ընկերությունների դեմ	3,188	54.51%
Վարկային կազմակերպությունների դեմ	442	7.56%
Գրավատների դեմ	7	0.12%
Ավտոապահովագրողների բյուրոյի դեմ	71	1.21%
Դրամական փոխանցում իրականացնող կազմակերպությունների դեմ	16	0.27%
Վարկային բյուրոյի դեմ	18	0.31%
Կենտրոնական դեպոզիտարիայի դեմ	1	0.02%
Այլ ֆինանսական կազմակերպությունների դեմ	58	0.99%



2018թ. առանձին ֆինանսական կազմակերպությունների դեմ ուղղված բողոքների տեսակարար կշիռները Գրասենյակ ներկայացված ֆինանսական կազմակերպություններին վերաբերող բողոքների քանակի մեջ.



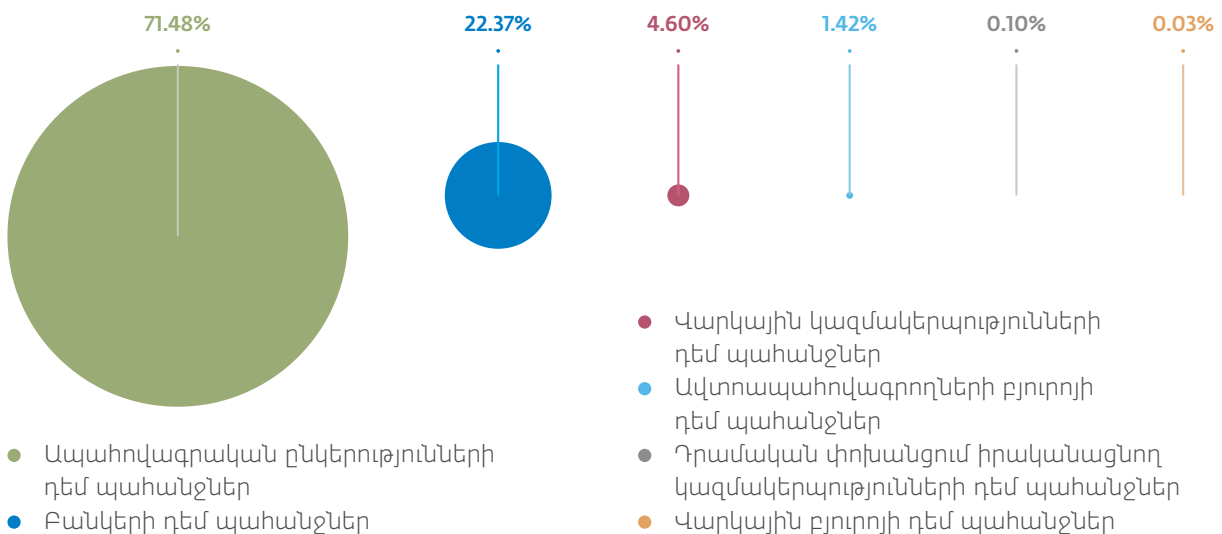


Քննված պահանջների քանակն՝ ըստ կազմակերպությունների տեսակների.

2018թ. ընթացքում քննության ընդունված պահանջ-դիմումների քանակ, այդ թվում՝	2,959	100%
Ապահովագրական ընկերությունների դեմ	2,115	71.48%
Բանկերի դեմ	662	22.37%
Ավտոապահովագրողների բյուրոյի դեմ	42	1.42%
Վարկային կազմակերպությունների դեմ	136	4.60%
Դրամական փոխանցում իրականացնող կազմակերպությունների դեմ	3	0.10%
Վարկային բյուրոյի դեմ	1	0.03%



2018թ. առանձին ֆինանսական կազմակերպությունների դեմ ուղղված պահանջ-դիմումների տեսակարար կշիռները՝ քննության ընդունված ընդհանուր պահանջ-դիմումների մեջ.



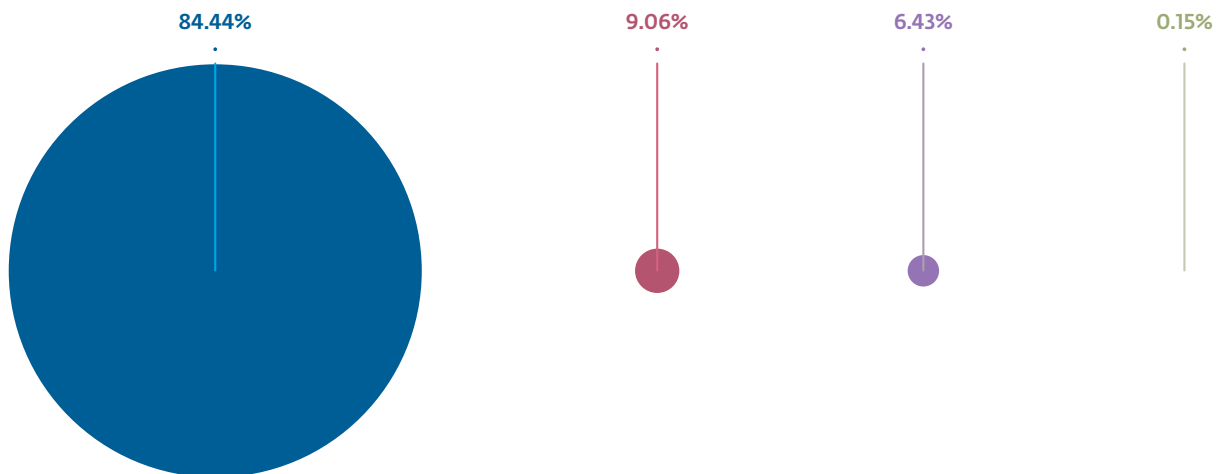


2018թ. բանկերի դեմ քննության
ընդունված պահանջ-դիմումների բնույթը.

Բանկերի դեմ, որից՝	662	100%
Վարկային գործարքներ	559	84.44%
Վճարահաշվարկային գործարքներ	60	9.06%
Ավանդային գործարքներ	42	6.34%
Այլ գործարքներ	1	0.15%



Բանկային ծառայությունների տեսակարար կշիռները բանկերի դեմ
2018թ. քննության ընդունված ընդհանուր պահանջներում.



- Վարկային գործարքներ
- Վճարահաշվարկային գործարքներ

- Ավանդային գործարքներ
- Այլ գործարքներ



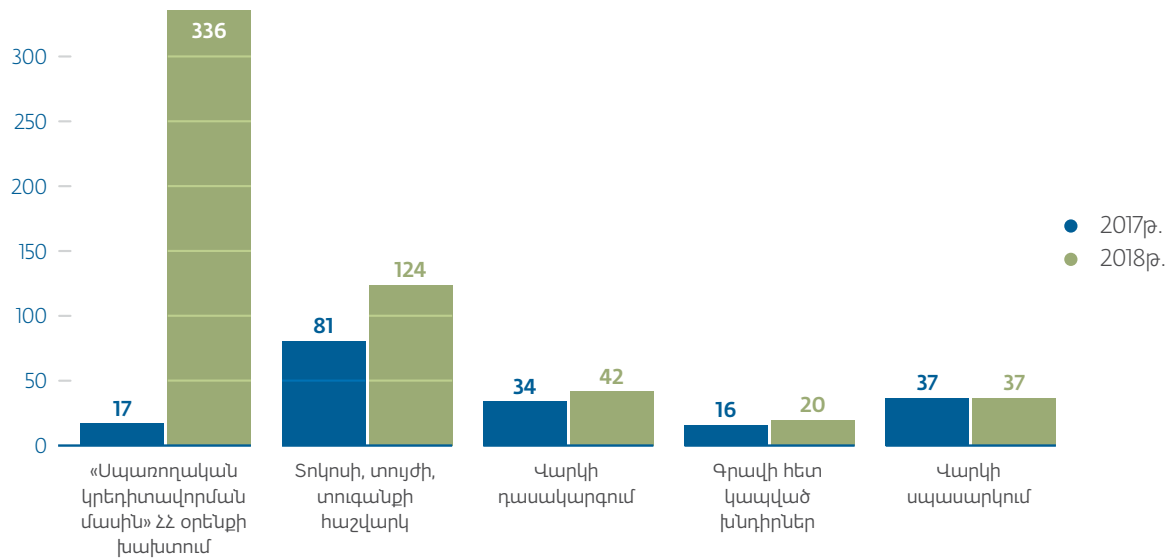
Բանկերի դեմ վարկային գործարքներով քննության ընդունված պահանջների բնույթը՝ 2017թ. և 2018թ. տարիների համեմատությամբ.

Վարկային գործարքների շրջանակներում ԲԱՆԿԵՐԻ դեմ քննության ընդունված պահանջ-դիմումներն՝ ըստ ծառայության բնույթի	2017թ.	2018թ.
Բանկերի դեմ պահանջներ (հատ), որից՝	270	662
Վարկային գործարքներ, այն է՝	185	559
«Սպառողական կրեդիտավորման մասին» ՀՀ օրենքի խախտում	17	336
Տոկոսի, տույժի, տուգանքի հաշվարկ	81	124
Վարկի դասակարգում	34	42
Գրավի հետ կապված խնդիրներ	16	20
Վարկի սպասարկում	37	37



Վարկային կազմակերպությունների դեմ քննության ընդունված պահանջների բնույթը.

350





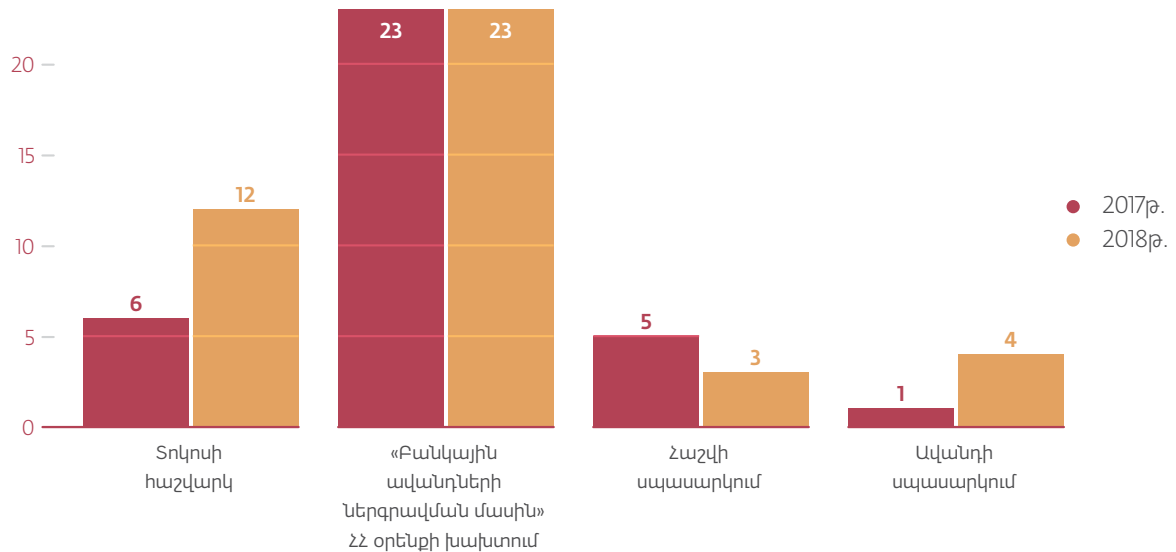
Բանկերի դեմ ավանդային գործարքներով քննության ընդունված պահանջների բնույթը՝ 2017թ. և 2018թ. տարիների համեմատությամբ.

Ավանդային գործարքների շրջանակներում քննության ընդունված պահանջ-դիմումներն՝ ըստ ծառայության բնույթի	2017թ.	2018թ.
Բանկերի դեմ պահանջներ (հատ), որից՝	270	662
Ավանդային գործարքներ	35	42
Տոկոսի հաշվարկ	6	12
«Բանկային ավանդների ներգրավման մասին» ՀՀ օրենքի խախտում	23	23
Հաշվի սպասարկում	5	3
Ավանդի սպասարկում	1	4



Ավանդային գործարքներով քննված պահանջների բնույթը.

25





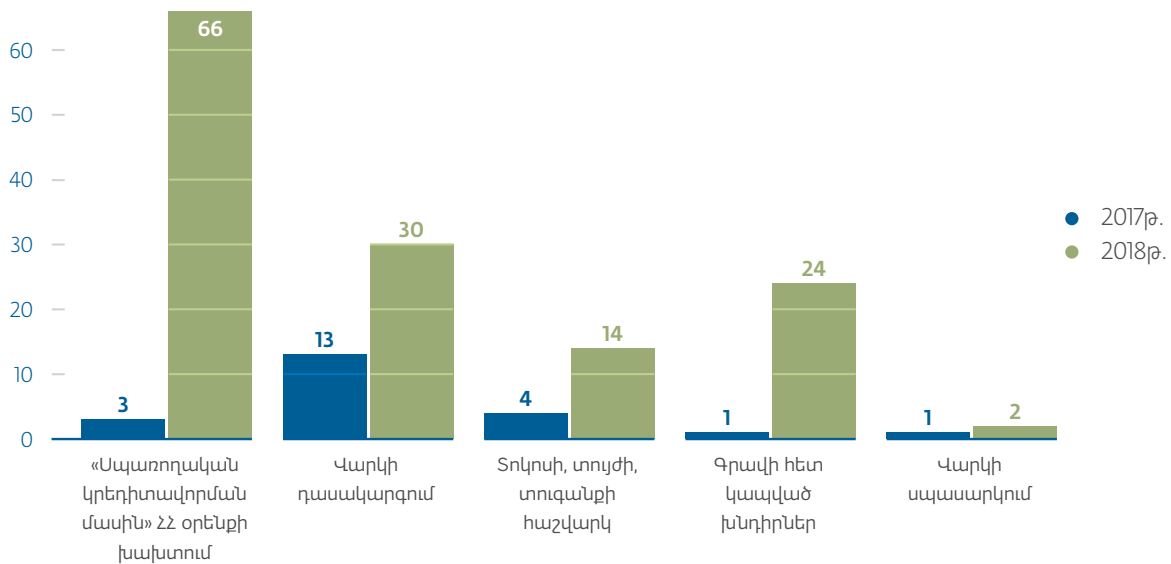
Վարկային կազմակերպությունների դեմ քննության ընդունված պահանջների բնույթը՝ 2017թ. և 2018թ. տարիների համեմատությամբ.

Վարկային գործարքների շրջանակներում վարկային կազմակերպությունների դեմ քննության ընդունված պահանջ-դիմումներն՝ ըստ ծառայության բնույթի	2017թ.	2018թ.
Վարկային կազմակերպությունների դեմ պահանջներ (հատ), որից՝	22	136
«Սպառողական կրեդիտավորման մասին» ՀՀ օրենքի խախտում	3	66
Վարկի դասակարգում	13	30
Տոկոսի, տույժի, տուգանքի հաշվարկ	4	14
Գրավի հետ կապված խնդիրներ	1	24
Վարկի սպասարկում	1	2



Բանկային ծառայություններով քննված պահանջների կառուցվածքը.

70



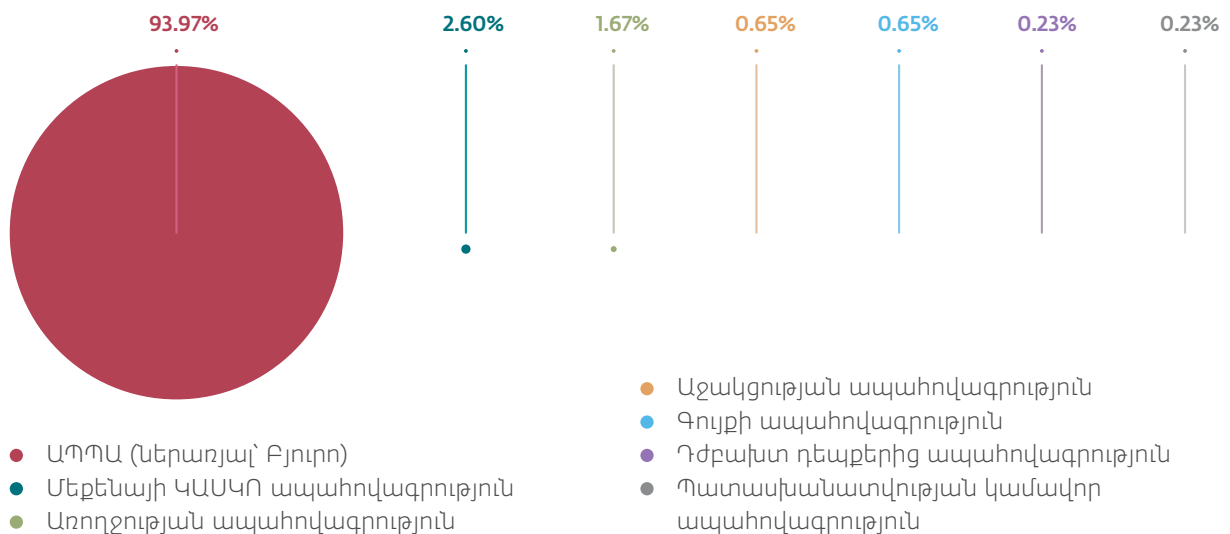


Ապահովագրական ընկերությունների և Ավտոապահովագրողների բյուրոյի դեմ 2018թ. քննության ընդունված պահանջ-դիմումների բնույթը.

Ապահովագրական ընկերությունների և Ավտոապահովագրողների բյուրոյի դեմ, որից՝	2157	100%
ԱՊՊԱ (Ներառյալ՝ Բյուրո)	2027	93.97%
Մեքենայի ԿԱՍԿՈ ապահովագրություն	56	2.60%
Առողջության ապահովագրություն	36	1.67%
Աջակցության ապահովագրություն	14	0.65%
Գույքի ապահովագրություն	14	0.65%
Դժբախտ դեպքերից ապահովագրություն	5	0.23%
Պատասխանատվության կամավոր ապահովագրություն	5	0.23%



Ապահովագրական պրոդուկտների տեսակարար կշիռները 2018թ. ապահովագրական ընկերությունների և Ավտոապահովագրողների բյուրոյի դեմ քննության ընդունված ընդհանուր պահանջներում.



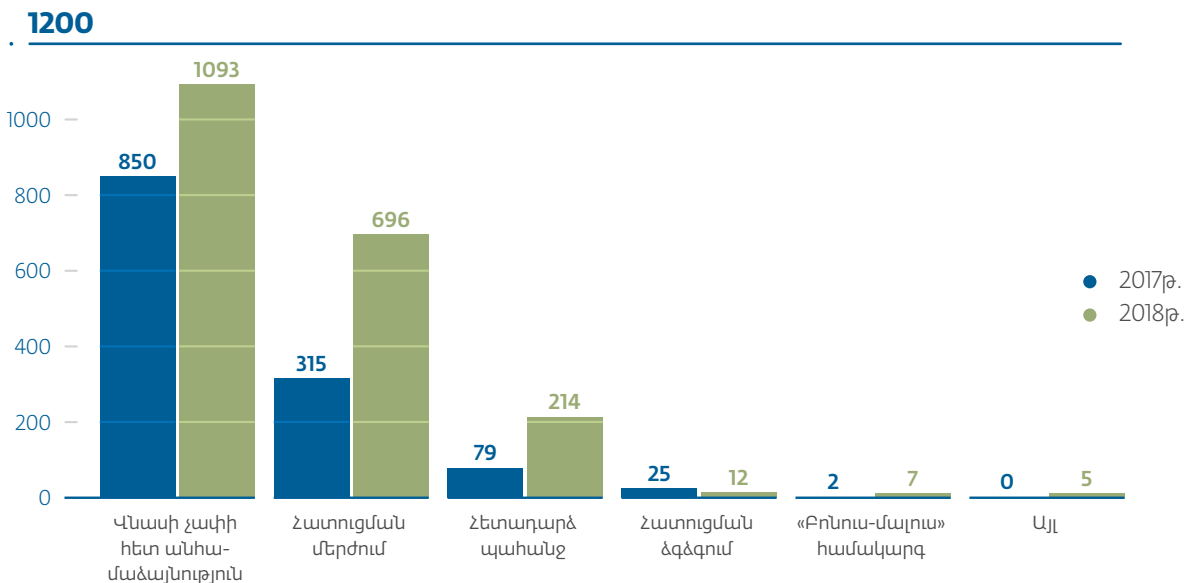


Ապահովագրական ընկերությունների և Ավտոապահովագրողների բյուրոյի դեմ ԱՊՊԱ-ի շրջանակներում քննության ընդունված պահանջ-դիմումների բնույթը՝ 2017թ. և 2018թ. տարիների համեմատությամբ.

ԱՊՊԱ-ի շրջանակներում քննության ընդունված պահանջ-դիմումներն՝ ըստ ծառայության բնույթի	2017թ.	2018թ.
Ապահովագրական ընկերությունների և Բյուրոյի դեմ պահանջներ (հատ), որից՝	1373	2157
ԱՊՊԱ-ի պահանջ-դիմումներ (ներառյալ՝ Բյուրո), այն է՝	1271	2027
Վնասի չափի հետ անհամաձայնություն	850	1093
Հատուցման մերժում	315	696
Հետադարձ պահանջ	79	214
Հատուցման ձգձգում	25	12
«Բռնուս-մալուս» համակարգ	2	7
Այլ	0	5



ԱՊՊԱ-ի պահանջների կառուցվածքը.





Քննած պահանջների արդյունքում տրված հատուցումներ.

2018թ. ընթացքում հատուցումների ընդհանուր գումար, այդ թվում՝	304,233,688	100%
Բանկերի դեմ ուղղված պահանջների գծով հատուցումների չափ	43,948,917	14.446%
Ապահովագրական ընկերությունների դեմ ուղղված պահանջների գծով հատուցումների չափ	245,095,704	80.562%
Վարկային կազմակերպությունների դեմ ուղղված պահանջների գծով հատուցումների չափ	13,954,067	4.587%
Հայաստանի ավտոապահովագրողների դեմ ուղղված պահանջների գծով հատուցումների չափ	1,230,000	0.404%
Դրամական փոխանցում իրականացնող կազմակերպությունների դեմ ուղղված պահանջների գծով հատուցումների չափ	5,000	0.002%



Ֆինանսական կազմակերպությունների դեմ ուղղված պահանջների քննության արդյունքում տրված հատուցումների տեսակարար կշիռները՝ 2018թ. ընթացքում հաճախորդներին տրված հատուցումների ընդհանուր գումարում.



- Բանկերի դեմ ուղղված պահանջների գծով հատուցումների չափ
- Ապահովագրական ընկերությունների դեմ ուղղված պահանջների գծով հատուցումների չափ
- Վարկային կազմակերպությունների դեմ ուղղված պահանջների գծով հատուցումների չափ
- Հայաստանի ավտոապահովագրողների բյուրոյի դեմ ուղղված պահանջների գծով հատուցումների չափ

Այսպիսով, 2018 թվականի ընթացքում.

Քննված գործերի 65.57%-ը լուծվել է հոգուտ հաճախորդների

չօգուտ հաճախորդների լուծված պահանջների 35.20%-ը լուծվել է կողմերի հաշտությամբ

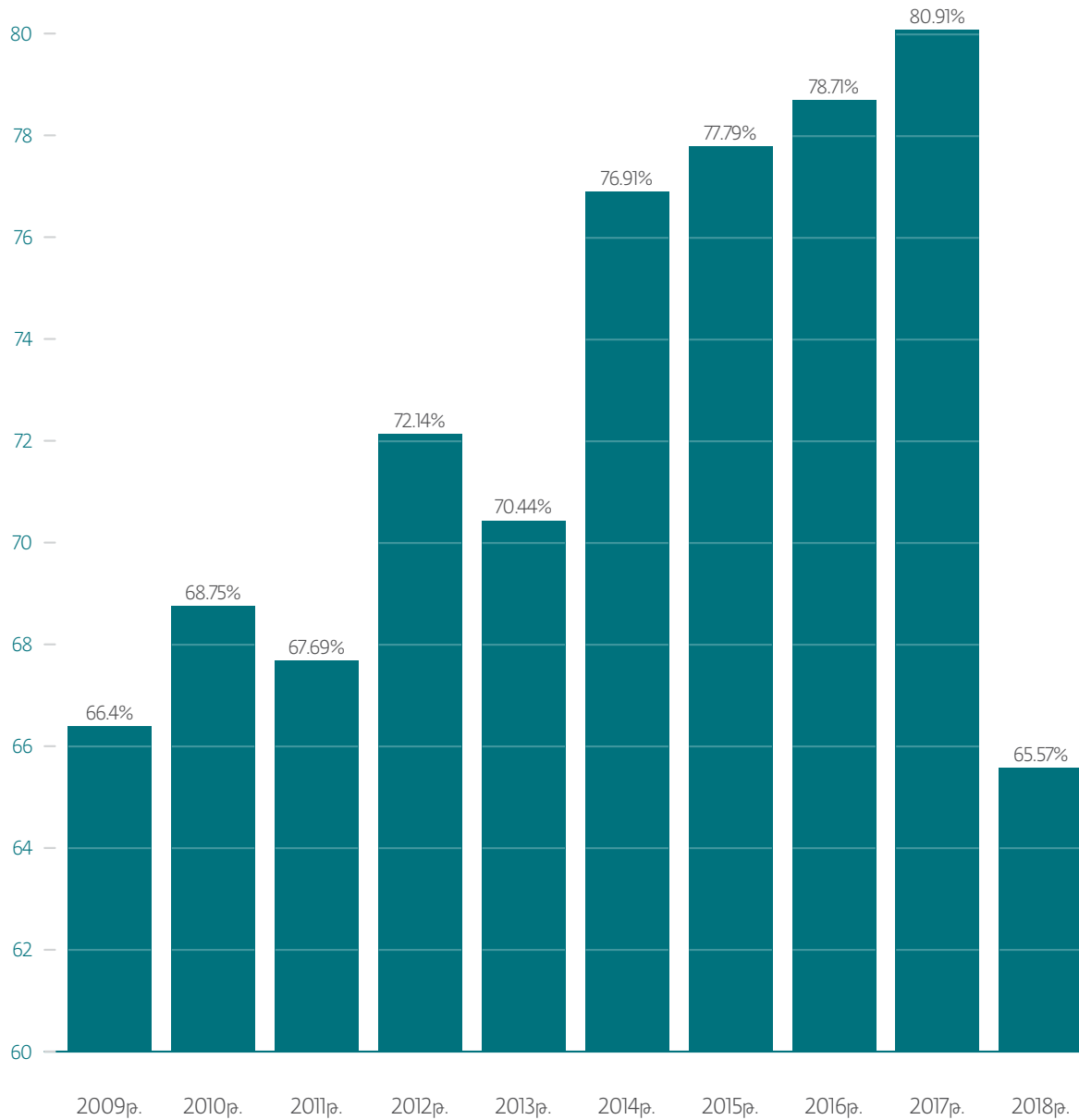
Ամենախոշոր հատուցումը՝ 6,611,000 ՀՀ դրամ

Ամենափոքր հատուցումը՝ 59 ՀՀ դրամ



Հօգուտ հաճախորդի լուծված գործերի տեսակարար կշիռները
ընդհանուր պահանջներում՝ ըստ տարիների.

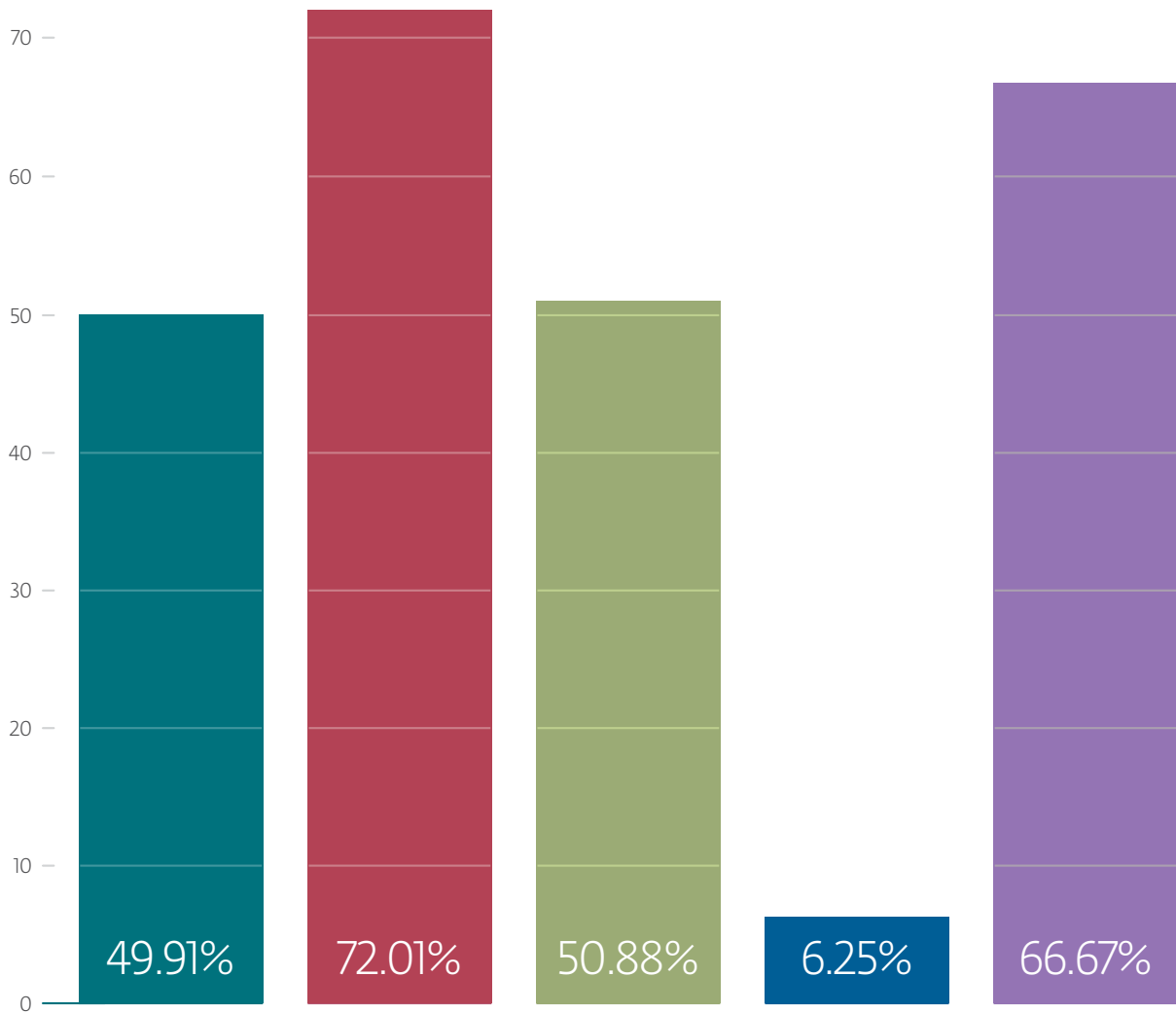
82





2018թ. առանձին կազմակերպությունների դեմ քննված պահանջներում հոգուտ հաճախորդի լուծված գործերի տեսակարար կշիռները. (%)

80

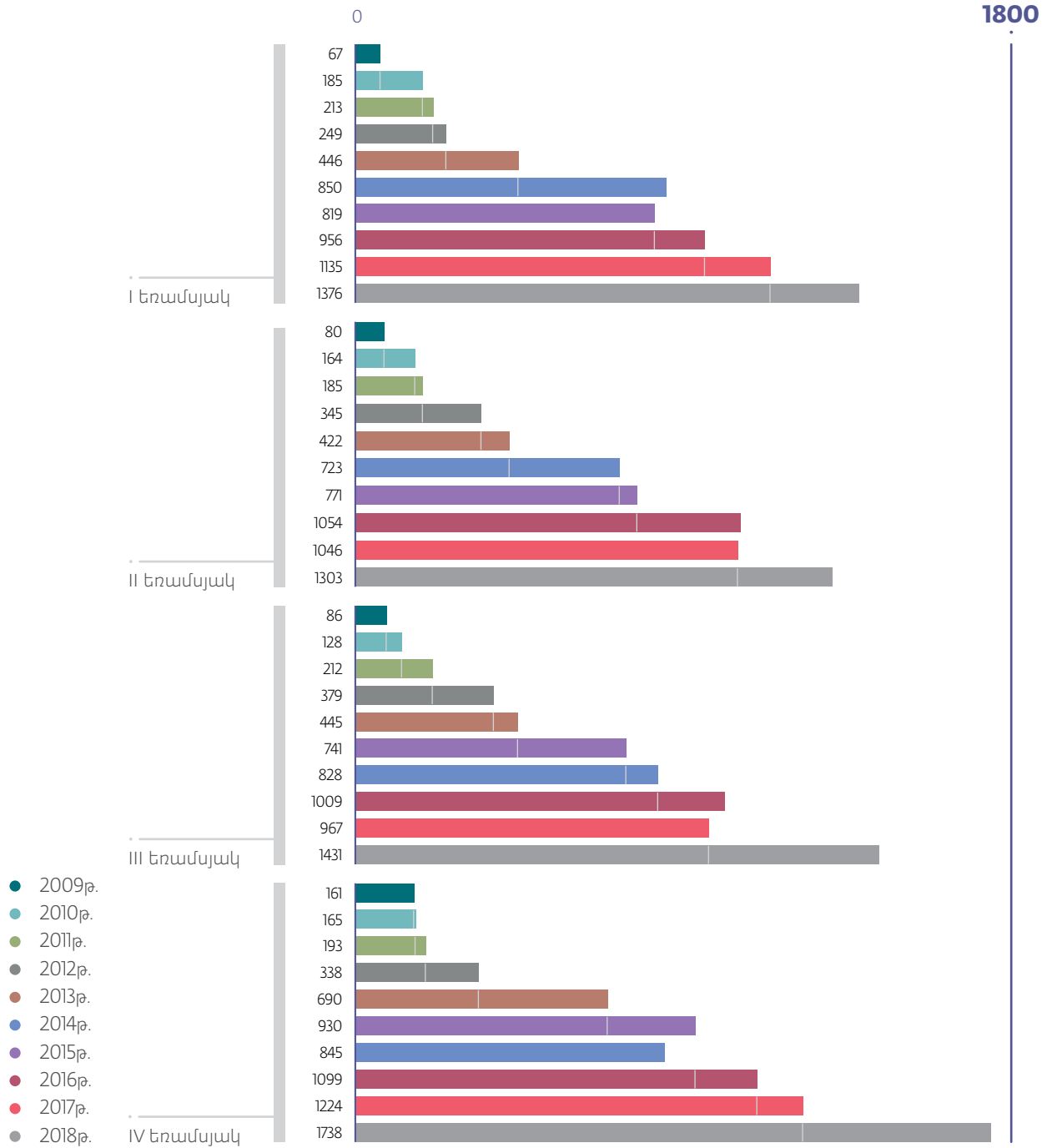


- Բանկեր
- Ապահովագրական ընկերություններ
- Վարկային կազմակերպություններ

- Ավտոապահովագրողների բյուրո
- Դրամական փոխանցում իրականացնող կազմակերպություններ



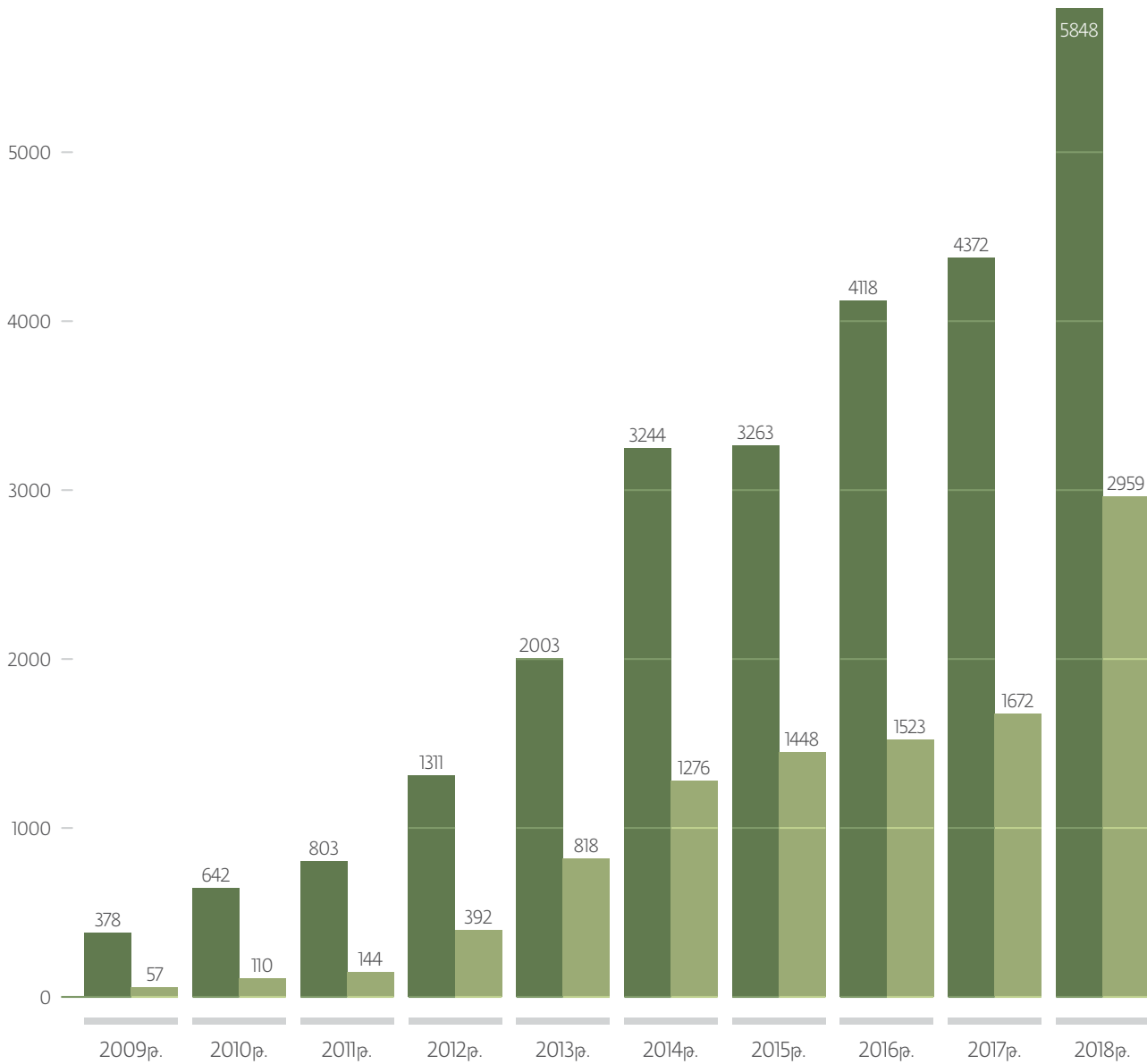
2009-2018թթ. մի քանի համանման ցուցանիշների դինամիկ վերլուծություն.
2009-2018թթ. Գրասենյակ ներկայացված բոլորքներն՝ ըստ եռամսյակների.





2009-2018թթ. Գրասենյակ ներկայացված բողոքները և Գրասենյակում քննված պահանջներն՝ ըստ տարիների.

6000

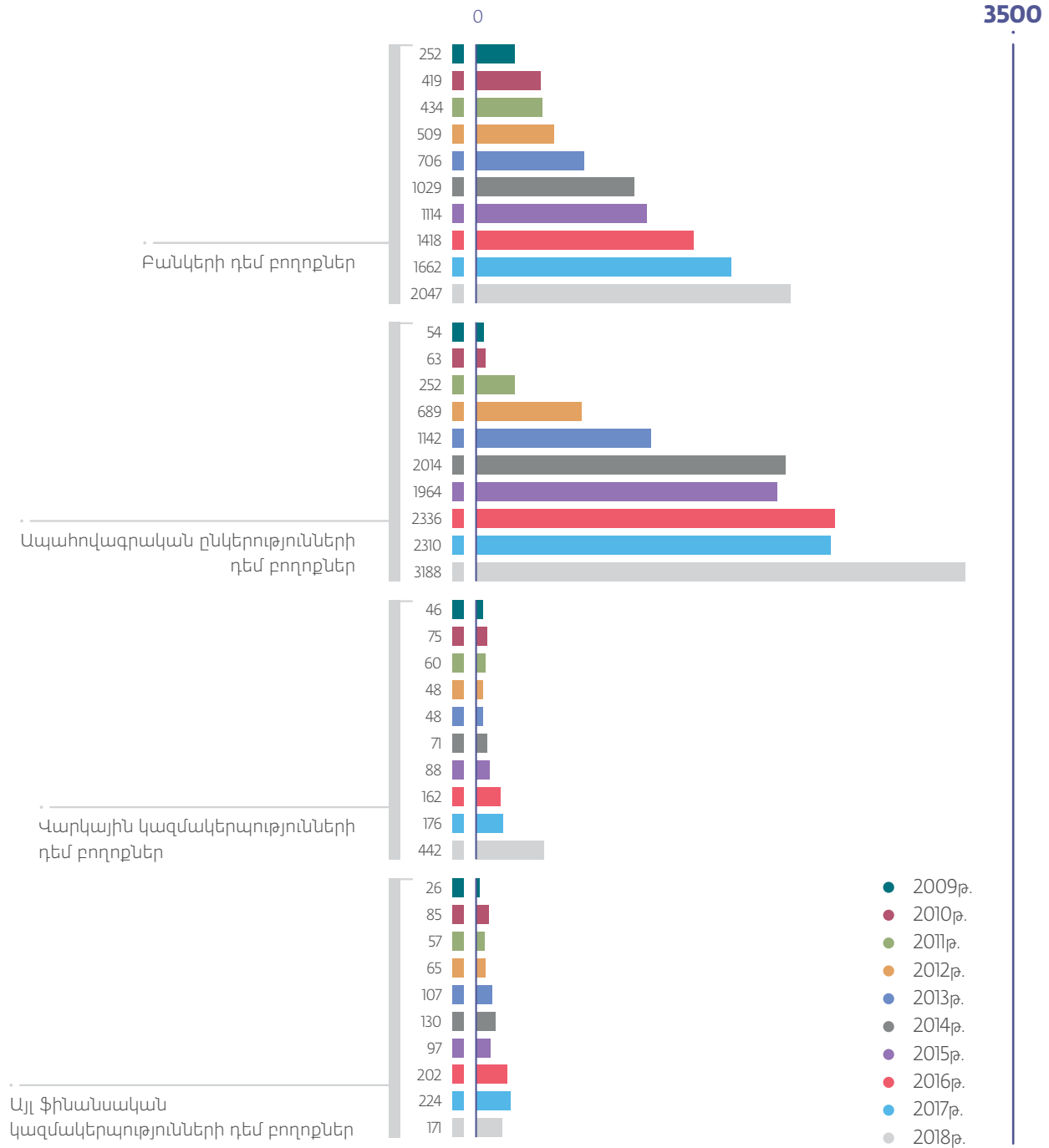


● Ֆինանսական համակարգին վերաբերող բողոքների քանակ (հատ)

● Քննված պահանջ-դիմումների քանակ (հատ)



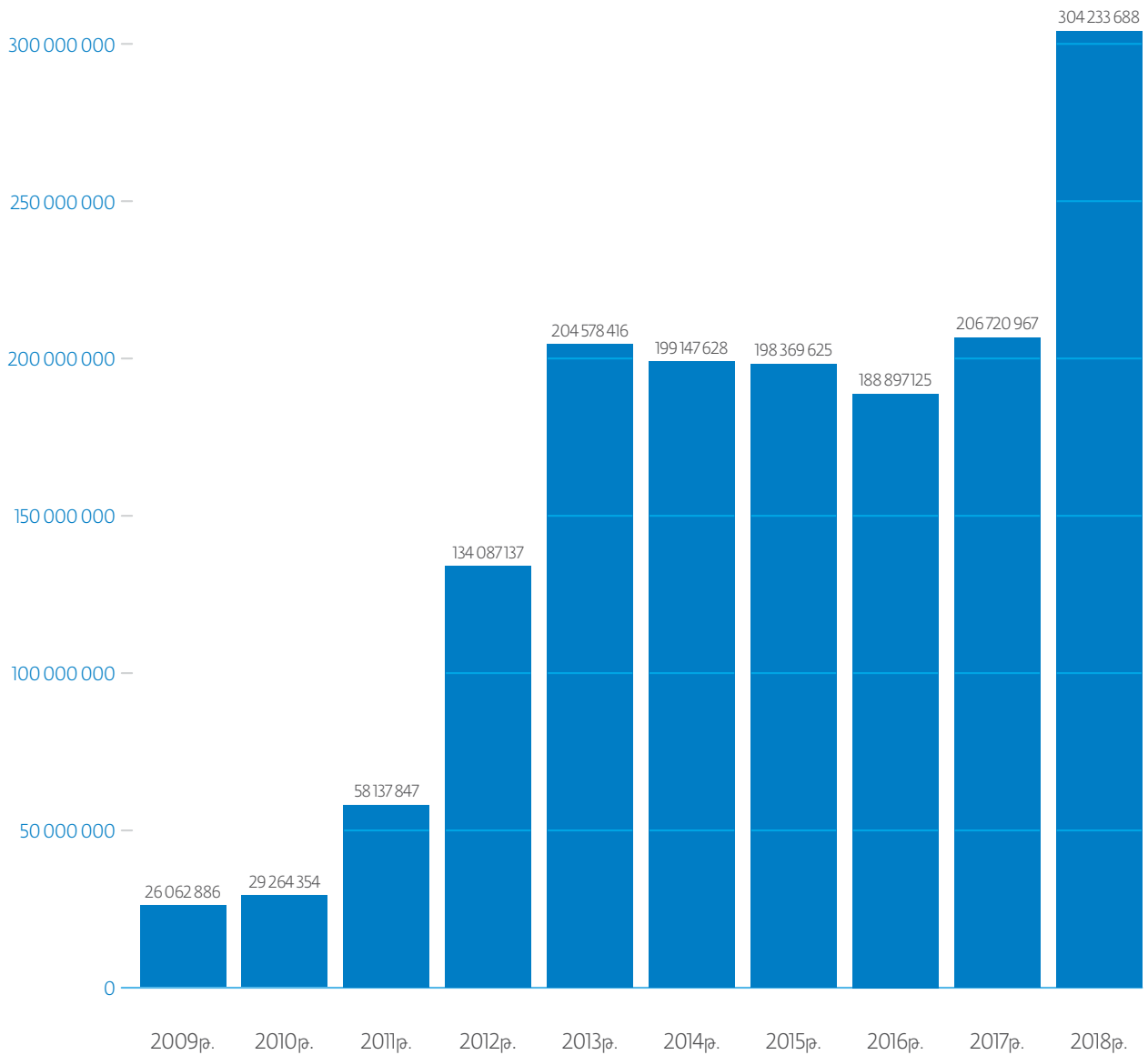
2009-2018թթ. Գրասենյակ ներկայացված բողոքների քանակն՝ ըստ ֆինանսական կազմակերպությունների.





2009-2018թթ. ընթացքում հաճախորդներին տրված
հատուցումների դինամիկան՝ ըստ տարիների.
Հատուցումների ընդհանուր գումար (ՀՀ դրամ)

350 000 000



- 2 — • Խորհրդի նախագահի խոսք
- 3 — • Հաշտարարի խոսք
- 4 — • Ֆինանսական համակարգի
հաշտարարի գրասենյակի մասին
- 8 — • Միջոցառումների օրացույց
- 16 — • 2018 թվականին իրականացված
ծրագրերի մասին
- 24 — • 2019 թվականին իրականացվելիք
ծրագրերի մասին
- 28 — • Ստացված բողոքների
մասին վիճակագրություն
- 52 — • Ֆինանսական հաշվետվություն
և աուդիտի եզրակացություն
- 60 — • Ամփոփված սովորույթներ
և տիպային գործերի ներկայացում
- 152 — • Հաճախորդների շնորհակալական
նամակներ
- 156 — • Համաձայնագիր չկնքած
կազմակերպությունների ցանկ

ՖԻՆԱՆՍԱԿԱՆ ՀԱՇՎԵՏՎՈՒԹՅՈՒՆ ԵՎ ԱՌԻԴԻՏԻ ԵԶՐԱԿԱՑՈՒԹՅՈՒՆ

ԱՌԱՋԻՆ ԲՆԱՊԱՀՊԱՆԱԿԱՆ ՀԱՇՏԱՐԱՐՈՒԹՅՈՒՆԸ

Վեճի կենտրոնում է եղել Վաշինգտոն նահանգի Մնոքուալմի գետի ջրաթմբի կառուցման նախագիծը: Այն համարվում է առաջին բնապահպանական վեճը, որը լուծվել է հաշտարարության միջոցով: 1959 թ. ջրհեղեղներից հետո Միացյալ Նահանգների բանակի ճարտարագետների կորպուսը, որպես ջրհեղեղի դեմ պայքարի միջոց, ներկայացրել է գետի հարավային հատվածում ջրաթմբի կառուցման նախագիծը: Նախագծի հակառակորդները վախեցել են, որ ջրաթմբի կառուցումը կաղտոտի շրջակա միջավայրը և կվնասի ֆերմերների գործունեությունը: Վաշինգտոնի նահանգապետը չէր կարող հաստատել տվյալ նախագիծը, քանի դեռ գետի շրջակա որոշ բնակավայրեր դեմ էին վերջինիս: Հարցին լուծում տալու համար նահանգապետը նշանակել է մի խումբ հաշտարարներ, ովքեր պետք է միջնորդեին խնդրի կարգավորմանը: Հաշտարարությունը կազմակերպվել է 10 հոգուց բաղկացած խմբում, որի անդամները միմյանց հետ վիճող խմբերում մեծ հեղինակություն վայելող անձինք են եղել: Քննարկումներին մասնակցել են նաև Կորպուսի ներկայացուցիչները և առաջարկել այլընտրանքային տարբերակներ: Բանակցությունների արդյունքում կողմերը եկել են համաձայնության ջրաթմբը կառուցելու շուրջ, սակայն ոչ թե գետի հարավային, այլ՝ հյուսիսային հատվածում:



Անկախ աուդիտորի եզրակացություն

«Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի գրասենյակ» հիմնադրամի հոգաբարձուների խորհրդին

Կարծիք

Մենք աուդիտի ենք ենթարկել «Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի գրասենյակ» հիմնադրամի (այսուհետ՝ «Հիմնադրամ») ֆինանսական հաշվետվությունները, որոնք ներառում են ֆինանսական վիճակի մասին հաշվետվությունը՝ առ 31 դեկտեմբերի 2018թ., ինչպես նաև այդ ամսաթվին ավարտվող տարվա համապարփակ ֆինանսական արդյունքի, պահուստներում փոփոխությունների և դրամական միջոցների հոսքերի մասին հաշվետվությունները, և ֆինանսական հաշվետվություններին կից ծանոթագրությունները՝ ներառյալ հաշվապահական հաշվառման նշանակալի քաղաքականության ամփոփը:

Մեր կարծիքով, կից ֆինանսական հաշվետվությունները բոլոր էական առումներով ճշմարիտ են ներկայացնում Հիմնադրամի ֆինանսական վիճակը՝ 2018թ. դեկտեմբերի 31-ի դրությամբ, ինչպես նաև այդ ամսաթվին ավարտվող տարվա ֆինանսական արդյունքը և դրամական միջոցների հոսքերը՝ Ֆինանսական հաշվետվությունների միջազգային ստանդարտների համաձայն (ՖՀՄՍ-ներ):

Կարծիքի հիմք

Մենք աուդիտն անցկացրել ենք Աուդիտի միջազգային ստանդարտներին (ԱՄՍ-ներին) համապատասխան: Այդ ստանդարտներից բխող մեր պատասխանատվությունը լրացուցիչ նկարագրված է սույն հաշվետվության «Աուդիտորի պատասխանատվությունը ֆինանսական հաշվետվությունների աուդիտի համար» պարբերությունում:

Մենք անկախ ենք Հիմնադրամից՝ համաձայն Հաշվապահների էթիկայի միջազգային ստանդարտների խորհրդի կողմից հրապարակված *Պրոֆեսիոնալ հաշվապահի էթիկայի կանոնադրքի (ՀԷՄՍՆ կանոնագիրք)*, և պահպանել ենք ՀՄԵՄՆ կանոններով նախատեսված էթիկայի այլ պահանջները: Համոզված ենք, որ ձեռք ենք բերել բավականաչափ ու համապատասխան աուդիտորական ապացույցներ՝ մեր կարծիքը հիմնավորելու համար:

Ղեկավարության և կառավարման օղակներում գտնվող անձանց պատասխանատվությունը ֆինանսական հաշվետվությունների համար

Ղեկավարությունը պատասխանատու է ՖՀՄՍ համաձայն ֆինանսական հաշվետվությունների պատրաստման և ճշմարիտ ներկայացման, ինչպես նաև այնպիսի ներքին հսկողության համակարգի համար, որն ըստ ղեկավարության, անհրաժեշտ է իարդալիության կամ սխալի հետևանքով էական խեղաթյուրումներից զերծ ֆինանսական հաշվետվությունների պատրաստումը ապահովելու համար:

Ֆինանսական հաշվետվությունները պատրաստելիս՝ ղեկավարությունը պատասխանատու է Հիմնադրամի անընդհատ գործելու կարողությունը գնահատելու համար՝ անհրաժեշտության դեպքում բացահայտելով անընդհատությանը վերաբերող հարցերը, ինչպես նաև հաշվապահական հաշվառման անընդհատության սկզբունքը կիրառելու համար, եթե ղեկավարությունը չունի Հիմնադրամը լուծարելու կամ Հիմնադրամի գործունեությունը դադարեցնելու մտադրություն, կամ ունի այդպես չվարվելու որևէ իրատեսական այլընտրանք:

Կառավարման օղակներում գտնվող անձիք պատասխանատու են Հիմնադրամի ֆինանսական հաշվետվողականության գործընթացի վերահսկման համար:

Աուդիտորի պատասխանատվությունը ֆինանսական հաշվետվությունների աուդիտի համար

Մեր նպատակն է ձեռք բերել ողջամիտ հավաստիացում առ այն, որ ֆինանսական հաշվետվությունները բոլոր էական առումներով գերծ են էական խեղաթյուրումներից, անկախ դրանց խարդախության կամ սխալի հետևանքով առաջացման հանգամանքից, և ներկայացնել մեր կարծիքը ներառող աուդիտորի հաշվետվություն: Ողջամիտ հավաստիացումը բարձր մակարդակի հավաստիացում է, բայց այն չի երաշխավորում, որ ԱՄՄ-ներին համապատասխան իրականացված աուդիտը միշտ կհայտնաբերի էական խեղաթյուրումներ, երբ այն առկա է: Խարդախության կամ սխալի արդյունքում առաջացող խեղաթյուրումները համարվում են էական, երբ խելամտորեն կարող է ակնկալվել, որ դրանք՝ առանձին կամ միասին վերցրած, կազդեն ֆինանսական հաշվետվություններն օգտագործողների՝ այդ ֆինանսական հաշվետվությունների հիման վրա կայացրած տնտեսական որոշումների վրա:

ԱՄՄ-ների համաձայն իրականացրած աուդիտի ողջ ընթացքում կիրառում ենք մասնագիտական դատողություն և պահպանում մասնագիտական կասկածամտություն: Ի լրումն՝

- նույնականացնում և գնահատում ենք՝ սխալի կամ խարդախության արդյունքում ֆինանսական հաշվետվությունների էական խեղաթյուրման ռիսկերը, նախագծում և իրականացնում ենք աուդիտորական ընթացակարգեր՝ այդ ռիսկերին արձագանքելու նպատակով և ձեռք ենք բերում աուդիտորական ապացույցներ, որոնք բավարար են և համապատասխան մեր կարծիքը հիմնավորելու համար: Խարդախության հետևանքով առաջացած էական խեղաթյուրման չհայտնաբերման ռիսկն ավելի բարձր է քան սխալի հետևանքով առաջացած էական խեղաթյուրման չհայտնաբերման ռիսկը, քանի որ խարդախությունը կարող է ներառել հանցավոր համաձայնություն, զեղծարարություն, միտումնավոր բացթողումներ, սխալ ներկայացումներ կամ ներքին հսկողության համակարգի շրջանցում:
- ձեռք ենք բերում աուդիտին վերաբերող ներքին հսկողության մասին պատկերացում՝ տվյալ հանգամանքներին համապատասխան աուդիտորական ընթացակարգեր նախագծելու, և ոչ թե Հիմնադրամի ներքին հսկողության արդյունավետության վերաբերյալ կարծիք արտահայտելու համար:
- գնահատում ենք հաշվապահական հաշվառման կիրառված քաղաքականության տեղին լինելը, ինչպես նաև դեկլարության կողմից կատարած հաշվապահական հաշվառման գնահատումների և կից բացահայտումների խելամտությունը:
- հիմնվելով ձեռք բերված աուդիտորական ապացույցների վրա եզրակացնում ենք, թե արդյոք տեղին է հաշվապահական հաշվառման անընդհատության սկզբունքի կիրառումը դեկլարության կողմից և, թե արդյոք առկա է էական անորոշություն՝ Հիմնադրամի անընդհատ գործելու կարողությունը նշանակալի կասկածի տակ դնող դեպքերի կամ պայմանների հետ կապված: Եթե գտնում ենք, որ առկա է էական անորոշություն, մեզանից պահանջվում է աուդիտորի հաշվետվությունում ուշադրություն հրավիրել ֆինանսական հաշվետվությունների համապատասխան բացահայտումներին, կամ, եթե այդ բացահայտումները համարժեք չեն, ձևափոխել մեր կարծիքը: Մեր եզրահանգումները հիմնված են մինչև մեր հաշվետվության ամսաթիվը ձեռք բերված աուդիտորական ապացույցների վրա: Այնուամենայնիվ, ապագայում տեղի ունեցող դեպքերը կամ ի հայտ եկող հանգամանքները կարող են ստիպել կազմակերպությանը դադարեցնել անընդհատության սկզբունքի կիրառումը:



- գնահատում ենք ֆինանսական հաշվետվությունների ընդհանուր ներկայացումը, կառուցվածքը և բովանդակությունը, ներառյալ՝ բացահայտումները ինչպես նաև ֆինանսական հաշվետվությունների հիմքում ընկած իրադարձությունների ու գործարքների ճշմարիտ ներկայացումը:

Ղեկավարությանը, ի թիվս այլ հարցերի, հաղորդակցում ենք աուդիտի առաջադրանքի պլանավորված շրջանակի և ժամկետների, ինչպես նաև աուդիտի ընթացքում հայտնաբերված նշանակալի հարցերի, ներառյալ՝ ներքին հսկողությանը վերաբերող նշանակալի թերությունների մասին:

25 փետրվարի 2019թ.
«Բի-Դի-Օ Արմենիա» ՓԲԸ

Վահագն Սահակյան, FCCA
Տնօրեն

Գրիգոր Մաչատրյան, FCCA
Աուդիտոր



«Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի գրասենյակ» հիմնադրամ

**Համապարփակ ֆինանսական արդյունքի մասին հաշվետվություն
2018թ. դեկտեմբերի 31-ի դրությամբ**

	Ծան.	2018թ. հազ. դրամ	2017թ. հազ. դրամ
Եկամուտ պարտադիր վճարներից	5	717,710	723,598
Այլ եկամուտ		-	318
Աշխատակիցներին հատուցումների գծով ծախսեր	6	(272,508)	(243,971)
Կրթական ծրագրեր	7	(27,261)	(34,401)
Գովազդ		(40,596)	(38,102)
Կոնֆերանսի կազմակերպման ծախսեր		(18,737)	(33,962)
Վարձակալություն	14	(64,767)	(64,730)
Գործուղում, վերապատրաստում		(35,468)	(42,337)
Ներկայացուցչական ծախսեր		(13,383)	(11,760)
Մաշվածություն		(15,136)	(14,108)
Ամորտիզացիա		(3,141)	(1,403)
Աուդիտ, խորհրդատվություն		(37,716)	(24,994)
Գրասենյակի պահպանում	8	(25,060)	(28,110)
Այլ ծախսեր		(12,410)	(5,152)
Գործառնական արդյունք		151,527	180,886
Ֆինանսական եկամուտ		4,647	383
Զուտ օգուտ/ (վնաս) փոխարժեքային տարբերություններից		(3)	(153)
Արդյունք հարկումից առաջ		156,171	181,116
Շահութահարկի գծով ծախս	9	(929)	(99)
Արդյունք		155,242	181,017
Այլ համապարփակ ֆինանսական արդյունք			-
Ընդամենը համապարփակ ֆինանսական արդյունք		155,242	181,017

Ֆինանսական հաշվետվությունները հաստատվել են ղեկավարության կողմից 2019թ. փետրվարի 25-ին և ստորագրվել են վերջինիս անունից:

Փիրուգ Մարգարյան,
Կառավարիչ



Գրիգոր Միրզախանյան,
Գլխավոր հաշվապահ

«Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի գրասենյակ» հիմնադրամ

**Ֆինանսական վիճակի մասին հաշվետվություն
2018թ. դեկտեմբերի 31-ի դրությամբ**

	Ծան	31.12.2018թ. հազ. դրամ	31.12.2017թ. հազ. դրամ
Ակտիվներ			
Ընթացիկ ակտիվներ			
Պաշարներ		6,288	725
Դեբիտորական պարտքեր, կանխավճարներ	10	3,900	4,109
Շահութահարկի գծով կանխավճար		-	492
Կարճաժամկետ պարտատոմսեր		-	60,398
Դրամական միջոցներ և դրանց համարժեքներ		388,111	229,445
		398,299	295,169
 Ոչ ընթացիկ ակտիվներ			
Հիմնական միջոցներ	11	43,838	40,936
Ոչ նյութական ակտիվներ	12	20,247	21,524
		64,085	62,460
 Ընդամենը ակտիվներ		462,384	357,629
 Պարտավորություններ			
Ընթացիկ պարտավորություններ			
Կրեդիտորական պարտքեր	13	61,715	42,202
		61,715	42,202
 Ընդամենը պարտավորություններ		61,715	42,202
 Զուտ ակտիվներ			
Պահուստային միջոցներ		245,427	134,410
Կուտակված արդյունք		155,242	181,017
Ընդամենը զուտ ակտիվ		400,669	315,427

«Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի գրասենյակ» հիմնադրամ

Դրամական միջոցների հոսքերի մասին հաշվետվություն
2018թ. դեկտեմբերի 31-ին ավարտված տարվա համար

	2018թ. հազ. դրամ	2017թ. հազ. դրամ
Գործառնական գործունեությունից դրամական միջոցների հոսքեր		
Տարվա շահույթ	155,242	181,017
Ճշգրտումներ		
Տոկոսային եկամուտ	(4,647)	(383)
Մաշվածություն	15,136	14,108
Լսողության գաղա	3,141	1,403
Շահութահարկի գծով ծախս	929	99
Անհուսալի դեբիտորական պարտքերի պահուստի աճ	788	(208)
Արձակուրդի պահուստի աճ	2,202	1,923
Ոչ նյութական ակտիվների դուրսգրում	320	-
Փոխարժեքային տարբերություններից զուտ վնաս	3	153
	173,114	198,112
Առևտրային և այլ դեբիտորական պարտքերի փոփոխություն	(579)	(1,194)
Պաշարների փոփոխություն	(5,563)	701
Առևտրային և այլ կրեդիտորական պարտքերի փոփոխություն	2,498	15,203
Գործառնական գործունեությունից դրամական զուտ հոսք	169,470	212,822
Շահութահարկի վճարում	(536)	-
Գործառնական գործունեությունից զուտ հոսք	168,934	212,822
Ներդրումային գործունեություն		
Հիմնական միջոցների ձեռքբերում	(17,738)	(15,747)
Ոչ նյութական ակտիվների ձեռքբերում	(2,184)	(14,842)
Կարճաժամկետ պետական պարտատոմսերի ձեռքբերում	(132,535)	(60,015)
Կարճաժամկետ պետական պարտատոմսերի մարումից մուտքեր	192,933	-
Ստացված տոկոս	4,647	-
Ներդրումային գործունեությունից զուտ հոսք	45,123	(90,604)
Ֆինանսական գործունեություն		
Ֆինանսական հաստատությունների վերադարձված գումարներ	(55,388)	(60,005)
Ֆինանսական գործունեությունից զուտ հոսք	(55,388)	(60,005)
Դրամական միջոցների զուտ աճ	158,669	62,213
Արտարժույթի փոխարժեքի փոփոխության ազդեցությունը		
դրամական միջոցների և դրանց համարժեքների վրա	(3)	(8)
Դրամական միջոցներ և դրանց համարժեքներ տարեկան	229,445	167,240
Դրամական միջոցներ և դրանց համարժեքներ տարեկան	388,111	229,445

«Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի գրասենյակ» հիմնադրամ

Պահուստներում փոփոխությունների մասին հաշվետվություն
2018թ. դեկտեմբերի 31-ի դրությամբ

	Պահուստային կապիտալ հազ. դրամ	Կուտակված արդյունք հազ. դրամ	Ընդամենը հազ. դրամ
31 դեկտեմբերի 2017թ.	134,410	181,017	315,427
Տարվա արդյունք		155,242	155,242
Հատկացումներ պահուստին (ծանոթ. 15)	111,017	(111,017)	-
Շահույթից հետքաշխում ֆինանսական հաստատություններին (ծանոթ. 15)		(70,000)	(70,000)
31 դեկտեմբերի 2018թ.	245,427	155,242	400,669
31 դեկտեմբերի 2017թ.	45,351	149,059	194,410
Տարվա արդյունք		181,017	181,017
Հատկացումներ պահուստին	89,059	(89,059)	-
Գումարի վերադարձ	-	(60,000)	(60,000)
31 դեկտեմբերի 2017թ.	134,010	181,017	315,427

ԱՄՓՈՓՎԱԾ ՍՈՎՈՐՈՒՅԹՆԵՐ ԵՎ ՏԻՊԱՅԻՆ ԳՈՐԾԵՐԻ ՆԵՐԿԱՅԱՑՈՒՄ

ՌՈՒՍ-ՃԱՊՈՆԱԿԱՆ ՊԱՏԵՐԱԶՄ

Պորտսմուտի պայմանագրով պաշտոնապես ավարտվել է 1904-1905 թթ. Ռուս-ճապոնական պատերազմը: ԱՄՆ-ի նախագահ Թեոդոր Ռուզվելտի միջնորդությամբ բանակցությունները տեղի են ունեցել Նյու Հեմփշայր նահանգի Պորտսմուտ քաղաքում: Վերջնական համաձայնագիրը ստորագրվել է 1905 թ. սեպտեմբերին, որով Ռուսաստանը ճանաչել է Կորեան որպես ճապոնիայի ազդեցության ոլորտ, ճապոնիային զիջել Լյաոդունի թերակղզու իր վարձակալական իրավունքները, Չինական Չանչունյան երկաթուղին, Հարավային Սախալինը և համաձայնել ճապոնիայի հետ կնքել ձկնորսական կոնվենցիա: Ռուս-ճապոնական պատերազմի դադարեցման համար 1906 թ. Թեոդոր Ռուզվելտին շնորհվել է Խաղաղության Նոբելյան մրցանակ



ՊԱՀԱՆՋ 1

Պահանջ-դիմում ՀՀ-ում գործող բանկի դեմ՝ կապված «Սպառողական կրեդիտավորման մասին» ՀՀ օրենքի դրույթների հետ

Պահանջի բովանդակությունը

08.12.2016թ.-ին Բանկի և Հաճախորդի միջև կնքվել է Վարկային պայմանագիրը, որի շրջանակներում Հաճախորդին տրամադրվել է 1,500,000 ՀՀ դրամ վարկ 20 տոկոս տոկոսադրույքով: Հաճախորդը, վկայակոչելով «Սպառողական կրեդիտավորման մասին» ՀՀ օրենքի 17-րդ հոդվածի 1-ին և 3-րդ մասերը, նշել է, որ Հաճախորդը չի հրաժարվել «Սպառողական կրեդիտավորման մասին» ՀՀ օրենքի 17-րդ հոդվածի 1-ին մասով նախատեսված տեղեկատվությունը փոստային կապի միջոցով ստանալու իր իրավունքից, ինչից հետևում է, որ կրեդիտավորողը պարտավոր է նշված տեղեկությունները տրամադրել հենց այդ եղանակով:

Հաճախորդը նշել է, որ պայմանագրի կնքման օրվանից մինչև դիմումի ներկայացման օրը Բանկը Հաճախորդին սահմանված եղանակով չի տրամադրել հետևյալ տեղեկատվությունները.

1. 17.02.2017թ. ՀՀ կենտրոնական բանկի խորհրդի կողմից ընդունվել է թիվ 45-Ն որոշումը, որով փոփոխություններ և լրացումներ են կատարվել ՀՀ կենտրոնական բանկի խորհրդի 28.07.2009թ. թիվ 225-Ն որոշման մեջ:
2. ՀՀ կենտրոնական բանկի խորհրդի կողմից 02.03.2018թ. ընդունվել է թիվ 21-Ն որոշումը, որով

փոփոխություններ են կատարվել ՀՀ կենտրոնական բանկի խորհրդի 28.07.2009թ. թիվ 229-Ն որոշման մեջ:

3. Բանկի կողմից 24.09.2018թ. հաստատվել է Բանկի Հաճախորդների բողոքների քննարկման ընթացակարգը:
4. Բանկը կատարել է վարկային պայմանների փոփոխություն, որի մասին չի տեղեկացրել Հաճախորդին:

Հաշտարարին ներկայացված պահանջ-դիմումով Հաճախորդը Բանկից պահանջել է «Սպառողական կրեդիտավորման մասին» ՀՀ օրենքի 17-րդ հոդվածի 1-ին մասով սահմանված իր իրավունքի խախտման համար տրամադրել 300,000 (երեք հարյուր հազար) ՀՀ դրամ:

Պահանջի քննության գործընթացը Ա. Հաշտարարի գործողությունները:

Առաջնորդվելով «Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի մասին» ՀՀ օրենքի 11-րդ հոդվածի 1-ին և 2-րդ մասերով Հաշտարարը խնդրել է Ընկերությանը «Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի մասին» ՀՀ օրենքով սահմանված 14 աշխատանքային օրվա ընթացքում տրամադրել ներկայացված պահանջի վերաբերյալ գրավոր պարզաբանումներ, բացատրություններ և/կամ առարկություններ, ինչպես նաև հետևյալ փաստաթղթերը/նյութերը՝ Հաճախորդի և Բանկի միջև կնքված վարկային պայմանագիրը՝ կից հավելվածներով, Հաճախորդի վարկային փաթեթը (դիմում, հաստատման որոշում և այլն), Հաճախորդի բանկային հաշվի պայմանագիրը՝ կից հավելվածներով, պարտադիր ներկայացման տեղեկատվությունը ստանալու եղանակի ընտրության վերաբերյալ դիմում (առկայության դեպքում), պարտադիր ներկայացման տեղեկատվությունը Հաճախորդներին տրամադրելու վերաբերյալ Բանկի ներքին ընթացակարգերը (առկայության դեպքում), Հաճախորդի կողմից

Նշված պարտադիր ներկայացման տեղեկատվությունները տրամադրելու վերաբերյալ ապացույցներ, Հաճախորդի հետ հաղորդակցության վերաբերյալ ապացույցներ, Հաճախորդի բողոք-պահանջը և դրա պատասխանը, ինչպես նաև ցանկացած այլ տեղեկատվություն կամ փաստաթուղթ, որը կարող է օգնել պահանջի քննությանը:

Բ. Բանկի դիրքորոշումը:

Ներկայացված պահանջի վերաբերյալ Հաշտարարի գրասենյակը ստացել է Բանկի գրությունը, որով վերջինս ներկայացրել է իր դիրքորոշումը Հաճախորդի կողմից ներկայացված պահանջի վերաբերյալ: Բանկը նշել է, որ Հաճախորդի վարկային պայմանագրի գործողության ընթացքում չեն կատարվել որևէ փոփոխություններ, որոնք ազդել են կամ կարող էին ազդել 08.12.2016թ. Հաճախորդի և Բանկի միջև կնքված վարկային պայմանագրով վերջինիս կողմից ստանձնած իրավունքներին և պարտականություններին:

Այսպիսով, պահանջի քննության համար էական նշանակություն ունեն հետևյալ փաստերը.

1. Բանկի և Հաճախորդի միջև 08.12.2016թ.-ին կնքվել է սպառողական վարկի պայմանագիրը (այսուհետ՝ Պայմանագիր), որի հիման վրա Հաճախորդին տրամադրվել է 1,500,000 (մեկ միլիոն հինգ հարյուր հազար) ՀՀ դրամ վարկ մինչև 05.12.2019թ.-ը մարման ժամկետով 24.67 տոկոս տարեկան փաստացի տոկոսադրույքով:
2. Հաճախորդի կողմից 05.12.2016թ.-ին Բանկին է ներկայացվել սպառողական այլ վարկի ստացման դիմում, համաձայն որի՝ Հաճախորդը ցանկացել է Բանկից ստանալ վարկ 1,500,000 (մեկ միլիոն հինգ հարյուր հազար) ՀՀ դրամի չափով 36 ամիս մարման ժամկետով, իսկ Բանկի կողմից տրամադրվող տեղեկատվությունը նախընտրել է ստանալ առձեռն՝ Բանկի տարածքում:

3. Բանկի կողմից ներկայացված Հաճախորդի հաշվի քաղվածքի համաձայն՝ վարկի գումարը տրամադրվել է Հաճախորդին:

4. Պահանջի քննության ընթացքում չի ներկայացվել ապացույց այն մասին, որ վարկային պայմանագրում փոփոխություններ են եղել:

5. Հաճախորդը Բանկին է ներկայացրել բողոք-պահանջ:

6. Հաշտարարին ներկայացված պահանջ-դիմումով Հաճախորդը Բանկից պահանջել է «Սպառողական կրեդիտավորման մասին» ՀՀ օրենքի 17-րդ հոդվածով սահմանված իր իրավունքի խախտման համար տրամադրել 300,000 (երեք հարյուր հազար) ՀՀ դրամ:

Այսպիսով՝ պահանջի հետ կապված փաստաթղթերի, կողմերի ներկայացրած բացատրությունների և առարկությունների, ինչպես նաև ՀՀ օրենսդրության պահանջների համալիր վերլուծությունից Հաշտարարը հանգել է հետևյալին.

ՀՀ քաղաքացիական օրենսգրքի (այսուհետ՝ Օրենսգիրք) 887-րդ հոդվածի 1-ին մասի համաձայն՝ վարկային պայմանագրով բանկը կամ այլ վարկային կազմակերպությունը (վարկատուն) պարտավորվում է պայմանագրով նախատեսված չափերով և պայմաններով դրամական միջոցներ (վարկ) տրամադրել փոխառուին, իսկ փոխառուն պարտավորվում է վերադարձնել ստացված գումարը և տոկոսներ վճարել դրանից:

«Սպառողական կրեդիտավորման մասին» ՀՀ օրենքի (այսուհետ՝ Օրենք) 2-րդ հոդվածի 1-ին մասի 1-ին կետի համաձայն՝ կրեդիտ է համարվում պարտավորության տարաժամկետ վճարման իրավունքը, վարկը, փոխառությունը, ֆինանսական վարձակալությունը (լիզինգ) կամ որևէ այլ համաձայնություն կամ պայմանավորվածություն, որի նպատակը ապրանքների, ծառայությունների կամ աշխատանքների ձեռքբերումը ֆինանսավորելն է:

Օրենքի 17-րդ հոդվածի 1-ին մասի համաձայն՝ կրեդիտավորողի և սպառողի միջև ցանկացած հաղորդակցում, որը կապված է կրեդիտավորման պայմանագրի պայմանների կամ կողմերի միջև հաղորդակցման կարգի կամ կողմերի իրավունքների, պարտականությունների կամ պատասխանատվության սահմանման, փոփոխման կամ դադարեցման հետ կամ վերաբերում է կրեդիտավորման պայմանագրի վրա որևէ ազդեցություն ունեցող օրենքներին, նորմատիվ իրավական ակտերին կամ կրեդիտավորողի ներքին ակտերին, կատարվում է գրավոր եղանակով՝ փոստային կապի միջոցով, բացառությամբ սույն հոդվածի 3-րդ մասում նշված դեպքերի: Ընդ որում, սույն մասում նշված տեղեկատվությունը համարվում է պարտադիր ներկայացման տեղեկատվություն:

Նույն հոդվածի 3-րդ մասի համաձայն՝ սպառողն իր գրավոր, այդ թվում՝ էլեկտրոնային եղանակով ներկայացված դիմումի հիման վրա կարող է հրաժարվել սույն հոդվածի 1-ին և 2-րդ մասերով սահմանված տեղեկատվությունը փոստային կապի միջոցով ստանալու իրավունքից՝ պարտադիր ներկայացման տեղեկատվությունը էլեկտրոնային կամ կապի այլ միջոցներով կամ բանկի տարածքում ստանալու պայմանով: Պարտադիր ներկայացման տեղեկատվությունը էլեկտրոնային կամ կապի այլ միջոցներով կամ բանկի տարածքում ստանալու սպառողի իրավունքը սահմանափակող պայմանը կամ համաձայնությունն առաջին է: Ընդ որում, կրեդիտավորողն իրավունք չունի սպառողին պարտադրելու, այդ թվում՝ սպառողի համար ոչ բարենպաստ իրավիճակ ստեղծելու, որ սպառողը հրաժարվի պարտադիր ներկայացման տեղեկատվությունը փոստային կապով ստանալու իր իրավունքից:

Օրենքի 20-րդ հոդվածի համաձայն՝ այն դեպքում, երբ կրեդիտավորողի կողմից խախտվել է սպառողի՝ սույն օրենքով սահմանված որևէ իրավունք, ապա սպառողն իրավունք ունի անմիջապես դիմելու դատարան կամ Ֆինանսական համակարգի հաշտարարին, իսկ օրենքով նա-

խատեսված դեպքում՝ առևտրային արբիտրաժ: Կրեդիտավորողի ծառայություններից օգտվող սպառողի իրավունքների խախտման փաստը հաստատվելու դեպքում դատարանի վճռով կամ Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի որոշմամբ հոգուտ սպառողի բռնագանձվում է երեք հարյուր հազար դրամ: Ընդ որում, սույն հոդվածով նախատեսված սպառողի իրավունքը չի կարող մեկնաբանվել որպես միասնորեն հատուցում պահանջելու՝ սպառողի իրավունքը սահմանափակող կամ բացառող դրույթ:

Վերը նշված նորմերի համալիր վերլուծությունից բխում է, որ օրենքով կամ կողմերի համաձայնությամբ կարող է սահմանվել տուժանք, որը պետք է գանձվի պարտապանից հոգուտ պարտադիր պարտավորությունների չկատարման կամ ոչ պատշաճ կատարման դեպքում: Տուժանքը պարտավորությունների կատարումն ապահովող երաշխիք է և այն նպատակաուղղված է ապահովելու պարտապանի կողմից պարտավորության կատարումը, իսկ դրա չկատարման կամ ոչ պատշաճ կատարման դեպքում նրա համար նախատեսել գույքային անբարենպաստ հետևանքներ՝ դրամական պատասխանատվություն: Օրենքով սահմանված է օրինական տուժանք, որը սպառողն իրավունք ունի ստանալ կրեդիտավորողից Օրենքով նախատեսված իր իրավունքների խախտման փաստը հաստատվելու դեպքում:

Սույն դեպքում Բանկի և Հաճախորդի միջև 08.12.2016թ.-ին կնքվել է սպառողական վարկի պայմանագիր (այսուհետ՝ Պայմանագիր), որի հիման վրա Հաճախորդին տրամադրվել է 1,500,000 (մեկ միլիոն հինգ հարյուր հազար) ՀՀ դրամ վարկ մինչև 05.12.2019թ.-ը մարման ժամկետով 24.67 տոկոս տարեկան փաստացի տոկոսադրույքով: Հաճախորդը 05.12.2016թ.-ին Բանկին ներկայացված սպառողական այլ վարկի ստացման դիմումով նախընտրել է Բանկի կողմից տրամադրվող տեղեկատվությունը ստանալ առձեռն՝ Բանկի տարածքում եղանակով: Հիմք ընդունելով վերոգրյալը՝ Հաշտարարը հաստատված է համարում

այն հանգամանքը, որ վերջինս հրաժարվել է Օրենքի 17-րդ հոդվածի 1-ին մասով նախատեսված տեղեկատվությունը փոստային եղանակով ստանալու իրավունքից՝ Բանկի տարածքում առձեռն ստանալու պայմանով:

Հաշտարարին ներկայացված դիմումով Հաճախորդը հայտնել է, որ Բանկն իրեն չի տրամադրել Օրենքի 17-րդ հոդվածի 1-ին մասով նախատեսված պարտադիր ներկայացման տեղեկատվությունը: Որպես հիմնավորում Հաճախորդը վկայակոչել է ՀՀ կենտրոնական բանկի խորհրդի կողմից 17.02.2017թ. ընդունված թիվ 45-Ն, 02.03.2018թ. ընդունված թիվ 21-Ն որոշումները, և Բանկի կողմից 24.09.2018թ. հաստատված «Բանկի Հաճախորդների բողոքների քննարկման ընթացակարգը», որոնք, ըստ Հաճախորդի, համարվում են պարտադիր ներկայացման տեղեկատվություն և Բանկը պարտավոր էր տրամադրել Հաճախորդին:

Անդրադառնալով Հաճախորդի պահանջին՝ Հաշտարարը գտնում է, որ սույն պահանջի քննության լուծման համար անհրաժեշտ է պարզել, թե Հաճախորդի կողմից վկայակոչված ակտերը հանդիսանում են Օրենքի 17-րդ հոդվածի 1-ին մասով նախատեսված պարտադիր ներկայացման տեղեկատվություն, թե՛ ոչ:

Մասնավորապես՝ Օրենքի 17-րդ հոդվածի 1-ին մասից բխում է, որ կրեդիտավորման պայմանագրի գործողության ընթացքում կրեդիտավորողը պարտավոր է սպառողին տրամադրել հետևյալ պարտադիր ներկայացման տեղեկատվությունը.

1. կրեդիտավորման պայմանների սահմանումը, փոփոխումը կամ դադարեցումը,
2. կողմերի միջև հաղորդակցման կարգի սահմանումը, փոփոխումը կամ դադարեցումը,

3. կողմերի իրավունքների, պարտականությունների կամ պատասխանատվության սահմանումը, փոփոխումը կամ դադարեցումը,

4. կրեդիտավորման պայմանագրի վրա որևէ ազդեցություն ունեցող օրենքները, նորմատիվ իրավական ակտերը կամ կրեդիտավորողի ներքին ակտերը:

Վերոգրյալից բխում է, որ օրենքները, նորմատիվ իրավական ակտերը կամ կրեդիտավորողի ներքին ակտերը Օրենքի 17-րդ հոդվածի 1-ին մասով նախատեսված պարտադիր ներկայացման տեղեկատվություն համարվելու, և դրանք Բանկի կողմից Հաճախորդին տրամադրելու պարտականություն ծագելու համար անհրաժեշտ է, որ դրանք ազդեցություն ունենան կրեդիտավորման պայմանագրի վրա: Պայմանագրի վրա նշված ակտերի ազդեցություն ունենալու հանգամանքը որոշելիս անհրաժեշտ է գնահատել նշված ակտերով նախատեսված կարգավորման հարաբերակցությունը կրեդիտավորման պայմանագրից ծագող հարաբերությունների նկատմամբ:

Մասնավորապես, Օրենսգրքի 438-րդ հոդվածի 1-ին մասի համաձայն՝ պայմանագիրը պետք է համապատասխանի այն կնքելու պահին գործող օրենքով կամ այլ իրավական ակտերով սահմանված՝ կողմերի համար պարտադիր կանոններին (իմպերատիվ նորմերին): Նույն հոդվածի 2-րդ մասի համաձայն՝ եթե պայմանագիրը կնքելուց հետո ընդունվել է օրենք, որը սահմանում է կողմերի համար պարտադիր այլ կանոններ, քան պայմանագիրը կնքելիս գործող կանոնները, ապա կնքված պայմանագրի պայմանները պահպանում են իրենց ուժը, բացի այն դեպքերից, երբ օրենքում սահմանված է, որ դրա գործողությունը տարածվում է նախկինում կնքված պայմանագրերից ծագող հարաբերություններին վրա:

Վերոգրյալից բխում է, որ կրեդիտավորման պայմանագրի վրա ազդեցություն ունեցող են համարվում այն օրենքները, նորմատիվ իրավական

ակտերը կամ կրեդիտավորողի ներքին ակտերը, որոնք սահմանում են այլ պարտադիր կանոններ, քան կողմերը սահմանել են իրենց միջև կնքված կրեդիտավորման պայմանագրով և դրանցում սահմանված է, որ դրա գործողությունը տարածվում է նախկինում կնքված պայմանագրերից ծագող հարաբերությունների նկատմամբ: Այսինքն՝ կրեդիտավորման պայմանագրի վրա ազդեցությունն առկա կլինի, եթե օրենքով, նորմատիվ իրավական ակտերով կամ կրեդիտավորողի ներքին ակտով սահմանվի պայմանագրով նախատեսվածին հակառակ պայման կամ բացառվի պայմանագրով նախատեսված որևէ կարգավորում և դրա գործողությունը տարածվում է նախկինում կնքված պայմանագրերից ծագող հարաբերությունների նկատմամբ:

Սույն դեպքում Հաճախորդը չի հիմնավորել իր կողմից վկայակոչված ակտերի՝ Հաճախորդի և Բանկի միջև կնքված պայմանագրի նկատմամբ ազդեցությունը, այսինքն՝ նշված ակտերով այնպիսի պարտադիր կանոններ սահմանված լինելը, որոնք տարածվում են Հաճախորդի և Բանկի միջև կնքված վարկային պայմանագրի նկատմամբ և նախատեսում են այլ կարգավորում, քան սահմանված է Հաճախորդի և Բանկի միջև կնքված վարկային պայմանագրով: Հիմք ընդունելով վերոգրյալը՝ Հաշտարարը գտնում է, որ Հաճախորդի կողմից վկայակոչված տեղեկատվությունը Օրենքի 17-րդ հոդվածի 1-ին մասի իմաստով չի հանդիսանում պարտադիր ներկայացման տեղեկատվություն, և Բանկը նշված տեղեկատվությունը Հաճախորդին տրամադրելու պարտականություն չէր կրում, ուստի Հաշտարարն արձանագրում է, որ առկա չէ խախտում Բանկի կողմից Օրենքի 17-րդ հոդվածի 1-ին մասով նախատեսված տեղեկատվությունը Հաճախորդին չտրամադրելու մասով:

Հաշտարարին ներկայացված դիմումով Հաճախորդը հայտնել է նաև, որ Բանկը կատարել է վարկային պայմանների փոփոխություն, որի մասին Հաճախորդին տեղեկատվություն չի տրամադրել: Անդրադառնալով նշված փաստարկին՝

Հաշտարարն արձանագրում է, որ պայմանների փոփոխությունը հանդիսանում է պարտադիր ներկայացման տեղեկատվություն և այդ տեղեկատվությունը Բանկի կողմից ենթակա է տրամադրման Հաճախորդին: Մինչդեռ Հաշտարարն արձանագրում է, որ սույն պահանջի քննության ընթացքում չի ներկայացրել փաստ Հաճախորդի և Բանկի միջև կնքված վարկային պայմանագրում Բանկի կողմից միակողմանիորեն փոփոխություն կատարված լինելու մասին: Հիմք ընդունելով վերոգրյալը՝ Հաշտարարը նշված փաստը համարում է չհաստատված, ուստի այս մասով ևս Բանկի կողմից տեղեկատվությունը չտրամադրելու հիմքով խախտում առկա չէ:

Ամփոփելով վերոգրյալը՝ Հաշտարարը գտնում է, որ Հաճախորդի և Բանկի միջև կնքված վարկային պայմանագրի շրջանակներում չի հաստատվել Հաճախորդի՝ Օրենքի 17-րդ հոդվածի 1-ին մասով նախատեսված տեղեկատվությունը ստանալու իրավունքի խախտման փաստը, ուստի Հաճախորդի պահանջն անհիմն է և ենթակա է մերժման:

ՊԱՇԱՆՁ 2

Պահանջ-դիմում ՀՀ-ում գործող բանկի դեմ՝ վարկի վաղաժամկետ մարում կատարելու վերաբերյալ

Պահանջի բովանդակությունը

Հաճախորդի և Բանկի միջև կնքվել է վարկային պայմանագիր: Հաճախորդը պարտաճանաչ իրականացրել է մարումները: 2017թ. Նոյեմբերի 29-ին 350 ԱՄՆ դոլար միանվագ վճարում է իրականացրել, որով վարկն ամբողջական մարվել է: Վճարման հանձնարարականում հստակ նշված է եղել վարկի ամբողջական մարում: Բանկի աշխատակցին Հաճախորդը հարցրել է, թե արդյոք ունի այլ վճարում, և ստացել է վերջինիս հավաստիացումը, որ պարտավորությունները մարված են: Այլ խնդրի բերումով պարզել է, որ ունի ժամկետանց պարտավորություններ: Պարզվել է, որ աշխատակիցը վճարված գումարը ոչ թե մուտքագրել է վարկային հաշվին, որպես վարկի մարում, այլ մուտքագրել է դոլարային հաշվին և դրանից շարունակել ամսական գանձումները: Հաճախորդը դրա մասին տեղյակ չի եղել, քանի որ վճարման հանձնարարականում նշված է եղել վարկի վաղաժամկետ մարում: Բանկի բազմաթիվ աշխատակիցներ ընդունել են, որ դա եղել է իրեն սպասարկող աշխատակցի սխալը, անգամ իրեն հուշել են ինչպես կազմել դիմումը, որ խնդիրն առավել արդյունավետ հանգուցալուծում ստանա: Այս ընթացքում ժամկետանցված գումարը ստիպված վճարել է, որ ժամկետանցման օրերն էլ ավելի չավելանան:

Հաշտարարին ներկայացված պահանջ-դիմումով Հաճախորդը պահանջում է, որ Բանկը իրենից չպահանջի գումարի մարում, ընդհանուր առմամբ 70 ԱՄՆ դոլարի չափով, համարի վարկը մարված և կատարի վարկային ռիսկի վերադասակարգում:

Պահանջի քննության գործընթացը Ա. Հաշտարարի գործողությունները:

Առաջնորդվելով «Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի մասին» ՀՀ օրենքի 11-րդ հոդվածի 1-ին և 2-րդ մասերով հաշտարարը Բանկին խնդրել է գրությունը ստանալուց հետո օրենքով սահմանված 14 աշխատանքային օրվա ընթացքում տրամադրել ներկայացված պահանջի վերաբերյալ գրավոր պարզաբանումներ, բացառություններ և/կամ առարկություններ, ինչպես նաև մի շարք փաստաթղթեր, մասնավորապես՝ Հաճախորդի և Բանկի միջև կնքված վարկային պայմանագիրը՝ կից հավելվածներով, Հաճախորդի և Բանկի միջև կնքված բանկային հաշվի պայմանագրերը, Հաճախորդի բանկային և հաշվի քաղվածքները՝ ամբողջ ժամանակահատվածի համար, 70 ԱՄՆ դոլարի վճարման հանձնարարականը և Բանկի աշխատակցի բացառությունները Հաճախորդի կողմից ներկայացված հանձնարարականի մասին, ցանկացած այլ տեղեկատվություն կամ փաստաթուղթ, որը կարող է օգնել պահանջի քննությանը:

Բ. Բանկի դիրքորոշումը:

Ներկայացված պահանջի վերաբերյալ Հաշտարարի գրասենյակը Բանկից ստացել է պատասխան գրություն, որով վերջինս ներկայացրել է իր դիրքորոշումը Հաճախորդի կողմից ներկայացված պահանջի վերաբերյալ: Բանկը, մասնավորապես, նշել է, որ համաձայն Հաճախորդի կողմից Բանկ ներկայացված բանկային հաշվի բացման դիմումի բացվել է դրամային և դոլարային բանկային հաշիվներ: Համաձայն Բանկ

ներկայացված Իրավաբանական անձ և անհատ ձեռնարկատեր հաճախորդների բանկային հաշվի բացման դիմում-պայմանագրի և դրան կից Բանկային հաշվի պայմանագրի վերականգնման վերաբերյալ համաձայնագրի՝ կատարվել է կնքված բանկային պայմանագրի վերականգնում: Համաձայն Իրավաբանական անձ և անհատ ձեռնարկատեր հաճախորդների բանկային հաշվի բացման դիմում-պայմանագրի՝ Հաճախորդը հաստատել է, որ ծանոթացել է և համաձայն է դիմում-պայմանագրի անբաժանելի մասը կազմող Բանկային ծառայությունների մատուցման ընդհանուր պայմաններին և Բանկում գործող սակագներին, անվերապահորեն ընդունում է և պարտավորվում է ղեկավարվել դրանցով: Համաձայն Իրավաբանական անձանց և Ա/Ձ-երի բանկային հաշիվների սպասարկման Բանկում գործող սակագների՝ Բանկային հաշվի տարեկան սպասարկման միջնորդավճարը սահմանված է 5,000 ՀՀ դրամ: 30.03.2017թ. հաշվից գանձվել է 10,000 ՀՀ դրամ բանկային հաշիվների սպասարկման վարձ, որի գծով 30.03.2017թ. ձևավորվել է դեբիտորական պարտք 8,368.70, որն էլ 02.12.2018թ. մարվել է: Հիմք ընդունելով վերոգրյալը՝ Բանկը խնդրում է մերժել Հաճախորդի պահանջը:

Այսպիսով՝ պահանջի քննության համար եական նշանակություն ունեն հետևյալ փաստերը.

1. Հաճախորդի և Բանկի միջև կնքվել է «Իրավաբանական անձ և անհատ ձեռնարկատեր հաճախորդների բանկային հաշվի բացման դիմում-պայմանագիր» (այսուհետ՝ Պայմանագիր), համաձայն որի՝ Հաճախորդի համար բանկում բացվել է երկու հաշիվ՝ դրամային և դոլարային:
2. Ըստ Պայմանագրի՝ Հաճախորդը հաստատում է, որ ծանոթացել է և համաձայն է դիմում-պայմանագրի անբաժանելի մասը կազմող Բանկային ծառայությունների մատուցման ընդհանուր պայմաններին և Բանկում գործող սակագներին, անվերապահորեն ընդունում է և պարտավորվում է ղեկավարվել դրանցով:

Հաճախորդը տեղյակ է, որ դիմում-պայմանագիրը, Պայմանները, Սակագները, Համակարգից օգտվելու դեպքում՝ Համակարգի օգտագործման տեխնիկական նկարագրերը (ուղեցույցները), սույն դիմում-պայմանագիրը և դիմում-պայմանագրի շրջանակներում Հաճախորդի կողմից ստորագրվող և Բանկի կողմից ընդունվող Բանկի սահմանած ձևի ցանկացած տիպային փաստաթուղթ միասին կազմում են Բանկի և Հաճախորդի միջև կնքված պայմանագիր:

3. Բանկի Վարչության 2015թ. որոշման Հավելած 1-ով սահմանված «Իրավաբանական անձանց և անհատ ձեռնարկատերերի բանկային հաշիվների բացման, սպասարկման և փակման սակագների» 1.1.1.2 կետի համաձայն բանկային հաշվի տարեկան սպասարկման միջնորդավճար (բացառությամբ վարկային հաշիվների)՝ 5,000 ՀՀ դրամ: Մեկից ավելի դրամային կամ մեկից ավել արտարժույթային հաշիվ ունենալու դեպքում սպասարկման վճարը գանձվում է միայն մեկ դրամային և միայն մեկ արտարժույթային հաշվի համար: Հաշվի սպասարկման վճարը գանձվում է միանվագ, յուրաքանչյուր 12 ամսվա համար:
4. 25.11.2015թ. Հաճախորդի և Բանկի միջև կնքվել է վարկային պայմանագիր, որով Բանկը Հաճախորդին տրամադրել է վարկ 750 ԱՄՆ դոլարի չափով՝ 36 ամիս ժամկետով, 20 տոկոս տարեկան տոկոսադրույքով:
5. 29.11.2017թ. Հաճախորդը բանկային հաշվին փոխանցել է 330 ԱՄՆ դոլարի չափով գումար, որի նպատակ դաշտում նշվել է վարկի լրիվ մարում և գումարը բավարար է եղել վարկի ամբողջական մարման համար, քանի որ տվյալ օրվա դրությամբ վարկի մայր գումարը կազմել է 324.18 ԱՄՆ դոլար, իսկ տոկոսը՝ 5.15 ԱՄՆ դոլար,
6. 29.11.2017թ. վարկի մարումը չի ուղղվել վարկի ամբողջական վաղաժամկետ մարմանը, այլ

մնացել է բանկային հաշվին և յուրաքանչյուր ամիս բանկային հաշվի մնացորդից կատարվել է մասնակի մարումներ մինչև 01.10.2018թ.-ը:

7. 01.10.2018թ.-ի դրությամբ Հաճախորդի բանկային հաշվին առկա մնացորդը (5.17 ԱՄՆ դոլար) բավարար չի եղել վարկի հերթական մասի մարման համար, ուստի վարկը ժամկետանցվել է:

8. 29.10.2018թ.-ին Հաճախորդը կատարել է 25.87 ՀՀ դրամի մարում, որի արդյունքում ժամկետանց վարկը համարվել է մարված: 01.11.2018թ.-ին վարկը ժամկետանցվել է և 02.11.2018թ.-ին Հաճախորդի կողմից կատարվել է նաև 28 ԱՄՆ դոլարի և 1200 ՀՀ դրամի չափով մուտք, որը ուղղվել է վարկի մարմանը:

9. Բանկը 20.11.2018թ.-ին կատարել է վարկի վերահաշվարկ, վարկը համարել է ամբողջությամբ մարված: Տվյալ օրվա դրությամբ Հաճախորդի կողմից ավել վճարված գումարը կազմել է 57.18 ԱՄՆ դոլար, որից 31.11.2017թ.-ին գանձվել է 20.7 ԱՄՆ դոլար գումար՝ որպես բանկային հաշիվների (դրամային և դոլարային հաշիվների համար) սպասարկման վճար, և բանկային հաշվին է փոխանցել 36.48 ԱՄՆ դոլար գումար:

10. 02.12.2018թ.-ին գանձվել 20.68 ԱՄՆ դոլար գումար՝ որպես սպասարկման վճար, իսկ մնացորդ գումարը՝ 15.8 ԱՄՆ դոլարը կանխիկ տրամադրվել է Հաճախորդին:

11. 01.10.2018թ.-29.10.2018թ. և 01.11.2018թ.-02.11.2018թ. Հաճախորդի վարկը համարվել է ժամկետանց, սակայն, քանի որ այն եղել է Բանկի թերության արդյունքում, Բանկը գրություն է ուղարկել վարկային ռեզիստոր ժամկետանց օրերի մասին տեղեկատվությունը սրբագրելու համար և կատարել տվյալ ժամանակահատվածի համար վերադասակարգում:

12. Հաճախորդը 24.10.2018թ.-ին բողոք-պահանջ է ներկայացրել Բանկին, որը մերժվել է Բանկի կողմից:

13. Հաշտարարին ներկայացված պահանջ-դիմումով Հաճախորդը պահանջում է, որ Բանկն իրենից չպահանջի գումարի մարում, ընդհանուր առմամբ 70 ԱՄՆ դոլարի չափով, համարի վարկը մարված և կատարի վարկային ռիսկի վերադասակարգում:

Այսպիսով՝ պահանջի հետ կապված փաստաթղթերի, կողմերի ներկայացրած բացատրությունների և առարկությունների, ինչպես նաև ՀՀ օրենսդրության պահանջների համալիր վերլուծությունից Հաշտարարը հանգել է հետևյալին.

ՀՀ քաղաքացիական օրենսգրքի (այսուհետ՝ Օրենսգրքի) Օրենսգրքի 345-րդ հոդվածի 1-ին մասի համաձայն՝ պարտավորության ուժով մի անձը (պարտապանը) պարտավոր է մեկ այլ անձի (պարտատիրոջ) օգտին կատարել որոշակի գործողություն. այն է՝ *վճարել դրամ*, հանձնել գույք, կատարել աշխատանք, մատուցել ծառայություն և այլն, կամ ձեռնպահ մնալ որոշակի գործողություն կատարելուց, իսկ պարտատերն իրավունք ունի պարտապանից պահանջել կատարելու իր պարտականությունը: Օրենսգրքի 347-րդ հոդվածի համաձայն՝ պարտավորությունները պետք է կատարվեն պատշաճ պարտավորության պայմաններին, օրենքին և այլ իրավական ակտերի պահանջներին համապատասխան, իսկ նման պայմանների ու պահանջների բացակայության դեպքում՝ գործարար շրջանառության սովորույթներին կամ սովորաբար ներկայացվող այլ պահանջներին համապատասխան:

Օրենսգրքի 887-րդ հոդվածի 1-ին մասի համաձայն՝ վարկային պայմանագրով բանկը կամ այլ վարկային կազմակերպությունը (վարկատուն) պարտավորվում է պայմանագրով նախատեսված չափերով և պայմաններով դրամական միջոցներ (վարկ) տրամադրել փոխառուին, իսկ

փոխառուն պարտավորվում է վերադարձնել ստացված գումարը և տոկոսներ վճարել դրանից: Նույն հոդվածի 2-րդ մասի համաձայն՝ վարկային պայմանագրից բխող հարաբերությունների նկատմամբ կիրառվում են սույն օրենսգրքի 46 գլխում (Փոխառություն) նախատեսված կանոնները, եթե այլ բան նախատեսված չէ սույն գլխի կանոններով և վարկային պայմանագրով:

Օրենսգրքի 912-րդ հոդվածի 1-ին մասի համաձայն՝ բանկային հաշվի պայմանագրով բանկը պարտավորվում է ընդունել և հաճախորդի (հաշվի տիրոջ) բացած հաշվի վրա մուտքագրել մուտք եղող դրամական միջոցները, կատարել հաշվից փոխանցումներ կատարելու, համապատասխան գումարներ տալու և հաշվով այլ գործառնություններ իրականացնելու վերաբերյալ հաճախորդի կարգադրությունները:

Օրենսգրքի 914-րդ հոդվածի 1-ին մասի համաձայն՝ բանկային հաշվի պայմանագիրը կնքելիս հաճախորդի կամ նրա նշած անձի համար, կողմերի միջև համաձայնեցված պայմաններին համապատասխան, բանկում բացվում է հաշիվ: Օրենսգրքի 919-րդ հոդվածի 1-ին մասի համաձայն՝ բանկային հաշվի պայմանագրով նախատեսված դեպքերում հաճախորդը բանկի ծառայությունների դիմաց վճարում է իր հաշվով կատարվող գործառնությունների համար:

Վերոնշյալ դրույթների համադրությունից հետևում է, որ վարկային պայմանագրով բանկը կամ այլ վարկային կազմակերպությունը պարտավոր են պայմանագրով նախատեսված չափերով և պայմաններով դրամական միջոցներ տրամադրել փոխառուին (վարկառուին), իսկ փոխառուն (վարկառուն) պարտավորվում է վերադարձնել ստացված գումարը նախատեսված ժամկետում ու կարգով և տոկոսներ վճարել դրանից, ընդ որում՝ պայմանագրով հստակ պետք է սահմանվեն տոկոսների չափը և հաշվարկման կարգը, իսկ փոխառության գումարը համարվում է վերադարձված այն փոխատուին հանձնելու կամ նրա բանկային հաշվին փոխանցելու պահին, եթե

այլ բան նախատեսված չէ փոխառության պայմանագրով: Բանկային հաշվի պայմանագիր կնքելու դեպքում բանկը բանկային հաշվի բացման պայմանների համաձայն հաճախորդի անունով բացում է հաշիվ: Ընդ որում՝ բանկը իրավունք ունի սահմանել իր ծառայության համար վճարներ, որոնք կարող են գանձվել ինչպես յուրաքանչյուր գործարքի դեպքում, այնպես էլ գանձվել կողմերի միջև հստակ որոշված սակագնով հստակ գումար որոշակի ժամանակահատվածի համար:

Պահանջի քննության ընթացքում պարզվեց, որ Հաճախորդի և Բանկի միջև 25.11.2015թ.-ին կնքվել է երկու պայմանագիր՝ բանկային հաշվի բացման և վարկային պայմանագրեր: Կողմերի միջև կնքված Իրավաբանական անձ և անհատ ձեռնարկատեր հաճախորդների բանկային հաշվի բացման դիմում-պայմանագրի համաձայն Հաճախորդի համար բանկում բացվել է երկու հաշիվ՝ դրամային և դոլարային: Վարկային պայմանագրով Բանկը Հաճախորդին տրամադրել է վարկ 750 ԱՄՆ դոլարի չափով: Բանկային հաշվի պայմանագրի անբաժանելի մասը կազմող Իրավաբանական անձանց և անհատ ձեռնարկատերերի բանկային հաշիվների բացման, սպասարկման և փակման սակագների 1.1.1.2 կետի համաձայն՝ բանկային հաշվի տարեկան սպասարկման միջնորդավճարը 5,000 ՀՀ դրամ է, իսկ մեկից ավելի դրամային կամ մեկից ավել արտարժույթային հաշիվ ունենալու դեպքում սպասարկման վճարը գանձվում է միայն մեկ դրամային և միայն մեկ արտարժույթային հաշվի համար: Հաշվի սպասարկման վճարը գանձվում է միանվագ, յուրաքանչյուր 12 ամսվա համար: 29.11.2017թ. Հաճախորդը բանկային հաշվին փոխանցել է 330 ԱՄՆ դոլարի չափով գումար, որի «նպատակ» դաշտում նշվել է վարկի լրիվ մարում և գումարը բավարար է եղել վարկի ամբողջական մարման համար, քանի որ տվյալ օրվա դրությամբ վարկի մայր գումարը կազմել է 324.18 ԱՄՆ դոլար, իսկ տոկոսը՝ 5.15 ԱՄՆ դոլար: 29.11.2017թ. վարկի մարումը չի ուղղվել վարկի ամբողջական վաղաժամկետ մարմանը, այլ մնացել է բանկային

հաշվին և յուրաքանչյուր ամիս բանկային հաշվի մնացորդից կատարվել է մասնակի մարումներ մինչև 01.10.2018թ.-ը: Քանի որ 01.10.2018թ.-ի դրությամբ Հաճախորդի բանկային հաշվին առկա է եղել 5.17 ԱՄՆ դոլար մնացորդ և բավարար չի եղել վարկի մարման համար, ուստի վարկը ժամկետանցվել է: 29.10.2018թ.-ին Հաճախորդը կատարել է 25.87 ՀՀ դրամի մարում, որի արդյունքում ժամկետանց վարկը համարվել է մարված: 01.11.2018թ.-ին վարկը ժամկետանցվել է և 02.11.2018թ.-ին Հաճախորդի կողմից կատարվել է նաև 28 ԱՄՆ դոլարի և 1,200 ՀՀ դրամի չափով մուտք, որն ուղղվել է վարկի մարմանը: Բանկը 20.11.2018թ.-ին կատարել է վարկի վերահաշվարկ, վարկը համարել է ամբողջությամբ մարված: Տվյալ օրվա դրությամբ Հաճախորդի կողմից ավել վճարված գումարը կազմել է 57.18 ԱՄՆ դոլար, որից 30.11.2017թ.-ին գանձվել է 20.7 ԱՄՆ դոլար գումար՝ որպես բանկային հաշիվների (դրամային և դոլարային հաշիվների համար) սպասարկման վճար, և բանկային հաշվին է փոխանցել 36.48 ԱՄՆ դոլար գումար, որից 02.12.2018թ.-ին գանձվել 20.68 ԱՄՆ դոլար գումար՝ որպես սպասարկման վճար, իսկ մնացորդ գումարը՝ 15.8 ԱՄՆ դոլարը կանխիկ տրամադրվել է Հաճախորդին: Այսինքն՝ Բանկը բավարարել է Հաճախորդի պահանջը 2017թ. նոյեմբերի 29-ին վարկի վճարումը վերահաշվարկ կատարելով և ուղղելով վարկի ամբողջական մարմանը, ուստի տվյալ մասով Հաճախորդի պահանջը բավարարված է: Վարկի մարման վերահաշվարկի արդյունքում գոյացած 57.18 ԱՄՆ դոլար գումարն ուղղվել է Հաճախորդի բանկային հաշիվների տարեկան սպասարկման վճարի գանձմանը: Ընդ որում՝ 20.7 ԱՄՆ դոլարն ուղղվել է 30.11.2017թ. դեռևս 2017թ. տարեկան սպասարկման վճարի գանձմանը, իսկ 02.12.2018թ. 20.68 ԱՄՆ դոլար գումարը 2018թ. սպասարկման վճարի գանձման: Ըստ Պայմանագրի՝ Հաճախորդի անվամբ բացվել է երկու հաշիվ՝ դրամային և դոլարային, իսկ ըստ Պայմանագրի անբաժանելի մասը հանդիսացող սակագների՝ բանկային հաշվի համար գանձվում է տարեկան 5,000 ՀՀ դրամ սպասարկման վճար: Երկու հաշվի դեպքում ենթակա է գանձման ամեն

մեկի համար 5,000 ՀՀ դրամ տարեկան սպասարկման վճար: 30.11.2017թ. գանձված 20.7 ԱՄՆ դոլար սպասարկման վճարի դեպքում կիրառվել է Բանկում գործող 484.21 դրամ արտարժույթի փոխարկման փոխարժեքը, որի արդյունքում երկու հաշիվների համար գանձվելիք 10,000 ՀՀ դրամը կազմել է մոտ 20.7 ԱՄՆ դոլար, համապատասխանաբար 02.12.2018թ. կիրառվել է Բանկում գործող 485.06 դրամ 1 ԱՄՆ դոլարի համար փոխարժեքը, ինչի արդյունքում երկու հաշիվների համար գանձվելիք 10,000 ՀՀ դրամը կազմել է մոտ 20.68 ԱՄՆ դոլար: Ուստի Բանկի կողմից գանձված 20.68 և 20.7 ԱՄՆ դոլարի գումարները գանձվել են որպես սպասարկման վճար, որը նախատեսված է եղել կողմերի միջև կնքված Պայմանագրով:

Ինչ վերաբերում է Հաճախորդի կողմից ներկայացված վարկային ռիսկի վերադասակարգման պահանջին, ապա պետք է նշել, որ վարկի գումարը 29.11.2017թ. վարկի մարմանը չուղղելու արդյունքում Հաճախորդի վարկային ռիսկի դասը չի փոխվել մինչև 01.10.2018թ.-ը, քանի որ մինչ այդ բանկային հաշվում առկա գումարից կատարվել է վարկի հերթական մասերի վճարում, իսկ 01.10.2018թ.-ից հետո ռիսկի դասի փոփոխման և ժամկետանց մասին տեղեկատվությունը Բանկի կողմից ուղղվել է: Ուստի այս մասով էլ է Բանկը բավարարել Հաճախորդի պահանջը:

Ամփոփելով՝ Հաշտարարը արձանագրում է, որ Բանկը փաստացի կատարել է Հաճախորդի պահանջը՝ 29.11.2017թ. վճարումը վարկի մարմանն ուղղելով և ուղղել է նաև վարկային պատմությունը, իսկ Հաճախորդի ավել վճարված գումարից 20.7 և 20.68 ԱՄՆ դոլարի չափով գումարներն ուղղվել են բանկային հաշիվների սպասարկման վճարների գանձմանը, որը նախատեսված է եղել կողմերի միջև կնքված Պայմանագրի անբաժանելի մասը կազմող սակագներով: Ամբողջ վերահաշվարկի արդյունքում ավել վճարված 15.8 ԱՄՆ դոլար գումարը կանխիկ տրամադրվել է Հաճախորդին: Ուստի, տվյալ դեպքում Հաշտարարին ուղղված Հաճախորդի պահանջը ենթակա է մերժման:

ՊԱՀԱՆՋ 3

Պահանջ-դիմում ՀՀ-ում գործող ապահովագրական ընկերության դեմ՝ կապված հրդեհված ավտոմեքենայի հատուցում վճարելու հետ

Պահանջի բովանդակությունը

2018թ.-ի սեպտեմբերին Հաճախորդի ավտոմեքենայի մոտ կայանված «Mercedes Benz» ավտոմեքենան հրդեհվել է, որի արդյունքում հրդեհվել է նաև սեփականության իրավունքով Հաճախորդին պատկանող «Mitsubishi» մակնիշի տրանսպորտային միջոցը: Հաճախորդը հատուցման դիմում է ներկայացրել Ընկերությանը: Ավտոմեքենային պատճառված վնասը կազմում է 3,500,000 (երեք միլիոն հինգ հարյուր հազար) ՀՀ դրամ: Պատահարի առաջացման փորձաքննության եզրակացության համաձայն՝ վթարում մեղավոր է ճանաչվել երրորդ անձը, որի հիման վրա Ընկերությունը որոշում է կայացրել մերժել հատուցումը: Հաճախորդը համաձայն չէ նշված որոշման հետ, քանի որ որևէ ապացույց չի ներկայացվում, որ վթարում մեղավոր է երրորդ անձ, ավելին՝ կա նաև տեսանկարահանում:

Հաշտարարին ներկայացված պահանջ-դիմումով Հաճախորդը պահանջել է, որ Ընկերությունը տրամադրի ապահովագրական հատուցում տվյալ ճանապարհատրանսպորտային պատահարի արդյունքում իր ավտոմեքենային պատճառված վնասի՝ 1,800,000 ՀՀ դրամի չափով:

Պահանջի քննության գործընթացը Ա. Հաշտարարի գործողությունները:

Առաջնորդվելով «Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի մասին» ՀՀ օրենքի IV-րդ հոդվածի 1-ին և 2-րդ մասերով Հաշտարարը խնդրել է Ընկերությանը «Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի մասին» ՀՀ օրենքով սահմանված 14 աշխատանքային օրվա ընթացքում տրամադրել ներկայացված պահանջի վերաբերյալ գրավոր պարզաբանումներ, բացատրություններ և/կամ առարկություններ, ինչպես նաև հետևյալ փաստաթղթերը/նյութերը՝ Հաճախորդի հետ կնքված ԱՊՊԱ վկայագիրը, տեղի ունեցած պատահարի վերաբերյալ գործում առկա նյութերը, այդ թվում՝ դեպքի վայրի և վնասված ավտոմեքենաների լուսանկարները, ՀՀ ոստիկանության կողմից տրված եզրակացությունները, որոշումները և գործին առնչվող բոլոր փաստաթղթերը, իրականացված փորձաքննությունների արդյունքները, ապահովագրական հատուցման մերժման վերաբերյալ Ընկերության որոշումը, ցանկացած այլ տեղեկատվություն կամ փաստաթուղթ, որը կարող է օգնել պահանջի քննությանը:

Բ. Ընկերության դիրքորոշումը:

Ներկայացված պահանջի վերաբերյալ Հաշտարարի գրասենյակը ստացել է Ընկերության գրությունը, որով վերջինս ներկայացրել է իր դիրքորոշումը Հաճախորդի կողմից ներկայացված պահանջի վերաբերյալ: Ընկերությունը նշել է, որ 24.09.2018թ.-ին Երևան քաղաքի Հալաբյան փողոցի թիվ 34 շենքի ստորգետնյա ավտոկայանատեղիում առաջացել է հրդեհ, որի արդյունքում այրվել են «Mercedes Benz» մակնիշի և «Mitsubishi» մակնիշի ավտոմեքենաները: Հաճախորդի կողմից վերոհիշյալ պատահարի առնչությամբ Ընկերությանն է ներկայացվել Գույքին պատճառված վնասների գծով ապահովագրական հատուցում ստանալու վերաբերյալ հայտային դիմումը և կից փաստաթղթերը: Պատահարի շրջանակներում փորձագիտական կազմակերպության

կողմից իրականացվել է պատճառի փորձաքննություն: Ընկերությունը նշել է, որ փորձաքննության արդյունքների մասին գրավոր ծանուցմամբ՝ Հաճախորդին տեղեկացրել է (էլեկտրոնային եղանակով), սակայն Հաճախորդը չի օգտվել «Ավտոտրանսպորտային միջոցների օգտագործումից բխող պատասխանատվության պարտադիր ապահովագրության մասին» ՀՀ օրենքով և «Հայաստանի ապահովագրողների Բյուրո» ՀԿ-ի կանոններով սահմանված իր իրավունքներից և վերը նշված ժամկետում կրկնակի կամ լրացուցիչ փորձաքննություն նշանակելու պահանջ չի ներկայացրել: Ընկերությունը, վկայակոչելով «Հայաստանի Ավտոապահովագրողների Բյուրո» ՀԿ-ի RL-001 կանոնների 94-րդ կետի 4-րդ ենթակետը, կայացրել է ԱՊՊԱ ոլորտում գույքային վնասի հատուցումը վճարելու (մերժելու) վերաբերյալ Որոշումը: Հաճախորդը բողոք-պահանջ է ներկայացրել Ընկերությանը, որին վերջինս պատասխանել է փոստային առաքմամբ: Ի հավաստումն վերոհիշյալի՝ Ընկերությունը գրությանը կից ներկայացրել է գործում առկա համապատասխան փաստաթղթերի պատճենները:

Այսպիսով՝ պահանջի քննության համար եական նշանակություն ունեն հետևյալ փաստերը.

1. Հաճախորդի և Ընկերության միջև կնքվել է Ավտոտրանսպորտային միջոցների օգտագործումից բխող պատասխանատվության պարտադիր ապահովագրության վկայագիրը (այսուհետ նաև՝ Վկայագիր), որով ապահովագրվել է «Mitsubishi» մակնիշի ավտոմեքենայի օգտագործումից բխող պատասխանատվությունը:
2. 27.09.2018թ.-ին կազմված Հրդեհի մասին ակտի համաձայն՝ 24.09.2018թ.-ին ժամը 03:15-ին ՀՀ ԱԻՆ ԾԿ ագային կենտրոն ահազանգի հիման վրա պարզվել է, որ Երևան քաղաքի Հալաբյան փողոցի թիվ 34 շենքի ստորգետնյա ավտոկայանատեղիում բռնկվել է հրդեհ, որի արդյունքում **ամբողջությամբ այրվել են**

«Mercedes Benz» մակնիշի և «Mitsubishi» մակնիշի ավտոմեքենաները:

3. Հրդեհից պատճառված նյութական վնասի ստույգ չափը և հրդեհի առաջացման պատճառը պարզելու համար փորձագիտական կազմակերպությունում նշանակվել է ապրանքագիտական, շինարարատեխնիկական և հրդեհատեխնիկական համալիր փորձաքննություն:
4. Փորձագիտական կազմակերպության եզրակացության համաձայն՝ *Հետազոտությամբ պարզվել է, որ հրդեհի հետևանքով «Mercedes Benz» մակնիշի ավտոմեքենան ամբողջությամբ այրվել է ու ենթարկվել ջերմային ներգործության և պիտանի չէ վերականգնման համար: (...) Ավտոմեքենայի վերականգնումն ու վերանորոգումը նպատակահարմար չի դիտարկվում և տնտեսապես հիմնավորված չէ:*
5. Փորձագիտական կազմակերպության եզրակացության համաձայն՝ (...) *հրդեհը, բռնկվելով «Mercedes Benz» մակնիշի ավտոմեքենայում, զարգացել է՝ անցում կատարելով հարակից կայանված «Mitsubishi» մակնիշի ավտոմեքենա և ջերմահարել հարակից հատվածները: Հաշվի առնելով ավտոմեքենաներում էլ. հաղորդալարերի վրա վթարային ռեժիմներին բնորոշ հետքերի բացակայությունը, նախապատրաստված նյութերում առկա հրդեհի ակտի տվյալները, ինչպես նաև ի նկատի ունենալով «Mercedes Benz» մակնիշի ավտոմեքենայի վարարդի բացատրությունը այն մասին, որ «Mercedes Benz» ավտոմեքենան շուրջ 18 ամիս չի շահագործվել, իսկ մարտկոցը գտնվել է անսարք՝ լիցքավորված վիճակում, եզրակացնում ենք, որ հրդեհի առաջացման պատճառ կարող էր հանդիսանալ բաց կամ քիչ կալորիականությամբ կրակի աղբյուրը (օրինակ՝ այրվող լուցկի, կրակայրիչ, չհանգեցված ծխախոտի ծխուկ և այլն), հավանաբար նավթամթերքի առկայության պայմաններում: Առավել կոնկրետացնել «Mercedes Benz» ավտոմեքենայում հրդեհի օջախի տեղակայումը հնարավոր չէ վերջինիս ամբողջական այրման, ավերման պատճառով: (...):*

6. Հաճախորդն Ընկերություն է ներկայացրել գույքին պատճառված վնասների գծով ապահովագրական հատուցում ստանալու վերաբերյալ դիմում:

7. Ընկերության կողմից կազմված Վնասների գնահատման փորձաքննություն իրականացնող փորձագետի եզրակացության համաձայն՝ «Mitsubishi» մակնիշի ավտոմեքենային պատճառված վնասը մնացորդային մեթոդաբանությամբ գնահատվել է 2400,000 (երկու միլիոն չորս հարյուր հազար) ՀՀ դրամ:

8. Ընկերության կողմից պատվիրակված և փորձագիտական կազմակերպությունում իրականացված ճանապարհատրանսպորտային պատահարի առաջացման պատճառների փորձաքննություն իրականացնող փորձագետի եզրակացության համաձայն՝ (...) ներկայացված տվյալներից հետևում է, որ «Mercedes Benz» ավտոմեքենայում բռնկված հրդեհն առաջացել է արտաքին միջամտության, այն է՝ երրորդ անձի ներգործության պայմաններում: *Ներկայացված պայմաններում «Mercedes Benz» և «Mitsubishi» մակնիշի ավտոմեքենաների վարորդների կողմից թույլ տրված այնպիսի գործողություններ, որպիսիք, տեխնիկական տեսակետից հակասելով ճանապարհային երթևեկության կանոնների կամ «Ճանապարհային երթևեկության անվտանգության ապահովման մասին» ՀՀ օրենքի պահանջներին, պայմանավորած լինեին տվյալ պատահարի առաջացումը, չեն դիտվում:* (...): Հաշվի առնելով վերագրյալ՝ փորձագետը մեղավոր անձանց վերաբերյալ հետևություններ բաժնում նշել է, որ վարորդները և վնասված գույքի սեփականատերը կամ շահագործող անձը մեղավոր չեն, իսկ երրորդ անձը մեղավոր է տեղի ունեցած ճանապարհատրանսպորտային պատահարի առաջացման մեջ:

9. Ընկերությունը, վկայակոչելով ԱՊՊԱ ընդհանուր պայմանների 94-րդ կետի 4-րդ ենթակետը, կայացրել է Ապահովագրական հատուցումը վճարելու/մերժելու վերաբերյալ որոշում:

10. Հաճախորդը բողոք-պահանջ է ներկայացրել Ընկերությանը, որով նշել է, որ համաձայն ՀՀ Ընկերության դիրքորոշման հետ:

11. Հաշտարարին ներկայացված պահանջ-դիմումով Հաճախորդը պահանջել է, որ Ընկերությունը կատարի ապահովագրական հատուցում տվյալ ճանապարհատրանսպորտային պատահարի արդյունքում իր ավտոմեքենային պատճառված վնասի՝ 1,800,000 ՀՀ դրամի չափով:

Այսպիսով՝ պահանջի հետ կապված փաստաթղթերի, կողմերի ներկայացրած բացատրությունների և առարկությունների, ինչպես նաև ՀՀ օրենսդրության պահանջների համալիր վերլուծությունից Հաշտարարը հանգել է հետևյալին.

ՀՀ քաղաքացիական օրենսգրքի (այսուհետ՝ Օրենսգրք) 996-րդ հոդվածի 1-ին մասի համաձայն՝ ապահովագրության պայմանագրով մի կողմը՝ ապահովագրողը, որոշակի միանվագ կամ պարբերական վճարի (ապահովագրավճարի) դիմաց պարտավորվում է մյուս կողմին՝ ապահովադրին կամ նրա մատնանշած անձին (շահառուին), որոշակի ապահովագրական գումարի շրջանակներում հատուցել որոշակի իրադարձության (իրադարձությունների) տեղի ունենալու արդյունքում պատճառված վնասը կամ դրա մի մասը կամ տրամադրել որոշակի գումար (ապահովագրական հատուցում), եթե այդ իրադարձությունների տեղի ունենալը կրում է հավանական և (կամ) պատահական բնույթ և կախված չէ կողմերի կամ ապահովագրված անձի կամ շահառուի կամքից (բացառությամբ կյանքի ապահովագրության այն դեպքերի, երբ հատուցվում է որոշակի հավաստի և ակնկալվող իրադարձության տեղի ունենալը): Օրենսգրքի 10211 հոդվածի 1-ին մասի համաձայն՝ ապահովադիրը կարող է կնքել ապահովագրության պայմանագիր, որով ապահովագրվում է երրորդ անձանց պատճառված վնասի պատասխանատվության դիմաց: Նույն հոդվածի 4-րդ մասի համաձայն՝ պատճառված վնասի համար պատասխանատվության

ռիսկի ապահովագրության պայմանագիրը համարվում է կնքված հոգուտ այն անձանց, որոնց կարող է վնաս պատճառվել (հոգուտ շահառուների), եթե անգամ պայմանագիրը կնքվել է հոգուտ ապահովագրի կամ պատճառված վնասի համար պատասխանատվություն կրող այլ անձի, կամ պայմանագրում նշված չէ, թե ում օգտին է այն կնքվել:

Օրենսգրքի 1072-րդ հոդվածի 1-ին մասի համաձայն՝ իրավաբանական անձինք և քաղաքացիները, որոնց գործունեությունը կապված է շրջապատի համար առավել վտանգի աղբյուրի հետ (տրանսպորտային միջոցների, մեխանիզմների, բարձր լարվածության էներգիայի, ատոմային էներգիայի, պայթուցիկ նյութերի, ուժեղ ներգործող թույների և այլնի օգտագործում, շինարարական և դրա հետ կապված այլ գործունեության իրականացում), պարտավոր են հատուցել առավել վտանգի աղբյուրով պատճառված վնասը, եթե չեն ապացուցում, որ վնասը ծագել է անհաղթահարելի ուժի կամ տուժողի դիտավորության հետևանքով: (...): Վնաս հատուցելու պարտականությունը դրվում է առավել վտանգի աղբյուրը սեփականության իրավունքով կամ այլ օրինական հիմքով (վարձակալության իրավունք, լիազորագրով տրանսպորտային միջոցները վարելու իրավունք և այլն) տիրապետող իրավաբանական անձի կամ քաղաքացու վրա: Նույն հոդվածի 2-րդ մասի համաձայն՝ առավել վտանգի աղբյուրի սեփականատերը պատասխանատվություն չի կրում այդ աղբյուրի պատճառած վնասի համար, եթե ապացուցում է, որ աղբյուրը դուրս է եկել իր տիրապետումից այլ անձանց ապօրինի գործողությունների հետևանքով:

Օրենսգրքի հոդված 1058-ի 1-ին մասի համաձայն՝ քաղաքացու անձին կամ գույքին, ինչպես նաև իրավաբանական անձի գույքին պատճառած վնասը լրիվ ծավալով ենթակա է հատուցման այն պատճառած անձի կողմից: Նույն հոդվածի 2-րդ և 3-րդ մասերի համաձայն՝ վնաս պատճառած անձն ազատվում է այն հատուցելուց, եթե ապացուցում է, որ վնասն իր մեղքով չի պատ-

ճառվել: Օրենքով կարող է նախատեսվել վնասի հատուցում՝ վնաս պատճառողի մեղքի բացակայությամբ: Օրինաչափ գործողություններով պատճառված վնասը հատուցվում է օրենքով նախատեսված դեպքերում:

Այսինքն՝ վերոնշյալից բխում է, որ օրենսդիրը տարանջատել է առավել վտանգի աղբյուրների փոխներգործության հետևանքով նրանց սեփականատերերին պատճառված վնասը առավել վտանգի աղբյուրով պատճառված վնասից՝ սահմանելով, որ առաջին դեպքում վնասը հատուցվում է Օրենսգրքի 1058-րդ հոդվածով սահմանված ընդհանուր հիմունքներով (ըստ մեղքի պատասխանատվություն), իսկ երկրորդ դեպքում՝ վնասը հատուցվում է Օրենսգրքի 1072-րդ հոդվածով սահմանված կարգով (պատասխանատվություն՝ անկախ վնաս պատճառողի մեղքից):

Այսինքն՝ օրենսդիրն առանձնացրել է.

1. Առավել վտանգի աղբյուրների (տվյալ դեպքում տրանսպորտային միջոցների) փոխներգործության դեպքում նրանց սեփականատերերին պատճառված վնասը, որի դեպքում պետք է գործի չէ քաղաքացիական օրենսգրքի 1058-րդ հոդվածով նախատեսված վնասի հատուցման ընդհանուր կարգը՝ ըստ մեղքի հատուցման սկզբունքը (վերը նշվածը ամրագրված է նաև չէ վճռաբեկ դատարանի 2012 թվականի մարտի 23-ին թիվ ԵԱՆԴ/1097/02/10, 2011 թվականի հուլիսի 1-ին ԵԱԶԴ/0959/02/09 գործերով կայացված որոշումներում): Այդ կապակցությամբ չէ վճռաբեկ դատարանը իր մի շարք որոշումներում արձանագրել է, որ վնասի հատուցման համար պարտադիր պայման է պարտապանի ոչ օրինաչափ վարքագծի, վնասների, վնասների ու ոչ օրինաչափ գործողության միջև պատճառահետևանքային կապի և պարտապանի մեղքի միաժամանակյա առկայությունը: Ընդ որում՝ քննարկվող պարագայում օրենսդիր կողմից ամրագրվել է վնաս պատճառած անձի մեղավորության կանխավարկածը, քանի որ

ենթադրյալ վնաս պատճառած անձն է կրում իր մեղքի բացակայության ապացուցման պարտականությունը, որի ապացուցումն էլ վնաս պատճառած անձին ազատում է այն հատուցելուց:

2. Շրջապատի համար առավել վտանգի աղբյուրով պատճառված վնասը, որի հետևանքով վնաս պատճառող անձի (ավելի կոնկրետ՝ առավել վտանգի աղբյուրի սեփականատիրոջ կամ այլ օրինական հիմքերով դրա տիրապետողի) պատասխանատվությունը առկա է հետևյալ դեպքերում՝

ա. ապացուցված է առավել վտանգի աղբյուրի շահագործման արդյունքում վնաս պատճառած լինելու փաստը,

բ. վնաս պատճառած անձը չի ապացուցում, որ վնասը ծագել է անհաղթահարելի ուժի կամ տուժողի դիտավորության հետևանքով,

գ. վնաս պատճառողը չի ապացուցում, որ աղբյուրը դուրս է եկել իր տիրապետումից այլ անձանց ապօրինի գործողությունների հետևանքով,

դ. դատական կարգով ապացուցված չէ, որ տուժողի կոպիտ անզգուշությունը նպաստել է վնասի առաջացմանը կամ մեծացմանը, որի դեպքում միայն դատարանը կարող է նվազեցնել հատուցման չափը՝ կախված տուժողի և վնաս պատճառողի մեղքի աստիճանից, իսկ եթե բացակայում է վնաս պատճառողի մեղքը և ապացուցված է տուժողի կոպիտ անզգուշության առկայությունը՝ նվազեցնել կամ մերժել վնասի հատուցումը, եթե այլ բան նախատեսված չէ օրենքով:

Այսպիսով, ՀՀ քաղաքացիական օրենսգրքի 1058 հոդվածով սահմանվել են վնասի հատուցման համար պատասխանատվության ընդհանուր հիմունքները, մինչդեռ վնասի հատուցման պատասխանատվության և դրանից ազատվելու

հնարավորության հիմունքները՝ կախված վնաս պատճառելու միջոցից, եղանակից, ձևից և այլն, սահմանված են ՀՀ քաղաքացիական օրենսգրքի 1060-1073 հոդվածներում:

Օրենսգրքի 1072 հոդվածի 1-ին մասից, ինչպես արդեն նշեցինք, հետևում է, որ սույն պահանջի շրջանակներում ապացուցման առարկա միակ փաստը, հետևաբար պատասխանատվության հիմքն ապահովագրի՝ շրջապատի համար առավել վտանգի աղբյուրի շահագործման արդյունքում հաճախորդին նյութական վնաս պատճառելն է, իսկ վնաս պատճառած անձը կարող է ազատվել հասցված վնասը հատուցելու պարտականությունից միայն այն դեպքում, եթե առկա են օրենքով նախատեսված վերը նշված հիմքերը՝ վնաս պատճառած անձին պատասխանատվությունից ազատելու համար:

Օրենսգրքի 1058 հոդվածով, որին հղում է տրվում Օրենսգրքի 1072 հոդվածի 3-րդ մասում կապված առավել վտանգի աղբյուրների փոխներգործության հետևանքով պատճառված վնասի հատուցման հետ, որպես ընդհանուր դրույթ, նշվել է, որ օրենքով կարող է նախատեսվել վնասի հատուցում վնաս պատճառողի մեղքի բացակայությամբ, և որ օրինաչափ գործողություններով պատճառված վնասը հատուցվում է օրենքով նախատեսված դեպքերում: ՀՀ քաղաքացիական օրենսգրքի 1072 հոդվածը, հենց մասնավորեցնելով վնասի հատուցման համար պատասխանատվության ընդհանուր հիմունքները և սահմանելով կոնկրետ շրջապատի համար առավել վտանգի աղբյուրներով պատճառված վնասի համար առաջացող պատասխանատվության և դրանից ազատվելու հիմքերը, ինքնին նախատեսել է, որ առավել վտանգի աղբյուրի շահագործման հետևանքով պատճառված վնասը ենթակա է հատուցման՝ անկախ այն պատճառողի մեղքի առկայությունից և անկախ այդ վնասի օրինաչափ կամ ոչ օրինաչափ գործողություններով պատճառված լինելուց՝ միևնույն ժամանակ, սակայն, սահմանելով, որ դատարանը՝ կախված տուժողի և վնաս պատճառողի մեղքի

աստիճանից՝ կարող է նվազեցնել կամ մերժել հատուցման վճարումը, եթե ապացուցվել է տուժողի կոպիտ անզգուշության առկայությունը:

«Ավտոտրանսպորտային միջոցների օգտագործումից բխող պատասխանատվության պարտադիր ապահովագրության մասին» ՀՀ օրենքի (այսուհետ՝ Նաև Օրենք) 5-րդ հոդվածի 1-ին մասի համաձայն՝ ԱՊՊԱ պայմանագրով սույն օրենքով սահմանված պայմաններով ապահովագրվում է տուժած անձանց պատճառված վնասների հատուցման համար ապահովագրված անձանց պատասխանատվությունը: Օրենքի 3-րդ հոդվածի 1-ին մասի 17-րդ կետի համաձայն՝ ավտոտրանսպորտային միջոցի օգտագործումից բխող վնասը ավտոտրանսպորտային միջոցի շարժիչի գործադրմամբ կամ առանց դրա ավտոտրանսպորտային միջոցով (ներառյալ՝ ավտոտրանսպորտային միջոցի պայթյունի կամ **հրկիզման հետևանքով**) պատճառված վնասն է: Վերոնշյալ Նորմերի համակարգային վերլուծությունից բխում է, որ սույն Օրենքով՝ տուժած անձանց ապահովագրական հատուցման գործընթացի շրջանակներում հատուցման ենթակա է ոչ միայն այն վնասը, որն առաջացել է ավտոտրանսպորտային միջոցի պայթյունի, այլ նաև հրկիզման հետևանքով: Ծիշտ է, Օրենքը չի բացահայտում հրկիզման ելությունը, սակայն օրենսդրական ձևակերպումից իսկ պարզ է դառնում, որ այն ներառում է նաև այլ անձանց կողմից ավտոմեքենան այրելու դեպքերը, ինչի արդյունքում վնաս է պատճառվում ապահովադիրին: Ընդ որում, հատկանշական է, որ տրանսպորտային միջոցի հրկիզմամբ պատճառված վնասի դեպքում գործում է առանց մեղքի պատասխանատվության սկզբունքը, քանի որ այդ դեպքում առկա է ավտոտրանսպորտային միջոցների փոխներգործություն:

Օրենքի 15-րդ հոդվածի 1-ին մասի համաձայն՝ տուժողի գույքին պատճառված վնասներ են համարվում՝ 1) տուժողի ավտոտրանսպորտային միջոցի վնասվածքը, **ոչնչացումը** կամ կորուստը (...): Նույն հոդվածի 2-րդ մասի համաձայն՝ տուժողի գույքին պատճառված վնասների դեպ-

քում ապահովագրական գումարի սահմաններում հատուցվում են սույն օրենքի 16-18-րդ հոդվածներով նախատեսված ծախսերը, բացառությամբ սույն օրենքի 25-րդ հոդվածի 1-ին մասով սահմանված վնասներից բխող ծախսերի: Ընդ որում, այդ ծախսերը հատուցվում են տուժողին (նրա ներկայացուցչին կամ ժառանգին) համապատասխան գումար վճարելով կամ վնասը վերականգնելով՝ ըստ տուժողի (նրա ներկայացուցչի կամ ժառանգի) ընտրության: Եթե փորձագետի եզրակացության համաձայն վնասի վերականգնումը հնարավոր չէ կամ ողջամիտ չէ, ծախսերը տուժողին (նրա ներկայացուցչին կամ ժառանգին) հատուցվում են միայն համապատասխան գումար վճարելով:

Օրենքի 16-րդ հոդվածի 2-րդ մասի համաձայն՝ **տուժողի ավտոտրանսպորտային միջոցը համարվում է ոչնչացված, եթե դրա վերանորոգումը տեխնիկապես անհնարին է կամ տնտեսապես չիմնավորված** (վերանորոգման ծախսերը կգերազանցեն նախքան պատահարը ավտոտրանսպորտային միջոցի արժեքի 80 տոկոսը): Տուժողի ավտոտրանսպորտային միջոցի ոչնչացման դեպքում ապահովագրական գումարի սահմաններում հատուցվում է մինչև դրա ոչնչացման պահը գնահատված արժեքի և Բյուրոյի խորհրդի սահմանած կարգով հաշվարկված՝ դրա մնացորդային արժեքների տարբերությունը:

Օրենքի 3-րդ հոդվածի 1-ին մասի 15-րդ կետի համաձայն՝ ապահովագրական հատուցումը ապահովագրական պատահարի դեպքում ապահովագրական ընկերության կողմից տուժողին կամ օրենքով և/կամ ԱՊՊԱ պայմանագրով նախատեսված դեպքերում այլ անձանց վճարման ենթակա գումարն է: Նույն մասի 5-րդ կետի համաձայն՝ տուժող է համարվում ավտոտրանսպորտային միջոցի օգտագործման հետևանքով նույն օրենքով նախատեսված անձնական կամ գույքին պատճառված վնասներ կրած ցանկացած անձ, որը սույն օրենքով և իրավական այլ ակտերով սահմանված կարգով ունի հատուցման իրավունք:

Օրենքի 21-րդ հոդվածի 1-ին մասի համաձայն՝ քաղաքացիական, քրեական կամ դատական կարգով վարչական գործ հարուցված լինելու դեպքում գույքին պատճառված վնասների չափը գնահատվում է, և դրանում անձի մեղավորության աստիճանը որոշվում է գործն ըստ էության լուծող և օրինական ուժի մեջ մտած դատական ակտով, իսկ այդպիսի գործ հարուցված չլինելու կամ այդպիսի գործն ըստ էության լուծող դատական ակտ չընդունվելու դեպքում՝ Բյուրոյի որակավորած փորձագետների (այսուհետ՝ փորձագետ) կողմից, բացառությամբ սույն օրենքի 19-րդ հոդվածի 4-րդ մասով նախատեսված դեպքերի, որոնց համար Բյուրոյի կանոններով կարող է նախատեսվել ապահովագրական ընկերության կողմից մեղավորության որոշման և (կամ) վնասի չափի գնահատման պարզեցված կարգ:

Հաճախորդի կողմից Ընկերությանը դիմում ներկայացնելու օրվա դրությամբ գործող «Հայաստանի ապահովագրողների Բյուրո» ՀԿ-ի կողմից ընդունված RL1-001 ԱՊՊԱ ընդհանուր պայմանների (այսուհետ՝ Կանոններ) 94-րդ կետի 4-րդ ենթակետի համաձայն՝ Դիմում ստացած ապահովագրողը մերժում կամ սույն գլխով նախատեսված դեպքերում համապատասխան չափով նվազեցնում է ապահովագրական հատուցման վճարումը, եթե (...) 4) տուժողը պատահարում ներգրավված ավտոտրանսպորտային միջոցի սեփականատեր է կամ օրինական հիմքով տիրապետող այլ անձ և համաձայն դատարանի՝ օրինական ուժի մեջ մտած ակտի կամ փորձաքննության արդյունքների՝ բացակայում է տվյալ պատահարում նրան վնաս պատճառած ավտոտրանսպորտային միջոցի (միջոցների) տիրապետողի (տիրապետողների) մեղավորությունը: (...):

Պահանջի քննության ընթացքում պարզ դարձավ, որ վկայակոչելով Կանոնների 94-րդ կետի 4-րդ ենթակետը՝ Ընկերության կողմից առաջ է քաշվել այն դիտարկումը, որ քննարկվող պատահարում առկա է անհայտ երրորդ անձի դիտավորյալ կամ անզգուշությամբ կատարված գործողություն, որի պարագայում Ընկերությունը

չի կրում տուժած անձանց ապահովագրական հատուցումը վճարելու պարտականություն:

Տվյալ հարցի շուրջ Հաշտարարը հարկ է համարում պարզաբանել, որ Օրենքում որպես հատուցման ենթակա ապահովագրական պատահար՝ հրկիզման սահմանումն ինքնին ենթադրում է, որ ավտոտրանսպորտային միջոցը երրորդ անձանց կողմից մեղքի յուրաքանչյուր ձևի դրսևորմամբ հրկիզելու միջոցով ապահովադիրն պատճառված վնասի հատուցման պարտականությունը կրում է տվյալ հրկիզված ավտոտրանսպորտային միջոցի համար Ավտոտրանսպորտային միջոցների օգտագործումից բխող պատասխանատվության պարտադիր ապահովագրության վկայագիր կնքած Ընկերությունը:

Սույն պարագայում երկու փորձագիտական կազմակերպությունների կողմից իրականացված ճանապարհատրանսպորտային պատահարի առաջացման պատճառների փորձաքննություն իրականացնող փորձագետի եզրակացությամբ հաստատվել է, որ **հրդեհը բռնկվել է արտաքին միջամտության արդյունքում «Mercedes Benz» մակնիշի ավտոմեքենայում զարգացել և անցում կատարել հարակից կայանված «Mitsubishi» մակնիշի ավտոմեքենա:** Այսինքն՝ նշված եզրակացություններով հիմնավորվել է, որ երրորդ անձի գործողությունների արդյունքում «Mercedes Benz» ավտոմեքենան հրկիզվել է, իսկ այդ ավտոմեքենան հրդեհելու հետևանքով առաջացել է նաև հարևանությամբ կայանված Հաճախորդին պատկանող ավտոմեքենային պատճառված վնասը: Տվյալ դեպքում Ընկերության կողմից ապահովագրական հատուցման վճարումը մերժելու մասին որոշման կայացման հիմքում չէր կարող դրվել վնաս պատճառած ավտոտրանսպորտային միջոցը տիրապետողի մեղավորության առկայության կամ բացակայության փաստը, քանի որ այդ տրանսպորտային միջոցի հրկիզման արդյունքում է վնաս պատճառվել «Mercedes Benz» մակնիշի ավտոմեքենային: Հասցված վնասի մեջ ապահովադրի մեղքի առկայության փաստը պարտադիր հաստատված

լինելու պահանջը, որն ապահովագրական ընկերության կողմից վկայակոչվում է՝ որպես հատուցման պարտավորություն ծագելու անհրաժեշտ պայման, ըստ էության իրավաչափ չէ, քանի որ վնաս պատճառած ավտոտրանսպորտային միջոցի պատասխանատվությունը տվյալ դեպքում վրա է հասնում մեղքի բացակայության պայմաններում՝ առավել վտանգի աղբյուրը տիրապետելու ուժով:

Հաշտարարը հաստատված է համարում Ընկերության՝ տվյալ վնասի դիմաց ապահովագրական հատուցում իրականացնելու պարտականությունը, քանի որ ապացուցված է առավել վտանգի աղբյուրի տիրապետման արդյունքում Հաճախորդին վնաս պատճառած լինելու փաստը, վնաս պատճառած անձը չի ապացուցում, որ վնասը ծագել է անհաղթահարելի ուժի կամ տուժողի դիտավորության հետևանքով, վնաս պատճառողը չի ապացուցում, որ աղբյուրը դուրս է եկել իր տիրապետումից այլ անձանց ապօրինի գործողությունների հետևանքով, և դատական կարգով ապացուցված չէ, որ տուժողի կոպիտ անզգուշությունը նպաստել է վնասի առաջացմանը կամ մեծացմանը:

Այսպիսով՝ պահանջի քննության շրջանակներում Հաշտարարը գտնում է, որ Ընկերությունը՝ սույն ապահովագրական պատահարի՝ հրկիզման պարագայում կրում է «Mitsubishi» մակնիշի ավտոմեքենայի սեփականատիրոջը պատճառված վնասի հատուցման պարտականությունը:

Հաշվի առնելով, որ Կանոնների 50-րդ կետի համաձայն՝ ԱՊՊԱ պայմանագրով մեկ Ավտոտրանսպորտային միջոցի հետ կապված ապահովագրական գումարը մեկ ապահովագրական պատահարի հետևանքով յուրաքանչյուր տուժողին պատճառված վնասների գծով կազմում է (...) 2) գույքին պատճառված վնասների համար՝ 1,800,000 ՀՀ դրամ (...)՝ Հաշտարարը գտնում է, որ Հաճախորդի պահանջը ենթակա է բավարարման:

ՊԱՅԱՆՋ 4

Պահանջ-դիմում ՀՀ-ում գործող ապահովագրական ընկերության դեմ՝ կապված վերջինիս կողմից ապահովագրական հատուցումը մերժելու հետ:

Պահանջի բովանդակությունը

03/03/2018թ. տեղի է ունեցել ՃՏՊ, որի արդյունքում սեփականության իրավունքով Հաճախորդին պատկանող «Toyota» մակնիշի ավտոմեքենային պատճառվել է վնաս: Հանդիսանալով պատահարի տուժող կողմ՝ Հաճախորդը հայտային դիմում է ներկայացրել Ընկերություն և ստացել վնասի չափի եզրակացություն և հատուցման մերժման մասին որոշում, որոնց համաձայն՝ ավտոմեքենային պատճառված վնասը գնահատվել է 1,695,025 ՀՀ դրամ, որը, սակայն, ենթակա չէ հատուցման, քանի որ Հաճախորդը դատարանում նշել է, որ որևէ պարտք ու պահանջ չունի վնաս պատճառողի նկատմամբ: Հաճախորդը հայտնել է, որ համաձայն չէ Ընկերության դիրքորոշման հետ, քանի որ դատարանում նշել է, որ բողոք չունի վնաս պատճառողի նկատմամբ, որպեսզի տվյալ անձի նկատմամբ քրեական գործ չհարուցվի, իսկ ինչ վերաբերում է պատճառված գույքային վնասին, ապա Հաճախորդը նշել է, որ չի ստացել որևէ հատուցում, և ավտոմեքենային պատճառված վնասը ենթակա է պարտադիր հատուցման:

Հաճախորդը Հաշտարարին ներկայացված իր պահանջ-դիմումով պահանջել է, որպեսզի Ընկերությունը հատուցի ավտոմեքենային պատճառված վնասն ամբողջությամբ, որը կազմում է 1,695,025 ՀՀ դրամ:

Պահանջի քննության գործընթացը Ա. Հաշտարարի գործողությունները:

Առաջնորդվելով «Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի մասին» ՀՀ օրենքի 11-րդ հոդվածի 1-ին և 2-րդ մասերով Հաշտարարը խնդրել է Ընկերությանը տրամադրել ներկայացված պահանջի վերաբերյալ գրավոր պարզաբանումներ, բացատրություններ և/կամ առարկություններ, ինչպես նաև պահանջի քննության հետ կապված հետևյալ փաստաթղթերը և նյութերը՝ Հաճախորդի և Ընկերության միջև կնքված ԱՊՊԱ պայմանագիրը, տեղի ունեցած պատահարի վերաբերյալ գործում առկա նյութերը, այդ թվում՝ դեպքի վայրի և վնասված ավտոմեքենայի լուսանկարները, ՀՀ ոստիկանության կողմից տրված եզրակացությունները, որոշումները և գործին առնչվող բոլոր փաստաթղթերը, ապահովագրական հատուցում ստանալու նպատակով Հաճախորդի կողմից Ընկերությանը ներկայացված փաստաթղթերի ողջ փաթեթը, ինչպես նաև Հաճախորդի հետ ունեցած գրագրության պատճենները, ապահովագրական հատուցումը մերժելու վերաբերյալ Ընկերության որոշումը, ցանկացած այլ տեղեկատվություն կամ փաստաթուղթ, որը կարող է օժանդակել պահանջի քննությանը:

Բ. Ընկերության դիրքորոշումը:

Ներկայացված պահանջի վերաբերյալ Հաշտարարի գրասենյակը ստացել է, Ընկերության գրությունը, որով վերջինս ներկայացրել է իր դիրքորոշումը Հաճախորդի կողմից ներկայացված պահանջի վերաբերյալ՝ կցելով նաև պահանջի քննության հետ կապված փաստաթղթերը: Ընկերությունը, վկայակոչելով «Ավտոտրանսպորտային միջոցների օգտագործումից բխող պատասխանատվության պարտադիր ապահովագրության մասին» ՀՀ օրենքի (այսուհետ նաև՝ Օրենք) 2-րդ հոդվածը, ինչպես նաև Բյուրոյի կանոնների 7-րդ, 25-րդ կետերը, նշել է, որ 10/10/2018թ. Ընկերությունը, ստանալով ապահովագրական հատուցում ստանալու մասին Հաճախորդի դիմումը, նշանակել է իրականացրել է 03/03/2018թ.

տեղի ունեցած ճանապարհատրանսպորտային պատահարի արդյունքում սեփականության իրավունքով Հաճախորդին պատկանող «Toyota» մակնիշի տրանսպորտային միջոցին պատճառված վնասների գնահատման փորձաքննություն: Հաճախորդին պատճառված վնասը գնահատվել է 1,695,025 ՀՀ դրամ: Ընկերությունը, վկայակոչելով քրեական գործով վարույթը կարճելու և քրեական հետապնդումը դադարեցնելու մասին որոշումը, ինչպես նաև Պայմանների 100-րդ կետը, նշել է, որ Ընկերությունը կայացրել է ապահովագրական հատուցման մերժման մասին որոշում: Ընկերությունը խնդրել է մերժել Հաճախորդի պահանջ-դիմումը:

Պահանջի լրացուցիչ ուսումնասիրություն իրականացնելու, կողմերի հետ բանակցությունների իրականացնելու անհրաժեշտությունից ելնելով՝ Հաշտարարը երկարաձգել է սույն պահանջի քննությունը 14 աշխատանքային օրով:

Այսպիսով՝ պահանջի քննության համար էական նշանակություն ունեցող փաստերը հետևյալն են.

1. Հաճախորդի և Ընկերության միջև 20.01.2018թ. կնքվել է ԱՊՊԱ վկայագիրը, որով ապահովագրվել է «Toyota» մակնիշի ավտոմեքենայի շահագործումից բխող պատասխանատվության ռիսկը: Ապահովագրության ժամկետ է սահմանվել 20/01/2018-20/05/2018թ.:
2. ՀՀ քննչական կոմիտեի ճանապարհատրանսպորտային դեպքի վայրի զննության մասին 03/03/2018թ. կազմված արձանագրության համաձայն՝ 2018 թվականի մարտի 03-ին՝ ժամը 15:55-ի սահմաններում, Երևան-Սևան ճանապարհի 5-րդ կմ հատվածում ՀՀ քաղաքացին իր կողմից վարած «Mercedes» մակնիշի ավտոմոբիլով բախվել է դիմացից համընթաց շարժվող «VAZ-2106» մակնիշի ավտոմոբիլի հետևամասի ձախակողմյան հատվածին, որից հետո կորցնելով ավտոմոբիլի կառավարումը՝ դուրս է եկել հանդիպակաց ուղեմաս և բախվել Հաճախորդի կողմից վարած

«Toyota» մակնիշի ավտոմեքենային, ինչի հետևանքով Հաճախորդը վերջինիս ավտոմեքենայի ուղևորները մարմնական վնասվածքներով տեղափոխվել են բժշկական կենտրոն:

3. ՀՀ քննչական կոմիտեի մարզային քննչական վարչության կողմից իրականացված փորձաքննության եզրակացության համաձայն՝ առաջադրված պայմաններում «Mercedes-Benz» մակնիշի ավտոմոբիլի վարորդը, իր աջ կողմից համընթաց ուղղությամբ ընթացող «VAZ 2106» մակնիշի ավտոմոբիլի նկատմամբ չպահպանելով անվտանգ միջկողային տարածություն, որի արդյունքում իր վարած ավտոմոբիլով ընդհարվել է «VAZ 2106» մակնիշի ավտոմոբիլի ձախակողմյան հետևի մասին, որից հետո դուրս գալով հանդիպակաց երթևեկելի ուղեմաս՝ ընդհարվել է այդ ուղեմասով ընթացող «Toyota» մակնիշի ավտոմոբիլին, տեխնիկական տեսակետից ստեղծել է վթարային իրադրություն և թույլ տվել ՃԵԿ-ի 62 ու ՃԵԱԱ մասին ՀՀ օրենքի 23-րդ հոդվածի 3-րդ կետի պահանջներին հակասող գործողություններ, դրանով իսկ պայմանավորել տվյալ պատահարի առաջացումը՝ ինքն իրեն զրկելով այն կանխելու տեխնիկական հնարավորությունից: Առաջադրված պայմաններում «Mercedes-Benz» մակնիշի ավտոմոբիլի վարորդը երթևեկության անվտանգությունն ապահովելու, վթարային իրադրություն չստեղծելու և տվյալ պատահարի առաջացումը բացառելու նպատակով, տեխնիկական տեսակետից պետք է համընթաց երթևեկության ժամանակ իր և աջ կողմից ընթացող «VAZ» մակնիշի ավտոմոբիլի նկատմամբ պահպաներ անվտանգ միջկողային տարածություն, որպեսզի հնարավորություն ունենար խուսափել տվյալ պատահարի առաջացումից: Ինչ վերաբերում է «Mercedes-Benz» մակնիշի ավտոմոբիլի վարորդի գործողությանն ալկոհոլ օգտագործած վիճակում գտնվելու պայմաններում ավտոմոբիլը վարելու առումով, ապա դա, ինչպես նաև այդ գործողության և տեղի ունեցած պատահարի առաջացման

միջև պատճառական կապի գնահատման համար ավտոտեխնիկական փորձագետի հատուկ մասնագիտական գիտելիքներ չեն պահանջվում: Դրանք ենթակա են իրավական գնահատման՝ ելնելով ՃԵԱԱ մասին ՀՀ օրենքի հոդված 24-ի 7-րդ կետի պահանջների տեսանկյունից: Առաջադրված պայմաններում «Toyota» ավտոմոբիլի վարորդը «Mercedes-Benz» մակնիշի ավտոմոբիլի հետ ընդհարումը կանխելու տեխնիկական հնարավորություն չի ունեցել և նրա կողմից թույլ տրված այնպիսի գործողություններ, որպիսիք տեխնիկական տեսակետից հակասեն ՃԵԿ-ի պահանջներին և պայմանավորած լինեն «Mercedes-Benz» մակնիշի ավտոմոբիլի հետ ընդհարման առաջացումը, չեն դիտվում: Առաջադրված պայմաններում «VAZ 2106» մակնիշի ավտոմոբիլի վարորդի կողմից թույլ տրված այնպիսի գործողություններ, որպիսիք, տեխնիկական տեսակետից հակասեն ՃԵԿ-ի պահանջներին և պայմանավորած լինեն տվյալ պատահարի առաջացումը, ինչպես նաև տվյալ պատահարը կանխելու տեխնիկական հնարավորություններ, չեն դիտվում:

4. Առաջին ատյանի դատարանի՝ քրեական գործի վարույթը կարճելու և քրեական հետապնդումը դադարեցնելու մասին կայացրած որոշման համաձայն՝ «06/03/2019թ. պատահարի շրջանակներում մի շարք տուժողներ գրավոր դիմումներ են ներկայացրել դատարան, որով հայտնել են որ ամբաստանյալի հետ հաշտվել են, ներել են նրան, չեն բողոքում, նյութական և գույքային վնասի պահանջ չեն ներկայացրել և խնդրել են նրա վերաբերյալ քրեական գործի վարույթը իրենց մասով կարճել և քրեական հետապնդումն այդ մասով դադարեցնել»:
5. Հաճախորդը դիմում է ներկայացրել Ընկերություն՝ ավտոմեքենային պատճառված վնասի հատուցում ստանալու մասին:

6. Ընկերության կողմից իրականացված մնասի գնահատման փորձաքննության համաձայն՝ «Toyota» մակնիշի ավտոմեքենային պատճառված վնասը կազմում է 1,695,025 ՀՀ դրամ:

7. Ընկերությունը, հիմք ընդունելով Բյուրոյի կանոնների 94-րդ կետի 1-ին ենթակետը, մերժել է Հաճախորդի պահանջը:

8. Հաճախորդը, չհամաձայնվելով Ընկերության դիրքորոշման հետ, բողոք-պահանջ է ներկայացրել Ընկերությանը, որին վերջինս պատասխանել է:

9. Հաշտարարին ներկայացված պահանջ-դիմումով Հաճախորդը պահանջել է, որ Ընկերությունը հատուցի ավտոմեքենային պատճառված վնասն ամբողջությամբ, որը կազմում է 1,695,025 ՀՀ դրամ:

Այսպիսով՝ պահանջի հետ կապված փաստաթղթերի, կողմերի ներկայացրած բացատրությունների և առարկությունների, ինչպես նաև ՀՀ օրենսդրության պահանջների համալիր վերլուծությունից Հաշտարարը հանգել է հետևյալին.

ՀՀ քաղաքացիական օրենսգրքի (այսուհետ՝ Օրենսգրք) 996 հոդվածի 1-ին մասի համաձայն՝ ապահովագրության պայմանագրով մի կողմը՝ ապահովագրողը, որոշակի միանվագ կամ պարբերական վճարի (ապահովագրավճարի) դիմաց պարտավորվում է մյուս կողմին՝ ապահովագրին կամ նրա մատնանշած անձին (շահառուին), որոշակի ապահովագրական գումարի շրջանակներում հատուցել որոշակի իրադարձության (իրադարձությունների) տեղի ունենալու արդյունքում պատճառված վնասը կամ դրա մի մասը կամ տրամադրել որոշակի գումար (ապահովագրական հատուցում), եթե այդ իրադարձությունների տեղի ունենալը կրում է հավանական և (կամ) պատահական բնույթ և կախված չէ կողմերի կամ ապահովագրված անձի կամ շահառուի կամքից (բացառությամբ կյանքի ապահովագրության այն դեպքերի, երբ հատուցվում է

որոշակի հավաստի և ակնկալվող իրադարձության տեղի ունենալը):

Օրենսգրքի 10211 հոդվածի 1-ին մասի համաձայն՝ ապահովագրողը կարող է կնքել ապահովագրության պայմանագիր, որով ապահովագրվում է երրորդ անձանց պատճառված վնասի պատասխանատվության ռիսկը: Նույն հոդվածի 4-րդ մասի համաձայն՝ պատճառված վնասի համար պատասխանատվության ռիսկի ապահովագրության պայմանագիրը համարվում է կնքված հոգուտ այն անձանց, որոնց կարող է վնաս պատճառվել (հոգուտ շահառուների), եթե անգամ պայմանագիրը կնքվել է հոգուտ ապահովագրի կամ պատճառված վնասի համար պատասխանատվություն կրող այլ անձի, կամ պայմանագրում նշված չէ, թե ում օգտին է այն կնքվել:

«Ավտոտրանսպորտային միջոցների օգտագործումից բխող պատասխանատվության պարտադիր ապահովագրության մասին» ՀՀ օրենքի (այսուհետ՝ Օրենք) 3-րդ հոդվածի 1-ին մասի 15-րդ կետի համաձայն՝ ապահովագրական հատուցումը ապահովագրական պատահարի դեպքում ապահովագրական ընկերության կողմից տուժողին կամ օրենքով և/կամ ԱՊՊԱ պայմանագրով նախատեսված դեպքերում այլ անձանց վճարման ենթակա գումարն է: Նույն մասի 5-րդ կետի համաձայն՝ տուժող է համարվում ավտոտրանսպորտային միջոցի օգտագործման հետևանքով նույն օրենքով նախատեսված անձնական կամ գույքին պատճառված վնասներ կրած ցանկացած անձ, որը նույն օրենքով և իրավական այլ ակտերով սահմանված կարգով ունի հատուցման իրավունք: Նույն մասի 17-րդ կետի համաձայն՝ ավտոտրանսպորտային միջոցի օգտագործումից բխող վնասն ավտոտրանսպորտային միջոցի շարժիչի գործադրմամբ կամ առանց դրա ավտոտրանսպորտային միջոցով (ներառյալ՝ ավտոտրանսպորտային միջոցի պայթյունի կամ հրկիզման հետևանքով) պատճառված վնասն է:

Վերոնշյալ դրույթների համադրությունից հետևում է, որ Ընկերությունը պարտավոր է ԱՊՊԱ պայմանագրով սահմանված պատահար տեղի ունենալու դեպքում տուժողին հատուցել վերջինիս և/կամ նրա գույքին պատճառված վնասները: Ընդ որում, Ընկերության կողմից տրվող հատուցումը պետք է բավարար լինի վնասված գույքի մինչև պատահարի պահը առկա փաստացի վիճակը վերականգնելու համար:

Օրենքի 21-րդ հոդվածի 1-ին մասի համաձայն՝ քաղաքացիական, քրեական կամ դատական կարգով վարչական գործ հարուցված լինելու դեպքում գույքին պատճառված վնասների չափը գնահատվում, և դրանում անձի մեղավորության աստիճանը որոշվում է գործն ըստ էության, լուծող և օրինական ուժի մեջ մտած դատական ակտով, իսկ այդպիսի գործ հարուցված չլինելու դեպքում՝ Բյուրոյի որակավորված փորձագետների կողմից, բացառությամբ սույն օրենքի 19-րդ հոդված 4-րդ մասով նախատեսված դեպքերի, որոնց համար Բյուրոյի կանոններով կարող է նախատեսվել ապահովագրական ընկերության կողմից մեղավորության որոշման և/կամ վնասի գնահատման պարզեցված կարգ:

Համաձայն Օրենքի 24-րդ հոդվածի 1-ին կետի՝ ապահովագրական ընկերությունը ապահովագրական հատուցում ստանալու մասին դիմումը մերժում է օրենքով կամ Բյուրոյի խորհրդի հաստատած կանոններով սահմանված դեպքերում: Համաձայն նույն հոդվածի 3-րդ կետի՝ ապահովագրական հատուցում ստանալու մասին դիմումը մերժելու մասին որոշումը պետք է լինի հիմնավորված (պատճառաբանված):

Հայաստանի ավտոապահովագրողների բյուրոյի խորհրդի կողմից ընդունված RL 1-001 կանոնների 94-րդ կետի 1-ին ենթակետի՝ ԴՍԱ-ն մերժում կամ սույն գլխով նախատեսված դեպքերում համապատասխան չափով նվազեցնում է ապահովագրական հատուցման վճարումը, եթե տուժողը տվյալ վնասի գծով արդեն իսկ հատուցում է ստացել այլ ԱՊՊԱ պայմանագրի

հիման վրա կամ Բյուրոյից (անկախ հատուցման գումարը վճարված լինելու հանգամանքից) կամ վնասը պատճառած անձից և (կամ) վնասի համար պատասխանատու այլ անձից կամ նրանց անունից՝ բացառությամբ, եթե նշված անձանց միջև առկա է գրավոր ձևով կնքված և գործող համաձայնագիր կամ գրավոր հայտարարություններ, համաձայն որոնց՝ տուժողը ստանձնում է կողմերի միջև առկա այլ հարաբերություններով չպայմանավորված պարտավորություն ապահովելու նախապես իր կողմից ստացված և (կամ) նախապես իր համար վճարված գումարների վերադարձը վնաս պատճառած անձին և (կամ) վնասի համար պատասխանատու այլ անձին: Սույն ենթակետով նախատեսված դեպքերում ԴՍԱ-ի կողմից սույն կանոններով նախատեսված կարգով հատուցվող գումարից մասհանվում է տուժողի կողմից սույն ենթակետով նկարագրված կարգով ստացված գումարները (հատուցումները):

Վերը նշված նորմերի վերլուծությունից կարելի է հանգել այն եզրակացության, որ ապահովագրական ընկերությունն իրավունք ունի մերժել հատուցում ստանալու մասին տուժողի դիմումը, եթե առկա են համապատասխան ապացույցներ առ այն, որ վերջինս արդեն իսկ ստացել է հատուցում պատահարի արդյունքում պատճառված ամբողջ վնասի կամ դրա մի մասի չափով: Ընդ որում, եթե տուժողը հատուցում է ստացել պատճառված վնասի մի մասի չափով, ապա Ընկերությունն իրավունք ունի այդ չափով նվազեցնել հատուցվող գումարը:

Սույն պահանջի քննությամբ պարզվեց, որ 2018 թվականի մարտի 03-ին, Երևան-Սևան ճանապարհի 5-րդ կմ հատվածում ՀՀ քաղաքացին իր կողմից վարած «Mercedes-Benz ավտոմոբիլով բախվել է դիմացից համընթաց ընթացող «VAZ 2106» մակնիշի ավտոմոբիլի հետնամասի ձախակողմյան հատվածին, որից հետո կորցնելով ավտոմոբիլի կառավարումը՝ դուրս է եկել հանդիպակաց ուղեմաս և բախվել հաճախորդի կողմից վարած «Toyota» մակնիշի ավտոմոբիլին,

ինչի հետևանքով ավտոմեքենաների մի շարք ուղևորներ մարմնական վնասվածքներով տեղափոխվել են բժշկական կենտրոն: ՀՀ քննչական կոմիտեի մարզային քննչական վարչության կողմից իրականացվել է պատահարի առաջացման պատճառի փորձաքննություն, ըստ որի՝ Հաճախորդը անմեղ է ճանաչվել տեղի ունեցած պատահարում: Վերջինս, հանդիսանալով պատահարում տուժող կողմ, դիմում է ներկայացրել Ընկերության՝ ավտոմեքենային պատճառված վնասի հատուցում ստանալու մասին: Ընկերության կողմից իրականացված վնասի գնահատման փորձաքննության համաձայն՝ Հաճախորդին պատկանող «Toyota» մակնիշի ավտոմեքենային պատճառված վնասը գնահատվել է 1,695,025 ՀՀ դրամ, սակայն Ընկերությունը, հիմք ընդունելով Բյուրոյի կանոնների 94-րդ կետի 1-ին ենթակետը, ապահովագրական հատուցում ստանալու մասին Հաճախորդի դիմումը մերժել է:

Տվյալ դեպքում, Ընկերության կողմից կայացված ապահովագրական հատուցման տրամադրումը մերժելու մասին որոշման իրավաչափությունը պարզելու համար էական նշանակություն ունի այն հարցը, թե արդյոք Հաճախորդը վնաս պատճառող անձի կողմից ստացել է պատահարի արդյունքում ավտոմեքենային պատճառված վնասի հատուցում, թե՛ ոչ, և արդյոք Արմավիրի մարզի առաջին ատյանի դատարան ներկայացված դիմումը, որով վերջինս հայտնել է, որ ամբաստանյալի դեմ չի բողոքում և չի ներկայացնում նյութական և գույքային վնասի պահանջ, պետք է դիտել վնասի հատուցում ստանալն ապացուցող փաստ:

ՀՀ քրեական դատավարության օրենսգրքի 33-րդ հոդվածը սահմանում է, որ կատարված հանցագործության ծանրությունից և բնույթից ելնելով՝ քրեական դատավարությունում հետապնդումն իրականացվում է հանրային և մասնավոր կարգով: ՀՀ քրեական դատավարության օրենսգրքի 183-րդ հոդվածը սահմանում է մասնավոր հետապնդման, այսինքն՝ տուժողի բողոքի հիման վրա հարուցվող քրեական գործերի սպառնիչ ցանկը, որի մեջ նշված է նաև ՀՀ քրեական օրենսգրքի 242-րդ հոդվածի 1-ին մասը:

Վերոնշյալ դրույթների վերլուծությունից կարող ենք գալ այն եզրահանգման, որ ավտոմեքենայի կամ մեխանիկական այլ տրանսպորտային միջոցի վարորդի կողմից ճանապարհային երթևեկության անվտանգության ապահովմանն ուղղված պահանջները կամ ճանապարհային երթևեկության կամ տրանսպորտային միջոցների շահագործման կանոնները խախտելու հետևանքով մարդու առողջությանն անզգուշությամբ ծանր կամ միջին ծանրության վնաս պատճառելու հանցակազմի դեպքում օրենսդիրը նախատեսել է քրեական գործի հարուցման հնարավորություն միայն տուժողի բողոքի հիման վրա: Այլ կերպ ասած՝ քրեական հետապնդումը տվյալ գործերով իրականացվում է մասնավոր կարգով:

Ըստ առաջին ատյանի դատարանի՝ 06/03/2019թ. կայացրած քրեական գործի վարույթը մասերով կարճելու և քրեական հետապնդումը այդ մասերով դադարեցնելու մասին որոշման՝ «06/03/2019թ. պատահարի շրջանակներում մի շարք տուժողներ (նաև Հաճախորդը) գրավոր դիմումներ են ներկայացրել դատարան, որով հայտնել են, որ ամբաստանյալի հետ հաշտվել են, ներել են նրան, չեն բողոքում, նյութական և գույքային վնասի պահանջ չեն ներկայացրել և խնդրել են նրա վերաբերյալ քրեական գործի վարույթն իրենց մասով կարճել և քրեական հետապնդումն այդ մասով դադարեցնել»: Ինչպես երևում է դատարանի նշված որոշման բովանդակությունից, Հաճախորդը որևէ հայտարարություն կապված վնասը հարթելու մասին, չի կատարել, այլ պարզապես նշել է, որ չի ներկայացնում գույքային պահանջ: Պահանջի քննության ընթացքում Հաճախորդի կողմից վնասի հատուցում ստանալը հավաստող ապացույցներ չեն ներկայացվել:

Համաձայն ՀՀ Սահմանադրական դատարանի 26/02/2019թ. կայացրած ՍԴՈ-1447 որոշման՝ **տուժողը ևս ունի իրեն պատճառված վնասի հատուցման իրավունքի իրացման հայեցողության լայն շրջանակ:** Մասնավորապես, նա կարող

Է ինչպես օգտվել քրեադատավարական ընթացակարգերով իր իրավունքների պաշտպանության հնարավորությունից, այնպես էլ չօգտվել այդ հնարավորությունից՝ հանցագործությամբ պատճառված վնասի հատուցման համար դիմել քաղաքացիադատավարական ընթացակարգերին: Տուժողը կարող է նաև ընդհանրապես չիրացնել հանցագործությամբ պատճառված վնասի հատուցման իր իրավունքը: Կերջինս հաշվի առնելով Ե Օրենսդիրը Օրենքի 4-րդ հոդվածի 2-րդ մասում ամրագրել «կարող է» դրույթը՝ այն պայմանավորելով տուժողի հայեցողությամբ: Սահմանադրական դատարանն արձանագրել է նաև, որ անկախ այն հանգամանքից՝ տուժողը հանցագործությամբ պատճառված վնասի հատուցման իր իրավունքը քրեական դատավարության, թե քաղաքացիական դատավարության շրջանակներում է իրացնում, կիրառվում են քաղաքացիական դատավարության օրենսդրության նորմերը:

Վերը նշված նորմերի վերլուծության, ինչպես նաև ՀՀ Սահմանադրական դատարանի որոշման հիման վրա Հաշտարարը հանգում է հետևյալ եզրակացության. տուժողի կողմից մասնավոր մեղադրանքի գործերով բողոք չներկայացնելը ենթադրում է, որ վերջինս չի ցանկանում, որպեսզի քրեական օրենսգրքով չթույլատրված արարք կատարած անձը ենթարկվի քրեական պատասխանատվության և ոչ մի կերպ չի կարող դիտարկվել որպես վնասի հատուցում ստանալը հաստատող հանգամանք կամ նյութական վնաս կրած անձի կողմից պատճառված վնասը հատուցելու պահանջի իրավունքից հրաժարում այն անձի նկատմամբ, ով կողմից պատճառվել է վնասը:

Կերոնշյալ եզրահանգումների համար Հաշտա-
րարը հիմք է ընդունում նաև Մարդու իրավունք-
ների եվրոպական դատարանի նախադեպային
իրավունքը: Մասնավորապես՝ Եվրոպական
դատարանը նշել է, որ չնայած քաղաքացիա-
կան պատասխանատվության ծագման պայ-
մանները հանգամանքների բերումով կարող

են որոշ դեպքերում համընկնել քրեական պատասխանատվության առաջացման պայմանների հետ, այդուհանդերձ քաղաքացիաիրավական հայրը պետք է լուծվի քաղաքացիական պարտավորական իրավունքի սկզբունքների հիման վրա: Քրեական գործով իրականացված դատավարության արդյունքը որոշիչ չէ վնասի հատուցման վերաբերյալ գործով: Տուժողն իրավունք ունի պահանջել վնասների հատուցում անկախ այն հանգամանքից՝ պատասխանողը դատապարտվել է, թե արդարացվել, և փոխհատուցման հարցը պետք է դառնա իրավական ինքնուրույն գնահատման առարկա, որի պարագայում պայացուցման չափորոշիչներն էականորեն տարբերվում են քրեական պատասխանատվության ենթարկելու դեպքերից: Դատարանի կարծիքով այն, որ միևնույն արարքը կարող է առաջացնել քրեական գործի հետ նույնական (ընդհանուր) հանգամանքներից (փաստերից) բխող վնասը հատուցելու քաղաքացիաիրավական պարտականություն, բավարար հիմքեր չի ստեղծում անձի նկատմամբ կիրառված քաղաքացիաիրավական պատասխանատվությունը դիտել նաև «քրեական պատիժ» (տե՛ս՝ Ռինգվոլդն ընդդեմ Նորվեգիայի գործով Եվրոպական դատարանի 11.02.2003 թվականի վճիռը, պարբ. 38):

Ելնելով վերոշարադրյալից՝ կարող ենք արձա-
նագրել, որ Հաճախորդի կողմից դատարան
ներկայացված դիմումն առ այն, որ ինքը բողոք
չունի ամբաստանյալի դեմ և չի ներկայացնում
գույքային պահանջ, նշանակում է միայն որ
ՀՀ քրեական օրենսգրքի 242-րդ հոդվածով նա-
խատեսված գործողությունները կատարած ան-
ձի նկատմամբ չպետք է իրականացվի քրեական
հետապնդում, քրեական գործի շրջանակներում
Հաճախորդը չի ցանկացել իրացնել վնասի հա-
տուցում ստանալու իր իրավունքը, սակայն դա
որևէ կերպ չի կարող դիտվել որպես Հաճախոր-
դի կողմից նյութական վնասի հատուցում ար-
դեն իսկ ստացած լինելն ապացուցող փաստ
կամ նման հատուցում ստանալուց իրավունքից
հրաժարում:

Ամփոփելով վերոշարադրյալը՝ Հաշտարարը գտնում է, որ Ընկերության կողմից ապահովագրական հատուցման վճարումը մերժելու մասին որոշումն անհիմն է և Հաճախորդն իրավունք ունի ստանալու ապահովագրական հատուցում Ընկերության կողմից իրականացված վնասի գնահատման եզրակացությամբ սահմանված գումարի՝ 1,695,025 (մեկ միլիոն վեց հարյուր իննսունհինգ հազար քսանհինգ) ՀՀ դրամի չափով:

ՊԱՅԱՆՋ 5

Պահանջ-դիմում ՀՀ-ում գործող ապահովագրական ընկերության դեմ՝ գործարար վարվելակերպի կանոնները չպահպանելու վերաբերյալ

Պահանջի բովանդակությունը

Համաձայն ներկայացված պահանջի՝ 2018 թվականի մայիսի 21-ին Հաճախորդն Ընկերություն է ներկայացրել բողոք-պահանջ բժշկական ապահովագրության շրջանակներում Ընկերության կողմից իրականացված փոխհատուցման գումարի մեծության վերաբերյալ: Հաճախորդը նշում է, որ Ընկերության կողմից չի պահպանվել «Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի մասին» ՀՀ օրենքի 6-րդ հոդվածի 2-րդ կետով սահմանված պահանջները, այն է՝ Կազմակերպությունը պարտավոր է սույն հոդվածի 1-ին մասում նշված Բողոք-պահանջը ստանալու պահից տասն աշխատանքային օրվա ընթացքում հաճախորդին գրավոր տրամադրել վերջնական պատասխան: Մասնավորապես՝ 21.05.2018թ.-ին բողոք-պահանջին Ընկերության կողմից պատասխան է ներկայացվել 20.06.2018թ.-ի իր գրությամբ, որը «Հայփոստ» ՓԲԸ է մուտքագրվել 24.06.2018թ.-ին, իսկ «Հայփոստ» ՓԲԸ-ի կողմից իրեն առաքվել է 28.06.2018թ.-ին: Նշված փաստը հաստատվել է նաև ֆինանսական համակարգի հաշտարարի որոշումներից մեկով: Համաձայն «Ապահովագրության և ապահովագրական գործունեության մասին» ՀՀ օրենքի 81-րդ հոդվածի 3.2 կետի երկրորդ մասի, նույն հոդվածի 3.1 կետով նախատեսված գործարար վարվելակերպի կանոնների պահանջների՝ ապահովագրական ընկերության

կողմից խախտման փաստը դատարանի կամ ֆինանսական համակարգի հաշտարարի կողմից հաստատվելու դեպքում ապահովագրական ընկերությունը պարտավոր է հաճախորդին վճարել երեք հարյուր հազար դրամ: Հաճախորդը բողոք-պահանջ է ներկայացրել Ընկերություն և ստացել ոչ բավարար պատասխան:

Հաճախորդը Հաշտարարին ներկայացված իր պահանջ-դիմումով Ընկերությունից պահանջել է վճարել 300,000 (երեք հարյուր հազար) ՀՀ դրամ տույժ՝ իր կողմից գործարար վարվելակերպի կանոնները չպահպանելու համար:

Պահանջի քննության գործընթացը Ա. Հաշտարարի գործողությունները:

Առաջնորդվելով «Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի մասին» ՀՀ օրենքի 11-րդ հոդվածի 1-ին և 2-րդ մասերով Հաշտարարը խնդրել է Ընկերությանը «Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի մասին» ՀՀ օրենքով սահմանված 14 աշխատանքային օրվա ընթացքում տրամադրել ներկայացված պահանջի վերաբերյալ գրավոր պարզաբանումներ, բացատրություններ և/կամ առարկություններ, ինչպես նաև հետևյալ փաստաթղթերը/նյութերը՝ Հաճախորդի առողջության ապահովագրության վկայագիրը, տեղի ունեցած պատահարի վերաբերյալ գործում առկա նյութերը, բողոք-պահանջը Ընկերություն մուտք լինելու օրվա վերաբերյալ ապացույց, Ընկերության գործարար վարվելակերպի կանոնները, բողոք-պահանջի պատասխանը Հաճախորդին ուղարկելու օրվա մասին պատշաճ ապացույց՝ փոստային ծառայությունից տրված, ՀՀ ոստիկանության կողմից տրված եզրակացությունները, որոշումները և գործին առնչվող ցանկացած այլ տեղեկատվություն կամ փաստաթուղթ, որը կարող է օգնել պահանջի քննությանը:

Բ. Ընկերության դիրքորոշումը:

Ներկայացված պահանջի վերաբերյալ Հաշտարարի գրասենյակը ստացել է Ընկերության գրությունը, որով վերջինս ներկայացրել է իր դիրքորոշումը Հաճախորդի կողմից ներկայացված պահանջի վերաբերյալ: Ընկերությունը նշել է, որ Հաճախորդը դիմել է Ընկերություն, պահանջելով վճարել 300,000 (երեք հարյուր հազար) ՀՀ դրամ տույժ՝ հիմնավորելով, որ ֆինանսական համակարգի հաշտարարը իր որոշմամբ հաստատված է համարել Ընկերության կողմից գործարար վարվելակերպի կանոնների խախտման փաստը, ինչն էլ նախատեսում է նշված տույժի վճարում: Ընկերությունը նշել, որ ֆինանսական համակարգի հաշտարարի կողմից կայացրած որոշումը վերաբերում է Հաճախորդի Ընկերության դեմ ուղղված պահանջին, մասնավորապես՝ բժշկական ապահովագրության շրջանակներում Ընկերության կողմից իրականացված փոխհատուցման գումարի մեծությանը, այլ ոչ թե Ընկերության կողմից գործարար վարվելակերպի կանոնների խախտման փաստին: Հաշվի առնելով, որ Ընկերության կողմից «Ապահովագրության և ապահովագրական գործունեության մասին» ՀՀ օրենքի 81-րդ հոդ. 3.1, 3.2 կետերով սահմանված դրույթների խախտման հիմքով դատարանի կամ ֆինանսական համակարգի հաշտարարի որոշում առկա չէ, ուստի Հաճախորդի պահանջը բավարարման ենթակա չէ: Ինչ վերաբերում է բողոք-պահանջը Ընկերություն մուտք լինելու և պատասխանը Հաճախորդին ուղարկելու օրվա մասին ապացույցները տրամադրելուն, ապա Ընկերությունը հայտնում է, որ Ընկերությունում անդորրագրերը չեն պահպանվել, սակայն նշենք, որ նշված ապացույցները ներկայացնելու անհրաժեշտություն չկա, քանի որ Ընկերությունը չի վիճարկում նշված գրությունների մուտքի-ելքի ժամկետները: Պատասխանը ուշ ուղարկելու հանգամանքը չի զրկել Հաճախորդին իր իրավունքները պաշտպանելու հնարավորությունից:

Այսպիսով՝ պահանջի քննության համար եական նշանակություն ունեն հետևյալ փաստերը.

1. Հաճախորդի գործատուի և Ընկերության միջև 10/01/2018թ.-ին կնքվել է առողջության ապահովագրության պայմանագիր, որով ապահովագրված անձ է հանդիսանում Հաճախորդը:
2. Հաճախորդը 21.05.2018թ.-ին բողոք-պահանջ է լրացրել Ընկերությունում պահանջելով, որ տեղի ունեցած ապահովագրական պատահարի շրջանակներում Ընկերությունը լրավճարի անհիմն իրեն չհատուցած 50,000 ՀՀ դրամ գումարը:
3. Ընկերությունը 20.06.2018թ.-ին պատասխան գրությամբ հայտնել է, որ Հաճախորդի կողմից 21.05.2018թ.-ին ներկայացված բողոք-պահանջը ենթակա է մերժման:
4. Հաճախորդի բողոք-պահանջին ի պատասխան Ընկերության կողմից 20.06.2018թ.-ին կազմված գրությունը «Հայփոստ» ՓԲԸ է մուտքագրվել 24.06.2018թ.-ին:
5. Հաճախորդի հասցեով ուղարկված լինելու փաստը հաստատող ապացույց Ընկերության կողմից պահանջի քննության ընթացքում չի ներկայացվել:
6. Ընկերության Հաճախորդների բողոք-պահանջների քննության գործընթացը կարգավորող կարգի 2.6 կետի համաձայն՝ Ընկերությունը քննարկում է Հաճախորդի բողոք-պահանջները և տալիս է դրանց վերջնական պատասխանը այն մերժելու, մասնակի կամ ամբողջությամբ բավարարելու մասին՝ բողոք-պահանջները ստանալուց հետո առնվազն 10 (տաս) աշխատանքային օրվա ընթացքում:
7. Հաճախորդը բողոք-պահանջ է ներկայացրել Ընկերությանը՝ պահանջելով 300,000 (երեք հարյուր հազար) ՀՀ դրամ տույժ՝ Ընկերության

կողմից գործարար վարվելակերպի կանոնները չպահպանելու համար:

8. Ընկերությունը մերժել է Հաճախորդի բողոք-պահանջը:
9. Հաշտարարին ներկայացված պահանջ-դիմումով Հաճախորդն Ընկերությունից պահանջել է վճարել 300,000 (երեք հարյուր հազար) ՀՀ դրամ տույժ՝ գործարար վարվելակերպի կանոնները չպահպանելու համար:

Այսպիսով՝ պահանջի հետ կապված փաստաթղթերի, կողմերի ներկայացրած բացատրությունների և առարկությունների, ինչպես նաև ՀՀ օրենսդրության պահանջների համալիր վերլուծությունից Հաշտարարը հանգել է հետևյալին.

ՀՀ քաղաքացիական օրենսգրքի (այսուհետ՝ Օրենսգրք) 369-րդ հոդվածի 1-ին մասի համաձայն՝ տուժանք (տուգանք, տույժ) է համարվում օրենքով կամ պայմանագրով որոշված այն դրամական գումարը, որը պարտապանը պարտավոր է վճարել պարտավորողը՝ պարտավորությունը չկատարելու կամ անպատշաճ կատարելու դեպքում՝ ներառյալ կատարման կետանցի դեպքում: Տուժանք վճարելու պահանջով պարտատերը պարտավոր չէ ապացուցել, որ իրեն վնաս է պատճառվել: Օրենսգրքի 371-րդ հոդվածի 1-ին կետի համաձայն՝ պարտատերն իրավունք ունի պահանջել վճարելու օրենքով սահմանված տուժանքը (օրինական տուժանքը), անկախ այն բանից, կողմերի համաձայնությամբ նախատեսված է այն վճարելու պարտականություն, թե ոչ:

Օրենսգրքի 408-րդ հոդվածի համաձայն՝ պարտավորության խախտում է համարվում այն չկատարելը կամ անպատշաճ (կետանցով, ապրանքների, աշխատանքների և ծառայությունների թերություններով կամ պարտավորության բովանդակությամբ որոշվող այլ պայմանների խախտմամբ) կատարելը:

Վերը նշված նորմերից բխում է, որ օրենքով կամ կողմերի համաձայնությամբ կարող է սահմանվել տուժանք, որը պետք է գանձվի պարտապանից հոգուտ պարտատիրոջ պարտավորությունների չկատարման կամ ոչ պատշաճ կատարման դեպքում: Տուժանքը պարտավորությունների կատարումն ապահովող երաշխիք է և այն նպատակաուղղված է ապահովելու պարտապանի կողմից պարտավորության կատարումը, իսկ դրա չկատարման կամ անպատշաճ կատարման դեպքում նրա համար նախատեսել գույքային անբարենպաստ հետևանքներ՝ դրամական պատասխանատվություն:

«Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի մասին» ՀՀ օրենքի 6-րդ հոդվածի 1-ին մասի համաձայն՝ մինչև պահանջը ֆինանսական համակարգի հաշտարարին ներկայացնելը հաճախորդը պետք է Կազմակերպությանը ներկայացնի բողոք-պահանջ: Նույն հոդվածի 2-րդ մասի համաձայն՝ Կազմակերպությունը պարտավոր է սույն հոդվածի 1-ին մասում նշված բողոք-պահանջը ստանալու պահից տասն աշխատանքային օրվա ընթացքում հաճախորդին գրավոր տրամադրել վերջնական պատասխան:

ՀՀ կենտրոնական Բանկի խորհրդի 28.07.2009թ. թիվ 225-Ն որոշմամբ հաստատված «Հաճախորդների բողոքների քննության գործընթացը կարգավորող ներքին իրավական ակտերին ներկայացվող նվազագույն պայմաններ և սկզբունքներ կանոնակարգ 8/04»-ի (այսուհետ նաև՝ Կանոնակարգ) 16.1 կետի համաձայն՝ այն դեպքում, երբ հաճախորդի կողմից ներկայացված գրությունը համապատասխանում է սույն Կանոնակարգի 3-րդ կետի 2-րդ ենթակետով սահմանված պահանջներին, ֆինանսական կազմակերպությունը այն դիտարկում է որպես բողոք՝ անկախ այդ գրության անվանումից (դիմում, պահանջ, բողոք և այլն) կամ անվանման բացակայությունից ու ձևից և տալիս է վերջնական պատասխան՝ «Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի մասին» Հայաստանի Հանրապետության օրենքով սահմանված կարգով:

«Ապահովագրության և ապահովագրական գործունեության մասին» ՀՀ օրենքի (այսուհետ՝ Օրենք) 81-րդ հոդվածի 3.1 կետի համաձայն՝ ապահովագրական ընկերությունները պարտավոր են ունենալ գործարար վարվելակերպի կանոններ: Գործարար վարվելակերպի կանոններով պետք է առնվազն կարգավորվեն(...) 3) մինչև պայմանագրի կնքումը, պայմանագիրը կնքելիս և պայմանագրի գործողության ընթացքում հաճախորդներին տրամադրվող տեղեկատվության ցանկը և այդ տեղեկատվության տրամադրման ձևը և կարգը, ինչպես նաև **հաճախորդների հետ հաղորդակցման կարգը. (...) 6) հաճախորդների հետ վարվելակերպի կարգը. (...) 8) հաճախորդների իրավունքների պաշտպանությանը վերաբերող այլ հարցեր:** Օրենքով կամ Կենտրոնական բանկի նորմատիվ իրավական ակտով ապահովագրական ընկերությունների գործարար վարվելակերպի կանոնների կամ դրանց մի մասի բովանդակության նկատմամբ կարող են սահմանվել մանրամասն պահանջներ: Գործարար վարվելակերպի կանոնների պահանջները խախտելու դեպքում պատասխանատվությունը սահմանվում է սույն օրենքով, Հայաստանի Հանրապետության քաղաքացիական օրենսգրքով, Հայաստանի Հանրապետության աշխատանքային օրենսգրքով և այլ օրենքներով:

Օրենքի 81-րդ հոդվածի 3.2 կետի համաձայն՝ Ապահովագրական ընկերությունները պարտավոր են հետևել սույն հոդվածի 3.1-ին մասով նախատեսված գործարար վարվելակերպի կանոններին: Սույն հոդվածի 3.1-ին մասով նախատեսված գործարար վարվելակերպի կանոնների պահանջների՝ ապահովագրական ընկերության կողմից խախտման փաստը դատարանի կամ ֆինանսական համակարգի հաշտարարի կողմից հաստատվելու դեպքում ապահովագրական ընկերությունը պարտավոր է հաճախորդին վճարել երեք հարյուր հազար դրամ: Սույն մասի երկրորդ պարբերությունը չի կարող մեկնաբանվել որպես միասնորոշող հատուցում պահանջելու՝ հաճախորդի իրավունքը սահմանափակող կամ բացառող դրույթ: Այն դեպքում, երբ

ապահովագրական ընկերությունների կողմից խախտվել է սպառողի՝ սույն օրենքով սահմանված որևէ իրավունք, սպառողն իրավունք ունի անմիջապես դիմելու դատարան կամ ֆինանսական համակարգի հաշտարարին, իսկ օրենքով նախատեսված դեպքում՝ առևտրային արքիտրաժ:

Վերը նշված նորմերից բխում է, որ Ընկերությունները պետք է ունենան գործարար վարվելակերպի կանոններ, իսկ Կենտրոնական Բանկը կարող է սահմանել գործարար վարվելակերպի կանոնների կիրարկման եղանակներին և ընթացակարգերին վերաբերող պարտադիր պահանջներ: Օրենքի համաձայն՝ Ընկերության գործարար վարվելակերպի կանոններում, ի թիվս այլ պայմանների, պետք է սահմանվեն պայմանագրի գործողության ընթացքում հաճախորդների հետ հաղորդակցման կարգը, հաճախորդների հետ վարվելակերպի կարգը, հաճախորդների իրավունքների պաշտպանությանը վերաբերող այլ հարցեր: Մինևույն ժամանակ՝ «Ապահովագրության և ապահովագրական գործունեության մասին» ՀՀ օրենքով սահմանված է օրինական տուժանք: Հաճախորդը/սպառողը իրավունք ունի դիմել դատարան կամ ֆինանսական համակարգի հաշտարարին, իսկ օրենքով նախատեսված դեպքում՝ առևտրային արքիտրաժ և ստանալ օրինական տուժանքը՝ Ընկերության գործարար վարվելակերպի կանոնների պահանջները խախտելու փաստը հաստատվելու դեպքում:

Սույն դեպքում, Ընկերությունը, օրենքի 81-րդ հոդվածի, «Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի մասին» ՀՀ օրենքի 6-րդ հոդվածի և Կանոնակարգի համաձայն, սահմանել է բողոք-պահանջի քննության գործընթացին վերաբերող գործարար վարվելակերպի կանոն, այն է՝ «Հաճախորդների բողոք-պահանջների քննության գործընթացը կարգավորող կարգ»-ը, որի 2.6 կետի համաձայն՝ Ընկերությունը քննարկում է Հաճախորդի բողոք-պահանջները և տալիս է դրանց վերջնական պատասխանը այն մերժելու, մասնակի կամ ամբողջությամբ բավարարելու մասին՝ բողոք-

պահանջները ստանալուց հետո **առնվազն 10 (տասը) աշխատանքային օրվա ընթացքում:**

Հաշտարարը հարկ է համարում ընդգծել, որ օրենսդիրը, նախատեսելով ապահովագրական ընկերությունների պարտականությունը՝ ունենալու գործարար վարվելակերպի կանոններ, փորձել է իրավական կարգավորման դաշտ բերել ընկերությունների կողմից հաճախորդներին մատուցվող ծառայությունների կապակցությամբ կողմերի հաղորդակցման գործընթացը: Օրենքում տեղ գտած «Գործարար վարվելակերպի կանոն» հասկացությունն իր մեջ ներառում է ոչ միայն համանուն վերտառություն ունեցող փաստաթղթերը, այլև Ընկերության կողմից ընդունված այն բոլոր իրավական ակտերը, որոնք նախատեսում են Ընկերության և հաճախորդների միջև հաղորդակցման կարգը, հաճախորդների հետ վարվելակերպի կարգը, հաճախորդների իրավունքների պաշտպանությանը վերաբերող այլ հարցեր, ինչը ներառում է նաև հաճախորդների կողմից ներկայացված բողոք-պահանջներին պատասխան ներկայացնելու ձևն ու կարգը:

Վերոնշյալի համատեքստում, ըստ Հաշտարարի, Ընկերության կողմից սահմանված Հաճախորդների բողոք-պահանջների քննության գործընթացը կարգավորող կարգը ևս հանդիսանում է գործարար վարվելակերպի կանոն՝ անկախ դրա անվանումից, քանի որ կարգավորում է Ընկերության կողմից Հաճախորդների հետ վարվելակերպի և հաղորդակցման կարգը, մասնավորապես՝ Ընկերության հաճախորդների Ընկերության դեմ ունեցած բողոք-պահանջների ուսումնասիրության, քննության, դրանց պատասխանելու գործընթացն ու կարգը (Տե՛ս Կարգի 1.2 կետ)

Սույն դեպքում, Հաճախորդի գործատուի և Ընկերության միջև 10/01/2018թ.-ին կնքվել է առողջության ապահովագրության պայմանագիրը, որով ապահովագրված անձ է հանդիսանում Հաճախորդը: Հաճախորդը **21.05.2018թ.-ին** բողոք-պահանջ է ներկայացրել Ընկերությանը՝ պահանջելով, որ տեղի ունեցած ապահովագրական պատահարի շրջանակներում Ընկերությունը

լրավճարի իր կարծիքով անհիմն իրեն չհատուցած 50,000 ՀՀ դրամ գումարը: Ի պատասխան Հաճախորդի բողոք-պահանջի՝ Ընկերության կողմից **20.06.2018թ.-ին** կազմվել է պատասխան գրությունը և Հաճախորդին հանձնելու համար «Հայփոստ» ՓԲԸ է մուտքագրվել 24.06.2018թ.-ին:

Այսպիսով՝ վերը նշված նորմերի և փաստերի համադրության արդյունքում՝ Հաշտարարը անհրաժեշտ է համարում ընդգծել, որ Ընկերությունը, Հաճախորդի կողմից ներկայացված բողոք-պահանջին՝ համաձայն իր իսկ կողմից սահմանված Հաճախորդների բողոք-պահանջների քննության գործընթացը կարգավորող կարգով նախատեսված գործարար վարվելակերպի կանոնի պետք է պատասխաներ մինչև **04.06.2018թ.-ը ներառյալ**, քանի որ Հաճախորդը Ընկերությունում բողոք-պահանջը լրացրել է 21.05.2018թ.-ին (21.05.2018-04.06.2018թթ.՝ 10 աշխատանքային օր), մինչդեռ Ընկերությունը բողոք-պահանջի պատասխանը կազմել է **22.06.2018թ.-ին**, ինչն արդեն իսկ խախտում է 10 աշխատանքային օրում Հաճախորդին գրավոր պատասխան տրամադրելու պահանջը: Վերոնշյալը թույլ է տալիս եզրակացնելու, որ առկա է բողոք-պահանջի քննության գործընթացին վերաբերող Ընկերության գործարար վարվելակերպի այնպիսի կանոն, որի պահանջները վերջինս խախտել է:

Վերոնշյալից ելնելով՝ Հաշտարարը հաստատված է համարում Ընկերության կողմից Կարգի 2.6 կետով սահմանված գործարար վարվելակերպի կանոնի՝ բողոք-պահանջի վերջնական պատասխանը՝ այն ստանալուց հետո առնվազն 10 աշխատանքային օրվա ընթացքում տալու, պահանջը խախտելու փաստը:

Ելնելով վերոնշյալից և հաշվի առնելով այն հանգամանքը, որ Օրենքի 81-րդ հոդվածի 3.2 մասով նախատեսված տուգանքը վրա է հասնում Ընկերության գործարար վարվելակերպի կանոնների պահանջների՝ Ընկերության կողմից խախտելու փաստը հաստատվելու դեպքում՝ Հաշտարարն անհրաժեշտ է համարում ընդգծել, որ Ընկերությունը պարտավոր է Հաճախորդին վճարել

«Ապահովագրության և ապահովագրական գործունեության մասին» ՀՀ օրենքի 81-րդ հոդվածի 3.2 մասով նախատեսված 300,000 (երեք հարյուր հազար) ՀՀ դրամ տուգանքի գումարը:

ՊԱՀԱՆՁ 6

Պահանջ-դիմում ՀՀ-ում գործող վարկային կազմակերպության դեմ՝ կապված կազմակերպության կողմից տույժերի կիրառման հետ

Պահանջի բովանդակությունը

Հաճախորդի և Կազմակերպության միջև 2017թ.-ին կնքվել է վարկի տրամադրման պայմանագիր: Հետագայում Հաճախորդն ունեցել է առողջական խնդիրներ, որի հետևանքով ֆինանսական խնդիրներ են առաջացել և 2018թ. մարտին խնդրել է Կազմակերպությանը մինչև 2018թ. հունիսը իրեն ժամանակ տրամադրի, որպեսզի սկսի մարումներ կատարել: Հաճախորդը խոսել է կազմակերպության աշխատակցի հետ և ստացել է մերժում: Դրանից հետո բազմաթիվ գրավոր և բանավոր դիմումներ է ներկայացրել իրեն ժամանակ տրամադրելու համար, սակայն իրեն կոպտորեն մերժել են, այդ թվում՝ գործադիր տնօրենը, ով իրեն անհարգալից էր պահում: Այնուհետև Հաճախորդը տեղեկացել է, որ վարկը դասակարգվել է: Ամբողջ ընթացքում ավելացել են տույժեր՝ մոտ 400,000 ՀՀ դրամ, որոնց թեև Հաճախորդը համաձայն չի եղել, բայց ամբողջությամբ վճարել է: Վարկի դասակարգված լինելու պատճառով Հաճախորդը չի կարողանում նոր վարկեր ստանալ և տուժում է:

Հաշտարարին ուղղված իր պահանջ-դիմումում Հաճախորդը պահանջել է, որ Կազմակերպությունը վերադարձնի իր կողմից վճարված տույժերը՝ մոտ 400,000 ՀՀ դրամ:

Պահանջի քննության գործընթացը Ա. Հաշտարարի գործողությունները:

Առաջնորդվելով «Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի մասին» ՀՀ օրենքի II-րդ հոդվածի 1-ին և 2-րդ մասերով՝ Հաշտարարը Վարկային կազմակերպությունից խնդրել է օրենքով սահմանված 14 աշխատանքային օրվա ընթացքում տրամադրել ներկայացված պահանջի վերաբերյալ գրավոր պարզաբանումներ, բացատրություններ և/կամ առարկություններ, ինչպես նաև հետևյալ փաստաթղթերը և տեղեկությունները՝ Կազմակերպության և Հաճախորդի միջև կնքված վարկային պայմանագիրը՝ կից հավելվածներով, վարկային քաղվածքը՝ վարկի գործողության ամբողջ ժամանակահատվածի համար, վարկային պատմության վերաբերյալ տեղեկատվություն, վճարված տուժանքների վերաբերյալ տեղեկատվություն, ցանկացած այլ տեղեկատվություն, որը կարող է օգնել գործի քննությանը:

Բ. Կազմակերպության դիրքորոշումը:

Ի պատասխան վերը նշված գրության՝ Հաշտարարի գրասենյակը ստացել է Կազմակերպության գրությունը, որով վերջինս ներկայացրել է առարկություններ և կից տրամադրել է պահանջի քննության հետ կապված հիմնավորումներ: Կազմակերպությունը, մասնավորապես, նշել է, որ Կազմակերպության և Հաճախորդի միջև 17.04.2017թ. պատշաճ գրավոր ձևով կնքվել է 5 տարի ժամկետով վարկային գծի պայմանագիրը: Պայմանագրի շրջանակներում վարկառուն ստացել և մարել է հետևյալ գումարները. 17.04.2017թ. ստացել է 50,000 ՀՀ դրամ, որը մարվել է 17.05.2017թ.-ին, 20.05.2017թ.-ին ստացել է 70,000 ՀՀ դրամ, որը մարվել է 19.06.2017թ.-ին, 24.06.2017թ.-ին ստացել է 90,000 ՀՀ դրամ, որը մարվել է 30.08.2017թ.-ին, 01.08.2017թ.-ին ստացել է 90,000 ՀՀ դրամ, որը մարվել է 31.08.2017թ.-ին, 07.09.2017թ.-ին ստացել է 90,000 ՀՀ դրամ, որը մարվել է 16.11.2017թ.-ին, 16.11.2017թ.-ին ստացել է 180,000 ՀՀ դրամ, որը մարվել է 06.09.2018թ.-ին: Վարկառուի վարկային

գծի ռիսկի դասը տվյալ պահին ստանդարտ է, ինչը արտացոլված է համապատասխան ԱՔՌԱ վարկային զեկույցում: Ինչ վերաբերում է վարկային զեկույցում վարկի ռիսկի դասը առանց տեղեկացման դասակարգելուն, ապա Կազմակերպությունը նշել է, որ ՀՀ ԿԲ խորհրդի 11.07.2017թ. թիվ 157-Ն որոշմամբ հաստատված «Բանկերի և վարկային կազմակերպությունների հաճախորդների վարկարժանության տեղեկատվական համակարգի՝ վարկային ռեգիստրի ստեղծման և վարկային ռեգիստրին ՀՀ տարածքում գործող բանկերի, վարկային կազմակերպությունների, օտարերկրյա բանկերի մասնաճյուղերի մասնակցության» կարգի 2-րդ գլխի 5-րդ կետի համաձայն՝ վարկատուի կողմից վարկային ռեգիստրին տեղեկատվությունը տրամադրվում է վարկային պայմանագրի կնքման օրվան հաջորդող երեք աշխատանքային օրվա ընթացքում: Տվյալ վարկի վերաբերյալ վարկային ռեգիստր արդեն իսկ մուտքագրված տվյալների յուրաքանչյուր փոփոխության դեպքում վարկատուն պարտավոր է վարկային ռեգիստր ներկայացնել այդ փոփոխությունները կատարելու օրվան հաջորդող երեք աշխատանքային օրվա ընթացքում: Բացի այդ, 16.12.2017թ. վարկառուին տրամադրված վարկային գծի պայմանագրի հատուկ պայմանների 6-րդ կետի համաձայն՝ վարկառուն վարկի ստացմամբ հաստատում է, որ տալիս է իր համաձայնությունն իր վարկունակության գնահատման և վարկատուի կողմից պայմանագրի շրջանակներում այլ որոշումների կայացման համար վարկատուի և վարկային բյուրոյի, վարկային ռեգիստրի, տվյալների մշակող և վարկատուի հետ համագործակցող այլ անձանց միջև վարկային զեկույցների և վարկառուի վերաբերյալ այլ տեղեկատվության փոխանակմանը՝ Պայմանագրի գործողության ողջ ժամանակահատվածում: Ելնելով վերոգրյալից՝ Կազմակերպությունը նշել է, որ վճարման օրվա ցանկացած խախտման վերաբերյալ տեղեկատվությունը գրանցվում է վարկային ռեգիստրում և ԱՔՌԱ վարկային բյուրոյում և ենթակա չէ հեռացման:

Պահանջի քննության ընթացքում բանակցություններ վարելու, լրացուցիչ ապացույցներ ձեռք բերելու և պահանջի լրացուցիչ ուսումնասիրություն իրականացնելու համար Հաշտարարը պահանջի քննության ժամկետը երկարաձգել է ևս տասնչորս աշխատանքային օրով:

Այսպիսով, պահանջի քննության համար էական նշանակություն ունեցող փաստերը հետևյալն են.

1. Հաճախորդի և Կազմակերպության միջև 17.04.2017թ. կնքվել է «Վարկային գծի պայմանագիր» վերտառությամբ փաստաթուղթը, որի համաձայն սահմանված է կողմերի միջև հետևյալ իրավահարաբերությունների առկայությունը՝ հատկացված վարկի գումար 50,000 ՀՀ դրամ, հնարավոր վարկային գծի սահմանաչափ՝ 350,000 ՀՀ դրամ, տարեկան փաստացի տոկոսադրույք՝ 0 տոկոս, վարկի մարման օր՝ 18.05.2017թ., վարկի մարման օրերի քանակ՝ 30:
2. Վարկային գծի պայմանագրի 5-րդ կետի համաձայն՝ Ընդհանուր պայմանները կազմում են Պայմանագրի անբաժանելի մասը: Ըստ պայմանագրի՝ Վարկառուն տեղեկացված է «Հատուկ պայմաններին» և «Ընդհանուր պայմաններին», որոնց հետ ամբողջովին համաձայն է և ընդունում է իր պարտավորությունը:
3. Վարկային գծի պայմանագրի անբաժանելի մասը հանդիսացող Ընդհանուր պայմանների 25 կետի համաձայն՝ սույն վարկային գծի պայմանագիրը կնքվում է 5 (հինգ) տարի ժամկետով: Մինչ պայմանագրի ժամկետի ավարտը Կողմերից որևէ մեկի կողմից Պայմանագրի դադարման վերաբերյալ մյուս կողմին չձանդուղեցնելու դեպքում Պայմանագիրը համարվում է նույն պայմաններով և նույն ժամկետով վերակնքված յուրաքանչյուր անգամ: Ընդհանուր պայմանների 26-րդ կետի համաձայն՝ պայմանագրով վարկատուն վարկային գծի սահմանաչափի սահմաններում տրամադրում

- է վարկ(եր) վարկառուին՝ վերջինիս հայտ(եր) ի հիման վրա և դրանց բավարարման դեպքում, իսկ վարկառուն պարտավորվում է վերադարձնել փաստացի ստացված վարկը (հատկացված վարկի գումարը) և դրա դիմաց վճարել տոկոսներ, ինչպես նաև պայմանագրային այլ վճարներ: Պայմանագրի երկկողմ ստորագրման դեպքում Բաժին 1-ում հատկացված վարկի գումարի լրացման (նշման) դեպքում նշված չափով վարկը տրամադրվում է պայմանագրի համաձայն՝ առանց լրացուցիչ հայտի ներկայացման և բավարարման:
4. Հաճախորդը 17.04.2017թ. ստացել է 50,000 ՀՀ դրամ: 17.05.2017թ. Հաճախորդը մարել է 50,000 ՀՀ դրամ վարկը:
5. 16.12.2017թ. Հաճախորդը ստացել և ստորագրել է վարկային գծի (օվերդրաֆտի) էական պայմանների անհատական թերթիկը, որով սահմանվել է, որ Հաճախորդին տրված է սպառողական վարկ 180,000 ՀՀ դրամի չափով, 30 օր ժամկետով, 60.83 տոկոս տարեկան տոկոսադրույքով, վարկի մարման ընդհանուր վճար է կազմում 189,000 ՀՀ դրամ: Անհատական թերթիկի համաձայն՝ այն չի փոխարինում վարկային և երաշխավորման պայմանագրերին, պայմանագրի ցանկացած դրույթի հետ կապված հարցեր առաջանալու դեպքում պետք է առաջնորդվել պայմանագրով:
6. Կազմակերպության կողմից կազմվել է վարկային գծի պայմանագրի Հատուկ պայմանները, որը ստորագրված չէ ոչ Կազմակերպության, ոչ Հաճախորդի կողմից:
7. «Հատուկ պայմանները» վերտառությամբ փաստաթղթի համաձայն՝ Հաճախորդին հատկացված վարկի գումարը կազմում է 180,000 ՀՀ դրամ, հնարավոր վարկային գծի սահմանաչափ՝ 350,000 ՀՀ դրամ, տարեկան փաստացի տոկոսադրույք՝ 60.83 տոկոս, վարկի վճարման օր՝ 15.01.2018թ., վարկի մարման օրերի քանակ՝ 30, տրամադրման վճար՝ 5,400 ՀՀ

դրամ, տոկոսագումար՝ 3,600 ՀՀ դրամ, կանխիկ տրամադրման վճար՝ 9,000 ՀՀ դրամ, անհապաղ տրամադրման վճար՝ 9,000 ՀՀ դրամ:

8. «Հատուկ պայմանները» վերտառությամբ փաստաթղթի համաձայն գործում է հետաձգման վճար. 7 օր հետաձգման ժամկետի համար՝ 11,340 ՀՀ դրամ, 14 օրվա համար՝ 17,010 ՀՀ դրամ, 30 օրվա համար՝ 28,350 ՀՀ դրամ:
9. Հաճախորդի կողմից ստորագրած անդորրագրի համաձայն՝ Հաճախորդը ստացել է 180,000 ՀՀ դրամ, վճարել է 9,000 ՀՀ դրամ կանխիկ տրամադրման վճար, 9,000 ՀՀ դրամ անհապաղ տրամադրման վճար:
10. Հաճախորդը 16.12.2017-ից սկսած Կազմակերպությանը, ըստ տրամադրված վարկային քաղվածքի վճարել է հետևյալ գումարները. 16/12/2017՝ 18,000 ՀՀ դրամ՝ որպես անհապաղ և կանխիկ տրամադրման վճարներ, 16/01/2018՝ 13,230 ՀՀ դրամ, 24/01/2018՝ 18,900 ՀՀ դրամ, 09/04/2018՝ 40,000 ՀՀ դրամ, 04/09/2018՝ 180,000 ՀՀ դրամ, 06/09/2018՝ 9,000 ՀՀ դրամ: Հաճախորդի կողմից Կազմակերպությանը տրամադրված ընդհանուր գումարը կազմում է 279,130 (երկու հարյուր յոթանասունինը հազար հարյուր երեսուն) ՀՀ դրամ:
11. Հաճախորդին տրամադրված 180,000 ՀՀ դրամ գումարը դասակարգվել է 30.03.2018թ. «անհուսալի» դասով, սակայն 29.09.2018թ. վերադասակարգվել է որպես «Ստանդարտ» ակտիվ:
12. Հաճախորդը 31.08.2018թ. գրությամբ բողոք-պահանջ է ներկայացրել Կազմակերպությանը, որի համաձայն՝ Հաճախորդը 2017թ. տրամադրված 180,000 ՀՀ դրամ վարկի մասով խնդրում է չպահանջել տույժեր և կատարել վարկի վերադասակարգում: Հաճախորդը չի ստացել բողոք-պահանջի պատասխան «Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի մասին» ՀՀ օրենքի 6-րդ հոդվածով նախատեսված ժամկետում, որի հիմքով դիմել է

Հաշտարարին: Այնուամենայնիվ՝ Կազմակերպությունը ներկայացրել է Հաճախորդի բողոք-պահանջի մերժման գրությունը, որի վրա առկա է ամսաթվի երկու գրառում՝ 11.09.2018թ. և 16.10.2018թ., ինչպես նաև երկու էլից համար:

13. Հաշտարարին ներկայացված պահանջով Հաճախորդը Կազմակերպությունից պահանջում է կատարել վարկի վերադասակարգում, ինչպես նաև վերադարձնել իր կողմից վճարած տույժերը՝ մոտ 400,000 ՀՀ դրամի չափով:

Հաշտարարին սույն պահանջի քննության և լուծման համար անհրաժեշտ է պարզաբանել հետևյալ հարցերը.

1. *Ինչպիսի՞ իրավահարաբերություններ են առկա Հաճախորդի և Կազմակերպության միջև,*
2. *արդյո՞ք վարկային պայմանագիրը կարող է կնքված համարվել առանց գրավոր ձևը պահպանելու՝ հաստատվելով այլ ապացույցներով:*

Այսպիսով, պահանջի հետ կապված փաստաթղթերի և ՀՀ օրենսդրության պահանջների համալիր վերլուծության արդյունքում Հաշտարարը հանգել է հետևյալին:

Հաճախորդի և Կազմակերպության միջև առկա իրավահարաբերությունների բնույթը որոշելիս անհրաժեշտ է ղեկավարվել պայմանագրի մեկնաբանման կանոններով: Մասնավորապես՝ ՀՀ քաղաքացիական օրենսգրքի 447-րդ հոդվածի 1-ին մասի համաձայն՝ պայմանագրի պայմանները մեկնաբանելիս՝ դատարանը պետք է ելնի նրանում պարունակվող բառերի և արտահայտությունների տառացի նշանակությունից: Պայմանագրի պայմանի տառացի նշանակությունը պարզ չլինելու դեպքում այն սահմանվում է պայմանագրի մյուս պայմանների և պայմանագրի ամբողջական իմաստի հետ համադրելու միջոցով: Նույն հոդվածի երկրորդ մասի համաձայն՝ եթե սույն հոդվածի 1-ին կետում պարունակվող կանոնները հնարավորություն չեն տալիս որոշել

պայմանագրի բովանդակությունը, ապա պետք է պարզվի կողմերի իրական ընդհանուր կամքը՝ հաշվի առնելով պայմանագրի նպատակը: Ընդ որում, նկատի են առնվում բոլոր համապատասխան հանգամանքները՝ ներառյալ պայմանագրին Նախորդող բանակցությունները և թղթակցությունը, կողմերի փոխադարձ հարաբերություններում հաստատված գործելակերպը, գործարար շրջանառության սովորույթները, կողմերի հետագա վարքը:

ՀՀ վճռաբեկ դատարանն իր որոշումներում անդրադարձել է պայմանագրի մեկնաբանման հարցին և արձանագրել է, որ վերոնշյալ հոդվածն ամրագրում է պայմանագրի մեկնաբանության երեք կանոն՝ *պայմանագրի մեկնաբանումը՝ ելնելով դրա բառերի և արտահայտությունների տառացի նշանակությունից, պայմանագրի մեկնաբանումը՝ համադրելով այն պայմանագրի մյուս պայմանների և պայմանագրի ամբողջական իմաստի հետ, և պայմանագրի մեկնաբանումը կողմերի իրական ընդհանուր կամքը պարզելու միջոցով:* Ընդ որում, այդ կանոնները կիրառվում են հաջորդաբար (տե՛ս, «Կարատ» ՍՊԸ-ն ընդդեմ «Էգնա Շին» ՍՊԸ-ի թիվ ՇԴ1/0303/02/10 քաղաքացիական գործով ՀՀ վճռաբեկ դատարանի 27.05.2011 թվականի որոշումը):

ՀՀ քաղաքացիական օրենսգրքի 443-րդ հոդվածի 1-ին մասի համաձայն՝ պայմանագրում կարող է Նախատեսվել, որ դրա առանձին պայմանները որոշվում են համապատասխան տեսակի պայմանագրերի համար մշակված և մամուլում հրապարակված օրինակելի պայմաններով: Նույն հոդվածի երկրորդ մասի համաձայն՝ այն դեպքերում, երբ պայմանագրում հղում չկա օրինակելի պայմաններին, նման օրինակելի պայմանները կողմերի հարաբերությունների նկատմամբ կիրառվում են որպես գործարար շրջանառության սովորույթներ, եթե դրանք համապատասխանում են սույն օրենսգրքի 7 հոդվածի և 437 հոդվածի 6-րդ կետով սահմանված պահանջներին:

Սույն պահանջի քննության ընթացքում պարզվեց, որ Հաճախորդի և Կազմակերպության միջև 17.04.2017թ. կնքվել է «Վարկային գծի պայմանագիր» վերտառությամբ փաստաթուղթը, որի համաձայն սահմանված է կողմերի միջև հետևյալ իրավահարաբերությունների առկայությունը՝ հատկացված վարկի գումար 50,000 ՀՀ դրամ, հնարավոր վարկային գծի սահմանաչափ՝ 350,000 ՀՀ դրամ, վարկի մարման օր՝ 17.05.2017թ., վարկի մարման օրերի քանակ՝ 30: Միևնույն ժամանակ, «Վարկային գծի պայմանագիր» վերտառությամբ փաստաթղթի համաձայն՝ Ընդհանուր պայմանները կազմում են Պայմանագրի անբաժանելի մասը, ընդ որում՝ չեն անհատականացվում Ընդհանուր պայմանները, ինչպես նաև այն հանգամանքը, թե արդյոք այդ Ընդհանուր պայմանները հանձնվել են Հաճախորդին, թե՛ ոչ: Եթե հիմք ընդունենք այդ ժամանակահատվածի համար Կազմակերպության կայքում հրապարակված Ընդհանուր պայմանները, ապա Ընդհանուր պայմանների 25-րդ կետի համաձայն՝ սույն վարկային գծի պայմանագիրը կնքվում է 5 (հինգ) տարի ժամկետով: Ընդհանուր պայմանների 26-րդ կետի համաձայն՝ պայմանագրով վարկատուն վարկային գծի սահմանաչափի սահմաններում տրամադրում է վարկ(եր) վարկառուին՝ վերջինիս հայտ(եր)ի հիման վրա և դրանց բավարարման դեպքում, իսկ վարկառուն պարտավորվում է վերադարձնել փաստացի ստացված վարկը (հատկացված վարկի գումարը) և դրա դիմաց վճարել տոկոսներ, ինչպես նաև պայմանագրային այլ վճարներ: Ընդհանուր պայմանների 27-րդ կետի համաձայն՝ (...) Կազմակերպությունը միակողմանի որոշում է հայտի բավարարման կամ մերժման հարցը՝ հաշվի առնելով իր կողմից կատարվող վարկառուի վարկունակության (վճարունակության) գնահատումը: Ընդհանուր պայմանների 30-րդ կետի համաձայն՝ (...) հայտի բավարարման դեպքում վարկառուի էլ-փոստին ուղարկվում է հայտի համաձայն վարկի տրամադրման հետևանքով Բաժնի 1-ում կատարված փոփոխությունները, որոնք ուժի մեջ են մտնում վարկի փաստացի տրամադրման պահից: Վարկառուն գիտակցում է, որ նման փո-

փոխությունները կատարվում են իր կողմից հայտ տալու հետևանքով և համաձայնվում է դրանց կատարմանը սույն կետով սահմանված կարգով՝ առանց լրացուցիչ համաձայնեցման կամ փաստաթղթերի ստորագրման: Ընդհանուր պայմանների 5-րդ կետը նշում է, որ հայտ է համարվում Պայմանագրի համաձայն՝ վարկային գծի սահմանաչափի շրջանակներում վարկ ստանալու դիմում, որը ներկայացվում է վարկառուի կողմից պայմանագրով սահմանված կարգով:

ՀՀ քաղաքացիական օրենսգրքի 887-րդ հոդվածի 1-ին մասի համաձայն՝ վարկային պայմանագրով բանկը կամ այլ վարկային կազմակերպությունը (վարկատուն) պարտավորվում է պայմանագրով նախատեսված չափերով և պայմաններով դրամական միջոցներ (վարկ) տրամադրել փոխառուին, իսկ փոխառուն պարտավորվում է վերադարձնել ստացված գումարը և տոկոսներ վճարել դրանից: Նույն հոդվածի 2-րդ մասի համաձայն՝ վարկային պայմանագրից բխող հարաբերությունների նկատմամբ կիրառվում են ՀՀ քաղաքացիական օրենսգրքի 46 գլխում նախատեսված կանոնները, եթե այլ բան նախատեսված չէ սույն գլխի կանոններով և վարկային պայմանագրով: ՀՀ քաղաքացիական օրենսգրքի 877-րդ հոդվածի 1-ին մասի համաձայն՝ փոխառության պայմանագրով մեկ կողմը (փոխատուն) մյուս կողմի (փոխառուի) սեփականությանն է հանձնում դրամ կամ տեսակային հատկանիշով որոշվող այլ գույք, իսկ փոխառուն պարտավորվում է փոխատուին վերադարձնել միևնույն գումարի դրամ (փոխառության գումարը) կամ փոխատուից ստացված գույքին հավասար քանակի և նույն տեսակի ու որակի գույք:

ՀՀ քաղաքացիական օրենսգրքի 437-րդ հոդվածի 1-ին մասի համաձայն՝ քաղաքացիները և իրավաբանական անձինք ազատ են պայմանագիր կնքելիս: Նույն հոդվածի 2-րդ մասի համաձայն՝ կողմերը կարող են կնքել ինչպես օրենքով կամ այլ իրավական ակտերով նախատեսված, այնպես էլ չնախատեսված պայմանագիր: Նույն հոդվածի 3-րդ մասի համաձայն՝ կողմերը կարող են

կնքել օրենքով կամ այլ իրավական ակտերով նախատեսված մի քանի պայմանագրերի տարրեր պարունակող պայմանագիր (խառը պայմանագիր): Խառը պայմանագրի կողմերի հարաբերությունների նկատմամբ համապատասխան մասերով կիրառվում են այն պայմանագրերի մասին կանոնները, որոնց տարրերը պարունակվում են խառը պայմանագրում, եթե այլ բան չի բխում կողմերի համաձայնությունից կամ խառը պայմանագրի էությունից:

Վերը նշված նորմերի համաձայն՝ կողմերն ազատ են պայմանագիր կնքելիս, նրանք են որոշում կնքել օրենքով նախատեսված, այնպես էլ չնախատեսված պայմանագիր: Ընդ որում՝ կողմերը կարող են տարբեր պայմանագրերի տարրեր պարունակող պայմանագիր կնքել (խառը պայմանագիր): Իսկ պայմանագիրը վարկային որակելու համար անհրաժեշտ է, որ բանկը կամ այլ վարկային կազմակերպությունը փոխառության կարգով որոշակի չափով և պայմաններով գումար տրամադրել փոխառուին, իսկ փոխառուն պարտավորվում է վերադարձնել փոխառության գումարը և վճարել տոկոսներ տրամադրված գումարի դիմաց: Վարկը համարվում է հատուցելի գործարք, ուստի այն բոլոր դեպքերում, երբ վարկի տրամադրման համար բանկը կամ վարկային կազմակերպությունը հատուցում չի ստանում, ապա գործ ունենք ոչ թե վարկի հետ, այլ փոխառության:

Տվյալ դեպքում 17.04.2017թ. Կազմակերպության և Հաճախորդի միջև կնքվել է փոխառության պայմանագիր, որով Կազմակերպությունը Հաճախորդին տրամադրել է 50,000 ՀՀ դրամ 30 օր ժամկետով՝ մինչև 17.05.2017թ.: Ընդ որում՝ այդ գումարի դիմաց Կազմակերպությունը փոխհատուցում չի ստանում և տարեկան փաստացի տոկոսադրույքը 0 տոկոս է: Այս դեպքում գործ ունենք Կազմակերպության կողմից Հաճախորդին փոխառություն տրամադրելու հետ, քանի որ այս դեպքում գործարքը հատուցելի չէ, որպեսզի որակվի որպես վարկ: Անդրադառնալով կողմերի միջև կնքված պայմանագրի անբաժանելի մասը

հանդիսացող Ընդհանուր պայմաններին՝ պետք է նշել, որ այդ պայմաններով նախատեսվում է կողմերի միջև համագործակցության իրականացում 5 տարի ժամկետով, որը կարող է երկարաձգվել: Այդ համագործակցության շրջանակներում Հաճախորդը կարող է հայտ ներկայացնել Կազմակերպություն, որը միակողմանի որոշում է Հաճախորդին տրամադրել նորից փոխառություն կամ վարկ, թե՛ ոչ: Այլ կերպ ասած՝ Ընդհանուր պայմաններով միայն սահմանվում է կողմերի հարաբերությունները ապագայում հնարավոր վարկային պայմանագրեր կնքելուն, քանի որ ուղղակի տրված փոխառության հարաբերությունները (գումարի չափը, մարման ժամկետը, հատուցելիությունը և այլն) կարգավորվում են կողմերի միջև ստորագրված Վարկային գծի պայմանագիր վերտառությամբ փաստաթղթով: Անդրադառնալով Կազմակերպության այն առարկությանը, որ այս դեպքում տրվում է վարկային գիծ հինգ տարի ժամկետով և ամեն անգամ չի կնքվում նոր պայմանագիր, այլ կատարվում է պայմանագրով սահմանված Հատուկ պայմանների փոփոխություն՝ սահմանելով գումարի տրման նոր չափ, նոր մարման ժամկետ և տոկոսադրույք, պետք է նշել հետևյալը. վարկային գծի պայմանագիրն ինքնին վարկային պայմանագիր է և այդ դեպքում պետք է կիրառել վարկային պայմանագրի հարաբերությունները կարգավորող կանոնները: Ուսումնասիրելով «վարկային գիծ» հասկացության կիրառման պրակտիկան ՀՀ օրենսդրական և գերատեսչական ակտերում, ինչպես նաև իրավակիրառ պրակտիկայում, պետք է ընդգծել, որ «Սպառողական կրեդիտավորման մասին» ՀՀ օրենքի 2-րդ հոդվածի 1-ին մասի 9-րդ կետի համաձայն՝ վարկային քարտով կրեդիտավորման պայմանագիր է համարվում կրեդիտավորման պայմանագիրը, որով կրեդիտավորողը, անկախ բանկային, ավանդային կամ այլ հաշվի առկայությունից, մշտական հիմունքներով սպառողին տրամադրում է նախապես հաստատված սահմանաչափով վերականգնվող կամ չվերականգնվող **վարկային գիծ**՝ վարկային քարտի միջոցով սպառողի գնումները, այլ վճարումները, ինչպես նաև կանխիկ

պահանջը ֆինանսավորելու նպատակով: Վիճելի իրավահարաբերության ժամանակ, այն է՝ անհատական թերթիկի տրամադրման օրը՝ 16.12.2017թ. դրությամբ գործող խմբագրությամբ ՀՀ կենտրոնական բանկի խորհրդի կողմից 28 հունիսի 2009թ. ընդունված «Սպառողների և ֆինանսական կազմակերպությունների հաղորդակցման կարգը, պայմանները, ձևերը և նվազագույն պահանջները» կանոնակարգ 8/05-ը հաստատելու մասին» որոշման (այսուհետ՝ նաև Կանոնակարգ 8/05) Հավելված 4-ով սահմանվում են Վարկային գծի պայմանագրով տրվող անհատական թերթիկի լրացման առանձնահատկությունները այլ սպառողական վարկերից, օրինակ՝ վարկային գծի դեպքում պետք է լրացվի նաև Արտոնյալ ժամկետ (Գրեյս պերիոդ) տողը կամ Չօգտագործված մասի դիմաց հաշվարկվող տոկոսադրույք տողը, որոնք պայմանավորված են վարկային գծի առանձնահատկությամբ: Վերը նշված նորմերի և իրավակիրառ պրակտիկայի (ՀՀ վճռաբեկ դատարանի ՎԴ/4150/05/09, ԵԿԴ/1010/02/12, ԵԿԴ/0426/02/13, ԵԿԴ/1446/02/13 գործերով կայացված որոշումներ) ուսումնասիրությունից պարզ է դառնում, որ վարկային գիծը վարկային պայմանագիր է, այսինքն՝ իրավահարաբերությունները կապված են արդեն իսկ տրամադրված կամ վարկառուի համար հասանելի գումարի հետ: Վարկային գծի առանձնահատկությունները կապված են դրա տրամադրման հետ, որը կարող է լինել վարկային քարտով կամ առանց դրա, օգտագործման հետ, և առավելապես կապված են այն հանգամանքի հետ, որ վարկառուն կարող է որոշել՝ երբ օգտագործել **իրեն տրամադրված** վարկի գումարը, որի հետևանքը, որպես կանոն, չօգտագործված մասի նկատմամբ տոկոսադրույքի չկիրառումն է: Սույն պահանջի քննությամբ պարզվեց, որ Հաճախորդին 17.04.2017թ. տրամադրվել է փոխառություն 50,000 ՀՀ դրամի չափով, առանց տոկոսի և 30 օր մարման ժամկետով, իսկ այն հանգամանքը, որ Կազմակերպության և Հաճախորդի միջև առկա է կնքված պայմանագիր, որ Հաճախորդը իրավունք ունի հինգ տարվա ընթացքում

ներկայացնել հայտ և ստանալ նոր վարկ, որևէ կերպ չի կարող մեկնաբանվել որպես վարկային պայմանագիր, թեկուզև վարկային գծի տեսքով:

Ամփոփելով՝ պետք է նշել, որ կողմերի միջև առկա է եղել փոխառության հարաբերություն 17.04.2017թ. կնքված 50,000 դրամի վերաբերյալ, որը մարվել է 17.05.2017թ., դրանով իսկ դադարելով պարտավորությունը փոխառության մասով, սակայն կողմերի պարտավորությունները չեն ավարտվել խառը պայմանագրի տարր հանդիսացող հինգ տարվա ընթացքում համագործակցության և հայտի տրամադրման պայմանով Կազմակերպության կողմից հաստատվելու դեպքում վարկի տրամադրման մասով:

2. Այդ պայմաններում 16.12.2017թ. Հաճախորդը ներկայացրել է նոր վարկ ստանալու հայտ Կազմակերպությանը, սակայն հայտը չի ներկայացվել գրավոր ձևով՝ ըստ Ընդհանուր պայմանների: Հայտը բավարարվել է և Հաճախորդին 16.12.2017 տրամադրվել է 180,000 ՀՀ դրամ գումար որոշակի պայմաններով՝ 30 օր ժամկետով, 60.83 տոկոս տարեկան փաստացի տոկոսադրույքով: Կազմակերպության կողմից Հաճախորդին է տրամադրվել և վերջինիս կողմից ստորագրվել է «Վարկային գծի (օվերդրաֆտի) էական պայմանների անհատական թերթիկ» փաստաթուղթը (այսուհետ՝ նաև Անհատական թերթիկ), որի համաձայն՝ վարկային հայտի դրական որոշման մասին վարկառուին տեղեկացվել է 16.12.2017թ., վարկի գումար է կազմում 180,000 ՀՀ դրամը, 30 օր վարկի ժամկետ, 60.83 տարեկան փաստացի տոկոսադրույք, 189,000 վարկի մարման ընդհանուր վճար: Անհատական թերթիկի համաձայն՝ թերթիկը չի փոխարինում վարկային պայմանագիրն: Բացի այդ, Հաճախորդը ստորագրել է անդորրագիր, որի համաձայն ստացել է 180,000 ՀՀ դրամ գումար Կազմակերպությունից: Այստեղ էական է որոշել, թե արդյոք վարկային պայմանագրի գրավոր ձևով չկնքելը կարող է փոխարինվել այլ ապացույցներով:

ՀՀ քաղաքացիական օրենսգրքի 888-րդ հոդվածի համաձայն՝ **վարկային պայմանագիրը կնքվում է գրավոր: Գրավոր ձևը չպահպանելը հանգեցնում է վարկային պայմանագրի անվավերության: Նման պայմանագիրն առոչինչ է:**

ՀՀ քաղաքացիական օրենսգրքի 289-րդ հոդվածի համաձայն՝ գործարքները քաղաքացիների և իրավաբանական անձանց այն գործողություններն են, որոնք ուղղված են քաղաքացիական իրավունքներ և պարտականություններ սահմանելուն, փոփոխելուն կամ դրանց դադարեցնելուն:

ՀՀ քաղաքացիական օրենսգրքի 295-րդ հոդվածի 1-ին կետի համաձայն՝ գործարքը, որի համար օրենքով կամ կողմերի համաձայնությամբ սահմանված չէ գրավոր (հասարակ կամ նոտարական) ձև, կարող է կնքվել բանավոր: Նույն հոդվածի 2-րդ կետի համաձայն՝ բանավոր կարող են կնքվել կնքման պահին կատարվող բոլոր գործարքները, բացառությամբ այն գործարքների, որոնց համար սահմանված է նոտարական ձև, և այն գործարքների, որոնց հասարակ գրավոր ձևը չպահպանելը հանգեցնում է դրանց անվավերության, եթե այլ բան սահմանված չէ կողմերի համաձայնությամբ:

ՀՀ քաղաքացիական օրենսգրքի 296-րդ հոդվածի 1-ին մասի համաձայն՝ գրավոր գործարքը պետք է կնքվի փաստաթուղթ կազմելու միջոցով, որն արտահայտում է գործարքի բովանդակությունը և ստորագրված է գործարք կնքող անձի կամ անձանց կամ նրանց կողմից պատշաճ ձևով լիազորված անձանց կողմից: Երկկողմ (բազմակողմ) գործարքները կարող են կնքվել սույն օրենսգրքի 450 հոդվածի 3-րդ և 4-րդ կետերով նախատեսված եղանակներով:

ՀՀ քաղաքացիական օրենսգրքի 450-րդ հոդվածի 3-րդ մասի համաձայն՝ պայմանագիրը գրավոր ձևով կարող է կնքվել կողմերի ստորագրությամբ մեկ փաստաթուղթ կազմելու, ինչպես նաև փոստային, հեռագրային, հեռատիպային, հեռախոսային, էլեկտրոնային հաղորդակցության

կամ կապի այլ միջոցներով տեղեկություն կամ հաղորդագրություն (փաստաթուղթ) փոխանակելու միջոցով, որոնք հնարավորություն են տալիս հաստատելու դրա իսկությունը և ճշգրիտ որոշելու, որ այն ելնում է պայմանագրի կողմից: Էլեկտրոնային հաղորդակցությունն ապահովող կապի միջոցով պայմանագիր կնքելիս, եթե օրենքով նման պայմանագրի ձևի վերաբերյալ այլ պահանջ սահմանված չէ, էլեկտրոնային թվային ստորագրությամբ չպաշտպանված էլեկտրոնային փաստաթուղթն ունի նույն իրավական նշանակությունը, ինչ անձի կողմից ձեռագիր ստորագրված փաստաթուղթը: Նույն հոդվածի 4-րդ մասի համաձայն՝ պայմանագրի գրավոր ձևը պահպանված է համարվում, եթե պայմանագիր կնքելու գրավոր առաջարկն ընդունված է սույն օրենսգրքի 454 հոդվածի 3-րդ կետով սահմանված կարգով:

ՀՀ քաղաքացիական օրենսգրքի 454-րդ հոդվածի 3-րդ կետի համաձայն՝ օֆերտա ստացած անձի կողմից դրա ակցեպտի համար սահմանված ժամկետում դրանում նշված պայմանագրի պայմանները կատարելու ուղղությամբ գործողությունները ձեռնարկելը (ապրանքներ բեռնելը, աշխատանքներ կատարելը, ծառայություններ մատուցելը, համապատասխան գումար վճարելը և այլն) համարվում է ակցեպտ, եթե այլ բան նախատեսված չէ օրենքով, այլ իրավական ակտերով կամ նշված չէ օֆերտայում:

ՀՀ քաղաքացիական օրենսգրքի 298-րդ հոդվածի 1-ին մասի համաձայն՝ գործարքի հասարակ գրավոր ձևը չպահպանելը վեճի դեպքում կողմերին զրկում է ի հաստատումն գործարքի ու նրա պայմանների՝ վկաների ցուցմունքներ վկայակոչելու, սակայն նրանց չի զրկում գրավոր և այլ ապացույցներ ներկայացնելու իրավունքից: Նույն հոդվածի 2-րդ մասի համաձայն՝ օրենքում կամ կողմերի համաձայնությունում ուղղակի նշված դեպքերում գործարքի հասարակ գրավոր ձևը չպահպանելը հանգեցնում է դրա անվավերության:

ՀՀ քաղաքացիական օրենսգրքի 303-րդ հոդվածի 1-ին մասի համաձայն՝ գործարքն անվավեր է սույն օրենսգրքով սահմանված հիմքերով դատարանի կողմից այն այդպիսին ճանաչելու ուժով (վիճահարույց գործարք) կամ անկախ նման ճանաչումից (առոչինչ գործարք):

ՀՀ քաղաքացիական օրենսգրքի 304-րդ հոդվածի առաջին մասի համաձայն՝ անվավեր գործարքը չի հանգեցնում իրավաբանական հետևանքների, բացառությամբ այն հետևանքների, որոնք կապված են գործարքի անվավերության հետ: Նման գործարքն անվավեր է կնքելու պահից: Նույն հոդվածի 2-րդ մասի համաձայն՝ գործարքի անվավերության դեպքում կողմերից յուրաքանչյուրը պարտավոր է մյուս կողմին վերադարձնել գործարքով ամբողջ ստացածը, իսկ ստացածը բնեղենով վերադարձնելու անհնարինության դեպքում (ներառյալ, երբ ստացածն արտահայտվում է գույքից օգտվելու, կատարված աշխատանքի կամ մատուցված ծառայության մեջ)՝ հատուցել դրա արժեքը դրամով, եթե գործարքի անվավերության այլ հետևանքներ նախատեսված չեն օրենքով:

Հաշտարարն արձանագրում է, որ յուրաքանչյուր գործարք (պայմանագիր) նախ և առաջ կամային ակտ է, որն ուղղված է որոշակի իրավական հետևանքներ առաջացնելուն: Գործարքի կնքման համար առաջնային նշանակություն ունեն «կամք» և «կամահայտնություն» հասկացությունները: «Կամքը» անձի ներքին ցանկությունն է, պահանջը, ձգտումը, մտադրությունը, դիտավորությունը, համաձայնությունը: «Կամահայտնությունը» կամքի արտահայտման արտաքին ձևն է, միջոցը, եղանակը: Այլ կերպ ասած՝ գործարքն այն կնքած անձանց **ներքին կամքի և արտաքին կամահայտնության համակցությունն է** (տե՛ս, Նելլի Հակոբյանը և մյուսներն ընդդեմ «Համխաչ» ՍՊԸ-ի թիվ ԵԿԴ/1013/02/13 քաղաքացիական գործով ՀՀ վճռաբեկ դատարանի 17.07.2015 թվականի որոշումը):

Վերոգրյալ իրավական նորմերի վերլուծության արդյունքում հարկ է նշել, որ պայմանագիրը որ-

պես գործարք, կարող է կնքվել բանավոր կամ գրավոր ձևով: Պայմանագրի ձևի վերաբերյալ օրենսդրական կարգավորման նպատակը պայմանագրի հիման վրա ծագող հարաբերություններն ավելի հստակ դարձնելն է, քաղաքացիական շրջանառության կայունությունն ապահովելը, պայմանավորված պայմանագրի տվյալ տեսակի բնույթով՝ ապագայում հնարավոր վեճերի կանխումը: Մասնավորապես՝ պայմանագրի կնքման բանավոր ձև նախատեսելու միջոցով քաղաքացիական շրջանառությունը չի ծանրաբեռնվում (օրինակ՝ կնքման պահին կատարվող գործարքները, որոնց համար հատուկ կարգավորում նախատեսված չէ, կարող են կնքվել բանավոր ձևով): Ինչ վերաբերում է գրավոր ձևով կնքվող գործարքներին, ապա գործարքների որոշ տեսակների համար հստակ նախատեսելով գրավոր ձև՝ օրենսդիրը կարևորել է այդ պայմանագրերը կնքված համարվելու համար որոշակի պահանջների պահպանումը (ՀՀ քաղաքացիական օրենսգրքի 296-րդ հոդվածի 1-ին կետ, 450-րդ հոդվածի 3-րդ և 4-րդ կետեր): Ընդ որում՝ սահմանելով գործարքի կնքման գրավոր ձև՝ օրենսդիրը նախատեսել է այդ ձևը չպահպանելու երկու հնարավոր հետևանք.

1. գործարքի հասարակ գրավոր ձևը չպահպանելը վեճի դեպքում կողմերին զրկում է ի հաստատումն գործարքի ու նրա պայմանների՝ վկաների ցուցմունքներ վկայակոչելու իրավունքից՝ չզրկելով գրավոր և այլ ապացույցներ ներկայացնելու իրավունքից,
2. օրենքում կամ կողմերի համաձայնությունում ուղղակի նշված դեպքերում գործարքի հասարակ գրավոր ձևը չպահպանելը հանգեցնում է դրա անվավերության:

Հետևաբար բոլոր այն դեպքերում, երբ օրենսդրի կողմից պայմանագրի տվյալ ձևի համար սահմանված է գրավոր ձև՝ առանց ձևը չպահպանելու հետևանքները նշելու (օրինակ՝ կապալի պայմանագիր, հանձնարարության պայմանագիր, կոմիսիայի պայմանագիր և այլն), ապա

7. գրավոր մեկ փաստաթուղթ փոխարինելու միջոցով, կամ

Անդրադառնալով Հաճախորդի կողմից ստորագրված Անհատական թերթիկին, պետք է նշել, որ այն չի կարող համարվել պայմանագիր, քանի որ չի արտահայտում կողմերի կամքը, դրա մեջ նշված է, որ այն չի փոխարինում պայմանագրին, տրվում է Կազմակերպության կողմից և ստորագրված է միայն Հաճախորդի կողմից, որպիսի պայմաններում չի կարող համարվել նաև Հաճախորդի օՖերտա: Բացի այդ, Կանոնակարգ

8/05-ի Հավելվածի 3-րդ կետի 18-րդ ենթակետի համաձայն՝ Սպառողական վարկի էական պայմանների անհատական թերթիկը փաստաթուղթ է, 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: Նույն Կանոնակարգի Հավելված 28-րդ կետի համաձայն՝ սպառողի կրեդիտային հայտի վերաբերյալ դրական որոշում կայացնելուց հետո կրեդիտավորողն իր կողմից առաջարկվող կրեդիտի պայմանների և սպառողի կողմից տրված փաստաթղթերի հիման վրա Նախքան կրեդիտավորման պայմանագրի կնքումը սպառողին տրամադրում է Անհատական թերթիկ՝ համաձայն սույն կանոնակարգի Հավելված 1-ի (վարկային գծերի (օվերդրաֆտների) դեպքում՝ համաձայն Հավելված 3-ի): Կանոնակարգ 8/05-ի Հավելվածի 36-րդ կետի 10-րդ ենթակետի համաձայն՝ անհատական թերթիկը ներառում է նշում այն մասին, որ Անհատական թերթիկը չի փոխարինում պայմանագրին և չի հանդիսանում կրեդիտավորման պայմանագրի մաս, և սպառողը պետք է առաջնորդվի պայմանագրով: Վերը նշված Նորմի համաձայն՝ Անհատական թերթիկը ունի զուտ տեղեկատվական բնույթ, տրվում է վարկային պայմանագիրը կնքելուց առաջ և չի փոխարինում վարկային պայմանագրին:

Ամփոփելով՝ սույն դեպքում կողմերի միջև կնքված չէ վարկային պայմանագիր, քանի որ կողմերը չեն ապահովել պայմանագրի կնքումը գրավոր ձևով: Նման պայմաններում վարկային պայմանագրի առկայությունը չի կարող ապացուցվել նաև այլ ապացույցներով, այդ թվում՝ գրավոր ապացույցներով, որպիսիք են հանդիսանում Անհատական թերթիկը և գումարի ստացման անդորրագիրը:

ՀՀ քաղաքացիական օրենսգրքի 1092-րդ հոդվածի համաձայն՝ անձը, ով առանց օրենքով, այլ իրավական ակտերով կամ գործարքով սահմանված հիմքերի ուրիշ անձի (տուժողի) հաշվին

ձեռք է բերել գույք կամ խնայել է այն (ձեռք բերողը), պարտավոր է տուժողին վերադարձնել անհիմն ձեռք բերած կամ խնայած գույքը (անհիմն հարստացումը), բացառությամբ սույն օրենսգրքի 1099 հոդվածով նախատեսված դեպքերի:

ՀՀ քաղաքացիական օրենսգրքի 1093-րդ հոդվածի համաձայն՝ եթե այլ բան նախատեսված չէ սույն օրենսգրքով, այլ օրենքներով կամ այլ իրավական ակտերով և չի բխում համապատասխան հարաբերությունների էությունից, սույն գլխում նախատեսված կանոնները ենթակա են կիրառման նաև՝ 1) *անվավեր գործարքով կատարվածը վերադարձնելու պահանջների նկատմամբ*. (...):

Տվյալ դեպքում վարկային պայմանագիրն առօրինակ է, ուստի յուրաքանչյուրը պետք է վերադարձնի մյուս կողմից ստացածը: Տվյալ դեպքում Հաճախորդը Կազմակերպությունից 16.12.2017թ. ստացել է 180,000 ՀՀ դրամ, 16.12.2017թ. վճարել է 9,000 ՀՀ դրամ անհապաղ տրամադրման վճար, 9,000 ՀՀ դրամ կանխիկի տրամադրման վճար, 16/01/2018՝ 13230 ՀՀ դրամ, 24/01/2018՝ 18900 ՀՀ դրամ, 09/04/2018՝ 40000 ՀՀ դրամ, 04/09/2018՝ 180000 ՀՀ դրամ, 06/09/2018՝ 9000 ՀՀ դրամ: Հաճախորդի կողմից Կազմակերպությանը վճարած ընդհանուր գումարը կազմում է 279,130 (երկու հարյուր յոթանասունինը հազար հարյուր երեսուն) ՀՀ դրամ: Արդյունքում՝ Կազմակերպությունը Հաճախորդին տրամադրել է 180,000 ՀՀ դրամ, իսկ Հաճախորդը Կազմակերպությանը՝ 279,130 ՀՀ դրամ գումար: Ամփոփելով՝ Հաշտարարն արձանագրում է, որ Հաճախորդի պահանջը հիմնավոր է և ենթակա է բավարարման 99,130 (279,130-180,000=99,130) ՀՀ դրամի չափով:

Հաճախորդը պահանջ է ներկայացրել նաև վարկը վերադասակարգելու վերաբերյալ: ՀՀ կենտրոնական բանկի խորհրդի 23 ապրիլի 1999թ. «Հայաստանի Հանրապետության տարածքում գործող բանկերի վարկերի ու դեբիտորական պարտքերի դասակարգման և հնարավոր կորուստների պահուստների ձևավորման կարգին» հավանություն տալու մասին» թիվ 63 որոշմամբ

հաստատված կարգի 2.1. կետի համաձայն՝ **վարկեր և դեբիտորական պարտքեր** (այսուհետև՝ ակտիվներ) են համարվում բանկի հաշվին (ռիսկով) տեղաբաշխված վարկերը (այդ թվում՝ օվերդրաֆտ, վարկային քարտեր, բանկերում (բացառությամբ՝ ՀՀ կենտրոնական բանկի) ներդրված ավանդներ (այդ թվում՝ նաև բանկային ոսկով)), որպես ակտիվ հաշվառվող ռեպո համաձայնագրերի, օվերնայթների, ֆակտորինգի, ֆինանսական վարձակալության (ֆինանսական լիզինգ), բանկային երաշխիքների և ակրեդիտիվների գծով պահանջները, բանկի ռիսկով ակտիվային այլ գործառնությունների (արժեթղթերում ներդրումներից՝ միայն մուրհակների) գծով ստացվելիք գումարները և (կամ) երրորդ անձանց նկատմամբ այլ պահանջները (ներառյալ կանխիկին հավասարեցված վճարային փաստաթղթերը, բանկերում թղթակցային (բացառությամբ ՀՀ կենտրոնական բանկի) և սառեցված հաշիվները, բանկերի նկատմամբ հաշվարկների գծով կարճաժամկետ պահանջները, հաճախորդներին մատուցված ծառայությունների գծով ստացվելիք գումարները, ստացվելիք այլ գումարները, բանկի աշխատակիցներին տրված առհաշիվ գումարները, մատակարարներին տրված կանխավճարները, նախավճարները, այլ ընթացիկ ակտիվները), սույն կետում նշված պահանջների գծով հաշվեգրված և չվճարված տոկոսները, տույժերը, տուգանքները, ինչպես նաև բանկի համար վարկային ռիսկ պարունակող հետհաշվեկշռային հոդվածները: Վերը նշված կարգի համաձայն՝ ակտիվներ են համարվում ոչ միայն վարկերը, այլև ստացվելիք այլ գումարները:

Նշված պարագայում չնայած Հաճախորդին տրամադրված գումարը չի համարվում վարկ, սակայն այն համարվում է ստացվելիք այլ գումար, որը կարող էր դասակարգվել: Այնուամենայնիվ՝ պահանջի քննության ընթացքում Կազմակերպությունը հաստատել է, որ ակտիվը վերադասակարգվել է որպես ստանդարտ, որպիսի պարագայում ակտիվի վերադասակարգման վերաբերյալ Հաճախորդի և Կազմակերպության վեճը սպառված է և այժմ ակտիվը վերադասակարգված է:

Ամփոփելով վերոգրյալը՝ Հաշտարարը որոշում է կայացրել բավարարել Հաճախորդի պահանջը մասնակի 99,130 ՀՀ դրամ գումարի չափով:

ՊԱՀԱՆՁ 7

Պահանջ-դիմում ՀՀ-ում գործող բանկի դեմ՝ կապված վարկի տոկոսադրույքի բարձրացման հետ

Պահանջի բովանդակությունը

Համաձայն ներկայացված պահանջի՝ 30.11.2018թ. Հաճախորդի և Բանկի միջև կնքվել է վարկային պայմանագիր, համաձայն վարկի գումարը կազմել է 29,880,000 ՀՀ դրամ: Վարկը տրամադրվել է 180 ամիս ժամկետով, տարեկան 8 անվանական տոկոսադրույքով: Վարկային պայմանագրի համաձայն՝ Բանկի և Հաճախորդի գործատուի միջև 01.09.2014թ.-ին կնքված համաձայնագրի գործողության և Հաճախորդի՝ տվյալ կազմակերպությունում աշխատելու ընթացքում վարկի նկատմամբ կիրառվում է արտոնյալ անվանական տոկոսադրույք՝ Բանկի հաշվարկային տոկոսադրույքից հանած 1,5 տոկոս տարեկան: Բանկի հաշվարկային տոկոսադրույքը 9,5 տոկոս է կազմել, որից հանելով արտոնյալ 1,5 տոկոսը, անվանական տոկոսադրույքը կազմել է 8 տոկոս: 09.02.2019թ.-ին Բանկից Հաճախորդը ստացել է ծանուցում այն մասին, որ որպես կազմակերպության աշխատակից բանավոր կերպով խոստացել է ներկայացնել Բանկի և Կազմակերպության միջև կնքված համաձայնագրի համապատասխան տեղեկանք՝ վարկավորման համար, ինչը չի իրականացրել, որի արդյունքում էլ 16.02.2019թ.-ից վարկի անվանական տոկոսադրույքը կազմելու է 11 տոկոս: Հաճախորդը նշել է, որ տեղեկանք ներկայացրել է Բանկ, որը բավարար է համարվել, քանի որ վարկը տրամադրվել

է արտոնյալ պայմաններով, իսկ բանավոր կերպով որևէ խոստում չի եղել: Ինչ վերաբերում է պայմանագրով սահմանված կարգով անվանական տոկոսադրույքի փոփոխությանը, ապա Հաճախորդի կողմից պայմանագրի որևէ խախտում թույլ չի տրվել, որի արդյունքում էլ վարկի տոկոսադրույքը կբարձրանար: Հաճախորդը նշել է, որ Պայմանագրի հավելված 1-ի համաձայն՝ ՀՀ դրամով հաշվարկային դրույքը հավասար է ՀՀ ԿԲ կողմից սահմանված վերաֆինանսավորման (Ռեպո) տոկոսադրույքին գումարած ֆիքսված մարժա: 30.01.2019թ. Ռեպո տոկոսադրույքը նույնիսկ նվազել է:

Հաշտարարին ուղղված պահանջ-դիմումով Հաճախորդը խնդրել է, որ Բանկը վարկի անվանական տոկոսադրույքը թողնի վարկային պայմանագրով սահմանված տոկոսը, ինչպես նաև հատուցի տոկոսադրույքի բարձրացման արդյունքում իր կրած վնասը, որը պահանջի ներկայացման պահին կազմում է 54,000 ՀՀ դրամ:

Պահանջի քննության գործընթացը Ա. Հաշտարարի գործողությունները:

Առաջնորդվելով «Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի մասին» ՀՀ օրենքի 11-րդ հոդվածի 1-ին և 2-րդ մասերով՝ Հաշտարարը Վարկային կազմակերպությունից խնդրել է օրենքով սահմանված 14 աշխատանքային օրվա ընթացքում տրամադրել ներկայացված պահանջի վերաբերյալ գրավոր պարզաբանումներ, բացատրություններ և (կամ) առարկություններ, ինչպես նաև հետևյալ փաստաթղթերը և տեղեկությունները՝ Հաճախորդի հետ կնքված վարկային պայմանագիրը՝ կից պայմաններով և սակագներով, Հաճախորդի բանկային և վարկային հաշիվների քաղվածքները, Հաճախորդին ուղարկված ծանուցումը, Հաճախորդի պահանջում վկայակոչված համաձայնագիրը՝ բանկի հետ կնքված, Տեղեկատվություն և հիմնավորում վարկի անվանական տոկոսադրույքի փոփոխության վերաբերյալ, Հաճախորդի և Բանկի միջև իրականացված

գրագրությունը, ցանկացած այլ տեղեկատվություն կամ փաստաթուղթ, որը կարող է օգնել պահանջի քննությանը:

Բ. Բանկի դիրքորոշումը:

Ի պատասխան վերը նշված գրության՝ Հաշտարարի գրասենյակը ստացել է Կազմակերպության գրությունը, որով վերջինս ներկայացրել է առարկություններ և կից տրամադրել է պահանջի քննության հետ կապված հիմնավորումներ: Բանկը, մասնավորապես, նշել է, որ բանկի և Հաճախորդի միջև կնքվել է վարկային պայմանագիր, որի համաձայն Բանկը Հաճախորդին տրամադրել է 29,880,000 ՀՀ դրամ գումարի վարկ անշարժ գույք ձեռք բերելու նպատակով: Վարկային պայմանագրի 2.2 կետի համաձայն՝ Բանկը Հաճախորդին տրամադրել է փոփոխվող տոկոսադրույքով վարկ, որը կազմված է Բանկի հաշվարկային տոկոսադրույքին գումարած 2.5% հաստատուն մարժա և պայմանագրի կնքման պահին փոփոխվող տարեկան անվանական տոկոսադրույքը կազմել է 12%: Միաժամանակ, պայմանագրի նույն կետով սահմանվել է, որ Բանկի և Հաճախորդի գործատուի (այսուհետ՝ Ընկերություն) միջև կնքված համաձայնագրի գործողության և Հաճախորդի՝ Ընկերությունում աշխատելու ընթացքում վարկի նկատմամբ կիրառվում է արտոնյալ անվանական տոկոսադրույք՝ Բանկի հաշվարկային տոկոսադրույքից հանած 1.5% տարեկան անվանական տոկոսադրույք: Բանկը նշել է, որ հիշյալ արտոնյալ տոկոսադրույքն առաջարկվում է Ընկերության աշխատակիցներին՝ Բանկի և Ընկերության միջև կնքված համաձայնագրի շրջանակում՝ որոշակի նախապայմանների և պարտադիր պահանջների բավարարման դեպքում: Մասնավորապես, համաձայնագրի 3.1 կետի համաձայն՝ Աշխատակիցներն արտոնյալ վարկ ստանալու նպատակով կարող են դիմել Բանկ՝ ներկայացնելով նաև տեղեկանք սույն համաձայնագրի անբաժանելի մաս կազմող Հավելված 1-ով սահմանված ձևով: Աշխատակիցները պետք է ներ-

կայացնեն վարկեր ստանալու համար պահանջվող բոլոր փաստաթղթերը: Համաձայնագրի 3.3 կետի համաձայն՝ Բանկին իրավունք ունի Ընկերությունից և/կամ աշխատակիցներից պահանջել լրացուցիչ փաստաթղթեր և տեղեկություններ, որոնք անհրաժեշտ կհամարվեն արտոնյալ վարկերի տրամադրման կամ դրանց պատշաճ սպասարկման համար: Բանկը նշել է, որ համաձայնագրի ձևանմուշում, ի լրումն Ընկերության աշխատակիցների աշխատանքային տվյալների, սահմանվում են մի շարք պայմաններ, որոնք էական նշանակություն ունեն տրամադրվող վարկը արտոնյալ դիտարկելու համար: Մասնավորապես, վարկի գործողության ընթացքում Ընկերությունը պարտավորվում է համապատասխան աշխատակցի աշխատավարձը, պարգևավճարները փոխանցել Աշխատակցի՝ Բանկում սպասարկվող հաշվին, ինչպես նաև ամրագրվում է Ընկերության պարտականությունը՝ Աշխատակցի հետ աշխատանքային հարաբերությունների դադարեցման դեպքում անմիջապես տեղյակ պահել Բանկին: Ավելին՝ տեղեկանքում նշված է, որ Ընկերությունը գիտակցում է, որ տվյալ աշխատակցին վարկը տրամադրվում է նաև սույն գրության հիման վրա: Ամփոփելով նշվածը՝ Բանկը նշել է, որ համաձայնագրով սահմանված տեղեկանքը հանդիսանում է վարկի տրամադրման պարտադիր նախապայման: Հաշվի առնելով Ընկերության հետ համագործակցությունը՝ Բանկի աշխատակիցը թյուրիմացաբար հաստատել և բավարարել է Հաճախորդի վարկի տրամադրման դիմումը: Հաճախորդին պայմանագրի կնքումից հետո բացատրվել է պահանջվող տեղեկանքի ներկայացման անհրաժեշտության մասին, սակայն վերջինս պահանջվող ձևաչափով տեղեկանքը այդպես էլ Բանկ չի ներկայացրել: Հաշվի առնելով, որ Հաճախորդն օգտվում է Բանկի նշված բանկային ծառայությունների փաթեթից՝ Բանկը վարկային պայմանագրի համաձայն կիրառել է տվյալ բանկային ծառայությունների փաթեթի համար կիրառելի տոկոսադրույքը, որը կազմում է 11%: Վերոնշյալի արդյունքում Բանկը գրությամբ Հաճախորդին տեղեկացրել է, որ 16.02.2019թ. սկսած

վարկի նկատմամբ կդադարեցվի Համաձայնագրով նախատեսված արտոնյալ անվանական տոկոսադրույքի կիրառումը: Բանկը նշել է, որ պահանջվող ձևաչափով տեղեկանքի տրամադրման հարցը քննարկել է նաև գործատուի հետ, սակայն վերջինս չի տրամադրել այն: Ելնելով նշվածից՝ Բանկը նշել է, որ գործել է ՀՀ օրենսդրության, բանկի և Ընկերության միջև կնքված համաձայնագրի և Բանկի ու Հաճախորդի միջև կնքված պայմանագրի համաձայն, ուստի Հաճախորդի պահանջը ենթակա է մերժման:

Պահանջի քննության ընթացքում բանակցություններ վարելու, լրացուցիչ ապացույցներ ձեռք բերելու և պահանջի լրացուցիչ ուսումնասիրություն իրականացնելու համար Հաշտարարը պահանջի քննության ժամկետը երկարաձգել է ևս տասնչորս աշխատանքային օրով:

Այսպիսով՝ պահանջի քննության համար եական նշանակություն ունեցող փաստերը հետևյալն են.

1. Բանկի և Հաճախորդի միջև կնքվել է վարկային պայմանագիրը (այսուհետ՝ Պայմանագիր), որի 2.2 կետի համաձայն՝ վարկի պայմանները հետևյալն են. Վարկի գումար՝ 29,880,000 ՀՀ դրամ, նպատակ՝ անշարժ գույքի ձեռք բերում:
2. Պայմանագրի 2.2 կետի համաձայն՝ ապահովման միջոց է հանդիսանում տվյալ անշարժ գույքի գրավը:
3. Պայմանագրի 2.2 կետի համաձայն՝ սահմանվել է անվանական տոկոսադրույք՝ Լողացող տոկոսադրույք, որը կազմված է Բանկի հաշվարկային տոկոսադրույքին գումարած 2.5% տարեկան /ստորև՝ Անվանական տոկոսադրույք: Անվանական տոկոսադրույքի բարձրացման առավելագույն շեմ 19%: Անվանական տոկոսադրույքի իջեցման առավելագույն շեմ 5%: Կարևոր նշում՝ Բանկի և Ընկերության միջև կնքված համաձայնագրի գործողության և Հաճախորդի՝ Ընկերությունում աշխատելու ընթացքում կիրառվում է արտոնյալ անվա-

նական տոկոսադրույք՝ Բանկի հաշվարկային տոկոսադրույքից հանած 1.5% տարեկան/ստորև՝ Արտոնյալ անվանական տոկոսադրույք: Անվանական տոկոսադրույքը և Արտոնյալ անվանական տոկոսադրույքը կարող են փոփոխվել Բանկի հաշվարկային տոկոսադրույքի փոփոխության դեպքում: Հաճախորդի և գործատուի միջև աշխատանքային հարաբերությունների կամ Բանկի և գործատուի միջև կնքված համաձայնագրի՝ որևէ հիմքով դադարեցման դեպքում Վարկի նկատմամբ Արտոնյալ անվանական տոկոսադրույքի փոխարեն կկիրառվի Անվանական տոկոսադրույքը՝ այդ մասին Հաճախորդին ծանուցելով սույն պայմանագրի 11.4 կետում նշված կարգով, եթե կողմերի գրավոր համաձայնությամբ այլ բան չի սահմանվում:

4. Պայմանագրի 2.2 կետի համաձայն՝ տարեկան փաստացի տոկոսադրույքը՝ 8.59%: Տարեկան փաստացի տոկոսադրույքը հաշվարկվել է Արտոնյալ անվանական տոկոսադրույքի հիման վրա: Տարեկան փաստացի տոկոսադրույքը կարող է փոփոխվել Անվանական տոկոսադրույքի փոփոխման դեպքում:
5. Պայմանագրի 2.2 կետի համաձայն՝ Բանկի հաշվարկային տոկոսադրույքը՝ սահմանվում է Բանկի կողմից տարբեր արժույթների համար համապատասխան արժույթի շուկայի գործող պայմանների հիման վրա: Բանկի հաշվարկային տոկոսադրույքը լողացող տոկոսադրույք է, որը կարող է ժամանակ առ ժամանակ փոփոխվել Բանկի կողմից՝ այդ մասին Հաճախորդին ծանուցելով:
6. Պայմանագրի 2.2 կետի համաձայն՝ վարկի հիմնական գումարի և տոկոսների չափը և վճարման ժամկետները՝ սահմանվում են համաձայն սույն պայմանագրի անբաժանելի մասը կազմող Հավելված 2-ով սահմանված վարկի մարման ժամանակացույցի:

7. Պայմանագրի հավելված 2-ի՝ Վարկի հիմնական գումարի ամսական վճարումների և տոկոսագումարի ժամանակացույցի համաձայն՝ վարկի գումարը կազմում է 29,880,000 ՀՀ դրամ, տարեկան անվանական տոկոսադրույքը՝ 8%, վարկի տրամադրման ժամկետը՝ 180 ամիս, ամսական վճարումների գումարը՝ 285,548.84 ՀՀ դրամ:

8. Պայմանագրի հավելված 1-ի համաձայն՝ Բանկի հաշվարկային տոկոսադրույքը ՀՀ դրամի արժույթի համար կազմում է 9.50%: ՀՀ դրամով հաշվարկային դրույքը հավասար է ՀՀ կենտրոնական բանկի կողմից սահմանված վերաֆինանսավորման (Ռեպո) տոկոսադրույքին գումարած ֆիքսված մարժա: Ռեպո տոկոսադրույքը մշտապես հրապարակվում է ՀՀ կենտրոնական բանկի ինտերնետային կայքէջում: ՀՀ դրամով հաշվարկային դրույքը ենթակա է փոփոխման՝ Ռեպո տոկոսադրույքի տարեկան 2%-ով տատանման դեպքում՝ սկսած Բանկի կողմից ՀՀ դրամով հաշվարկային դրույքի վերանայման օրվանից, ՀՀ դրամով հաշվարկային դրույքի վերջին վերանայման օրը՝ 24.11.2017թ.

9. Բանկի և Գործատուի միջև կնքված Համաձայնագրի Հավելված 1-ով սահմանված է աշխատակցի կողմից բանկին ներկայացվող տեղեկանքի ձևաչափ:

10. Հաճախորդի կողմից Բանկին է ներկայացվել գործատուի կողմից տեղեկանքը, որ բովանդակային նույնական չէ Համաձայնագրի Հավելված 1-ով սահմանված է աշխատակցի կողմից բանկին ներկայացվող տեղեկանքի ձևաչափին:

11. Բանկը գրությամբ Հաճախորդին տեղեկացրել է, որ վարկի նկատմամբ կդադարեցվի Համաձայնագրով նախատեսված արտոնյալ անվանական տոկոսադրույքի կիրառումը, իսկ Հաճախորդի կողմից տեղեկանքը Բանկ

ներկայացվելու դեպքում, Բանկը պատրաստ է տոկոսի կիրառումը թողել անփոփոխ:

12. Հաճախորդը մինչև պահանջված ժամանակահատվածում Բանկ չի ներկայացրել տեղեկանք՝ Համաձայնագրի անբաժանելի մասը հանդիսացող Հավելված 1-ով սահմանված ձևով: Բանկը Հաճախորդի վարկի նկատմամբ կիրառել է տարեկան 10% անվանական տոկոսադրույք:

13. 08.01.2019թ.-ին Հաճախորդը կատարել է 285,548.85 ՀՀ դրամի մարում, որից 189,922.19 ՀՀ դրամը ուղղվել է տոկոսի մարմանը, իսկ 95,626.66 ՀՀ դրամը՝ վարկի մայր գումարի մարմանը: 05.02.2019թ.-ին Հաճախորդը կատարել է 285,548.85 ՀՀ դրամի մարում, որից 182,786.29 ՀՀ դրամն ուղղվել է տոկոսի մարմանը, իսկ 102,762.56 ՀՀ դրամը՝ վարկի մայր գումարի մարմանը:

14. 06.03.2019թ.-ին Հաճախորդը կատարել 338,941.1 ՀՀ դրամի մարում, որից 226,068.16 ՀՀ դրամը ուղղվել է տոկոսի մարմանը (8 տոկոս անվանական տոկոսադրույքով վարկի տոկոսը կկազմեր 182,155.64 ՀՀ դրամ), իսկ 112,872.94 ՀՀ դրամը՝ վարկի մայր գումարի մարմանը: 06.04.2019թ.-ին Հաճախորդը կատարել է 338,941.1 ՀՀ դրամի մարում, որից 276,244.92 ՀՀ դրամը ուղղվել է տոկոսի մարմանը (8 տոկոս անվանական տոկոսադրույքով վարկի տոկոսը կկազմեր 200,607.03 ՀՀ դրամ), իսկ 62,696.18 ՀՀ դրամը՝ վարկի մայր գումարի մարմանը: 06.05.2019թ.-ին Հաճախորդը կատարել է 338,941.1 ՀՀ դրամի մարում, որից 275,659.18 ՀՀ դրամը ուղղվել է տոկոսի մարմանը (8 տոկոս անվանական տոկոսադրույքով վարկի տոկոսը կկազմեր 199,667.12 ՀՀ դրամ), իսկ 63,281.92 ՀՀ դրամը՝ վարկի մայր գումարի մարմանը:

15. Հաճախորդը բողոք-պահանջ է ներկայացրել Բանկին, որով խնդրել է, ելնելով այն հանգամանքից, որ իր կողմից որևէ խախտում թույլ չի տրվել և Բանկին ներկայացրել է պատշաճ

փաստաթղթեր, որի արդյունքում ստացել է արտոնյալ պայմաններով վարկ, Բանկը վարկի անվանական տոկոսադրույքը թողնի վարկային պայմանագրով սահմանված տոկոսը, ինչպես նաև հատուցի տոկոսադրույքի բարձրացման արդյունքում իր կրած վնասը:

16. Հաշտարարին ուղղված պահանջ-դիմումով Հաճախորդը, ելնելով այն հանգամանքից, որ իր կողմից որևէ խախտում թույլ չի տրվել և Բանկին ներկայացրել է պատշաճ փաստաթղթեր, որի արդյունքում ստացել է արտոնյալ պայմաններով վարկ, խնդրել է, որ Բանկը վարկի անվանական տոկոսադրույքը թողնի վարկային պայմանագրով սահմանված տոկոսը, ինչպես նաև հատուցի տոկոսադրույքի բարձրացման արդյունքում իր կրած վնասը, որը պահանջի ներկայացման պահին կազմում է 54,000 ՀՀ դրամ:

Այսպիսով՝ պահանջի հետ կապված փաստաթղթերի և ՀՀ օրենսդրության պահանջների համալիր վերլուծության արդյունքում Հաշտարարը հանգել է հետևյալին:

ՀՀ քաղաքացիական օրենսգրքի (այսուհետ՝ Օրենսգիրք) 887-րդ հոդվածի 1-ին մասի համաձայն՝ վարկային պայմանագրով բանկը կամ այլ վարկային կազմակերպությունը (վարկատուն) պարտավորվում է պայմանագրով նախատեսված չափերով և պայմաններով դրամական միջոցներ (վարկ) տրամադրել փոխառուին, իսկ փոխառուն պարտավորվում է վերադարձնել ստացված գումարը և տոկոսներ վճարել դրանից:

«Բնակարանային հիպոտեկային կրեդիտավորման մասին» ՀՀ օրենքի (այսուհետ՝ Օրենք) 3-րդ հոդվածի 1-ին մասի 2-րդ կետի համաձայն՝ **բնակարանային հիպոտեկային կրեդիտ, հիպոտեկային կրեդիտ կամ կրեդիտ**՝ կրեդիտավորողի տրամադրած վարկ, փոխառություն կամ այլ ֆինանսավորում, որը տրամադրվել է հետևյալ պայմաններով. ա. կրեդիտի տրամադրման նպա-

տակը բնակարան ձեռք բերելը, կառուցելը, վերակառուցելը, վերանորոգելը, բարեկարգելը կամ արդիականացնելն է, և բ. կրեդիտի վերադարձելիությունն ապահովված է այդ բնակարանի հիպոտեկով կամ կառուցվող բազմաբնակարան շենքի բնակարանի հիպոտեկով՝ Հայաստանի Հանրապետության քաղաքացիական օրենսգրքի 270-րդ հոդվածին համապատասխան, կամ «...» և գ. կրեդիտը տրամադրվել է որոշակի հատուցման դիմաց: Օրենքի 3-րդ հոդվածի 1-ին մասի 3-րդ կետի համաձայն՝ **բնակարանային հիպոտեկային կրեդիտավորման պայմանագիր**՝ պայմանագիր, որով կրեդիտավորողը կրեդիտառուն տրամադրում կամ պարտավորվում է տրամադրել բնակարանային հիպոտեկային կրեդիտ:

Օրենքի 7-րդ հոդվածի 1-ին մասի համաձայն՝ կրեդիտավորողը պարտավոր է ապահովել, որ կրեդիտավորման պայմանագիրն առնվազն ներառի՝ 1) սույն օրենքի 4-րդ հոդվածի 2-րդ մասի 1-ին, 2-րդ, 4-րդ, 5-րդ, 6-րդ, 9-րդ, 10-րդ, 12-րդ և 14-րդ կետերով նախատեսված տեղեկատվությունը, 2) *կրեդիտի տարեկան փաստացի տոկոսադրույքի չափը*, ինչպես նաև սույն օրենքի 4-րդ հոդվածի 2-րդ մասի 2-րդ կետով նախատեսված տեղեկատվությունները: Օրենքի 4-րդ հոդվածի 2-րդ մասի համաձայն՝ յուրաքանչյուր տեղեկատվական ամփոփագիր պետք է պարունակի հետևյալ տեղեկատվությունը. 1) կրեդիտի նպատակը. 2) *կրեդիտի անվանական տոկոսադրույքի չափը*, տեսակը (հաստատուն կամ լողացող, ընդ որում այս տեսակները չեն կարող անվանվել այլ կերպ, քան նախատեսված է սույն օրենքով), իսկ եթե անվանական տոկոսադրույքը լողացող է, ապա այն փոփոխելու պայմաններն ու կարգը, ինչպես նաև տոկոսադրույքի փոփոխության վրա ազդող գործոնների բացատրությունը. «...»:

Օրենքի 3-րդ հոդվածի 1-ին մասի 6-րդ կետի համաձայն՝ **լողացող տոկոսադրույք**՝ կրեդիտի այն անվանական տոկոսադրույքը, որը կարող է փոփոխվել (բարձրանալ կամ նվազել) կրեդիտավորման պայմանագրի գործողության ընթացքում

կախված այդ տոկոսադրույքի հաշվարկման հիմքում ընկած կոնկրետ, հրապարակվող և կրեդիտավորողից չկախված ցուցանիշների փոփոխություններից: Լողացող տոկոսադրույքի հաշվարկման հիմքում դրվող թույլատրելի ցուցանիշները կամ ցուցանիշների ընտրության չափանիշները սահմանվում են Կենտրոնական բանկի նորմատիվ իրավական ակտով:

Կերոնշյալ նորմերի մեկնաբանությունից բխում է, որ որոշակի հատուցման դիմաց բնակարան ձեռք բերելու նպատակով տրամադրված վարկը, որի վերադարձելիությունն ապահովված է այդ բնակարանի հիպոտեկով **բնակարանային հիպոտեկային կրեդիտ է: Բնակարանային հիպոտեկային կրեդիտավորման** պայմանագրով կրեդիտավորողը կրեդիտառուին տրամադրում կամ պարտավորվում է տրամադրել բնակարանային հիպոտեկային կրեդիտ և տվյալ պայմանագիրը ի թիվս այլ պայմանների պարտադիր պետք է ներառի կրեդիտի տարեկան փաստացի տոկոսադրույքի չափը, կրեդիտի անվանական տոկոսադրույքի չափը: Ընդ որում, կրեդիտի այն անվանական տոկոսադրույքը կարող է **սահմանվել լողացող տոկոսադրույքի ձևով, որը կարող է փոփոխվել** պայմանագրի գործողության ընթացքում՝ կախված այդ տոկոսադրույքի հաշվարկման հիմքում ընկած կոնկրետ, հրապարակվող և կրեդիտավորողից չկախված ցուցանիշների փոփոխություններից:

Սույն դեպքում, Բանկի և Հաճախորդի միջև վարկային պայմանագիրը, որի համաձայն Հաճախորդին տրամադրվել է 29,880,000 ՀՀ դրամ բնակարան բերելու նպատակով: Պայմանագրի 2.2 կետի համաձայն՝ անվանական տոկոսադրույքը Լողացող տոկոսադրույք է, որը կազմված է Բանկի հաշվարկային տոկոսադրույքին գումարած 2.5% տարեկան:

Պայմանագրի հավելված 1-ի համաձայն՝ Բանկի հաշվարկային տոկոսադրույքը ՀՀ դրամի արժույթի համար կազմում է 9.50%: Պայմանագրի 2.2 կետի համաձայն՝ Բանկի և Ընկերության միջև կնքված համաձայնագրի գործողության և Հաճախորդի Ընկերությունում աշխատելու ըն-

թացքում կիրառվում է արտոնյալ անվանական տոկոսադրույք՝ Բանկի հաշվարկային տոկոսադրույքից հանած 1.5% տարեկան: Պայմանագրի 2.2 կետի համաձայն՝ տարեկան փաստացի տոկոսադրույքը 8.59% է: Տարեկան փաստացի տոկոսադրույքը հաշվարկվել է Արտոնյալ անվանական տոկոսադրույքի հիման վրա: Պայմանագրի 2.2 կետի համաձայն՝ վարկի հիմնական գումարի և տոկոսների չափը և վճարման ժամկետները սահմանվում են համաձայն սույն պայմանագրի անբաժանելի մասը կազմող Հավելված 2-ով սահմանված վարկի մարման ժամանակացույցի: Պայմանագրի հավելված 2-ի համաձայն՝ վարկի տարեկան անվանական տոկոսադրույքը 8% է:

Օրենսգրքի 447-րդ հոդվածի 1-ին մասի համաձայն՝ պայմանագրի պայմանները մեկնաբանելիս՝ դատարանը պետք է ելնի նրանում պարունակվող բառերի և արտահայտությունների տառացի նշանակությունից: Պայմանագրի պայմանի տառացի նշանակությունը պարզ չլինելու դեպքում այն սահմանվում է պայմանագրի մյուս պայմանների և պայմանագրի ամբողջական իմաստի հետ համադրելու միջոցով: Նույն հոդվածի 2-րդ մասի համաձայն՝ եթե սույն հոդվածի 1-ին կետում պարունակվող կանոնները հնարավորություն չեն տալիս որոշել պայմանագրի բովանդակությունը, ապա պետք է պարզվի կողմերի իրական ընդհանուր կամքը՝ հաշվի առնելով պայմանագրի նպատակը: Ընդ որում, նկատի են առնվում բոլոր համապատասխան հանգամանքները՝ ներառյալ պայմանագրին նախորդող բանակցությունները և թղթակցությունը, կողմերի փոխադարձ հարաբերություններում հաստատված գործելակերպը, գործարար շրջանառության սովորույթները, կողմերի հետագա վարքը:

Սույն դեպքում Պայմանագրի տառացի մեկնաբանությունից բխում է հետևյալը. Պայմանագրով նախատեսվել է արտոնյալ անվանական տոկոսադրույքի կիրառման համար հետևյալ պայմանների միաժամանակյա առկայության պահանջ՝ Բանկի և Ընկերության միջև կնքված

համաձայնագրի գործողության մեջ լինելը և Հաճախորդի՝ Ընկերությունում աշխատանքային հարաբերությունների մեջ լինելը, որոնցից երկուսն էլ առկա են եղել Պայմանագրի կնքման ժամանակ: Պայմանագրի անբաժանելի մասը կազմող հավելված 2-ով սահմանվել է կրեդիտի տարեկան 8% արտոնյալ անվանական տոկոսադրույք և Պայմանագրով սահմանվել է կրեդիտի տարեկան փաստացի տոկոսադրույք՝ 8.59%, որը հաշվարկվել է արտոնյալ անվանական տոկոսադրույքի հիման վրա: Վերոնշյալի արդյունքում տարեկան 8% արտոնյալ անվանական տոկոսադրույքը կիրառվել է «Վարկի հիմնական գումարի ամսական վճարումների և տոկոսագումարի ժամանակացույց»-ով՝ սահմանելով Հաճախորդի մարումների չափը:

Այսպիսով, Պայմանագրի տառացի մեկնաբանությունից ելնելով՝ Հաշտարարն արձանագրում է, որ Պայմանագրով կիրառվել է արտոնյալ անվանական տոկոսադրույք, որը կազմել է տարեկան 8%:

Մինևսույն ժամանակ, հաշվի առնելով Բանկի կողմից ներկայացված գրավոր դիրքորոշումը, Հաշտարարն անհրաժեշտ է համարում անդրադառնալ Բանկի և գործատուի միջև կնքված համաձայնագրով սահմանված կարգավորումներին: Մասնավորապես, Համաձայնագրի (այսուհետ՝ Համաձայնագիր) 1-ին կետի համաձայն՝ Արտոնյալ վարկեր են գործատուի աշխատակիցներին Արտոնյալ տոկոսադրույքով և Արտոնյալ պայմաններով տրամադրվող ՀՀ դրամով վարկերը: Համաձայնագրի 1-ին կետի համաձայն՝ Աշխատակիցը վարկի ստացման պահին Ընկերության հետ ՀՀ գործող օրենսդրության համաձայն աշխատանքային հարաբերությունների մեջ գտնվող ֆիզիկական անձն է, ով անցել է Ընկերության ներքին ընթացակարգերով սահմանված փորձաշրջանը: Համաձայնագրի 1-ին կետի համաձայն՝ Դրամական միջոցներ են սույն համաձայնագրի շրջանակում Արտոնյալ վարկեր տրամադրելու պարտադիր նախապայման հանդիսացող դրամական միջոցները, որոնք Ընկերությունը պարտավորվում

է ապահովել իր համապատասխան բանկային հաշվին սույն համաձայնագրի 2.2 կետի համաձայն: Համաձայնագրի 2.2 կետի համաձայն՝ Ընկերությունը սույնով պարտավորվում է համապատասխան Դրամական միջոցները ապահովել Բանկում իր համապատասխան հաշվին և ընդունում է, որ Դրամական միջոցների առկայությունը սույն համաձայնագրի համաձայն տրամադրված Արտոնյալ վարկերի գործողության ողջ ընթացքում Արտոնյալ տոկոսադրույքի հիմնական նախապայման են հանդիսանում: Համաձայնագրի 3.1 կետի համաձայն՝ Աշխատակիցներն Արտոնյալ վարկ ստանալու նպատակով կարող են դիմել Բանկ՝ ներկայացնելով Նաև տեղեկանք սույն պայմանագրի անբաժանելի մասը հանդիսացող *հավելված 1-ով սահմանված ձևով*: Համաձայնագրի 3.2 կետի համաձայն՝ Արտոնյալ վարկերը հաստատվում և տրամադրվում են Բանկի հայեցողությամբ: Համաձայնագրի 3.3 կետի համաձայն՝ Բանկին իրավունք ունի Ընկերությունից և/կամ աշխատակիցներից պահանջել լրացուցիչ փաստաթղթեր և տեղեկություններ, որոնք անհրաժեշտ կհամարվեն արտոնյալ վարկերի տրամադրման կամ դրանց պատշաճ սպասարկման համար:

Բանկի և գործատուի միջև կնքված Համաձայնագրի Հավելված 1-ով սահմանված է աշխատակցի կողմից բանկին ներկայացվող տեղեկանքի ձևաչափ, որով նախատեսված է Նաև, որ ... գործատուն պարտավորվում է _____-ի աշխատավարձը, ինչպես նաև աշխատանքային պայմանագրի գործողության ընթացքում Նրան վճարված պարգևավճարները փոխանցել Բանկում սպասարկվող վերոհիշյալ հաշվին, մինչև Բանկից վարկի ամբողջական մարման հավաստագրի ստացումը: Հաճախորդի կողմից Բանկին է ներկայացվել Ընկերության կողմից տեղեկանք, որ բովանդակային նույնական չէ Համաձայնագրի Հավելված 1-ով սահմանված է աշխատակցի կողմից բանկին ներկայացվող տեղեկանքի ձևաչափին, մասնավորապես տեղեկանքով ընկերությունը պարտավորվել է Հաճախորդի հետ աշխատանքային պայմանագրի

գործողության ընթացքում նրան վճարված պարգևավճարները փոխանցել Բանկում սպասարկվող վերոհիշյալ հաշվին, սակայն չի պարտավորվել նշված պարտականությունը կատարել մինչև Բանկից վարկի ամբողջական մարման հավաստագրի ստացումը: Ընդ որում, տեղեկանքով գործատուն պարտավորվել է աշխատակցի վերջնահաշվարկի արդյունքում հասանելիք գումարները Ընկերության հանդեպ աշխատակցի բոլոր պարտքերը մարելուց հետո փոխանցել Բանկին, ի տարբերություն Համաձայնագրի Հավելված 1-ով սահմանված աշխատակցի կողմից բանկին ներկայացվող տեղեկանքի ձևաչափի, որով առաջնահերթ նախատեսված է այդ գումարները Բանկում սպասարկվող վերոհիշյալ հաշվին փոխանցել:

Վերոնշյալը թույլ է տալիս եզրակացնելու, որ Հաճախորդի կողմից չի ներկայացվել Համաձայնագրով սահմանված ձևաչափի տեղեկանքը, որը համաձայնագրով ներկայացման ենթակա փաստաթուղթ է, սակայն անկախ դրանից Բանկի և Հաճախորդի միջև կնքվել է Պայմանագիր, որով սահմանվել է արտոնյալ անվանական տոկոսադրույք: Այսինքն, Պայմանագրի կնքմանը նախորդող ընթացակարգի չպահպանումը չի հանգեցրել արտոնյալ տոկոսադրույքի չկիրառման: Ավելին, Պայմանագրով սահմանվել է արտոնյալ անվանական տոկոսադրույքի կիրառման երկու պայմանների միաժամանակյա առկայություն՝ Բանկի և Ընկերության միջև համաձայնագրի գործողությունը և Հաճախորդի՝ Ընկերությունում աշխատելը, և Պայմանագրի կնքման ժամանակ նշված երկու պայմաններն առկա են եղել:

ՀՀ քաղաքացիական օրենսգրքի (այսուհետ՝ Օրենսգրքը) 289-րդ հոդվածի համաձայն՝ գործարքները քաղաքացիների և իրավաբանական անձանց այն գործողություններն են, որոնք ուղղված են քաղաքացիական իրավունքներ և պարտականություններ սահմանելուն, փոփոխելուն կամ դրանց դադարեցնելուն: Օրենսգրքի 436-րդ հոդվածի 1-ին մասի համաձայն՝ Պայմանագիր է համարվում երկու կամ մի քանի

անձանց համաձայնությունը, որն ուղղված է քաղաքացիական իրավունքներ և պարտականություններ սահմանելուն, փոփոխելուն կամ դադարեցնելուն: Օրենսգրքի 437-րդ հոդվածի 1-ին մասի համաձայն՝ քաղաքացիները և իրավաբանական անձինք ազատ են պայմանագիր կնքելիս:

Օրենսգրքի 448-րդ հոդվածի 1-ին մասի համաձայն՝ պայմանագիրը համարվում է կնքված, եթե կողմերի միջև պահանջվող ձևով համաձայնություն է ձեռք բերվել պայմանագրի բոլոր էական պայմանների վերաբերյալ: Էական են համարվում պայմանագրի առարկայի մասին պայմանները, օրենքում կամ այլ իրավական ակտերում որպես էական նշված կամ պայմանագրի տվյալ տեսակի համար անհրաժեշտ պայմանները, ինչպես նաև այն բոլոր պայմանները, որոնց վերաբերյալ կողմերից մեկի հայտարարությամբ պետք է համաձայնություն ձեռք բերվի:

Հաշտարարն արձանագրում է, որ յուրաքանչյուր գործարք (պայմանագիր) նախևառաջ կամային ակտ է, որն ուղղված է որոշակի իրավական հետևանքներ առաջացնելուն: Գործարքի կնքման համար առաջնային նշանակություն ունեն «կամք» և «կամահայտնություն» հասկացությունները: «Կամքը» անձի ներքին ցանկությունն է, պահանջը, ձգտումը, մտադրությունը, դիտավորությունը, համաձայնությունը: «Կամահայտնությունը» կամքի արտահայտման արտաքին ձևն է, միջոցը, եղանակը: Այլ կերպ ասած՝ գործարքն այն կնքած անձանց **ներքին կամքի և արտաքին կամահայտնության համակցությունն է** (տես, Նելլի Հակոբյանը և մյուսներն ընդդեմ «Համխաչ» ՍՊԸ-ի թիվ ԵԿԴ/1013/02/13 քաղաքացիական գործով ՀՀ վճարեկ դատարանի 17.07.2015 թվականի որոշումը): Տեղեկանքը, որ բովանդակային առումով նույնական չէ Համաձայնագրի Հավելված 1-ով սահմանված է աշխատակցի կողմից բանկին ներկայացվող տեղեկանքի ձևաչափին, մասնավորապես տեղեկանքով ընկերությունը պարտավորվել է Հաճախորդի հետ աշխատանքային պայմանագրի գործողության ընթացքում նրան վճարված պարգևավճարները փոխանցել Բան-

կում սպասարկվող վերոհիշյալ հաշվին, սակայն չի պարտավորվել նշված պարտականությունը կատարել մինչև Բանկից վարկի ամբողջական մարման հավաստագրի ստացումը: Ընդ որում, տեղեկանքով Ընկերությունը պարտավորվել է աշխատակցի վերջնահաշվարկի արդյունքում հասանելիք գումարները Ընկերության հանդեպ աշխատակցի բոլոր պարտքերը մարելուց հետո փոխանցել Բանկին, ի տարբերություն Համաձայնագրի Հավելված 1-ով սահմանված է աշխատակցի կողմից բանկին ներկայացվող տեղեկանքի ձևաչափի, որով առաջնահերթ նախատեսված է այդ գումարները Բանկում սպասարկվող վերոհիշյալ հաշվին փոխանցելու:

Սույն դեպքում Բանկի և Հաճախորդի միջև փոխադարձ համաձայնությամբ կնքվել է պայմանագիր, և կողմերի ներքին կամքի և արտաքին կամահայտնության համակցությունը հանգել է նրան, որ Պայմանագրով սահմանվել է արտոնյալ անվանական տոկոսադրույք՝ տարեկան՝ 8%, որի հիման վրա էլ հաշվարկվել և սահմանվել է կրեդիտի տարեկան փաստացի տոկոսադրույքը՝ 8.59% տարեկան:

Այնուհետև, Բանկն իր գրությամբ Հաճախորդին նախապես տեղեկացնելով՝ Հաճախորդի վարկի նկատմամբ կիրառել է տարեկան 11% անվանական տոկոսադրույք:

Անդրադառնալով Բանկի կողմից 11% անվանական տոկոսադրույք կիրառելուն՝ Հաշտարարն անհրաժեշտ է համարում ընդգծել հետևյալը. Օրենսգրքի 466-րդ հոդվածի 1-ին մասի համաձայն՝ պայմանագրի փոփոխումը և լուծումը հնարավոր է կողմերի համաձայնությամբ, եթե այլ բան նախատեսված չէ օրենքով կամ պայմանագրով: Նույն հոդվածի 2-րդ մասի համաձայն՝ Պայմանագիրը կողմերից մեկի պահանջով կարող է փոփոխվել կամ լուծվել դատարանի վճռով միայն մյուս կողմի թույլ տված՝ պայմանագրի էական խախտման կամ օրենքով կամ պայմանագրով նախատեսված այլ դեպքերում: Էական է ճանաչվում կողմերից մեկի թույլ տված պայմանագրի խախտումը, որը հանգեցնում է մյուս

կողմի համար այնպիսի վնասի, որն զգալիորեն զրկում է վերջինիս այն բանից, ինչը նա իրավունք ուներ ակնկալել պայմանագիրը կնքելիս:

Օրենքի 10-րդ հոդվածի համաձայն՝ Կրեդիտավորման պայմանագիրը չի կարող պարունակել դրույթ, որը կրեդիտավորողին թույլատրում է միակողմանիորեն փոփոխել պայմանագրի պայմանները: Արգելվում է կրեդիտավորման պայմանագրում նախատեսել դրույթ, որով կրեդիտառուն նախապես թույլատրում է կրեդիտավորողին հետագայում միակողմանիորեն փոփոխել կրեդիտավորման պայմանագրի պայմանները:

Վերոնշյալ նորմերից բխում է, որ Պայմանագրի փոփոխումը և լուծումը հնարավոր է կողմերի համաձայնությամբ, եթե այլ բան նախատեսված չէ օրենքով կամ պայմանագրով: Ընդ որում՝ Կրեդիտավորման պայմանագիրը չի կարող պարունակել դրույթ, որը կրեդիտավորողին թույլատրում է միակողմանիորեն փոփոխել պայմանագրի պայմանները: Միևնույն ժամանակ, կողմերից մեկի նախաձեռնությամբ պայմանագիրը կարող է փոփոխվել դատական կարգով, միայն ներքոհիշյալ երեք դեպքերում՝ ա) կողմի թույլ տված պայմանագրի էական խախտման կապակցությամբ, բ) հանգամանքների էական փոփոխության կապակցությամբ, գ) օրենքով կամ պայմանագրով նախատեսված այլ դեպքերում:

Պայմանագրի 2.2 կետի համաձայն՝ Հաճախորդի և Գործատուի միջև աշխատանքային հարաբերությունների կամ Բանկի և գործատուի միջև կնքված համաձայնագրի որևէ հիմով դադարեցման դեպքում Վարկի նկատմամբ Արտոնյալ անվանական տոկոսադրույքի փոխարեն կկիրառվի Անվանական տոկոսադրույքը՝ այդ մասին Հաճախորդին ծանուցելով սույն պայմանագրի 11.4 կետում նշված կարգով, եթե կողմերի գրավոր համաձայնությամբ այլ բան չի սահմանվում: Պայմանագրի 2.2 կետի համաձայն՝ տարեկան փաստացի տոկոսադրույքը կարող է փոփոխվել Անվանական տոկոսադրույքի փոփոխման դեպքում: Անվանական տոկոսադրույքը և Արտոնյալ անվանական տոկոսադրույքը կարող են փո-

փոխվել Բանկի հաշվարկային տոկոսադրույքի փոփոխության դեպքում: Պայմանագրի 11.2 կետի համաձայն՝ սույն պայմանագրի դրույթները կարող են փոփոխվել կողմերի փոխադարձ գրավոր համաձայնությամբ:

Պայմանագրի վերոնշյալ կետերի ուսումնասիրության արդյունքում պարզ է դառնում, որ Պայմանագրով նախատեսված տարեկան անվանական՝ ներառյալ արտոնյալ, տոկոսադրույքի և դրա արդյունքում նաև տարեկան փաստացի տոկոսադրույքի փոփոխություն կարող է տեղի ունենալ հետևյալ դեպքերում.

1. Բանկի հաշվարկային տոկոսադրույքի վերանայման,
2. Հաճախորդի և Ընկերության միջև աշխատանքային հարաբերությունների դադարեցման,
3. Ընկերության և Բանկի միջև կնքված համաձայնագրի դադարեցման,
4. Կողմերի փոխադարձ գրավոր համաձայնություն:

Սույն դեպքում բացակայում է վերոնշյալ պայմաններից որևէ մեկը, ուստի և Պայմանագրով սահմանված տարեկան 8% արտոնյալ անվանական տոկոսադրույքի և տարեկան 8.59% փաստացի տոկոսադրույքի փոփոխություն Բանկը չէր կարող կատարել: Մինչդեռ, Բանկի կողմից Հաճախորդի վարկի նկատմամբ 11% անվանական տոկոսադրույք կիրառելու արդյունքում 07.05.2019թ.-ի դրությամբ Հաճախորդի կողմից ավել վճարված տոկոսագումարը կազմել է 195,542.47 ՀՀ դրամ:

Ամփոփելով վերոնշյալը՝ Հաշտարարն արձանագրում է, որ վերոնշյալ պայմաններում Բանկն իրավունք չի ունեցել փոփոխելու Պայմանագրով սահմանված տարեկան 8% արտոնյալ անվանական և տարեկան 8.59% փաստացի տոկոսադրույքը և կիրառելով տարեկան 11% անվանական

տոկոսադրույք թույլ է տվել պարտավորության խախտում:

Օրենսգրքի 408-րդ հոդվածի համաձայն՝ պարտավորության խախտում է համարվում այն չկատարելը կամ անպատշաճ (կետանցով, ապրանքների, աշխատանքների և ծառայությունների թերություններով կամ պարտավորության բովանդակությամբ որոշվող այլ պայմանների խախտմամբ) կատարելը: Օրենսգրքի 409-րդ հոդվածի 1-ին մասի համաձայն՝ պարտավորությունը խախտած պարտապանը պարտավոր է հատուցել պարտատիրոջը պատճառած վնասները: Նույն հոդվածի 2-րդ մասի համաձայն՝ վնասները որոշվում են սույն օրենսգրքի 17 հոդվածով նախատեսված կանոններին համապատասխան: Օրենսգրքի 17 հոդվածի 1-ին մասի համաձայն՝ անձը, ում իրավունքը խախտվել է, կարող է պահանջել իրեն պատճառված վնասների լրիվ հատուցում, եթե վնասների հատուցման ավելի պակաս չափի նախատեսված չէ օրենքով կամ պայմանագրով: Նույն հոդվածի 2-րդ մասի համաձայն՝ վնասներ են իրավունքը խախտված անձի ծախսերը, որ նա կատարել է կամ պետք է կատարի խախտված իրավունքը վերականգնելու համար, նրա գույքի կորուստը կամ վնասվածքը (իրական վնաս), չստացված եկամուտները, որոնք այդ անձը կստանար քաղաքացիական շրջանառության սովորական պայմաններում, եթե նրա իրավունքը չխախտվեր (բաց թողնված օգուտ), ինչպես նաև ոչ նյութական վնասը: Սույն դեպքում, Բանկը 16.02.2019թ.-ից սկսած Հաճախորդի վարկի նկատմամբ տարեկան 11% անվանական տոկոսադրույք կիրառելով թույլ է տվել պարտավորության պայմանի խախտում, մասնավորապես կիրառել է տոկոսադրույք, որը հակասում է պարտավորության բովանդակությամբ որոշված՝ տարեկան 8% արտոնյալ անվանական տոկոսադրույքի վերաբերյալ պայմանին, մինչդեռ կիրառման ենթակա անվանական անվանական տոկոսադրույքը՝ վերանշյալ իրավակարգավորումների համաձայն, կազմում է տարեկան 8%: Վերոնշյալ խախտման արդյունքում 16.02.2019թ.-ից սկսած մինչև 06.05.2019թ.-ն

Ներառյալ Հաճախորդի կողմից ավել վճարվել է 195,602.24 ՀՀ դրամ տոկոսագումար, որն էլ հանդիսանում է պարտավորության խախտմամբ Հաճախորդին պատճառված վնաս և ենթակա է վերադարձման Հաճախորդին:

Ամփոփելով վերոնշյալը՝ Հաշտարարը գտնում է, որ Հաճախորդի պահանջը ենթակա է բավարարման:

ՊԱՅԱՆՋ 8

Պահանջ-դիմում ՀՀ-ում գործող վարկային կազմակերպության դեմ՝ կապված կազմակերպության կողմից տույժերի կիրառման հետ

Պահանջի բովանդակությունը

Հաճախորդը վարկային կազմակերպությունում ունի երկու սպառողական վարկ՝ ձևակերպված online տարբերակով: Երկու վարկերի հերթական մարման օրերն եղել է 17.09.2017թ.-ը, որը համընկել է ոչ աշխատանքային օրվա հետ (կիրակի օր), որին էլ հաջորդել է ևս մեկ ոչ աշխատանքային օր (հիշատակի օր): Վարկի մարումը կատարվել է ոչ աշխատանքային օրվա անմիջապես հաջորդող աշխատանքային օրվա ընթացքում, ինչպես նախատեսված է օրենքով, սակայն վարկը ժամկետանցվել է, քանի որ հաճախորդը պայմանագրով նախատեսված օրը վճարում չի կատարվել: Հաճախորդն օգտվել է վճարման տարբերակն ընտրելու իր իրավունքից և ընտրել բանկում վճարում կատարելու տարբերակը: Քանի որ բանկը, ինչպես և Կազմակերպությունը ոչ աշխատանքային օրերին չեն աշխատել, ուստի վճարումը կատարվել է առաջին իսկ աշխատանքային օրվա ընթացքում: Ըստ Հաճախորդի բոլոր տարբերակներն էլ նախատեսված են Հաճախորդի հարմարավետության համար և հաճախորդը ընտրել է վերջինիս ամենահարմար եղանակով:

Հաշտարարին ուղղված իր պահանջ-դիմումում Հաճախորդը պահանջում է, որ Կազմակերպությունը վերադարձնի անհիմն գանձված 666.22 ՀՀ դրամ տույժերը, հետագա վարկի մարումները կատարի ճիշտ՝ առանց տույժի և տուգանքի:

Պահանջի քննության գործընթացը Ա. Հաշտարարի գործողությունները:

Առաջնորդվելով «Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի մասին» ՀՀ օրենքի 11-րդ հոդվածի 1-ին և 2-րդ մասերով՝ Հաշտարարը Վարկային կազմակերպությունից խնդրել է օրենքով սահմանված 14 աշխատանքային օրվա ընթացքում տրամադրել ներկայացված պահանջի վերաբերյալ գրավոր պարզաբանումներ, բացատրություններ և/կամ առարկություններ, ինչպես նաև մի շարք փաստաթղթեր, այդ թվում՝ Կազմակերպության և Հաճախորդի միջև կնքված վարկային պայմանագիրը և դրա անբաժանելի մասը հանդիսացող հավելված(ներ)ը, պայմանները կամ սակագները, Հաճախորդի վարկի մարումների ամբողջ ժամանակահատվածի համար քաղվածք՝ Հաճախորդի կատարած մուտքերի և ելքերի արտացոլմամբ, վարկի մարումների գրաֆիկը, ինչպես նաև փոփոխված գրաֆիկը, եթե դա փոփոխվել է, Հաճախորդի և Ընկերության միջև իրականացված գրագրությունը, ցանկացած այլ տեղեկատվություն, որը կարող է օգնել պահանջի քննությանը:

Բ. Կազմակերպության դիրքորոշումը:

Ի պատասխան վերը նշված գրության՝ Հաշտարարի գրասենյակը ստացել է Կազմակերպության գրությունը, որով վերջինս ներկայացրել է առարկություններ և կից տրամադրել է պահանջի քննության հետ կապված հիմնավորումներ: Կազմակերպությունը, մասնավորապես, նշել է, որ Կազմակերպության և Հաճախորդի միջև կնքվել են երկու վարկային պայմանագրեր: Պայմանագրերի անբաժանելի մասը հանդիսացող վարկի մարման ժամանակացույցերով հստակ սահմանվել են վարկի հերթական մարումների իրականացման օրեր, որոնցից մեկը համընկել է 17.09.2017թ.-ին (կիրակի օր): Կազմակերպությունը, վկայակոչելով պայմանագրերի 3.3 կետերը, ՀՀ քաղաքացիական օրենսգրքի 347-րդ, 447-րդ հոդվածները, նշել է, որ պայմանագրերով մար-

ման ժամանակացույցեր սահմանելով և դրանցում հստակ օրեր ամրագրելով՝ այդ թվում նաև 17.09.2017թ.-ին, կողմերը գիտակցել են, որ պայմանավորվում են հերթական մարումները, այն է՝ պայմանագրերով նախատեսված վճարման պարտավորությունները, հենց այդ օրերին կատարելու վերաբերյալ: Կազմակերպությունը, անդրադառնալով պայմանագրերով նախատեսված տարբերակներով վարկի մարման հերթական վճարում կատարելու Հաճախորդի իրավունքին և հնարավորությանը, նշել է, որ նշված իրավունքներն ու հնարավորությունը սահմանափակող որևէ դրույթ առկա չէ, ուստի և, հերթական մարումներն իրականացնելու պարտավորության լրիվ և պատշաճ կատարման նկատառումներից ելնելով, Հաճախորդին անհրաժեշտ էր հերթական վճարումները կատարել նախապես կամ նույն օրը՝ 17.09.2017թ.-ին օգտվելով վճարահաշվարկային համակարգերով վճարումը կատարելու պայմանագրերով սահմանված հնարավորությունից: Կազմակերպությունը նշել է, որ վճարահաշվարկային կազմակերպությունների գրասենյակներն աշխատում են ամեն օր, և հնարավոր է մոտենալ և վարկային պայմանագրերի համարներով ու անձը հաստատող փաստաթղթերով իրականացնել անհրաժեշտ վճարումները: Կազմակերպության գործընկեր վճարահաշվարկային կազմակերպությունների գրասենյակների հասցեներին Հաճախորդը հնարավորություն ունի ծանոթանալ և իրեն հարմար տարբերակն ընտրել Կազմակերպության կայքէջում: Կազմակերպությունը նշել է նաև, որ 17.09.2017թ. համար նախատեսված իր վճարային պարտավորություններն՝ անկախ կիրակի լինելու հանգամանքից, Հաճախորդը կարող էր կատարել Կազմակերպության կողմից մատնանշած բանկի մասնաճյուղերից մեկում՝ Բանկում սպասարկվող ու պայմանագրերում նշված Կազմակերպության բանկային հաշվեհամարին կանխիկ գումարը մուտքագրելու միջոցով: Բանկի ինտերնետային պաշտոնական կայքէջում առկա տեղեկատվության համաձայն Բանկի երկու մասնաճյուղերում կիրակի օրն աշխատանքային է: Կազմակերպությունը նշել է նաև, որ թիվ առաջին վարկային

պայմանագրի կնքման օրը, Հաճախորդի և Կազմակերպության աշխատակցի միջև հեռախոսագրույցի ընթացքում Կազմակերպության աշխատակիցը Հաճախորդին ներկայացրել է պայմանագրով սահմանված վարկի հերթական մարումների կատարման տարբերակները և ոչ աշխատանքային ու տոն օրերի դեպքում դրանց իրականացման կարգը: Նշված հեռախոսագրույցի ընթացքում Հաճախորդի այն հարցին, թե ոչ աշխատանքային օրերի դեպքում վճարումների կատարման հնարավորությունը տեղափոխվում է հաջորդ աշխատանքային օր, թե ոչ, Կազմակերպության աշխատակիցը տեղեկացրել է, որ վարկային պայմանագրի շրջանակներում ոչ աշխատանքային օրերին համընկնող մարումների դեպքում անհրաժեշտ է վճարումն իրականացնել կամ Նախապես՝ բանկով կամ Նույն օրը՝ վճարահաշվարկային տերմինալների միջոցով՝ պայմանագրով ժամկետանց գումարի համար Նախատեսված տույժերից խուսափելու համար:

Կազմակերպությունը, վկայակոչելով պայմանագրերի 4.1 կետերը, նշել է, որ Հաճախորդի կողմից խախտվել են պայմանագրային պարտավորությունները և վարկի մարման փոխարեն վճարումն իրականացվել է 19.09.2017թ.-ին, ուստի, հաշվեգրվել է տույժ 666.22 ՀՀ դրամ ընդհանուր գումարի չափով (համապատասխանաբար 334.84 ՀՀ դրամ առաջին պայմանագրով և 331.38 ՀՀ դրամ երկրորդ պայմանագրով) և գանձվել 19.09.2017թ.-ին Հաճախորդի կողմից վճարված գումարներից: Անդրադառնալով ԱՔՌԱ վարկային բյուրոյում ժամկետանցության վերաբերյալ տվյալների արտացոլմանը՝ Կազմակերպությունը նշել է, որ դրանք ԱՔՌԱ վարկային բյուրոյում չեն արտացոլվել:

Այսպիսով, պահանջի քննության համար էական նշանակություն ունեցող փաստերը հետևյալն են.

1. Հաճախորդի և Կազմակերպության միջև կնքվել է առաջին վարկային պայմանագիրը, որի հիման վրա Կազմակերպությունը Հաճախորդին տրամադրել է սպառողական վարկ

200,000 ՀՀ դրամ գումարի չափով, մեկ տարի մարման ժամկետով, 24% անվանական տոկոսադրույքով, 130.48% տարեկան փաստացի տոկոսադրույքով:

2. Առաջին պայմանագրի 1.1 կետի համաձայն՝ պայմանագիրը կնքվում է հեռակա կարգով՝ պայմանագիրը կնքելու մասին վարկատուի առաջարկը վարկառուի կողմից իր անձնական էջում էլեկտրոնային ձևով ընդունելով՝ բջջային հեռախոսահամարին ստացված կոդը մուտքագրելով: Մուտքագրված կոդը պայմանագրի կնքման հետ կապված տվյալներ գաղտնագրվում են QR կոդի տեսքով և արտացոլվում են կնքված պայմանագրի վերջնամասում: Վարկատուի Նախաձեռնությամբ վարկային պայմանագիրը կարող է կնքվել նաև օրենքով նախատեսված այլ եղանակներով: Վարկառուի կողմից վարկային պայմանագրի պայմանների ամբողջական և անհետկանչելի ընդունում, և պայմանագիրը համարվում է գրավոր ձևով կնքված ՀՀ քաղաքացիական օրենսգրքի 296-րդ հոդվածի 1-ին մասի 2-րդ պարբերության և 450-րդ հոդվածի 3-րդ և 4-րդ մասերի և 454-րդ հոդվածի 3-րդ մասի համաձայն:

3. Առաջին պայմանագրի 3.2 կետի համաձայն՝ վարկը մարվում է հավասարաչափ վճարումներ կատարելով՝ 30-օրյա պարբերականությամբ: Վարկառուն պարտավոր է վճարումները կատարել սույն պայմանագրում տրված մարման ժամանակացույցին համապատասխան:

4. Առաջին պայմանագրի 3.3 կետի համաձայն՝ վճարումները վարկառուն պետք է կատարի ՀՀ դրամով՝ ա) վճարման ենթակա գումարները վարկատուի բանկային հաշվին մուտք անելով կամ փոխանցում կատարելով (Բանկերի միջոցով վճարումներ կատարելու դեպքում վճարման ենթակա բոլոր գումարները ստացվում են վարկատուի հաշվին և պետք է հաշվի առնել, որ գումարները վարկատուի

հաշվին ստացվելու համար կարող է պահանջվել երկու կամ ավելի օր, հետևաբար վճարումները պետք է կատարել նախօրոք, որպեսզի սույն պայմանագրի մարման ժամանակացույցում նշված օրը վճարման ենթակա գումարներն արդեն առկա լինեն վարկատուի հաշվին), բ) վճարային համակարգերի միջոցով (վճարումները կարող են կատարվել ամեն օր), գ) վարկատուի մասնաճյուղում:

5. Առաջին պայմանագրի 4.1 կետի համաձայն՝ վարկառուի կողմից վճարման ենթակա որևէ գումար ժամանակին չվճարելու դեպքում գ) ժամկետանց գումարի նկատմամբ հաշվեգրվում է տույժ ժամկետանց յուրաքանչյուր օրվա համար օրական ժամկետանց գումարի 1 (մեկ) տոկոսի չափով:

6. Առաջին պայմանագրի մարման ժամանակացույցի համաձայն 17.09.2017թ.-ը Հաճախորդի կողմից վճարման ենթակա պարտավորության չափը կազմել է 16,541.43 ՀՀ դրամ:

7. 17.09.2017թ. վճարումը չկատարելու հիմքով Հաճախորդի նկատմամբ առաջին պայմանագրի շրջանակներում հաշվարկվել է տույժ 334.84 ՀՀ դրամ գումարի չափով:

8. 19.09.2017թ. Հաճախորդն առաջին պայմանագրի շրջանակներում կատարել է վճարում 17,000 ՀՀ դրամ գումարի չափով, որից 7,398 ՀՀ դրամ գումարն ուղղվել է վարկի մարմանը, 3,267.02 ՀՀ դրամը՝ տոկոսագումարի մարմանը, 144.74 ՀՀ դրամը՝ ժամկետանց գումարի տույժի մարմանը, 6,000 ՀՀ դրամը՝ սպասարկման վճարի մարմանը, 4.76 ՀՀ դրամ՝ ՔՏՀԴ տոկոսագումարի մարմանը, 120 ՀՀ դրամ՝ ժամկետանց գումարի տոկոսի մարմանը, 65.34 ՀՀ դրամ՝ տոկոսային տույժի մարմանը:

9. Հաճախորդի և Կազմակերպության միջև կնքվել է երկրորդ վարկային պայմանագիր, որի հիման վրա Կազմակերպությունը Հաճախորդին տրամադրել է սպառողական վարկ

200,000 ՀՀ դրամ գումարի չափով, մինչև մեկ տարի մարման ժամկետով, 24% անվանական տոկոսադրույքով, 130.48% տարեկան փաստացի տոկոսադրույքով:

10. Երկրորդ պայմանագրի 1.1 կետի համաձայն՝ պայմանագիրը կնքվում է հեռակա կարգով՝ պայմանագիրը կնքելու մասին վարկատուի առաջարկը վարկառուի կողմից իր անձնական էջում էլեկտրոնային ձևով ընդունելով՝ բջջային հեռախոսահամարին ստացված կոդը մուտքագրելով: Մուտքագրված կոդը պայմանագրի կնքման հետ կապված տվյալներ գաղտնագրվում են QR կոդի տեսքով և արտացոլվում են կնքված պայմանագրի վերջնամասում: Վարկատուի նախաձեռնությամբ վարկային պայմանագիրը կարող է կնքվել նաև օրենքով նախատեսված այլ եղանակներով: Վարկառուի կողմից վարկային պայմանագրի պայմաններն ամբողջական և անհետկանչելի ընդունվում են, և պայմանագիրը համարվում է գրավոր ձևով կնքված ՀՀ քաղաքացիական օրենսգրքի 296-րդ հոդվածի 1-ին մասի 2-րդ պարբերության և 450-րդ հոդվածի 3-րդ և 4-րդ մասերի և 454-րդ հոդվածի 3-րդ մասի համաձայն:

11. Երկրորդ պայմանագրի 3.2 կետի համաձայն՝ վարկը մարվում է հավասարաչափ վճարումներ կատարելով՝ 30-օրյա պարբերականությամբ: Վարկառուն պարտավոր է վճարումները կատարել սույն պայմանագրում տրված մարման ժամանակացույցին համապատասխան:

12. Երկրորդ պայմանագրի 3.3 կետի համաձայն՝ վճարումները վարկառուն պետք է կատարի ՀՀ դրամով՝ ա) վճարման ենթակա գումարները վարկատուի բանկային հաշվին մուտք անելով կամ փոխանցում կատարելով (Բանկերի միջոցով վճարումներ կատարելու դեպքում վճարման ենթակա բոլոր գումարները ստացվում են վարկատուի հաշվին և պետք է հաշվի առնել, որ գումարները վարկատուի

հաշվին ստացվելու համար կարող է պահանջվել երկու կամ ավելի օր, հետևաբար վճարումները պետք է կատարել նախօրոք, որպեսզի սույն պայմանագրի մարման ժամանակացույցում նշված օրը վճարման ենթակա գումարներն արդեն առկա լինեն վարկատուի հաշվին), բ) վճարային համակարգերի միջոցով (վճարումները կարող են կատարվել ամեն օր), գ) վարկատուի մասնաճյուղում:

13. Երկրորդ պայմանագրի 4.1 կետի համաձայն՝ վարկառուի կողմից վճարման ենթակա որևէ գումար ժամանակին չվճարելու դեպքում գ) ժամկետանց գումարի նկատմամբ հաշվեգրվում է տույժ ժամկետանց յուրաքանչյուր օրվա համար օրական ժամկետանց գումարի 1 (մեկ) տոկոսի չափով:
14. Երկրորդ պայմանագրի մարման ժամանակացույցի համաձայն 17.09.2017թ.-ը Հաճախորդի կողմից վճարման ենթակա պարտավորության չափը կազմել է 16,541.43 ՀՀ դրամ:
15. 17.09.2017թ. վճարումը չկատարելու հիմքով Հաճախորդի նկատմամբ Երկրորդ պայմանագրի շրջանակներում հաշվարկվել է տույժ 331.38 ՀՀ դրամ գումարի չափով:
16. 19.09.2017թ. Հաճախորդը Երկրորդ պայմանագրի շրջանակներում կատարել է վճարում 17,000 ՀՀ դրամ գումարի չափով, որից 6,587.15 ՀՀ դրամ գումարն ուղղվել է վարկի մարմանը, 3,811.47 ՀՀ դրամը՝ տոկոսագումարի մարմանը, 130.86 ՀՀ դրամը՝ ժամկետանց գումարի տույժի մարմանը, 6,000 ՀՀ դրամը՝ սպասարկման վճարի մարմանը, 4.30 ՀՀ դրամը՝ ՔՏՀԴ տոկոսագումարի մարմանը, 120 ՀՀ դրամը՝ ժամկետանց գումարի տոկոսի մարմանը, 76.22 ՀՀ դրամը՝ տոկոսային տույժի մարմանը:
17. Հաճախորդը 20.09.2017թ. Կազմակերպությանը ներկայացրել է բողոք-պահանջ, որը մերժվել է Կազմակերպության կողմից:

18. Հաշտարարին ուղղված իր պահանջ-դիմումով Հաճախորդը պահանջում է, որ Կազմակերպությունը վերադարձնի անհիմն գանձված 666.22 ՀՀ դրամ տույժերը, հետագա վարկի մարումները կատարի ճիշտ՝ առանց տույժի և տուգանքի:

Այսպիսով՝ պահանջի հետ կապված փաստաթղթերի և ՀՀ օրենսդրության պահանջների համալիր վերլուծության արդյունքում Հաշտարարը հանգել է հետևյալին:

ՀՀ քաղաքացիական օրենսգրքի (այսուհետ՝ Օրենսգիրք) 345-րդ հոդվածի 1-ին մասի համաձայն՝ պարտավորության ուժով մի անձը (պարտապանը) պարտավոր է մեկ այլ անձի (պարտատիրոջ) օգտին կատարել որոշակի գործողություն. այն է՝ վճարել դրամ, հանձնել գույք, կատարել աշխատանք, մատուցել ծառայություն և այլն, կամ ձեռնպահ մնալ որոշակի գործողություն կատարելուց, իսկ պարտատերն իրավունք ունի պարտապանից պահանջել կատարելու իր պարտականությունը: Նույն հոդվածի 2-րդ մասի համաձայն՝ պարտավորությունները ծագում են պայմանագրից, մնաս պատճառելու հետևանքով և սույն օրենսգրքում նշված այլ հիմքերից:

Օրենսգրքի 887 հոդվածի համաձայն՝ վարկային պայմանագրով բանկը կամ այլ վարկային կազմակերպությունը (վարկատուն) պարտավորվում է պայմանագրով նախատեսված չափերով և պայմաններով դրամական միջոցներ (վարկ) տրամադրել փոխառուին, իսկ փոխառուն պարտավորվում է վերադարձնել ստացված գումարը և տոկոսներ վճարել դրանից: Վարկային պայմանագրից բխող հարաբերությունների նկատմամբ կիրառվում են սույն օրենսգրքի 46 գլխում նախատեսված կանոնները, եթե այլ բան նախատեսված չէ սույն գլխի կանոններով և վարկային պայմանագրով: Օրենսգրքի 880-րդ հոդվածի 2-րդ մասի համաձայն՝ անտոկոս փոխառության գումարը փոխառուն կարող է վերադարձնել վաղաժամկետ: Տոկոսներով տրամադրված փոխառության գումարը կարող է վաղաժամկետ հետ

վերադարձվել միայն փոխատուի համաձայնությամբ, եթե այլ բան նախատեսված չէ օրենքով կամ փոխառության պայմանագրով:

«Սպառողական կրեդիտավորման մասին» ՀՀ օրենքի (այսուհետ՝ Օրենք) 1-ին հոդվածի 1-ին մասի համաձայն՝ կրեդիտ է համարվում՝ պարտավորության տարաժամկետ վճարման իրավունք, վարկ, փոխառություն, ֆինանսական վարձակալություն (լիզինգ) կամ որևէ այլ համաձայնություն կամ պայմանավորվածություն, որի նպատակը ապրանքների, ծառայությունների կամ աշխատանքների ձեռքբերումը ֆինանսավորելն է:

Օրենսգրքի 347-րդ հոդվածի համաձայն՝ պարտավորությունները պետք է կատարվեն պատշաճ պարտավորության պայմաններին, օրենքին և այլ իրավական ակտերի պահանջներին համապատասխան, իսկ նման պայմանների ու պահանջների բացակայության դեպքում՝ գործարար շրջանառության սովորույթներին կամ սովորաբար ներկայացվող այլ պահանջներին համապատասխան:

Օրենսգրքի 408-րդ հոդվածի համաձայն՝ պարտավորության խախտում է համարվում այն չկատարելը կամ անպատշաճ (կետանցով, ապրանքների, աշխատանքների և ծառայությունների թերություններով կամ պարտավորության բովանդակությամբ որոշվող այլ պայմանների խախտմամբ) կատարելը:

Օրենսգրքի 326-րդ հոդվածի 1-ին մասի համաձայն՝ օրենքով, այլ իրավական ակտերով, գործարքով սահմանված կամ դատարանի նշանակած ժամկետը որոշվում է օրացուցային տարով, ամսով, ամսաթվով կամ տարիներով, ամիսներով, շաբաթներով, օրերով կամ ժամերով հաշվարկվող որոշակի ժամանակահատվածի ավարտով: Օրենսգրքի 329-րդ հոդվածի համաձայն՝ եթե ժամկետի վերջին օրը համընկնում է ոչ աշխատանքային օրվան, ապա ժամկետի ավարտի օր է համարվում դրան հաջորդող աշխատանքային օրը:

Սույն դեպքում Հաճախորդի և Կազմակերպության միջև կնքվել են վարկային պայմանագրերը (այսուհետ՝ Նաև՝ Պայմանագրեր), որոնց հիման վրա Հաճախորդին տրամադրվել են 200,000-ական ՀՀ դրամի չափով դրամական միջոցներ: Պայմանագրերի 3.2 կետերով սահմանվել է, որ վարկը մարվում է հավասարաչափ վճարումներ կատարելով՝ 30-օրյա պարբերականությամբ, որը վարկառուն պարտավոր է կատարել սահմանված ժամանակացույցին համապատասխան, որով սահմանվել են կատարման ենթակա վճարումների օրերը և վճարման ենթակա դրամական միջոցների չափը:

Այսպիսով, Հաշտարարը արձանագրում է, որ կողմերի միջև կնքված Պայմանագրերի 3.2 կետերով սահմանվել է Պայմանագրերի շրջանակներում պարտավորությունների իրականացման կարգը և ժամկետները, մասնավորապես՝ սահմանվել է, որ վարկերը ենթակա են մարման հավասարաչափ վճարումներ կատարելով՝ 16,541.43 ՀՀ դրամ գումարի չափով (համաձայն ժամանակացույցի): Նշված վճարումները կատարելու համար սահմանվել է վճարումների կատարման ժամկետները, մասնավորապես վճարումները պետք է կատարվեն 30-օրյա պարբերականությամբ, իսկ մարման ժամանակացույցերով 30-օրյա պարբերականությամբ: Այսինքն՝ որպես հավասարաչափ վճարման չափը Պայմանագրերով սահմանվել է 16,541.43 ՀՀ դրամը, իսկ վճարման ժամկետը՝ 30 օր, որոնց վերջին օրերը սահմանվել են Պայմանագրերի ժամանակացույցերով:

ՀՀ աշխատանքային օրենսգրքի 155-րդ հոդվածի 1-ին մասի համաձայն՝ ընդհանուր հանգստյան օրը կիրակին է, իսկ հնգօրյա աշխատանքային շաբաթվա դեպքում՝ շաբաթը և կիրակին, բացառությամբ սույն հոդվածի 2-4-րդ մասերով և այլ իրավական ակտերով նախատեսված դեպքերի:

«ՀՀ տոների և հիշատակի մասին» ՀՀ օրենքի 19-րդ հոդվածի համաձայն՝ Հայաստանի Հանրապետության տոների և հիշատակի օրերի հետ կապված՝ կառավարությունը կարող է

աշխատանքային օրերը տեղափոխել: ՀՀ կառավարության 06.04.2017թ. թիվ 991-Ն որոշմամբ որոշվել է 2017 թվականի սեպտեմբերի 18-ի աշխատանքային օրը տեղափոխել 2017 թվականի սեպտեմբերի 23-ը՝ շաբաթ օրը:

Սույն պահանջի քննության ընթացքում պարզվեց, որ 17.09.2017թ.-ը Պայմանագրերով սահմանվել է որպես վճարման ենթակա օր: Նշված օրը հանդիսացել է կիրակի, այսինքն՝ որ աշխատանքային օր: Հաջորդող օրը՝ 18.09.2017թ.-ը ՀՀ կառավարության 991-Ն որոշմամբ տեղափոխվել է 23.09.2017թ.-ին, որի արդյունքում նշված օրը ևս հանդիսացել է ոչ աշխատանքային օր: Ստացվում է, որ քննարկվող ժամկետի ավարտի օր է համարվում հաջորդող աշխատանքային օրը՝ 19.09.2017թ.-ը:

Սույն դեպքում Հաճախորդը 19.09.2017թ. Պայմանագրերի շրջանակներում կատարել է 34,000 ՀՀ դրամի չափով վճարում, որից 17,000 ՀՀ դրամ գումարը՝ առաջին պայմանագրի շրջանակներում և 17,000 ՀՀ դրամ գումարը՝ երկրորդ պայմանագրի շրջանակներում: Հաշվի առնելով այն հանգամանքը, որ Հաճախորդը Պայմանագրերով նախատեսված վճարումները կատարել է ժամկետի ավարտի վերջին օրը՝ 19.09.2017թ.-ին՝ Հաշտարարն արձանագրում է, որ Հաճախորդը վեճի առարկա հանդիսացող ժամանակահատվածում պարտավորությունների կետանցում թույլ չի տվել, որից բխում է, որ Կազմակերպության գործողությունները նշված ժամանակահատվածի մասով տույժեր հաշվարկելու վերաբերյալ իրավաչափ չեն, և Կազմակերպությունը պարտավոր է վերադարձնել Հաճախորդից անհիմն գանձված տույժերը 666.22 (334.84+331.38) ՀՀ դրամի չափով:

Այսպիսով, ամփոփելով վերոնշյալը՝ Հաշտարարը գտնում է, որ Հաճախորդի պահանջը ենթակա է բավարարման 666.22 ՀՀ դրամ գումարի չափով:

ՊԱՀԱՆՋ 9

Պահանջ-դիմում ՀՀ-ում գործող վարկային կազմակերպության դեմ՝ «Սպառողական կրեդիտավորման մասին» ՀՀ օրենքի դրույթների խախտման վերաբերյալ

Պահանջի բովանդակությունը

Հաճախորդի և Կազմակերպության միջև 15.04.2016թ.-ին կնքվել է վարկային պայմանագիր, որի համաձայն՝ վարկի գումարը կազմել է 1,500,000 ՀՀ դրամ՝ տարեկան 24% տոկոսադրույքով, տարեկան փաստացի 66.9665% տոկոսադրույքով: Վաղաժամկետ վարկային մարումներ է կատարել Հաճախորդը և պահանջ-դիմումը ներկայացնելու պահին մարել է գրեթե 1,140,000 ՀՀ դրամ վարկի մայր գումարից, ինչպես նաև համապատասխան տոկոսագումարները: Պայմանագրի 1.8 կետի համաձայն՝ Հաճախորդը Կազմակերպությանը վճարում է ամսական վճար վարկի գումարի 1.1%-ի չափով, որը կազմում է ամսական 16,500 ՀՀ դրամ: Ըստ Հաճախորդի՝ Նա վճարման ժամանակացույցով նախատեսված վճարումները վաղաժամկետ է կատարել, և իր վարկի գումարը նվազել է, սակայն այս ողջ ընթացքում Կազմակերպության կողմից դա հաշվի չի առնվել և անկախ վարկի գումարի մնացորդից՝ ամսական շարունակվում են գանձվել Նույն՝ 16,500 ՀՀ դրամի չափով սպասարկման վճարները: Ըստ Հաճախորդի՝ «Սպառողական կրեդիտավորման մասին» ՀՀ օրենքի 10-րդ հոդվածի 2-րդ մասը նախատեսում է, որ սպառողի կողմից կրեդիտավորման պայմանագրով ունեցած պարտավորությունները ժամկետից շուտ կատարելու (մարելու) դեպքում համամասնորեն

Նվազեցվում է սպառողի կրեդիտավորման ընդհանուր ծախսը: Կազմակերպությունը Հաճախորդի վարկի ամսական սպասարկման վճարները համամասնորեն չի նվազեցնում, որն ըստ Հաճախորդի վերոնշյալ օրենքի խախտում է: Կազմակերպությունը Հաճախորդից ավել սպասարկման վճարներ է գանձել 67,500 ՀՀ դրամի չափով: Հաճախորդը գտնում է, որ վերոնշյալ խախտման համար «Սպառողական կրեդիտավորման մասին» ՀՀ օրենքի 20-րդ հոդվածի ուժով Կազմակերպությունը պետք է իրեն հատուցի նաև առանձին 300,000 ՀՀ դրամ:

Հաշտարարին ուղղված իր պահանջ-դիմումում Հաճախորդը պահանջում է Կազմակերպությունից վերադարձնել ամսական սպասարկման վճարներից անհիմն հաշվարկված 67,500 ՀՀ դրամ գումարը, ինչպես նաև տրամադրել «Սպառողական կրեդիտավորման մասին» ՀՀ օրենքով նախատեսված 300,000 ՀՀ դրամ տուժանքի գումարը:

Պահանջի քննության գործընթացը

Ա. Հաշտարարի գործողությունները:

Առաջնորդվելով «Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի մասին» ՀՀ օրենքի 11-րդ հոդվածի 1-ին և 2-րդ մասերով՝ Հաշտարարը Վարկային կազմակերպությունից խնդրել է օրենքով սահմանված 14 աշխատանքային օրվա ընթացքում տրամադրել ներկայացված պահանջի վերաբերյալ գրավոր պարզաբանումներ, բացատրություններ և/կամ առարկություններ, ինչպես նաև մի շարք փաստաթղթեր, այդ թվում՝ Կազմակերպության և Հաճախորդի միջև կնքված վարկային պայմանագիրը և դրա անբաժանելի մասը հանդիսացող հավելված(ներ)ը, պայմանները կամ սակագները, Հաճախորդի վարկի մարումների ամբողջ ժամանակահատվածի համար քաղվածք՝ Հաճախորդի կատարած մուտքերի և ելքերի արտացոլմամբ, վարկի մարումների գրաֆիկը, ինչպես նաև փոփոխված գրաֆիկը, եթե դա փոփոխվել է, Հաճախորդի և Կազմակերպության միջև իրականացված գրագրությունը,

ցանկացած այլ տեղեկատվություն, որը կարող է օգնել պահանջի քննությանը:

Բ. Կազմակերպության դիրքորոշումը:

Ի պատասխան վերը նշված գրության՝ Հաշտարարի գրասենյակը ստացել է Կազմակերպության գրությունը, որով վերջինս ներկայացրել է առարկություններ և կից տրամադրել է պահանջի քննության հետ կապված հիմնավորումներ: Կազմակերպությունը, մասնավորապես, նշել է, որ Կազմակերպության և Հաճախորդի միջև կնքվել է սպառողական վարկի տրամադրման պայմանագիր: Պայմանագրի շրջանակներում Հաճախորդի կողմից պարբերաբար իրականացվել են վարկի մարման ժամանակացույցից շեղվող վաղաժամկետ մարումներ: Կազմակերպությունը, վկայակոչելով վարկային պայմանագրի 1.8. կետը նշել է, որ պայմանագրով Հաճախորդը պարտավորվել է ամսական պարբերականությամբ վճարել ֆիքսված գումար՝ վարկի գումարի 1.1%-ի չափով, որը վարկի մնացորդի նվազման արդյունքում չի նվազել: Ընդ որում՝ այդ վճարը վճարվում է Կազմակերպությանը վերջինիս կողմից տվյալ վարկը սպասարկելու ծառայության դիմաց, ուստի և ենթակա է վճարման մինչև Հաճախորդի կողմից տվյալ վարկը սպասարկելու ծառայության դիմաց, ուստի և ենթակա է վճարման մինչև Հաճախորդի կողմից Պայմանագրով նախատեսված իր պարտավորությունների ամբողջական մարումը: Այլ կերպ ասած՝ Հաճախորդը, ստորագրելով պայմանագիրը, ի թիվս այլ պայմանագրային դրույթների, անվերապահորեն համաձայնել և պարտավորվել է Կազմակերպությանը վճարել վերը նշված վարկի սպասարկման ամսական վճարը՝ պայմանագրով նախատեսված չափով և ժամկետներում: «Սպառողական կրեդիտավորման մասին» ՀՀ օրենքի 10-րդ հոդվածի 2-րդ մասի վերաբերյալ Կազմակերպությունը նշում է, որ Կազմակերպությունը նվազեցնում է կրեդիտավորման ընդհանուր ծախսը՝ տոկոսագումարների նվազեցման տեսքով, ինչն իրականացվել է նաև

Հաճախորդի պարագայում: Սակայն, ինչ վերաբերում է վարկային պայմանագրով նախատեսված ամսական սպասարկման վճարը նվազեցնելու պահանջի հիմքով վարկային պայմանագրով սահմանված սպասարկման վճարը նվազեցնելու հարցին Կազմակերպությունն անդրադառնում է վարկի վաղաժամկետ ամբողջական մարման դեպքում, երբ սպառողը կատարում է վարկային պայմանագրով ունեցած իր բոլոր պարտավորությունները: Ի լրումն վերոգրյալի՝ Կազմակերպությունը նշում է, որ սպառողի կողմից կատարված վարկի մարման ժամանակացույցից շեղվող վաղաժամկետ մարումներից անկախ, Կազմակերպությունը շարունակում է սպասարկել ամսական հաստատուն վճարն այնքան ժամանակ, քանի դեռ վարկն ամբողջությամբ չի մարվել: Նման մոտեցում է կիրառվել նաև Հաճախորդի դեպքում: Անդրադառնալով Հաճախորդի վկայակոչված 300,000 ՀՀ դրամ հատուցման պահանջին՝ Կազմակերպությունը գտնում է, որ թույլ չի տվել որևէ խախտում և անհիմն է համարում Հաճախորդի կողմից իրենից հատուցում ստանալու պահանջի ներկայացումը:

Այսպիսով՝ պահանջի քննության համար էական նշանակություն ունեցող փաստերը հետևյալն են.

1. Հաճախորդի և Կազմակերպության միջև կնքվել է Սպառողական վարկի տրամադրման

պայմանագիր (այսուհետ՝ Պայմանագիր), որով Հաճախորդին տրամադրվել է 1,500,000 (մեկ միլիոն հինգ հարյուր հազար) ՀՀ դրամ վարկ՝ տարեկան 24% տոկոսադրույքով մինչև 08.10.2017թ.: Պայմանագրի 1.11 կետի համաձայն՝ վարկի տարեկան փաստացի տոկոսադրույքի չափը կազմում է 66.9665%:

2. Պայմանագրի 1.8. կետի համաձայն՝ վարկի սպասարկման համար Վարկառուն Կրեդիտավորողին վճարում է ամսական վճար, վարկի գումարի 1.1% չափով, որը վճարվում է Հավելված 1-ի ժամանակացույցի համաձայն: Սպասարկման վճարի հաշվարկը Պայմանագրի 1.2 կետով նախատեսված վարկի մարման ժամկետի ավարտով դադարում է:
3. Պայմանագրի Հավելված 1-ով սահմանված է վարկի վճարման ժամանակացույցը 18 հերթական մարումներով: Յուրաքանչյուր մարումը ընդհանուր կազմում է 115,774.46 ՀՀ դրամ (բացառությամբ վերջին, 08.10.2017թ. մարումից, որը կազմում է 115,774.40 ՀՀ դրամ): Ընդ որում՝ յուրաքանչյուր մարում բաղկացած է վարկի գումարի, տոկոսագումարների և 16,500 ՀՀ դրամ սպասարկման վճարի հանրագումարից: Վարկի մարման գրաֆիկը ներկայացվում է ստորև.

N	Մարման ամսաթիվ	Մարման ենթակա վարկի գումար (ՀՀ դրամ)	Մարման ենթակա տոկոսագումար (ՀՀ դրամ)	Վարկի սպասարկման վճար (ՀՀ դրամ)	Մարման ենթակա ընդհանուր գումար (ՀՀ դրամ)	Մայր գումար մնացորդ (ՀՀ դրամ)
1	10/05/16	80,534.73	18,739.73	16,500.00	115,774.46	1,419,465.27
2	08/06/16	72,207.40	27,067.06	16,500.00	115,774.46	1,347,257.87
3	08/07/16	72,698.41	26,576.05	16,500.00	115,774.46	1,274,559.46
4	08/08/16	73,294.40	25,980.06	16,500.00	115,774.46	1,201,265.06
5	08/09/16	74,788.40	24,486.06	16,500.00	115,774.46	1,126,476.66
6	10/10/16	75,572.16	23,702.30	10,500.00	115,774.46	1,050,904.50
7	08/11/16	79,235.29	20,039.17	16,500.00	115,774.46	971,669.21
8	08/12/16	80,107.29	19,167.17	16,500.00	115,774.46	891,561.92
9	09/01/17	80,515.02	18,759.44	16,500.00	115,774.46	811,046.90

N	Մարման ամսաթիվ	Մարման ենթակա վարկի գումար (շձ դրամ)	Մարման ենթակա տոկոսագումար (շձ դրամ)	Վարկի սպասարկման վճար (շձ դրամ)	Մարման ենթակա ընդհանուր գումար (շձ դրամ)	Մայր գումար մնացորդ (շձ դրամ)
10	08/02/17	83,275.73	15,998.73	16,500.00	115,774.46	727,771.17
11	08/03/17	85,875.49	13,398.97	16,500.00	115,774.46	641,895.68
12	10/04/17	85,346.20	13,928.26	16,500.00	115,774.46	556,549.48
13	08/05/17	89,027.85	10,246.61	16,500.00	115,774.46	467,521.63
14	08/06/17	89,744.70	9,529.76	16,500.00	115,774.46	377,776.93
15	10/07/17	91,325.62	7,948.84	16,500.00	115,774.46	286,451.31
16	08/08/17	93,812.26	5,462.19	16,500.00	115,774.45	192,639.05
17	08/09/17	95,347.79	3,926.67	10,500.00	115,774.46	97,291.26
18	08/10/17	97,291.26	1,983.14	16,500.00	115,774.40	0.00
	ԸՆԴԱՄԵՆԸ	1,500,000.00	286,940.21	297,000.00	2,083,940.21	

4. Ստորև նշված գրաֆիկը ցույց է տալիս Հաճախորդի կողմից կատարած վճարումները, որն արտացոլում է նաև այդ վճարումների

վաղաժամկետ վճարված մասը և ընդհանուր վաղաժամկետ մարումների հանրագումարը՝ ըստ ամսաթվերի.

21/04/2016	Դրամային մուտք	Դրամային մուտքի վաղաժամկետ մաս	Ընդհանուր վաղաժամկետ մարումների հանրագումար
17/05/2016	124,100.00	221.33	221.33
08/06/2016	116,000.00	452.50	452.50
14/07/2016	122,600.00	373.47	373.47
12/08/2016	120,494.00	487.63	487.63
08/09/2016	115,800.00	527.19	527.19
03/10/2016	115,400.00		
10/10/2016		517.44	517.44
24/10/2016	100,000.00	100,000.00	100,517.44
08/11/2016			21,282.15
15/11/2016	37,600.00	752.24	22,034.39
01/12/2016	300,000.00	186,124.65	208,159.04
26/12/2016	200,000.00	177,701.34	385,860.38
09/01/2017			305,345.36
31/01/2017	180,000.00	164,452.84	469,798.21
08/02/2017			386,522.48
06/03/2017	22,400.00		386,522.48
09/03/2017			300,646.99
10/04/2017	22,400.00		215,300.79

5. Կազմակերպությունը Հաճախորդի հետևյալ ամսաթվերին կատարած մարումներից գանձել է 16,500-ական ՀՀ դրամ ամսական սպասարկման վճար. 17/05/2016՝ 124,100 ՀՀ դրամից, 08/06/2016՝ 116,000 ՀՀ դրամից, 14/07/2016՝ 122,600 ՀՀ դրամից, 12/08/2016՝ 120,494 ՀՀ դրամից, 08/09/2016՝ 115,800 ՀՀ դրամից, 03/10/2016՝ 115,400 ՀՀ դրամից, 15/11/2016՝ 37,600 ՀՀ դրամից, 01/12/2016՝ 300,000 ՀՀ դրամից, 26/12/2016՝ 200,000 ՀՀ դրամից, 31/01/2017՝ 180,000 ՀՀ դրամից, 06/03/2017՝ 22,400 ՀՀ դրամից, 10/04/2017՝ 24,400 ՀՀ դրամից:

6. Հաճախորդը Կազմակերպությանը ներկայացված իր բողոք-պահանջով պահանջել է կազմակերպությունից վերադարձնել ամսական սպասարկման վճարներից անհիմն հաշվարկված 67,500 ՀՀ դրամ գումարը, ինչպես նաև տրամադրել «Սպառողական կրեդիտավորման մասին» ՀՀ օրենքով նախատեսված 300,000 ՀՀ դրամ տուգանքի գումարը:

7. Կազմակերպությունը Հաճախորդի բողոք-պահանջը մերժել է:

8. Հաճախորդը Հաշտարարին ներկայացրած իր պահանջով Կազմակերպությունից պահանջել է վերադարձնել ամսական սպասարկման վճարներից անհիմն հաշվարկված 67,500 ՀՀ դրամ գումարը, ինչպես նաև տրամադրել «Սպառողական կրեդիտավորման մասին» ՀՀ օրենքով նախատեսված 300,000 ՀՀ դրամ տուգանքի գումարը:

Այսպիսով՝ պահանջի հետ կապված փաստաթղթերի և ՀՀ օրենսդրության պահանջների համալիր վերլուծության արդյունքում Հաշտարարը հանգել է հետևյալին:

ՀՀ քաղաքացիական օրենսգրքի (այսուհետ՝ Օրենսգիրք) 345-րդ հոդվածի 1-ին մասի համաձայն՝ պարտավորության ուժով մի անձը (պարտապանը) պարտավոր է մեկ այլ անձի (պարտատիրոջ) օգտին կատարել որոշակի գործո-

ղություն. այն է՝ վճարել դրամ, հանձնել գույք, կատարել աշխատանք, մատուցել ծառայություն և այլն, կամ ձեռնպահ մնալ որոշակի գործողություն կատարելուց, իսկ պարտատերն իրավունք ունի պարտապանից պահանջել կատարելու իր պարտականությունը: Նույն հոդվածի 2-րդ մասի համաձայն՝ պարտավորությունները ծագում են պայմանագրից, մնաս պատճառելու հետևանքով և սույն օրենսգրքում նշված այլ հիմքերից:

Օրենսգրքի 347-րդ հոդվածի համաձայն՝ պարտավորությունները պետք է կատարվեն պատշաճ՝ պարտավորության պայմաններին, օրենքին և այլ իրավական ակտերի պահանջներին համապատասխան, իսկ նման պայմանների ու պահանջների բացակայության դեպքում՝ գործարար շրջանառության սովորույթներին կամ սովորաբար ներկայացվող այլ պահանջներին համապատասխան: Օրենսգրքի 349-րդ հոդվածի համաձայն՝ պարտատերն իրավունք ունի չընդունել պարտավորության մաս առ մաս կատարումը, եթե այլ բան նախատեսված չէ օրենքով, այլ իրավական ակտերով, պարտավորության պայմաններով և չի բխում գործարար շրջանառության սովորույթներից կամ պարտավորության էությունից:

Օրենսգրքի 887 հոդվածի համաձայն՝ վարկային պայմանագրով բանկը կամ այլ վարկային կազմակերպությունը (վարկատուն) պարտավորվում է պայմանագրով նախատեսված չափերով և պայմաններով դրամական միջոցներ (վարկ) տրամադրել փոխառուին, իսկ փոխառուն պարտավորվում է վերադարձնել ստացված գումարը և տոկոսներ վճարել դրանից: Վարկային պայմանագրից բխող հարաբերությունների նկատմամբ կիրառվում են սույն օրենսգրքի 46 գլխում նախատեսված կանոնները, եթե այլ բան նախատեսված չէ սույն գլխի կանոններով և վարկային պայմանագրով: Օրենսգրքի 880-րդ հոդվածի 2-րդ մասի համաձայն՝ անտոկոս փոխառության գումարը փոխառուն կարող է վերադարձնել վաղաժամկետ: Տոկոսներով տրամադրված փոխառության գումարը կարող է վաղաժամկետ

հետ վերադարձվել միայն փոխատուի համաձայնությամբ, եթե այլ բան նախատեսված չէ օրենքով կամ փոխառության պայմանագրով:

«Սպառողական կրեդիտավորման մասին» ՀՀ օրենքի (այսուհետ՝ Օրենք) 1-ին հոդվածի 1-ին մասի համաձայն՝ կրեդիտ է համարվում պարտավորության տարաժամկետ վճարման իրավունք, վարկ, փոխառություն, ֆինանսական վարձակալություն (լիզինգ) կամ որևէ այլ համաձայնություն կամ պայմանավորվածություն, որի նպատակն ապրանքների, ծառայությունների կամ աշխատանքների ձեռքբերումը ֆինանսավորելն է: Օրենքի 10-րդ հոդվածի 1-ին մասի համաձայն՝ սպառողն իրավունք ունի կրեդիտավորման պայմանագրով ունեցած պարտավորությունները ժամկետից շուտ կատարելու (մարելու)՝ անկախ այն հանգամանքից, թե նման իրավունք կրեդիտավորման պայմանագրով նախատեսված է, թե՛ ոչ: Նույն հոդվածի 2-րդ մասի համաձայն՝ *սպառողի կողմից կրեդիտավորման պայմանագրով ունեցած պարտավորությունները ժամկետից շուտ կատարելու (մարելու) դեպքում համամասնորեն նվազեցվում է սպառողի կրեդիտավորման ընդհանուր ծախսը:* Նույն հոդվածի 3-րդ մասի համաձայն՝ սպառողի՝ սույն հոդվածի 1-ին և 2-րդ մասերով նախատեսված իրավունքը սահմանափակող, ինչպես նաև սույն հոդվածի 4-րդ մասով նախատեսված պատասխանատվության միջոցներ սահմանող համաձայնությունն առջինն է, իսկ նույն հոդվածի 4-րդ մասի համաձայն՝ սպառողի՝ սույն հոդվածի 1-ին և 2-րդ մասերով նախատեսված իրավունքն իրականացնելու դեպքում կրեդիտավորողը չի կարող կիրառել պատասխանատվության միջոցներ (տուժանք կամ սպառողի վիճակը վատթարացնող ցանկացած այլ միջոց):

Այսպես՝ Օրենքի 2-րդ հոդվածի 1-ին մասի 7-րդ կետի համաձայն՝ *սպառողի կրեդիտավորման ընդհանուր ծախսը բոլոր տոկոսներն ու այլ վճարումներն են, որոնք սպառողը պարտավոր է վճարել (կատարել) կրեդիտավորման համար:* Նույն հոդվածի 1-ին մասի 5-րդ կետի համաձայն՝ տարեկան փաստացի տոկոսադրույքը (Annual Percentage Rate

կամ APR) սպառողի կրեդիտավորման ընդհանուր ծախսն է՝ արտահայտված տրամադրված կրեդիտի տարեկան տոկոսով, և հաշվարկված՝ հիմք ընդունելով Օրենքի 13-րդ հոդվածում նշված բանաձևը: ՀՀ կենտրոնական բանկի 16.12.2008թ. «Տարեկան փաստացի տոկոսադրույքի հաշվարկման բացատրություններ և օրինակներ» Կանոնակարգ 8/01-ը հաստատելու մասին» թիվ 363-Ն որոշմամբ հաստատված Կանոնակարգ 8/01-ի (այսուհետ՝ Կանոնակարգ 8/01) 2.3-րդ կետի համաձայն՝ կրեդիտավորման ընդհանուր ծախս է համարվում բոլոր տոկոսագումարներն ու այլ վճարումները, որոնք սպառողը պարտավոր է վճարել (կատարել) կրեդիտավորման (կրեդիտի ստացման և գործողության ընթացքում) համար: Կանոնակարգ 8/01-ի 2.2-րդ կետի համաձայն՝ այլ վճարումների մեջ ընդգրկվող տարրերը սահմանված են Կանոնակարգ 8/01-ի 4-րդ կետով: Կանոնակարգ 8/01-ի 4-րդ կետի 4-րդ ենթակետի համաձայն՝ կրեդիտավորման ընդհանուր ծախսերի և, հետևաբար, տարեկան փաստացի տոկոսադրույքի հաշվարկի մեջ ներառվող այլ վճարումները ներառում են սպառողի կողմից կրեդիտավորման համար պարտադիր կատարման ենթակա հետևյալ վճարները (դրանց առկայության դեպքում)՝ (...) կրեդիտի սպասարկման վճարը:

Վերը նշված նորմերի համակարգային վերլուծությունից հետևում է, որ սպառողական վարկը համարվում է նպատակային վարկի տեսակներից մեկը, որի նպատակը սպառողի կողմից ապրանքների, ծառայությունների կամ աշխատանքների ձեռքբերումը ֆինանսավորելն է: Պարտավորության վաղաժամկետ կատարումը տոկոսով տրամադրված փոխառությունների դեպքում, որպիսին է հանդիսանում նաև վարկը, թույլատրվում է միայն փոխատուի համաձայնությամբ, եթե այլ բան նախատեսված չէ օրենքով կամ փոխառության պայմանագրով: Տվյալ դեպքում Օրենքով նախատեսված է այլ բան, մասնավորապես՝ «Սպառողական կրեդիտավորման մասին» ՀՀ օրենքը հնարավորություն է ընձեռում կրեդիտավորման պայմանագրով ունեցած

պարտավորությունները ժամկետից շուտ կատարելու (մարելու) անկախ այն հանգամանքից, թե նման իրավունք կրեդիտավորման պայմանագրով նախատեսված է, թե ոչ: Այսինքն ամեն դեպքում սպառողներին օրենքի իմպերատիվ նորմով իրավունք է ընձեռած վաղաժամկետ կատարել պարտավորությունը, իսկ վաղաժամկետ պարտավորության կատարման դեպքում համամասնորեն նվազեցվում է սպառողի կրեդիտավորման ընդհանուր ծախսը: Կրեդիտավորման ընդհանուր ծախսը բաղկացած է բոլոր տոկոսներից և **այլ վճարումներից**, որոնք սպառողը պարտավոր է վճարել (կատարել) կրեդիտավորման համար, իսկ Կանոնակարգ 8/01-ի 4-րդ կետը, մասնավորեցնելով ընդհանուր ծախսի մեջ ներառվող այլ վճարների ցանկը, այդ վճարների մեջ է ներառել նաև կրեդիտի սպասարկման վճարը: Այսինքն՝ Հաշտարարն արձանագրում է, որ սպառողական վարկային պայմանագրով նախատեսված պարտավորությունները վաղաժամկետ կատարելու դեպքում սպառողի կրեդիտավորման ընդհանուր ծախսը պետք է համամասնորեն նվազեցվի, այդ թվում՝ համամասնորեն պետք է նվազեցվի սպառողի կրեդիտավորման ընդհանուր ծախսի մեջ ներառվող վարկի սպասարկման վճարը: Ընդ որում՝ սպառողական վարկի վաղաժամկետ վճարումը նշանակում է վարկի հիմնական գումարի կամ դրա մասի մարում այն պահին, երբ դա կատարելու վարկառուի պարտականությունը սահմանված է հետագայի համար, իսկ մաս առ մաս կատարում պայմանագրով սահմանված լինելու դեպքում՝ առաջիկա հերթական մասի (մասերի) մարում, եթե այլ բան նախատեսված չէ կողմերի համաձայնությամբ կամ այլ հանձնարարական չի տվել վաղաժամկետ վճարում կատարողը: Այլ կերպ ասած՝ եթե չկա վարկառուի հատուկ հանձնարարական, առ այն, թե վարկի վաղաժամկետ մարումը որ ժամանակահատվածի վրա պետք է ուղղել կամ, եթե կողմերը այլ բան չեն սահմանել, ապա վարկի վաղաժամկետ մարման գումարը պետք է ուղղվի առաջիկա հերթական մարումներին, որի արդյունքում վարկառուն վաղաժամկետ վճարված գումարի չափով համապա-

տասխանաբար կազատվի առաջիկա հերթական մարումների իրականացման պարտավորությունից: Ընդ որում, եթե առկա է կրեդիտավորման պայմանագրով նախատեսված պարտավորության վաղաժամկետ մարում, ապա կրեդիտավորման ընդհանուր ծախսը համամասնորեն պետք է նվազեցվի: Անհրաժեշտ է ընդգծել, որ այս նորմն իմպերատիվ նորմ է, և կողմերն իրավունք չունեն փոխադարձ համաձայնությամբ այլ կարգավորում նախատեսել: Անդրադառնալով Կազմակերպության այն առարկությանը, որ տվյալ ամսական սպասարկման վճարները նվազեցվում են միայն այն դեպքում, երբ կատարվել է վարկի ամբողջական վաղաժամկետ մարում, այլ ոչ թե վարկի մասնակի վաղաժամկետ մարում՝ Հաշտարարը գտնում է, որ պարտավորությունների ժամկետից շուտ մարում է համարվում ինչպես պարտավորության ամբողջական մարումը, այնպես էլ դրա մի մասի վաղաժամկետ մարումը: Հակառակ պարագայում՝ «Սպառողական կրեդիտավորման մասին» ՀՀ օրենքով սպառողներին տրվող այս երաշխիքը կդառնար երևութական և ոչ ամբողջապես կիրառելի: Ուստի և՛ մասնակի, և՛ ամբողջական վաղաժամկետ մարման դեպքում սպառողի կրեդիտավորման ընդհանուր ծախսը պետք է նվազեցվի:

Հաշտարարի համար սույն պահանջի քննության և լուծման համար էական է հետևյալ հարցի պատասխանը. *սպառողական վարկային պարտավորության վաղաժամկետ կատարման դեպքում ինչպե՞ս պետք է իրականացվի վարկի կրեդիտավորման ընդհանուր ծախսի բաղկացուցիչ հանդիսացող վարկի ամսական սպասարկման վճարների համամասնորեն նվազեցումը:*

Օրենքը չի տրամադրում համամասնորեն նվազեցման բանաձև, սակայն Հաշտարարը գտնում է, որ համամասնորեն բառն ինքնին ենթադրում է, որ սպասարկման վարձի նվազեցումը պետք է լինի այնպիսի հարաբերակցությամբ, ինչպիսի հարաբերակցությամբ նվազել է վարկի գումարը վարկառուի կողմից վաղաժամկետ վճարելու

պայմաններում: Այսինքն՝ այն պահից սկսած, երբ վարկառուն վճարել է վարկի գումարը ժամկետից շուտ, պետք է գործի այն տրամաբանությունը, որ վարկի հիմնական գումարը եղել է այդքանով քիչ: Ընդ որում՝ այդ տրամաբանության կիրառումը պետք է տարածել միայն վարկային պարտավորության հետագա ժամանակահատվածի վրա՝ սկսած վաղաժամկետը մարումը կատարելու պահից մինչև վարկային պայմանագրով նախատեսված ժամկետի ավարտը, քանի որ մինչ այդ պահը վարկառուն բանկից կամ վարկային կազմակերպությունից վերցրած է եղել այլ գումար, իսկ այդ պահից սկսած կատարել է որոշակի վաղաժամկետ մարումներ, որպիսի պարագայում Օրենքի ուժով փոխվում է վարկառուի կրեդիտավորման ընդհանուր ծախսը և վարկի տարեկան փաստացի տոկոսադրույքը: Այլ կերպ ասած՝ Հաշտարարը գտնում է, որ վարկի ամսական սպասարկման վճարի համամասնորեն նվազեցումը նշանակում է գտնել, թե ինչ տեսակարար կշիռ ունի վարկի վաղաժամկետ վճարման չափը վարկի սկզբնական գումարի նկատմամբ և այդ չափի հարաբերակցությամբ նվազեցնել ամսական սպասարկման վճարը՝ սկսած վաղաժամկետ մարում կատարելու պահից՝ հետագա ժամանակահատվածի համար: Ընդ որում՝ կրեդիտավորման ընդհանուր ծախսի համամասնորեն նվազեցումը պետք է գործի վարկային պարտավորության վաղաժամկետ մարում կատարելու պահից մինչև այնքան ժամանակ, որքան կրեդիտը համարվում է այդ չափով վաղաժամկետ մարված, իսկ եթե օրինակ պայմանագրով սահմանված հերթական մասի մարման օրը վարկառուն չի վճարում որևէ գումար կամ վճարում է ավելի քիչ, քան սկզբնապես պայմանագիրը կնքելիս նախատեսված է եղել, ապա այդ դեպքում հաճախորդի վաղաժամկետ մարած գումարը հաշվվում է որպես այդ հերթական մարման գումար, և այդ պահից սկսած վարկը չի համարվում վաղաժամկետ մարված համապատասխան չափով և ամսական սպասարկման վճարը նորից համամասնորեն բարձրանում է:

Սույն պահանջի քննության ընթացքում պարզվեց, որ Հաճախորդի և Կազմակերպության միջև կնքվել է սպառողական վարկի տրամադրման պայմանագիր, որով Հաճախորդին տրամադրվել է 1,500,000 ՀՀ դրամ սպառողական վարկ: Պայմանագրի 1.8. կետի համաձայն՝ վարկի սպասարկման համար Վարկառուն Կրեդիտավորողին վճարում է ամսական վճար, վարկի գումարի 1.1% չափով, որը վճարվում է Հավելված 1-ի ժամանակացույցի համաձայն: Հավելված 1-ը ամեն ամսվա համար սահմանում է անփոփոխ վարկի սպասարկման վճարի գանձում 16,500 ՀՀ դրամի չափով: Պայմանագրի 1.10 կետի համաձայն՝ Վարկառուի կողմից վճարված գումարներով առաջնահերթ մարվում են տուժանքը, վարկի սպասարկման ամսական վճարը, տոկոսագումարները, վարկի գումարը և Կրեդիտավորողի ծախսերը, որոնք կատարվել են սույն պայմանագրով Վարկառուին ստանձնած պարտավորությունների կատարման ուղղությամբ, այդ թվում՝ դատական ծախսերը: Հաճախորդը 17.05.2016-ից մինչև 10.04.2017թթ. կատարել է սույն որոշման փաստերում արձանագրված ամսաթվերին և չափերով վարկի վաղաժամկետ մարումներ: Այնուամենայնիվ Կազմակերպությունն այդ ժամանակահատվածի համար գանձել է ամսական 16,500-ական ՀՀ դրամ սպասարկման վճար: Ուստի, Հաշտարարը փաստում է, որ պայմանագրով նախատեսված վարկային պարտավորությունը վերը նշված դեպքերում կատարվել է վաղաժամկետ, սակայն վարկի սպասարկման վճարը համամասնորեն չի նվազեցվել: Դրանով իսկ Կազմակերպությունը խախտել է «Սպառողական կրեդիտավորման մասին» ՀՀ օրենքի 10-րդ հոդվածի 2-րդ մասով նախատեսված սպառողի իրավունքը: Վերը նշված տրամաբանությամբ համամասնորեն նվազեցման դեպքում Հաճախորդի կողմից 17.05.2016թ.-ից 10.04.2017թ.-ը ընկած ժամանակաշրջանի համար վճարված ընդհանուր սպասարկման վճարը պետք է լիներ 16,387.15 ՀՀ դրամով ավելի քիչ, քան իրականում վճարվել է:

Ստորև ներկայացվում է հաշվարկը աղյուսակով.

21/04/2016	Հիմնական (մայր) գումար	Տոկոս	Փաստացի վճարման ենթակա սպասարկման վճար	Գանձված սպասարկման վճար	Պայմանագրով սահմանված տույժ	Ժամկետանց	Դրամային մուտք	Դրամային մուտք վաղաժամկետ մաս	Ընդհանուր վաղաժամկետ մարումների հանրագումար	Հիմնական (մայր) գումարի մնացորդ
10/05/2016	80,534.73	18,739.73	16,500.00	16,500.00		115,774.46				1,419,465.27
17/05/2016					8,104.21		124,100.00	221.33	221.33	1,419,243.94
08/06/2016	81,986.07	27,063.86	16,497.57	16,500.00			116,000.00	452.50	452.50	1,346,805.37
08/07/2016	72,245.91	26,567.12	16,495.02	16,500.00		115,308.05				1,274,559.46
14/07/2016					6,918.48		122,600.00	373.47	373.47	1,274,185.99
08/08/2016	72,920.93	25,973.92	16,495.89	16,500.00		115,390.74				1,201,265.06
12/08/2016					4,615.63		120,494.00	487.63	487.63	1,200,777.43
08/09/2016	74,300.77	24,477.40	16,494.64	16,500.00			115,800.00	527.19	527.19	1,125,949.47
03/10/2016		18,508.76					115,400.00			1,050,379.43
10/10/2016	75,044.97	4,834.62	16,494.20	16,500.00				517.44	517.44	1,050,379.43
24/10/2016							100,000.00	100,000.00	100,517.44	950,379.43
08/11/2016	-	19,042.85	15,394.31	16,500.00		34,437.16			21,282.15	950,379.43
15/11/2016					2,410.60		37,600.00	752.24	22,034.39	949,627.19
01/12/2016		14,364.95	16,257.62	16,500.00			300,000.00	186,124.65	208,159.04	683,395.76
08/12/2016	-	3,145.49								683,395.76
26/12/2016		8,088.41	14,210.25	16,500.00			200,000.00	177,701.34	385,860.38	505,694.42
09/01/2017	-	12,743.57				12,743.57			305,345.36	505,694.42
31/01/2017					2,803.59		180,000.00	164,452.84	469,798.21	341,241.58
08/02/2017	-	9,110.28	11,332.22	16,500.00		20,442.49			386,522.48	341,241.58
06/03/2017					5,315.05	3,357.54	22,400.00		386,522.48	341,241.58
09/03/2017	-	6,506.96	12,248.25	16,500.00		22,112.76			300,646.99	341,241.58
10/04/2017	-	7,180	13,193	16,500.00	7,177	25,262.55	24,400.00		215,300.79	341,241.58
Ընդհանուր			181,612.85	198,000.00						

Վերոնշյալ աղյուսակում փաստացի վճարման ենթակա սպասարկման վճարի հաշվարկի հիմքում ընկած է ստորև նշված բանաձևը՝

$$E = (1,500,000 - K) * 1.1\%$$

որտեղ՝ E – փաստացի վճարման ենթակա սպասարկման վճար,

1,500,000 – վարկի հիմնական գումար,

K – ընդհանուր վաղաժամկետ մարումների հանրագումար,

1.1% – պայմանագրով սահմանված ամսական սպասարկման վճարի հարաբերակցությունը վարկի հիմնական (մայր) գումարի նկատմամբ:

Օրենքի 20-րդ հոդվածի համաձայն՝ այն դեպքում, երբ կրեդիտավորողի կողմից խախտվել է սպառողի՝ սույն օրենքով սահմանված որևէ իրավունք,

ՊԱՀԱՆՋ 10

Պահանջ-դիմում ՀՀ-ում գործող վարկային կազմակերպության դեմ՝ բանկի կողմից հաճախորդին քաղվածքներ չուղարկելու վերաբերյալ

Պահանջի բովանդակությունը

10.04.2012թ.-ին Հաճախորդը բանկի հետ կնքել է քարտային հաշվի բացման, բանկային քարտի տրամադրման և սպասարկման պայմանագիր, ըստ որի՝ իրեն տրամադրվել է վճարային քարտ: Նշված պայմանագիրը վերակնքվել է 25.04.2015թ.: 10.02.2015թ.-ին բանկի հետ Հաճախորդը կնքել է նաև օվերդրաֆտի տրամադրման և սպասարկման (Բանկի աշխատակիցների) պայմանագիր, համաձայն որի, վերոնշյալ վճարային քարտի հաշվեհամարին սպառողական նպատակով վարկի տեսքով գումար է տրամադրվել: Համաձայն 25.04.2015թ.-ին վերակնքված պայմանագրի 1.3 կետի՝ նախորդ ամսվա հաշվի քաղվածքը Բանկում կիրառելի Քարտապանի նախընտրած եղանակով (փոստային կամ էլ. փոստի կապի այլ միջոց կամ առձեռն) Քարտապանը կարող է ստանալ մինչև հաջորդ ամսվա 10-ը: Հաճախորդը նշել է, որ սույն քաղվածքները բանկից ստացել է իր էլեկտրոնային փոստի հասցեով, իսկ 2016թ.-ի ամռանից, երբ վերոնշյալ բանկը միացել է այլ բանկի կրկին նույն էլեկտրոնային հասցեով ստացել է քաղվածքները: Սակայն 2017թ.-ի ապրիլ ամսից սկսած Բանկը դադարել է ուղարկել հաշվի քաղվածքները, մինչդեռ էլեկտրոնային հասցեին շարունակում է ուղարկել գովազդային ծանուցումներ: Հաճախորդը ներկայացրել է բողոք-պահանջ, սակայն ստացել է մերժման պատասխան:

Հաշտարարին ուղղված պահանջ-դիմումով Հաճախորդը պահանջում է, որպեսզի Բանկը վճարի Օրենքով սահմանված 300,000 ՀՀ դրամը: Հաճախորդը խնդրել է նաև իր էլեկտրոնային հասցեին ուղարկել 2017թ.-ի ապրիլից մինչ օրս իրեն չուղարկված համապատասխան քաղվածքները:

Պահանջի քննության գործընթացը Ա. Հաշտարարի գործողությունները:

Առաջնորդվելով «Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի մասին» ՀՀ օրենքի 11-րդ հոդվածի 1-ին և 2-րդ մասերով՝ Հաշտարարը Վարկային բանկից խնդրել է օրենքով սահմանված 14 աշխատանքային օրվա ընթացքում տրամադրել ներկայացված պահանջի վերաբերյալ գրավոր պարզաբանումներ, բացատրություններ և/կամ առարկություններ, ինչպես նաև մի շարք փաստաթղթեր, այդ թվում՝ Հաճախորդի և բանկի միջև քարտային հաշվի բացման, բանկային քարտի տրամադրման և սպասարկման վերաբերյալ պայմանագիրը/կանոնները, Հաճախորդի՝ պայմանագրի կնքման վերաբերյալ դիմումը, ինչպես նաև նշված պայմանագրում կատարված փոփոխությունները, Հաճախորդի և բանկի միջև կնքված օվերդրաֆտի պայմանագիրը/կանոնները, Հաճախորդի՝ պայմանագրի կնքման վերաբերյալ դիմումը, ինչպես նաև պայմանագրում կատարված փոփոխությունները՝ առկայության դեպքում, այն հարցի պատասխանը, թե արդյոք Բանկը 2017թ.-ի ապրիլ ամսից սկսած մինչև Հաճախորդի կողմից Հաշտարարին պահանջ ներկայացնելը՝ տրամադրել է Հաճախորդին հաշվետու ժամանակաշրջանի համար հաշվի (բանկային և վարկային) քաղվածքները, թե ոչ, եթե այո, ապա ինչ եղանակով է տրամադրել, երբ է տրամադրել, այն հարցի պատասխանը, թե մինչև 2017թ. ապրիլ ամիսը ինչ եղանակով է տրամադրվել Հաճախորդին հաշիվների քաղվածքները, Հաճախորդի և Բանկի միջև իրականացված գրագրության պատճենները, բողոք-պահանջը ստանալուց հետո Բանկի կողմից ձեռնարկված քայլերը Հաճախորդի պահանջի

վերաբերյալ, ցանկացած այլ տեղեկատվություն/ փաստաթուղթ, որն առնչվում է գործի հետևող է օգնել պահանջի քննությանը:

Բ. Բանկի դիրքորոշումը:

Ի պատասխան վերը նշված գրության՝ Հաշտարարի գրասենյակը ստացել է Բանկի գրությունը, որով վերջինս ներկայացրել է առարկություններ և կից տրամադրել է պահանջի քննության հետ կապված հիմնավորումներ: Բանկը նշել է, որ իրավանախորդ Բանկի և Հաճախորդի միջև 10.02.2015թ.-ին կնքվել է օվերդրաֆտի տրամադրման և սպասարկման պայմանագիր, որով Բանկը Հաճախորդին տրամադրել է 2,295,000 ՀՀ դրամ գումարի վարկ մինչև 10.02.2018թ. մարման ժամկետով: Բանկի և Հաճախորդի միջև 25.04.2015թ.-ին կնքվել է քարտային հաշվի բացման, բանկային քարտի տրամադրման և սպասարկման պայմանագիր: Հաճախորդը 08.02.2015թ.-ին Բանկին ներկայացված դիմումով որպես կրեդիտավորման պայմանագրով նախատեսված պայմանների, իրավունքների, պարտականությունների սահմանման, փոփոխման, դադարեցման, ինչպես նաև պարտավորությունները չկատարելու կամ ոչ պատշաճ կատարելու դեպքում կիրառվելիք պատասխանատվության միջոցների, մարումների վերաբերյալ գրավոր տեղեկատվությունը (քաղվածքը) ստանալու նախընտրելի հաղորդակցման միջոց ընտրել է դրանք բանկի տարածքում ստանալու եղանակը: Մինչև 2017թ. ապրիլ ամիսը Հաճախորդին հաշվի քաղվածքներն ուղարկվել են վերջինիս էլեկտրոնային փոստին: Հաճախորդը բողոք-պահանջ է ներկայացրել Բանկ խնդրելով պարգաբանել, թե ինչու սկսած 2017թ. ապրիլ ամսից իր էլեկտրոնային փոստին չի ստանում հաշվի քաղվածքներ՝ պահանջելով 300,000 ՀՀ դրամ գումարի փոխհատուցում: Բանկը իր տրված պատասխանով Հաճախորդին տեղեկացրել է վերջինիս կողմից քաղվածք ստանալու նախընտրած եղանակի և այն փոփոխելու հնարավորության մասին՝ մերժելով փոխհատուցման պահանջը: Բանկը,

վկայակոչելով պայմանագրի 1.3 կետի և ՀՀ քաղաքացիական օրենսգրքի 408-րդ, 417-րդ հոդվածների դրույթները, նշել է, որ վերոնշյալ իրավադրույթներից հետևում է, որ պատասխանատվության առաջացման համար անհրաժեշտ է, որպեսզի պարտավորությունը չկատարվի և/կամ անպատշաճ կատարվի: Նույնիսկ պարտավորությունը չկատարելու կամ անպատշաճ կատարելու համար պարտապանը պատասխանատու է միայն մեղքի առկայության դեպքում: Բանկը նշել է, որ գործի փաստերից երևում է, որ Հաճախորդը որպես տեղեկատվություն ստանալու եղանակ ընտրել է բանկի տարածքում առձեռն եղանակը: Բանկն իր գրությամբ Հաճախորդին տեղեկացրել է քաղվածք ստանալու եղանակի մասին՝ միաժամանակ առաջարկելով ցանկության դեպքում այն փոփոխելու տարբերակը: Հաճախորդը չի փոփոխել տեղեկատվության ստացման եղանակը, ուստի համապատասխան ժամանակահատվածի համար քաղվածքները պահպանվել են Բանկում և պահանջի դեպքում դրանք կտրամադրվեն Հաճախորդին: Այսպիսով, Բանկը քաղվածքները Հաճախորդի էլեկտրոնային հասցեին ուղարկելու պարտավորություն չի ստանձնել, հետևաբար չի խախտել պայմանագրով ստանձնած որևէ պարտավորություն: Ուստի, բացառվում է նաև Հաճախորդին քաղվածքները չտրամադրելու համար Բանկի կողմից 300,000 ՀՀ դրամ գումարի չափով տույժի վճարումը: Բանկը գտել է, որ Հաճախորդին էլեկտրոնային եղանակով քաղվածքները հնարավոր է ներկայացնել բացառապես վերջինիս կողմից որպես Բանկի հետ հաղորդակցման եղանակ էլեկտրոնային փոստն ընտրելու դեպքում, ինչպիսի դիմում Հաճախորդի կողմից Բանկին դեռևս չի ներկայացվել: Բանկը խնդրել է Հաշտարարին մերժել Հաճախորդի կողմից ներկայացված պահանջը:

Այսպիսով՝ պահանջի քննության համար էական նշանակություն ունեցող փաստերը հետևյալն են.

1. Բանկի և Հաճախորդի միջև 10.04.2012թ.-ին կնքվել է քարտային հաշվի բացման, բանկա-

- յին քարտի տրամադրման և սպասարկման պայմանագիրը: Նշված պայմանագրի 201-րդ կետի համաձայն՝ Բանկը Քարտապանին ժամանակավոր օգտագործման համար տրամադրում է Քարտապանի դիմումի մեջ նշված պլաստիկ քարտ՝ ողջ աշխարհում տվյալ միջազգային վճարային համակարգի բանկոմատներից կանխիկ դրամ ստանալու և/կամ վճարումներ կատարելու, ինչպես նաև տվյալ միջազգային վճարային համակարգի առևտրի/սպասարկման կետերում վճարումներ կատարելու համար: Պայմանագրի 3.2.2-րդ կետի համաձայն՝ Բանկը պարտավոր է Քարտապանի դիմումի հիման վրա բացել քարտային հաշիվ:
2. Հաճախորդը 08.02.2015թ-ին Բանկին ներկայացրել է օվերդրաֆտի/վարկային գծի դիմում: Նշված դիմումի համաձայն՝ Հաճախորդը խնդրել է բանկին իրեն տրամադրել վարկ հետևյալ պայմաններով՝ ժամկետը՝ 36 ամիս, տարեկան տոկոսադրույքը՝ 12 տոկոս, վարկի գումարը՝ 2,295,000 ՀՀ դրամ: Հաճախորդը 08.02.2015թ-ին Բանկին ներկայացրել է նաև դիմում հետևյալ բովանդակությամբ՝ «Հանդիսանալով Բանկի հաճախորդ՝ կրեդիտավորման պայմանագրով նախատեսված պայմանների, իրավունքների, պարտականությունների սահմանման, փոփոխման կամ դադարեցման, ինչպես նաև պարտավորությունները չկատարելու կամ ոչ պատշաճ կատարելու դեպքում կիրառվելիք պատասխանատվության միջոցների, մարումների վերաբերյալ գրավոր տեղեկատվությունը (քաղվածքը) նախընտրում եմ ստանալ ստորև նշված հաղորդակցման միջոցներից որևէ մեկով՝ «տեղեկատվության ստացումը Բանկի տարածքում» տողի դիմաց ամկա է «V» նշանը:
3. Բանկի և Հաճախորդի միջև 10.02.2015թ.-ին կնքվել է Օվերդրաֆտի տրամադրման և սպասարկման (բանկի աշխատակիցների) պայմանագիրը (այսուհետ՝ նաև Վարկային պայմանագիր):
4. Վարկային պայմանագրի 2.1-րդ կետի համաձայն՝ Բանկը սույն պայմանագրի 1.1.1 կետում նշված Վարկառուի պլաստիկ քարտի քարտային հաշվին տրամադրում է օվերդրաֆտ՝ 3.1-րդ կետում նշված պայմաններով: Վարկային պայմանագրի 3.1-րդ կետի համաձայն՝ Բանկը, Վարկառուին իր քարտային հաշվին տրամադրում է վարկ՝ սահմանելով հետևյալ արտոնյալ պայմանները՝ վարկի սահմանաչափը՝ 2,295,000 ՀՀ դրամ, գործողության ժամկետը՝ 10.02.2018թ:
5. Վարկային պայմանագրի 3.7-րդ կետի համաձայն՝ Բանկի կողմից Վարկառուին մատուցվող վճարահաշվարկային ծառայությունների համար գանձվող վճարների պայմաններն ու չափը, փոփոխման կարգը սահմանվում են Բանկի և Վարկառուի միջև 10.04.2012թ կնքված քարտային հաշվի բացման, քարտի տրամադրման և սպասարկման պայմանագրով:
6. Բանկի և Հաճախորդի միջև 25.04.2015թ.-ին կնքվել է քարտային հաշվի բացման, բանկային քարտի տրամադրման և սպասարկման պայմանագիրը (այսուհետ՝ նաև Բանկային հաշվի պայմանագիր):
7. Բանկային հաշվի պայմանագրի համաձայն՝ քարտի համարը նշված է XXXX XXXX XXXX XXXX, քարտային հաշվի համարը՝ XXXX XXXX XXXX XXXY:
8. Բանկային հաշվի պայմանագրի 1.3-րդ կետի համաձայն՝ նախորդ ամսվա հաշվի քաղվածքը Բանկում կիրառելի՝ Քարտապանի կողմից նախընտրած տարբերակով (փոստային կապ, էլ. փոստ, կապի այլ միջոց կամ առձեռն) Քարտապանը կարող է ստանալ մինչև հաջորդ ամսվա 10-ը:
9. Բանկային հաշվի պայմանագրի 3.2.2-րդ կետի համաձայն՝ Բանկը պարտավոր է քարտապանի դիմումի հիման վրա բացել քարտային հաշիվ XXXX XXXX XXXX XXXY:

10. Բանկային հաշվի պայմանագրի 7.9-րդ կետի համաձայն՝ պայմանագիրն ուժի մեջ է մտնում 30.04.2015թ-ից և գործում է մինչև քարտի գործողության ժամկետի ավարտը: Վճարային քարտի դիմերեսին քարտի գործողության ժամկետը նշված է մինչև 04/18-ը:

11. Բանկային հաշվի պայմանագրում առկա է որևէ նշում բանկային հաշվի քաղվածքների ստացման եղանակի մասին, իսկ Բանկը չի ներկայացրել որևէ ապացույց այն մասին, որ Բանկային հաշվի պայմանագրի կնքման ժամանակ կամ դրանից հետո Հաճախորդը հրաժարվել է բանկային հաշվի քաղվածքները փոստային եղանակով ստանալու իրավունքից և ընտրել դրանք ստանալու այլ եղանակ:

12. ՀՀ Կենտրոնական Բանկի խորհրդի որոշմամբ Բանկը միացել է ՀՀ-ում գործող մեկ այլ բանկի: Բանկի տեղեկացմամբ՝ 10.02.2015թ.-ին կնքված Օվերդրաֆտի տրամադրման և սպասարկման (բանկի աշխատակիցների), 10.04.2012թ.-ին և 25.04.2015թ.-ին կնքված քարտային հաշվի բացման, բանկային քարտի տրամադրման և սպասարկման պայմանագրերը և դրանցից բխող իրավունքներն ու պարտականությունները իրավահաջորդության կարգով անցել են իրավահաջորդ բանկին:

13. Հաճախորդի կողմից տրամադրված փաստաթղթերի համաձայն՝ Բանկը, իր էլեկտրոնային հասցեին, մինչև 2016թ. օգոստոս ամիսն ուղարկել է հաշվի քաղվածքները: Նշված քաղվածքների համաձայն՝ ա) 2015թ. մարտ, ապրիլ ամիսների համար Հաճախորդին ուղարկվել են «պայմանագրի վերաբերյալ քաղվածքներ»՝ պայմանագրի վերաբերյալ տվյալները նշելով, բ) 2015թ. մայիս ամսից մինչև 2016թ. մայիս ամիսը՝ «պայմանագրի վերաբերյալ քաղվածքներ» (պայմանագրի տվյալները նշելով), ինչպես նաև «քարտի քաղվածքներ»՝ նշելով հետևյալ տվյալները՝ հաշվեհամարը, քարտի համարը, վարկային սահմանաչափը՝ 2,295,000 ՀՀ դրամ, գ) 2016թ.

մայիս, հունիս, հուլիս ամիսների համար «հաշվի քաղվածքներ»՝ նշելով հաշվեհամարը, քարտի համարը, վարկային սահմանաչափը՝ 2,295,000 ՀՀ դրամ:

14. 2016թ. օգոստոս ամսից Իրավահաջորդ բանկը Հաճախորդի նույն էլեկտրոնային փոստին ուղարկել է «Հաշվի քաղվածքներ»՝ նշելով հաշվեհամարը, քարտի համարը, վարկային սահմանաչափը՝ 2,295,000 ՀՀ դրամ: 2017թ. հունվար, փետրվար, մարտ ամիսների համար Բանկն ուղարկել է հաշվի քաղվածքներ (հաշիվ+վճարային քարտ+վարկային գիծ)՝ նշելով հաշվեհամարը, քարտի համարը, վարկային սահմանաչափը՝ 2,295,000 ՀՀ դրամ:

15. Բանկի տեղեկացմամբ բանկերի միացումից հետո 10.02.2015թ. կնքված վարկային պայմանագրում, 25.04.2015թ. կնքված քարտային հաշվի բացման պայմանագրում, ինչպես նաև 10.04.2012թ. կնքված քարտային հաշվի պայմանագրում որևէ փոփոխություն չի արվել: 26.11.2016թ. բանկում բացված և գործող հաշվեհամարները փոխարինվել են իրավահաջորդ բանկի հաշվեհամարներով, այսինքն՝ տեղի է ունեցել միայն հաշվեհամարների և քարտերի համարների (թվերի) փոփոխություն, իսկ Բանկի կողմից տրված քարտեր փոխարինվել են նորերով (Հաճախորդը Բանկից չի ստացել նոր քարտը): Թողարկված նոր քարտի գործողության ժամկետը՝ մինչև 30.11.2021թ.:

16. Բանկի և Հաճախորդի տեղեկացմամբ, բացի վերը նշված երեք պայմանագրերից այլ վարկային, բանկային հաշվի պայմանագրեր կողմերի միջև կնքված չի եղել:

17. 2017թ. ապրիլ ամսից սկսած Բանկը որևէ եղանակով Հաճախորդին չի ուղարկել հաշվի քաղվածքներ և Հաճախորդը նշված ժամանակահատվածում որևէ եղանակով չի ստացել դրանք:

18. 2017թ. ապրիլ ամսից մինչև 16.12.2017թ. Բանկը չի ներկայացրել որևէ ապացույց այն մասին, որ կապ է հաստատել Հաճախորդի հետ և առաջարկել հաշվի քաղվածքները ստանալ որևէ եղանակով:

19. Բանկը Հաճախորդին 01.11.2017թ-ին ուղարկել է վարկի մարման պահանջի մասին ծանուցում այն մասին, որ Հաճախորդը պատշաճ չի կատարել իր վարկային պարտավորությունները և պահանջել է մարել վարկի պարտքն ամբողջությամբ և վճարել հաշվարկված տոկոսներն ու տույժերը:

20. Բանկի կողմից տրամադրված Հաճախորդի փոխարինված հաշվի քաղվածքի համաձայն 2017թ. ապրիլ ամսից հետո նշված հաշվին կատարվել են հետևյալ մուտքերը՝ 02.05.2017թ-ին՝ 24,000 ՀՀ դրամ, 31.05.2017թ-ին՝ 24,000 ՀՀ դրամ, 05.06.2017թ-ին՝ 16,000 ՀՀ դրամ, 30.06.2017թ-ին՝ 24,000 ՀՀ դրամ, 26.07.2017թ-ին՝ 24,000 ՀՀ դրամ, 04.09.2017թ-ին՝ 25,000 ՀՀ դրամ, 16.10.2017թ-ին՝ 30,000 ՀՀ դրամ, 07.11.2017թ-ին՝ 20,000 ՀՀ դրամ, 28.11.2017թ-ին՝ 25,000 ՀՀ դրամ, 27.12.2017թ-ին՝ 25,000 ՀՀ դրամ, 15.01.2018թ-ին՝ 2,215,610 ՀՀ դրամ: Նշված վճարումներն ուղղվել են Վարկային պայմանագրով սահմանված պարտավորությունների մարմանը:

21. Բանկի տեղեկացմամբ Հաճախորդի վարկային պայմանագիրը դադարել է այն մարվելու հիմքով, իսկ բանկային հաշվի պայմանագիրը շարունակում է գործել, քանի որ չի ներկայացվել դրա փակման վերաբերյալ դիմում:

22. Հաճախորդը բողոք-պահանջ է ներկայացրել Բանկ՝ պահանջելով վճարել Օրենքով նախատեսված 300,000 ՀՀ դրամը: Հաճախորդը խնդրել է նաև, որ իր էլեկտրոնային հասցեին Բանկն ուղարկի 2017թ.-ի ապրիլից մինչ օրս իրեն չուղարկված համապատասխան քաղվածքները:

23. Բանկը մերժել է Հաճախորդի բողոք-պահանջը՝ առաջարկելով Բանկ ներկայացնել համապատասխան դիմում հաշվի քաղվածքներն էլեկտրոնային եղանակով ստանալու վերաբերյալ:

24. Հաշտարարին ներկայացված պահանջ-դիմումով Հաճախորդը պահանջել է, որպեսզի Բանկը վճարի Օրենքով սահմանված 300,000 ՀՀ դրամը: Խնդրել է նաև իր էլեկտրոնային հասցեին ուղարկել 2017թ.-ի ապրիլից մինչ օրս իրեն չուղարկված համապատասխան քաղվածքները:

Այսպիսով, պահանջի հետ կապված փաստաթղթերի և ՀՀ օրենսդրության պահանջների համալիր վերլուծության արդյունքում Հաշտարարը հանգել է հետևյալին:

ՀՀ քաղաքացիական օրենսգրքի (այսուհետ՝ Օրենսգիրք) 887-րդ հոդվածի 1-ին մասի համաձայն՝ վարկային պայմանագրով բանկը կամ այլ վարկային կազմակերպությունը (վարկատուն) պարտավորվում է պայմանագրով նախատեսված չափերով և պայմաններով դրամական միջոցներ (վարկ) տրամադրել փոխառուին, իսկ փոխառուն պարտավորվում է վերադարձնել ստացված գումարը և տոկոսներ վճարել դրանից:

«Սպառողական կրեդիտավորման մասին» ՀՀ օրենքի (այսուհետ՝ Նաև Օրենք) 2-րդ հոդվածի 1-ին մասի 1-ին կետի համաձայն՝ կրեդիտ է համարվում պարտավորության տարաժամկետ վճարման իրավունք, վարկ, փոխառություն, ֆինանսական վարձակալություն (լիզինգ) կամ որևէ այլ համաձայնություն կամ պայմանավորվածություն, որի նպատակը ապրանքների, ծառայությունների կամ աշխատանքների ձեռքբերումը ֆինանսավորելն է: Նույն հոդվածի 1-ին մասի 2-րդ կետի համաձայն՝ կրեդիտավորող է համարվում բանկ, օտարերկրյա բանկի մասնաճյուղ, վարկային կազմակերպություն կամ գրավատուն, որը տրամադրում է կրեդիտ: Նույն հոդվածի 1-ին մասի 3-րդ կետի համաձայն՝ կրեդիտավորման

պայմանագիրը գործարք է, որով կրեդիտավորողը սպառողին տրամադրում կամ խոստանում է տրամադրել կրեդիտ, իսկ 6-րդ կետը սահմանում է, որ սպառող է հանդիսանում բացառապես անձնական, ընտանեկան, տնային կամ այլ օգտագործման համար նախատեսված, ձեռնարկատիրական գործունեության հետ չկապված, ապրանքների (աշխատանքների, ծառայությունների) պատվիրման կամ ձեռքբերման նպատակով կրեդիտ ստացող քաղաքացի:

Նույն օրենքի 17-րդ հոդվածի 2-րդ մասի համաձայն՝ կրեդիտավորողը պարտավոր է իր կողմից կամ կրեդիտավորման պայմանագրով սահմանված պարբերականությամբ, բայց ոչ պակաս, քան երեսնօրյա պարբերականությամբ, սպառողին ներկայացնել 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՝ փոստային կապի միջոցով, բացառությամբ սույն հոդվածի 3-րդ մասում նշված դեպքերի: Նույն հոդվածի 3-րդ մասի համաձայն՝ սպառողն իր գրավոր, այդ թվում՝ էլեկտրոնային եղանակով ներկայացված դիմումի հիման վրա կարող է հրաժարվել սույն հոդվածի 1-ին և 2-րդ մասերով սահմանված տեղեկատվությունը փոստային կապի միջոցով ստանալու իրավունքից՝ պարտադիր ներկայացման տեղեկատվությունը էլեկտրոնային կամ կապի այլ միջոցներով կամ բանկի տարածքում ստանալու պայմանով:

Վերոնշյալ նորմերի վերլուծությունից բխում է, որ վարկային պայմանագրով մի կողմը (բանկը կամ այլ վարկային կազմակերպությունը) տրամադրում է դրամական միջոցներ, իսկ մյուս կողմը (վարկառուն) պարտավորվում է վերադարձնել

այդ դրամական միջոցները և տրամադրել տոկոսներ դրա դիմաց: Սպառողական վարկի դեպքում բանկը տրամադրում է վարկ միայն քաղաքացիներին՝ բացառապես անձնական, ընտանեկան, տնային կամ այլ օգտագործման համար նախատեսված, ձեռնարկատիրական գործունեության հետ չկապված, ապրանքների (աշխատանքների, ծառայությունների) պատվիրման կամ ձեռքբերման նպատակով: Օրենքը սպառողական կրեդիտի դեպքում սահմանել է լրացուցիչ երաշխիքներ, որոնք պետք է կատարվեն կրեդիտավորողի կողմից սպառողի իրավունքները պաշտպանելու նպատակով: Դրանցից մեկն էլ հանդիսանում է օրենքով նախատեսված տեղեկատվությունը որոշակի պարբերականությամբ, բայց ոչ պակաս, քան երեսնօրյա պարբերականությամբ, Հաճախորդին տրամադրելու բանկի պարտականությունը: Այսպես՝ վարկատուն կրում է իր կողմից կամ վարկային պայմանագրով սահմանված պարբերականությամբ, բայց ոչ պակաս, քան երեսնօրյա պարբերականությամբ, սպառողին փոստային կապի միջոցով 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 ներկայացնելու պարտականություն, բացառությամբ այն դեպքի, երբ վարկառուն իր գրավոր, այդ թվում՝ էլեկտրոնային եղանակով ներկայացված դիմումի հիման վրա հրաժարվել է տեղեկատվությունը փոստային կապի միջոցով ստանալու իրավունքից՝ էլեկտրոնային կամ կապի այլ միջոցներով կամ բանկի տարածքում առձեռն ստանալու պայմանով:

Սույն պահանջի քննության ընթացքում պարզվել է, որ Հաճախորդը Բանկ է ներկայացրել

օվերդրաֆտի/վարկային գծի դիմում: Նշված դիմումի համաձայն՝ Հաճախորդը խնդրել է իրեն տրամադրել 2,295,000 ՀՀ դրամի չափով վարկ՝ 36 ամիս ժամկետով, տարեկան 12 տոկոս տոկոսադրույքով: Հաճախորդը նույն օրը Բանկին ներկայացրել է Նաև դիմում հետևյալ բովանդակությամբ՝ «Հանդիսանալով Բանկի հաճախորդ, կրեդիտավորման պայմանագրով նախատեսված պայմանների, իրավունքների, պարտականությունների սահմանման, փոփոխման կամ դադարեցման, ինչպես նաև պարտավորությունները չկատարելու կամ ոչ պատշաճ կատարելու դեպքում կիրառվելիք պատասխանատվության միջոցների, մարումների վերաբերյալ գրավոր տեղեկատվությունը (քաղվածքը)՝ նախընտրում եմ ստանալ ստորև նշված հաղորդակցման միջոցներից որևէ մեկով՝ «տեղեկատվությանը ստացումը Բանկի տարածքում» տողի դիմաց առկա է «V» նշանը»: Արդյունքում, Բանկի և Հաճախորդի միջև 10.02.2015թ.-ին կնքվել է Օվերդրաֆտի տրամադրման և սպասարկման /բանկի աշխատակիցների/ պայմանագիրը:

Վարկային պայմանագրի 1.1.4-րդ կետի համաձայն՝ օվերդրաֆտը՝ Բանկի կողմից սպառողական նպատակով քարտային հաշվի վրա վարկի տեսքով գումարի տրամադրումն է:

Վարկային պայմանագրի 2.1-րդ կետի համաձայն՝ Բանկը սույն պայմանագրի 1.1.1 կետում նշված Վարկառուի պլաստիկ քարտի քարտային հաշվին տրամադրում է օվերդրաֆտ՝ 3.1-րդ կետում նշված պայմաններով: Վարկային պայմանագրի 3.1-րդ կետի համաձայն՝ Բանկը, Վարկառուին իր քարտային հաշվին տրամադրում է վարկ՝ սահմանելով հետևյալ արտոնյալ պայմանները՝ 3.11 բացում է վարկի սահմանաչափը՝ 2,295,000 ՀՀ դրամ, գործողության ժամկետը՝ 10.02.2018թ.:

Վարկային պայմանագրի 3.4-րդ կետի համաձայն՝ Վարկառուն կարող է ստանալ Նախորդ ամսվա իր կատարած գործարքների քաղվածք հաջորդող ամսվա երկրորդ աշխատանքային օրվանից սկսած:

Վարկային պայմանագրի 3.7-րդ կետի համաձայն՝ Բանկի կողմից Վարկառուին մատուցվող վճարահաշվարկային ծառայությունների համար գանձվող վճարների պայմաններն ու չափը, փոփոխման կարգը սահմանում են Բանկի և Վարկառուի միջև 10.04.2012թ. կնքված քարտային հաշվի բացման, քարտի տրամադրման և սպասարկման պայմանագրով:

Վարկային պայմանագրի 4.2.1-րդ կետի համաձայն՝ Բանկը պարտավորվում է յուրաքանչյուր ամիս Վարկառուին տրամադրել քաղվածք քարտային հաշվից Նախորդ ամսում կատարված գործառնությունների վերաբերյալ:

Այսինքն՝ Հաճախորդը, վարկային պայմանագրի կնքման համար դիմում ներկայացնելիս, Բանկին տրամադրել է Նաև դիմում այն մասին, որ վարկային պայմանագրի շրջանակներում կատարվող մարումների (քաղվածքներ) վերաբերյալ տեղեկատվությունը ցանկանում է ստանալ «Բանկի տարածքում»: Հաճախորդի և Բանկի կողմից տրամադրված փաստաթղթերի համաձայն՝ Բանկը մինչև 2016թ. օգոստոս ամիսը, իսկ 2016թ. օգոստոս ամսից մինչև 2017թ. ապրիլ ամիսը Նաև Բանկը Հաճախորդի հաշվի քաղվածքները ուղարկել են Հաճախորդի էլեկտրոնային փոստի հասցեին: Սակայն, 2017թ. ապրիլ ամսից Հաճախորդին քաղվածքներ չեն ուղարկվել: Նշված հանգամանքը Բանկը հիմնավորել է հետևյալ կերպ, որ Հաճախորդի գործում առկա չէ հաշվի քաղվածքներն էլեկտրոնային եղանակով ստանալու վերաբերյալ դիմում, այդ իսկ պատճառով Բանկից Իրավահաջորդ բանկ տեղափոխված հաճախորդների գործերի ուսումնասիրության արդյունքում այն հաճախորդներին, որոնք հաշվի քաղվածքները պահանջել են ստանալ առձեռն, դադարեցվել է էլեկտրոնային եղանակով քաղվածքների ուղարկումը:

Վերը նշված փաստերից բխում է, որ Վարկային պայմանագրի շրջանակներում Բանկը պարտավոր չէր Հաճախորդին էլեկտրոնային եղանակով ուղարկել քաղվածքները, քանի որ սույն

գործի շրջականերում կողմերը չներկայացրեցին որևէ ապացույց այն մասին, որ Հաճախորդը 10.02.2015թ-ին կնքված վարկային պայմանագրի շրջանակներում ներկայացրել է դիմում՝ քաղվածքներն էլեկտրոնային եղանակով ստանալու մասին: Նշված վարկային պայմանագրի շրջանակներում առկա է միայն Հաճախորդի կողմից ներկայացված դիմումը, որի համաձայն նա քաղվածքները ցանկացել է ստանալ Բանկի տարածքում:

Ինչ վերաբերում է բանկային հաշվի պայմանագրի շրջանակներում քաղվածքների տրամադրման խնդրին, ապա Հաշտարարը հանգել է հետևյալին.

Օրենսգրքի 912-րդ հոդվածի 1-ին մասի համաձայն՝ բանկային հաշվի պայմանագրով բանկը պարտավորվում է ընդունել և հաճախորդի (հաշվի տիրոջ) բացած հաշվի վրա մուտքագրել մուտք եղող դրամական միջոցները, կատարել հաշվից փոխանցումներ կատարելու, համապատասխան գումարներ տալու և հաշվով այլ գործառնություններ իրականացնելու վերաբերյալ հաճախորդի կարգադրությունները:

«Բանկային ավանդների ներգրավման մասին» ՀՀ օրենքի 2-րդ հոդվածի 1-ին մասի 1-ին կետի համաձայն՝ բանկային ավանդը՝ բանկային ավանդ կամ բանկային հաշվում առկա դրամական միջոցներն են:

«Բանկային ավանդների ներգրավման մասին» ՀՀ օրենքի 6-րդ հոդվածի 1-ին մասի համաձայն՝ բացառությամբ սույն հոդվածի 2-րդ մասով նախատեսված դեպքի, բանկը պարտավոր է առնվազն երեսնօրյա պարբերականությամբ ավանդատուին տրամադրել ավանդատուի՝ բանկում առկա յուրաքանչյուր հաշվի վերաբերյալ հաշվի քաղվածք, որում հստակ և առանց որևէ շփոթեցուցիչ, խրթին կամ մոլորեցնող ձևակերպումների ներկայացվում են՝

1. յուրաքանչյուր օրվա կտրվածքով հաշվի դեբետագրումները, կրեդիտագրումները և հաշվի մնացորդը.

2. վաստակած տարեկան տոկոսային եկամտաբերության չափը.

3. ստացված տոկոսի գումարը.

4. գանձված սակագները և տուժանքները.

5. հաշվետու ժամանակաշրջանի օրերի քանակը:

Նույն հոդվածի 2-րդ մասի համաձայն՝ Բանկը պարտավոր չէ ավանդատուին հաշվի քաղվածք տրամադրել, եթե հաշվետու ժամանակաշրջանում բանկը տվյալ հաշիվը չի դեբետագրել կամ կրեդիտագրել: Նույն հոդվածի 5-րդ մասի համաձայն՝ սույն հոդվածով նախատեսված քաղվածքներն ավանդատուին տրամադրվում են գրավոր եղանակով՝ փոստային կապի միջոցով, բացառությամբ այն դեպքի, երբ ավանդատուն իր գրավոր, այդ թվում՝ էլեկտրոնային եղանակով ներկայացված դիմումի հիման վրա հրաժարվել է հաշվի քաղվածքները փոստային կապի միջոցով ստանալու իրավունքից՝ հաշվի քաղվածքները էլեկտրոնային կամ կապի այլ միջոցներով կամ բանկի տարածքում առձեռն ստանալու պայմանով:

Սույն պահանջի քննության ընթացքում պարզվել է նաև, որ Բանկի և Հաճախորդի միջև կնքվել է քարտային հաշվի բացման, բանկային քարտի տրամադրման և սպասարկման պայմանագիրը: Նշված պայմանագրի 2.1-րդ կետի համաձայն՝ Բանկը Քարտապանին ժամանակավոր օգտագործման համար տրամադրում է Քարտապանի դիմումի մեջ նշված պլաստիկ քարտ՝ ողջ աշխարհում միջազգային վճարային համակարգի բանկոմատներից կանխիկ դրամ ստանալու և/կամ վճարումներ կատարելու, ինչպես նաև միջազգային վճարային համակարգի առևտրի/սպասարկման կետերում վճարումներ կատարելու համար: Պայմանագրի 3.2.2-րդ կետի

համաձայն՝ Բանկը պարտավոր է Քարտապանի դիմումի հիման վրա բացել քարտային հաշիվ: Նշված պայմանագրի անբաժանելի մասը կազմող չավելված 1-ում քարտի տեսակը նշված է:

Բանկի և Հաճախորդի միջև կնքվել է նաև քարտային հաշվի բացման, բանկային քարտի տրամադրման և սպասարկման պայմանագիր:

Բանկային հաշվի պայմանագրի 1.1-րդ կետի համաձայն՝ քարտային հաշիվը Բանկում Քարտապանի անունով բացված և քարտով սպասարկվող բանկային հաշիվն է:

Բանկային հաշվի պայմանագրի 1.3-րդ կետի համաձայն՝ Նախորդ ամսվա հաշվի քաղվածքը Բանկում կիրառելի՝ Քարտապանի կողմից Նախընտրած տարբերակով (փոստային կապ, էլ. փոստ, կապի այլ միջոց կամ առձեռն) Քարտապանը կարող է ստանալ մինչև հաջորդ ամսվա 10-ը:

Բանկային հաշվի պայմանագրի 2.1-րդ կետի համաձայն՝ Բանկը Քարտապանին ժամանակավոր օգտագործման համար տրամադրում է Քարտապանի դիմումի մեջ նշված պլաստիկ քարտ՝ համապատասխան վճարային համակարգի սպասարկման կետերում կանխիկ դրամ ստանալու և/կամ վճարումներ կատարելու համար:

Բանկային հաշվի պայմանագրի 3.2.2-րդ կետի համաձայն՝ Բանկը պարտավոր է քարտապանի դիմումի հիման վրա բացել քարտային հաշիվ:

Բանկային հաշվի պայմանագրի 7.9-րդ կետի համաձայն՝ պայմանագիրը ուժի մեջ է մտնում և գործում է մինչև քարտի գործողության ժամկետի ավարտը:

Բանկային հաշվի պայմանագրում առկա չէ որևէ նշում բանկային հաշվի քաղվածքների ստացման եղանակի մասին, իսկ Բանկը չի ներկայացրել որևէ ապացույց, որ Բանկային հաշվի պայմանագրի կնքման ժամանակ կամ դրանից հետո Հաճախորդը հրաժարվել է բանկային հաշվի

քաղվածքները «Բանկային ավանդների ներգրավման մասին» ՀՀ օրենքի 6-րդ հոդվածով սահմանված փոստային եղանակով ստանալու իրավունքից և ընտրել դրանք ստանալու այլ եղանակ: Այսինքն, Բանկի կողմից չի ներկայացվել որևէ ապացույց այն մասին, որ բանկային հաշվի պայմանագրի շրջանակում Հաճախորդը հրաժարվել է բանկային հաշվի քաղվածքները փոստային եղանակով ստանալու իր իրավունքից: Հետևաբար, նման դիմումի բացակայության պարագայում, Բանկը պարտավոր է առնվազն երեսնօրյա պարբերականությամբ Հաճախորդին տրամադրել ավանդատուի՝ բանկում առկա հաշվի վերաբերյալ հաշվի քաղվածք, որը սակայն Բանկի կողմից չի իրականացվել 2017թ ապրիլ ամսից սկսած: Բանկը նշված հանգամանքը պարզաբանել է հետևյալ կերպ, որ «համաձայն կնքված պայմանագրի 1.3 կետի՝ քաղվածքը հաճախորդին պետք է տրամադրվի վերջինիս Նախընտրած եղանակով: Հաշվի առնելով, որ հաճախորդի կողմից չի ներկայացվել հաշվի քաղվածքը ստանալու Նախընտրելի եղանակ, ուստի Բանկը, հիմք ընդունելով այն հանգամանքը, որ բանկային հաշվի և վարկային հաշվի քաղվածքներն ուղարկվում են մեկ միասնական քաղվածքի միջոցով, իսկ Հաճախորդը 10.02.2015թ. դիմումով կրեդիտավորման պայմանագրով Նախատեսված տեղեկատվությունը Նախընտրել է ստանալ բանկի տարածքում, (այսինքն՝ որպես քաղվածքի ստացման Նախընտրելի եղանակ հանդիսացել է առձեռն եղանակը), սկսած 2017թ. ապրիլ ամսից դադարեցրել է քաղվածքի տրամադրումը էլեկտրոնային եղանակով»:

ՀՀ կենտրոնական բանկի խորհրդի 2009թ. հունիսի 28-ի թիվ 229-Ն որոշմամբ հաստատված «Սպառողների և ֆինանսական կազմակերպությունների հաղորդակցման կարգը, պայմանները, ձևերը և նվազագույն պահանջները» 8/05 կանոնակարգի 25.1-րդ կետի համաձայն՝ ֆինանսական կազմակերպության կողմից հաճախորդներին «Բանկային ավանդների ներգրավման մասին» և «Սպառողական կրեդիտավորման մասին» օրենքներով սահմանված պարբերականությամբ

տրամադրվող քաղվածքները, ըստ ծառայության տեսակի, նվազագույնը պետք է ներառեն Հավելված 5-ով սահմանված տարրերը՝ համաձայն բնութագրերի:

Նույն կանոնակարգի 25.2-րդ կետի համաձայն՝ ֆինանսական կազմակերպությունն առաջնորդվում է Հավելված 6-ով ներկայացված ձևանմուշներով՝ ըստ համապատասխան ծառայության տեսակի: Այն դեպքում, երբ ֆինանսական կազմակերպությունն ընտրում է քաղվածքի ներկայացման այլ ձևաչափ, ապա նվազագույնը պետք է ապահովի, որպեսզի ֆինանսական կազմակերպության ձևաչափում ամբողջությամբ և նույնությամբ արտացոլվեն օրինակելի ձևանմուշի տարրերը (համաձայն Հավելված 5)՝ ըստ Հավելված 6-ով ներկայացված ձևաչափի, հերթականության, բովանդակության, տառատեսակով, տառաչափով և գույներով: Քաղվածքը թղթային տարբերակով կարող է տրամադրվել նաև առանց պահանջվող գույների պահպանման: Կանոնակարգի 25.3-րդ կետի համաձայն՝ ֆինանսական կազմակերպությունը սպառողին տրամադրում է միայն այն ծառայության (ծառայությունների) վերաբերյալ քաղվածք(ներ), որից վերջինս օգտվում է: Օրինակ՝ այն դեպքում, երբ սպառողն ունի միայն բանկային հաշիվ առանց օվերդրաֆտի և/կամ վճարային քարտի, ապա սպառողին տրամադրվում է միայն բանկային հաշվի քաղվածք և հակառակը, այն դեպքում, երբ սպառողն ունի բանկային հաշիվ, որին կից տրամադրվել է նաև վճարային քարտ և օվերդրաֆտ, ապա տրամադրվում է մեկ միասնական քաղվածք՝ համաձայն Հավելված 6-ով ներկայացված ձևանմուշների:

Բանկի վերը նշված դիրքորոշումը գուրկ է որևէ իրավական և փաստական հիմնավորումներից, քանի որ Բանկային հաշվի պայմանագրի շրջանակներում գործում առկա չէ որևէ ապացույց այն մասին, որ Հաճախորդը հրաժարվել է նշված պայմանագրի շրջանակներում քաղվածքները փոստային եղանակով ստանալու իր իրավունքից: Իսկ Բանկի կողմից վկայակոչած Հաճախորդի

10.02.2015թ-ի դիմումով, Հաճախորդը նշել է, որ միայն վարկային պայմանագրի շրջանակներում քաղվածքը ցանկանում է ստանալ Բանկի տարածքում: Դրա մեջ որևէ նշում չկա բանկային հաշվի պայմանագրի շրջանակներում տրամադրվող քաղվածքների տրամադրման եղանակի մասին: Բացի այդ Բանկային հաշվի սպասարկման պայմանագիրը և Վարկային պայմանագիրը տարբեր պայմանագրեր են և «Բանկային ավանդների ներգրավման մասին» ՀՀ օրենքի 6-րդ հոդվածով նախատեսված հաշվի քաղվածքները չեն համընկնում «Սպառողական կրեդիտավորման մասին» ՀՀ օրենքի 17-րդ հոդվածի 2-րդ մասով նախատեսված տեղեկատվության հետ: Իսկ ՀՀ կենտրոնական բանկի խորհրդի 2009թ. հուլիսի 28-ի թիվ 229-Ն որոշմամբ հաստատված «Սպառողների և ֆինանսական կազմակերպությունների հաղորդակցման կարգը, պայմանները, ձևերը և նվազագույն պահանջները» 8/05 կանոնակարգի 25.3-րդ կետը վերաբերում է քաղվածքի ձևին: Նույն կանոնակարգի համաձայն ֆինանսական կազմակերպությունը կարող է ընտրել քաղվածքի ներկայացման այլ ձևաչափ, սակայն նշված դեպքում նա պետք է ապահովի, որպեսզի ֆինանսական կազմակերպության ձևաչափում ամբողջությամբ և նույնությամբ արտացոլվեն օրինակելի ձևանմուշի տարրերը: Նշված կանոնակարգով սահմանված նորմերը չեն ազատում Բանկին՝ «Բանկային ավանդների ներգրավման մասին» ՀՀ օրենքի 6-րդ հոդվածով սահմանված՝ հաճախորդի հաշվի քաղվածքները տրամադրելու պարտականությունից, ինչպես նաև չեն սահմանափակում Հաճախորդի հաշվի քաղվածք ստանալու իրավունքը:

«Բանկային ավանդների ներգրավման մասին» ՀՀ օրենքով 6-րդ հոդվածի 2-րդ մասի համաձայն՝ Բանկը պարտավոր չէ ավանդատուին հաշվի քաղվածք տրամադրել, եթե հաշվետու ժամանակաշրջանում բանկը տվյալ հաշիվը չի դեբետագրել կամ կրեդիտագրել:

Բանկի տեղեկացմամբ Բանկերի միացումից հետո 10.02.2015թ. կնքված վարկային պայմանագրում, 25.04.2015թ. ու 10.04.2012թ. կնքված բանկային հաշվի պայմանագրերում որևէ փոփոխություն չի արվել: Սակայն 26.11.2016թ. Բանկում բացված և գործող հաշվեհամարները փոխարինվել են Իրավահաջորդ բանկի հաշվեհամարներով, այսինքն՝ տեղի է ունեցել միայն հաշվեհամարների և քարտերի համարների (թվերի) փոփոխություն:

Բանկի կողմից տրամադրված Հաճախորդի հաշվի քաղվածքի համաձայն՝ 2017թ. ապրիլ ամսից հետո Նշված հաշվին կատարվել են հետևյալ մուտքերը՝ 02.05.2017թ-ին՝ 24,000 ՀՀ դրամ, 31.05.2017թ-ին՝ 24,000 ՀՀ դրամ, 05.06.2017թ-ին՝ 16,000 ՀՀ դրամ, 30.06.2017թ-ին՝ 24,000 ՀՀ դրամ, 26.07.2017թ-ին՝ 24,000 ՀՀ դրամ, 04.09.2017թ-ին՝ 25,000 ՀՀ դրամ, 16.10.2017թ-ին՝ 30,000 ՀՀ դրամ, 07.11.2017թ-ին՝ 20,000 ՀՀ դրամ, 28.11.2017թ-ին՝ 25,000 ՀՀ դրամ, 27.12.2017թ-ին՝ 25,000 ՀՀ դրամ, 15.01.2018թ-ին՝ 2,215,610 ՀՀ դրամ: Նշված վճարումներն ուղղվել են վարկային պայմանագրով սահմանված պարտավորությունների մարմանը:

Քանի որ 2017թ. ապրիլ ամսից սկսած Հաճախորդի հաշիվը կրեդիտագրվել և դեբետագրվել է, ուստի, Բանկը պարտավոր էր սահմանված կարգով՝ փոստային եղանակով երեսնօրյա պարբերականությամբ կրեդիտագրում կամ դեբիտագրում իրականացված ամիսների (մայիս, հունիս, հուլիս և այլն) համար Հաճախորդին տրամադրել բանկային հաշվի քաղվածքներ, որպիսի գործողություններ, սակայն, Բանկը չի ձեռնարկել:

Ավելին, եթե անգամ ենթադրենք, որ Բանկը Բանկային հաշվի պայմանագրի շրջանակներում պետք է Հաճախորդին հաշվի քաղվածքները տրամադրեր բանկի տարածքում առձեռն, ապա նման դեպքում էլ Բանկը խախտել է Հաճախորդի հաշվի քաղվածք ստանալու իրավունքը: Մասնավորապես, ՀՀ կենտրոնական բանկի խորհրդի 2009թ. հուլիսի 28-ի թիվ 229-Ն որոշմամբ հաստատված «Սպառողների և ֆինանսական կազմակերպությունների հաղորդակցման կարգը,

պայմանները, ձևերը և նվազագույն պահանջները» թիվ 8/05 կանոնակարգի 25.7-րդ կետի համաձայն՝ «առձեռն եղանակով քաղվածքի տրամադրման դեպքում, ֆինանսական կազմակերպությունը ապահովում է, որպեսզի՝ սպառողը, ֆինանսական կազմակերպություն այցելելու և աշխատակցի միջոցով որևէ ծառայությունից օգտվելու դեպքում ստանա քաղվածքները: Այն դեպքում, երբ 4 ամիս շարունակ ֆինանսական կազմակերպությանը չի հաջողվում սպառողին տրամադրել քաղվածք, ապա ֆինանսական կազմակերպությունն առնվազն մեկ անգամ կապ է հաստատում սպառողի հետ և առաջարկում քաղվածքը ստանալ այլ եղանակով: Այն դեպքում, երբ սպառողը չի համաձայնում քաղվածքը ստանալ այլ եղանակով կամ հնարավոր չէ կապ հաստատել սպառողի հետ, ապա ֆինանսական կազմակերպությունը պահպանում է սպառողի հրաժարվելը կամ կապ հաստատելու անհնարինությունը ապացուցող հավաստումները՝ ձայնագրություն, գրավոր համաձայնություն և այլն: Սպառողի համաձայնության դեպքում, ֆինանսական կազմակերպությունն իր ներքին գործընթացներին համապատասխան, սպառողի նախընտրած եղանակով տրամադրում է նաև այն ամիսների քաղվածքները, որոնք սպառողին հասանելի չեն եղել և առնվազն 1 տարի պահպանում է քաղվածքների տրամադրման հիմքերը»: Սույն պահանջի քննության ընթացքում պարզվել է, որ Հաճախորդը 2017թ. ապրիլ ամսից հետո որևէ եղանակով չի ստացել իր հաշվի քաղվածքները, իսկ Բանկի կողմից չի ներկայացվել որևէ ապացույց այն մասին, որ 2017թ. ապրիլ ամսից հետո (երբ Հաճախորդը 4 ամիս շարունակ չի ստացել հաշվի քաղվածքները) որևէ կերպ կապ է հաստատել Հաճախորդի հետ իր հաշվի քաղվածքները ստանալու նպատակով: Բանկը Նշել է, որ «ըստ մասնաճյուղի՝ ժամանակին փորձ է կատարվել կապ հաստատել Հաճախորդի հետ հաշվի քաղվածքները տրամադրելու համար, սակայն հնարավոր չի եղել (ապացույցներ առկա չեն): Բացի այդ, Բանկը Հաճախորդին հայտնել է քաղվածքների առկայության և դրանք ստանալու հնարավորության մասին»:

«Բանկային ավանդների ներգրավման մասին» ՀՀ օրենքի 12-րդ հոդվածի 1-ին մասի համաձայն՝ Բանկի ծառայություններից օգտվող ավանդատուի իրավունքների խախտման փաստը հաստատվելու դեպքում բանկը պարտավոր է ավանդատուին 30 օրվա ընթացքում վճարել երեք հարյուր հազար դրամ:

Ամփոփելով վերոգրյալը՝ ըստ Հաշտարարի Հաճախորդի պահանջը տուգանքի վճարման մասով հիմնավոր է, քանի որ նրան 2017թ. ապրիլ ամսից փոստային առաքմամբ չեն տրամադրվել «Բանկային ավանդների ներգրավման մասին» ՀՀ օրենքով նախատեսված հաշվի քաղվածքները, ուստի, նշված օրենքով նախատեսված ավանդատուի՝ հաշվի քաղվածքները ստանալու իրավունքը խախտելը հանգեցնում է նույն օրենքով նախատեսված տուգանքին, որի չափը հանդիսանում է 300,000 (երեք հարյուր հազար) ՀՀ դրամ:

Անդրադառնալով Հաճախորդի՝ 2017թ. ապրիլ ամսից հաշվի քաղվածքներն իր էլեկտրոնային փոստին ուղարկելու պահանջին՝ Հաշտարարը արձանագրում է հետևյալը.

«Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի մասին» ՀՀ օրենքի 3-րդ հոդվածի 1-ին մասի համաձայն՝ Ֆինանսական համակարգի հաշտարարը իրավասու է քննելու այն պահանջները, որոնք ներկայացվում են հաճախորդի կողմից Կազմակերպության դեմ, կապված են Կազմակերպության կողմից մատուցվող ծառայությունների հետ և պարունակում են տասը միլիոն Հայաստանի Հանրապետության դրամը կամ դրան համարժեք արտարժույթով գումարը չգերազանցող գույքային պահանջ, իսկ «Վարկային տեղեկատվության շրջանառության և վարկային բյուրոների գործունեության մասին» Հայաստանի Հանրապետության օրենքով սահմանված վարկային բյուրոյի (այսուհետ՝ վարկային բյուրո) դեմ ներկայացված պահանջների դեպքում՝ նաև ոչ գույքային բնույթի պահանջ:

Հիմք ընդունելով վերոգրյալը՝ հաշտարարը գտնում է, որ Հաճախորդի պահանջը ենթակա է բավարարման 300,000 (երեք հարյուր հազար) ՀՀ դրամ գումարի չափով, իսկ քաղվածքների տրամադրման մասով ենթակա է դադարեցման:

ՊԱՀԱՆՁ 11

Պահանջ-դիմում ՀՀ-ում գործող բանկի դեմ՝ բանկային հաշիվների քաղվածքները Հաճախորդին չտրամադրելու վերաբերյալ

Պահանջի բովանդակությունը

Հաճախորդը Բանկի հետ 27.06.2015թ.-ին կնքել է վճարային քարտով հաշվի բացման, վճարային քարտի թողարկման և սպասարկման վերաբերյալ պայմանագիր: Հաճախորդը նշել է, որ պայմանագրի կնքումից մինչև պահանջ-դիմումի ներկայացման օրը չի ստացել պայմանագրով և օրենքով նախատեսված անվճար տրամադրվող ամենամսյա քաղվածքները: Հաճախորդը նշել է նաև, որ երբ դիմել է Բանկին՝ իրեն հասանելիք բոլոր քաղվածքները ստանալու համար, իրեն պատասխանել են, որ քաղվածք տրամադրելը վճարովի է և արժի 5000 ՀՀ դրամ: Հաճախորդի տեղեկացմամբ չնայած ինքը դեմ է եղել վճարելուն, այնուամենայնիվ վճարել է, քանի որ իրեն անհրաժեշտ էր քաղվածքը: Ըստ Հաճախորդի՝ Բանկը, չտրամադրելով 30 օրյա պարբերականությամբ տրամադրման ենթակա հաշվի քաղվածքները, խախտել է «Բանկային ավանդների ներգրավման մասին» ՀՀ օրենքը, որով որպես տուգանք նախատեսված է 300,000 ՀՀ դրամ:

Հաշտարարին ներկայացված պահանջ-դիմումով Հաճախորդը պահանջել է, որ Բանկը վճարի «Բանկային ավանդների ներգրավման մասին» ՀՀ օրենքով նախատեսված տուգանքը՝ յուրաքանչյուր ամսվա չտրամադրված քաղվածքների համար՝ յուրաքանչյուր խախտման դեպքի համար 300,000 ՀՀ դրամի չափով /ընդհանուր

3,600,000 ՀՀ դրամ/, ինչպես նաև վերադարձնի քաղվածքների համար իրենից գանձված 5,000 ՀՀ դրամը:

Պահանջի քննության գործընթացը Ա. Հաշտարարի գործողությունները:

Առաջնորդվելով «Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի մասին» ՀՀ օրենքի 11-րդ հոդվածի 1-ին և 2-րդ մասերով հաշտարարը Բանկին խնդրել է գրությունը ստանալուց հետո օրենքով սահմանված 14 աշխատանքային օրվա ընթացքում տրամադրել ներկայացված պահանջի վերաբերյալ գրավոր պարզաբանումներ, բացատրություններ և/կամ առարկություններ, ինչպես նաև մի շարք փաստաթղթեր, մասնավորապես՝ Հաճախորդի և Բանկի միջև կնքված բանկային հաշվի պայմանագիրը, Հաճախորդի բանկային հաշվի քաղվածքները, Հաճախորդի կողմից վճարված 5,000 ՀՀ դրամ միջնորդավճարի հիմքերը, սույն պահանջի վերաբերյալ Բանկի և Հաճախորդի միջև իրականացված գրագրությունը, ցանկացած այլ տեղեկատվություն կամ փաստաթուղթ, որը կարող է օգնել պահանջի քննությանը:

Բ. Բանկի դիրքորոշումը:

Ներկայացված պահանջի վերաբերյալ Հաշտարարի գրասենյակը Բանկից ստացել է պատասխան գրությունը, որով վերջինս ներկայացրել է իր դիրքորոշումը Հաճախորդի կողմից ներկայացված պահանջի վերաբերյալ: Բանկը, մասնավորապես, նշել է, որ Հաճախորդը 19.06.2015թ. Բանկ է ներկայացրել վճարային քարտով բանկային հաշվի բացման և վճարային քարտի թողարկման հայտ: Բանկի և Հաճախորդի միջև 27.06.2015թ. կնքվել է վճարային քարտով բանկային հաշվի բացման, վճարային քարտի թողարկման և սպասարկման վերաբերյալ պայմանագիր, համաձայն որի՝ Բանկը Հաճախորդի համար բացել է հաշվարկային վճարային քարտով սպասարկվող բանկային հաշիվ և տրամադրել

է հաշվարկա-վարկային վճարային քարտ: Որպես Բանկի կողմից Հաճախորդին պարտադիր տեղեկատվության տրամադրման եղանակ՝ հայտով ընտրվել է Բանկի տարածքում: Հաճախորդը 23.09.2017թ. դիմում է ներկայացրել Բանկի մասնաճյուղ, որով խնդրել է իրեն տրամադրել 19.06.2015թ.-ից մինչև 23.09.2017թ. ընկած ժամանակահատվածի համար հաշվի քաղվածք: Հաճախորդը Բանկ է ներկայացրել բողոք-պահանջ՝ 30 օրյա պարբերականությամբ տրամադրման ենթակա հաշվի քաղվածքները չտրամադրելու վերաբերյալ պարզաբանում ստանալու և 2016թ. սեպտեմբեր ամսից մինչև բողոք-պահանջը ներկայացնելու պահը յուրաքանչյուր չտրամադրված քաղվածքների համար՝ յուրաքանչյուր դեպքի համար 300,000-ական ՀՀ դրամ՝ ընդհանուր 3,600,000 ՀՀ դրամ վճարելու, ինչպես նաև քաղվածք ստանալու համար վճարած 5,000 ՀՀ դրամ գումարը վերադարձնելու վերաբերյալ:

Բանկը նշել է, որ համաձայն Բանկում գործող Սակագների՝ 1 տարին գերազանցող ժամանակահատվածն արտացոլող քաղվածքների տրամադրման համար նախատեսված է կոմիսիոն վճար՝ 5,000 ՀՀ դրամ: Հաճախորդը 23.09.2017թ. դիմումով պահանջել է հաշվի քաղվածք 19.06.2015թ. մինչև 23.09.2017թ.՝ այսինքն՝ 1 տարին գերազանցող ժամանակահատվածի համար, որի դեպքում կոմիսիոն վճարը, համաձայն հիշյալ դրույթի, սահմանված է 5,000 ՀՀ դրամ:

Բանկը, վկայակոչելով «Բանկային ավանդների ներգրավման մասին» ՀՀ օրենքի 6-րդ հոդվածների 3-րդ մասը, ինչպես նաև Բանկի և Հաճախորդի միջև 27.06.2015թ. կնքված վճարային քարտով բանկային հաշվի բացման, վճարային քարտի թողարկման և սպասարկման վերաբերյալ պայմանագրի 1.2, 2.3.3, 2.3.10, 4.1 կետերը, նշել է, որ Բանկը պարտավոր է սահմանված ժամկետում Հաճախորդին տրամադրել Բանկում առկա հաշվի վերաբերյալ քաղվածք, ընդ որում, դրա դիմաց գանձել սակագին՝ Բանկում հայտարարված սահմանաչափով: Սույն գործի փաստերից հետևում է, որ Հաճախորդը Բանկ ներկայացված

դիմումով պահանջել է տրամադրելու որոշակի ժամանակահատվածն արտացոլող հաշվի քաղվածք, որի տրամադրման պարտավորությունը Բանկը կատարել է և դրա դիմաց գանձել է սակագներով սահմանված չափի սակագին: Բանկը նշել է, որ Հաճախորդից քաղվածք տրամադրելու համար սակագին գանձելը պայմանավորված է եղել այն հանգամանքով, որ Հաճախորդը ներկայացված դիմումով չի պահանջել իրեն տրամադրելու այն քաղվածքները, որոնք Բանկը պարտավոր է անվճար տրամադրելու Հաճախորդին յուրաքանչյուր ամիս, ուստի Բանկը, առաջնորդվելով վերը նշված իրավական և պայմանագրային դրույթների պահանջներով, Հաճախորդից գանձել է սակագին:

Այսպիսով՝ պահանջի քննության համար եական նշանակություն ունեն հետևյալ փաստերը.

1. Հաճախորդը Բանկին ներկայացրել է վճարային քարտով բանկային հաշվի բացման և վճարային քարտի թողարկման հայտ:
2. Ներկայացված հայտով Հաճախորդը, որպես Բանկի կողմից իրեն «Բանկային ավանդների ներգրավման մասին» ՀՀ օրենքով նախատեսված պարտադիր տեղեկատվության տրամադրման եղանակ, ընտրել է Բանկի տարածքում առձեռն եղանակը:
3. Հաճախորդի և Բանկի միջև 27.06.2015թ. կնքվել է վճարային քարտով բանկային հաշվի բացման, վճարային քարտի թողարկման և սպասարկման վերաբերյալ պայմանագիր, որի համաձայն Բանկը բացում է Հաճախորդի համար հաշվարկային վճարային քարտով սպասարկվող բանկային հաշիվ և տրամադրում է Հաճախորդին հաշվարկա-վարկային վճարային քարտ պայմանագրով սահմանված կարգով և պայմաններով:
4. Բանկում գործող «Հաշվի բացման և ընթացիկ սպասարկման» սակագների 4. կետի դ) ենթակետի համաձայն հաշվից քաղվածքների

տրամադրումը 1 տարվա վաղեմությունը գերազանցող գործարքների համար կազմում է 5,000 ՀՀ դրամ:

5. Հաճախորդը 23.09.2017թ. Բանկի մասնաճյուղի կառավարչին ներկայացրել է դիմում, որով խնդրել է իրեն տրամադրել իր քարտային հաշվի քաղվածքը 19.06.2015թ.-ից մինչև 23.09.2017թ. ժամանակահատվածի համար:

6. Հաճախորդի պահանջ-դիմումի և Բանկի գրության համաձայն 19.06.2015թ.-ից մինչև 23.09.2017թ. ժամանակահատվածի վերաբերյալ հաշվի քաղվածքը տրամադրելու համար Հաճախորդից գանձվել է 5,000 ՀՀ դրամ սպասարկման վճար:

7. Հաճախորդը Բանկին ներկայացրել է բողոք-պահանջ, որը մերժվել է Բանկի կողմից:

8. Հաշտարարին ներկայացված պահանջ-դիմումով Հաճախորդը պահանջել է, որ Բանկը վճարի «Բանկային ավանդների ներգրավման մասին» ՀՀ օրենքով նախատեսված տուգանքը՝ յուրաքանչյուր ամսվա չտրամադրված քաղվածքների համար՝ յուրաքանչյուր խախտման դեպքի համար 300,000 ՀՀ դրամի չափով /ընդհանուր 3,600,000 ՀՀ դրամ/, ինչպես նաև վերադարձնի քաղվածքների համար ինձանից գանձված 5000 ՀՀ դրամը:

Այսպիսով, պահանջի հետ կապված փաստաթղթերի, կողմերի ներկայացրած բացատրությունների և առարկությունների, ինչպես նաև ՀՀ օրենսդրության պահանջների համալիր վերլուծությունից Հաշտարարը հանգել է հետևյալին.

ՀՀ քաղաքացիական օրենսգրքի (այսուհետ՝ Նաև Օրենսգիրք) 345-րդ հոդվածի 1-ին մասի համաձայն՝ պարտավորության ուժով մի անձը (պարտապանը) պարտավոր է մեկ այլ անձի (պարտատիրոջ) օգտին կատարել որոշակի գործողություն. այն է՝ վճարել դրամ, հանձնել գույք, կատարել աշխատանք, մատուցել ծառայություն

և այլն, կամ ձեռնպահ մնալ որոշակի գործողություն կատարելուց, իսկ պարտատերն իրավունք ունի պարտապանից պահանջել կատարելու իր պարտականությունը: Նույն հոդվածի 2-րդ մասի համաձայն՝ պարտավորությունները ծագում են պայմանագրից, մնաս պատճառելու հետևանքով և սույն օրենսգրքում նշված այլ հիմքերից:

Օրենսգրքի 347-րդ հոդվածի համաձայն՝ պարտավորությունները պետք է կատարվեն պատշաճ պարտավորության պայմաններին, օրենքին և այլ իրավական ակտերի պահանջներին համապատասխան, իսկ նման պայմանների ու պահանջների բացակայության դեպքում գործարար շրջանառության սովորույթներին կամ սովորաբար ներկայացվող այլ պահանջներին համապատասխան:

Օրենսգրքի 408-րդ հոդվածի համաձայն՝ պարտավորության խախտում է համարվում այն չկատարելը կամ անպատշաճ (կետանցով, ապրանքների, աշխատանքների և ծառայությունների թերություններով կամ պարտավորության բովանդակությամբ որոշվող այլ պայմանների խախտմամբ) կատարելը:

Օրենսգրքի 369-րդ հոդվածի համաձայն՝ տուժանք (տուգանք, տույժ) է համարվում օրենքով կամ պայմանագրով որոշված այն դրամական գումարը, որը պարտապանը պարտավոր է վճարել պարտատիրոջը՝ պարտավորությունը չկատարելու կամ անպատշաճ կատարելու դեպքում՝ ներառյալ կատարման կետանցի դեպքում: Տուժանք վճարելու պահանջով պարտատերը պարտավոր չէ ապացուցել, որ իրեն մնաս է պատճառվել: Նույն հոդվածի 2-րդ մասի համաձայն՝ տուժանքով ապահովվում է միայն իրական պահանջը: Նույն հոդվածի 3-րդ մասի համաձայն՝ պարտատերն իրավունք չունի պահանջել վճարելու տուժանք, եթե պարտապանը պատասխանատվություն չի կրում պարտավորությունը չկատարելու կամ անպատշաճ կատարելու համար:

Օրենսգրքի 371-րդ հոդվածի 1-ին մասի համաձայն՝ պարտատերն իրավունք ունի պահանջել

վճարելու օրենքով սահմանված տուժանքը (օրինական տուժանքը), անկախ այն բանից, կողմերի համաձայնությամբ նախատեսված է այն վճարելու պարտականություն, թե՛ ոչ:

«Բանկային ավանդների ներգրավման մասին» ՀՀ օրենքի (այսուհետ՝ Նաև Օրենք) 12-րդ հոդվածի 1-ին մասի համաձայն՝ բանկի ծառայություններից օգտվող ավանդատուի իրավունքների խախտման փաստը հաստատվելու դեպքում բանկը պարտավոր է ավանդատուին 30 օրվա ընթացքում վճարել երեք հարյուր հազար դրամ: Նույն հոդվածի 2-րդ մասի համաձայն՝ սույն հոդվածի 1-ին մասը չի կարող մեկնաբանվել որպես վնասների հատուցում պահանջելու ավանդատուի իրավունքը սահմանափակող կամ բացառող դրույթ:

Տուժանքը հանդիսանում է լրացուցիչ պարտավորություն, որն ուղղված է հիմնական պարտավորության պատշաճ կատարումը ապահովելուն: «Բանկային ավանդների ներգրավման մասին» ՀՀ օրենքով նախատեսված է օրինական տուժանք, որի էությունը հանգում է հետևյալին. բանկի ծառայություններից օգտվող ավանդատուի իրավունքների խախտման փաստը հաստատվելու դեպքում բանկը վճարում է տուժանք 300,000 ՀՀ դրամի չափով:

Օրենսգրքի 912-րդ հոդվածի 1-ին մասի համաձայն՝ Բանկային հաշվի պայմանագրով բանկը պարտավորվում է ընդունել և հաճախորդի (հաշվի տիրոջ) բացած հաշվի վրա մուտքագրել մուտք եղող դրամական միջոցները, կատարել հաշվից փոխանցումներ կատարելու, համապատասխան գումարներ տալու և հաշվով այլ գործառնություններ իրականացնելու վերաբերյալ հաճախորդի կարգադրությունները:

Օրենքի 2-րդ հոդվածի 1-ին մասի 1-ին կետի համաձայն՝ **բանկային ավանդ** են համարվում **բանկում ներդրված գումարը** կամ **բանկային հաշվում առկա դրամական միջոցները**: Նույն հոդվածի Նույն մասի 2-րդ կետի համաձայն՝

ավանդային պայմանագիրը սույն օրենքով սահմանված ավանդը ներգրավելու նպատակով կնքված պայմանագիր է:

Վերը նշված նորմերից բխում է, որ բանկային հաշվին առկա դրամական միջոցները նույնպես համարվում են բանկային ավանդ, ուստի բանկային հաշվի պայմանագիրը, որի վրա մուտքագրվելու են դրամական միջոցներ, նույնպես համարվում է ավանդային պայմանագիր: Տվյալ դեպքում Բանկի և Հաճախորդի միջև առկա են եղել բանկային հաշվի հարաբերություններ:

Օրենքի 6-րդ հոդվածի 1-ին մասի համաձայն՝ բացառությամբ սույն հոդվածի 2-րդ մասով նախատեսված դեպքի, բանկը պարտավոր է առնչվազն երեսնօրյա պարբերականությամբ ավանդատուին տրամադրել ավանդատուի՝ *բանկում առկա յուրաքանչյուր հաշվի վերաբերյալ հաշվի քաղվածք*, որում հստակ և առանց որևէ շփոթեցուցիչ, խրթին կամ մոլորեցնող ձևակերպումների ներկայացվում են 1. յուրաքանչյուր օրվա կտրվածքով հաշվի դեբետագրումները, կրեդիտագրումները և հաշվի մնացորդը, 2. վաստակած տարեկան տոկոսային եկամտաբերության չափը, 3. ստացված տոկոսի գումարը, 4. գանձված սակագները և տուժանքները, 5. հաշվետու ժամանակաշրջանի օրերի քանակը: Նույն հոդվածի 2-րդ մասի համաձայն՝ բանկը պարտավոր չէ ավանդատուին հաշվի քաղվածք տրամադրել, եթե հաշվետու ժամանակաշրջանում բանկը տվյալ հաշիվը չի դեբետագրել կամ կրեդիտագրել:

Նույն հոդվածի 5-րդ մասի համաձայն՝ սույն հոդվածով նախատեսված քաղվածքները ավանդատուին տրամադրվում են գրավոր եղանակով՝ փոստային կապի միջոցով, բացառությամբ այն դեպքի, երբ ավանդատուն իր գրավոր, այդ թվում՝ էլեկտրոնային եղանակով ներկայացված դիմումի հիման վրա հրաժարվել է հաշվի քաղվածքները փոստային կապի միջոցով ստանալու իրավունքից՝ հաշվի քաղվածքները էլեկտրոնային կամ կապի այլ միջոցներով կամ բանկի տարածքում առձեռն ստանալու պայմանով: Հաշվի

քաղվածքները էլեկտրոնային կամ կապի այլ միջոցներով կամ բանկի տարածքում առձեռն ստանալու ավանդատուի իրավունքը սահմանափակող պայմանը կամ համաձայնությունն առջինը է: Ընդ որում, բանկն իրավունք չունի ավանդատուին պարտադրելու, այդ թվում ավանդատուի համար ոչ բարենպաստ իրավիճակ ստեղծելու, որ ավանդատուն հրաժարվի հաշվի քաղվածքները փոստային կապով ստանալու իր իրավունքից: Նույն հոդվածի 6-րդ մասը սահմանում է, որ եթե հաշվի քաղվածքները ավանդատուին առձեռն են հանձնվում բանկի տարածքում, ապա բանկը պարտավոր է առնվազն 3 տարի պահպանել ավանդատուի կողմից չպահանջված հաշվի քաղվածքները:

Վերը նշված նորմերից բխում է, որ Բանկը պարտավոր է ավանդատուին տրամադրել հաշվի քաղվածք, որը պետք է պարունակի Օրենքով նախատեսված տեղեկությունները, բացառությամբ այն դեպքի, երբ հաշվետու ժամանակաշրջանում բանկը տվյալ հաշիվը չի դբեքտագրել կամ կրեդիտագրել: Որպես հաշվի քաղվածքը տրամադրելու պարտավորության կատարման կարգ՝ Օրենքի 6-րդ հոդվածի 5-րդ մասը դիսպոզիտիվ կարգով սահմանում է գրավոր՝ փոստային եղանակով տրամադրելու կարգը՝ հնարավորություն տալով ավանդատուին իր գրավոր դիմումի հիման վրա հրաժարվել հաշվի քաղվածքները փոստային կապի միջոցով ստանալու իրավունքից՝ հաշվի քաղվածքները էլեկտրոնային կամ կապի այլ միջոցներով կամ բանկի տարածքում առձեռն ստանալու պայմանով: Որպես լրացուցիչ պահանջ՝ Օրենքի 6-րդ հոդվածի 6-րդ մասը սահմանում է, որ հաշվի քաղվածքները Բանկի տարածքում առձեռն հանձնելու եղանակը ընտրված լինելու դեպքում Բանկը պարտավոր է առնվազն 3 տարի պահպանել ավանդատուի կողմից չպահանջված հաշվի քաղվածքները: Ստացվում է, որ Բանկի տարածքում առձեռն հանձնելու եղանակը ընտրված լինելու դեպքում ավանդատուն կարող է ցանկացած ժամանակ այցելել բանկ և պահանջել իր կողմից չստացված անվճար հաշվի քաղ-

վածքներն առնվազն վերջին 3 տարի ժամանակահատվածի վերաբերյալ:

Սույն գործի փաստերի համաձայն՝ Հաճախորդը որպես Բանկի կողմից իրեն «Բանկային ավանդների ներգրավման մասին» ՀՀ օրենքով նախատեսված պարտադիր տեղեկատվության տրամադրման եղանակ ընտրել է Բանկի տարածքում առձեռն եղանակը: Հաճախորդը 23.09.2017թ. Բանկ մասնաճյուղի կառավարչին ներկայացրել է դիմում, որով խնդրել է իրեն տրամադրել իր քարտային հաշվի քաղվածքը 19.06.2015թ.-ից մինչև 23.09.2017թ. ժամանակահատվածի համար: Նշված ժամանակահատվածի վերաբերյալ հաշվի քաղվածքը տրամադրելու համար Հաճախորդից գանձվել է 5,000 ՀՀ դրամ սպասարկման վճար:

Անդրադառնալով հաշվի քաղվածքը տրամադրելու համար սպասարկման վճար գանձելու իրավաչափությանը՝ Հաշտարարը գտնում է, որ Օրենքը, սահմանելով ավանդատուի՝ իր հաշիվների վերաբերյալ քաղվածք ստանալու իրավունքը, նշված իրավունքի իրականացումը չի պայմանավորել դրա դիմաց վճարումների կատարմամբ: Օրենքի 6-րդ հոդվածի 3-րդ մասը սահմանում է, որ ավանդատուի պահանջով բանկը պարտավոր է հնգօրյա ժամկետում ավանդատուին տրամադրել բանկում առկա հաշվի վերաբերյալ հաշվի քաղվածք՝ բանկի հայտարարած սակագներով, սակայն Հաշտարարն արձանագրում է, որ նշված կանոնը վերաբերում է այն դեպքերին, երբ ավանդատուն արդեն իսկ օգտվել է իր հաշվի վերաբերյալ անվճար քաղվածք ստանալու իրավունքից և, Բանկի կողմից ավանդատուի՝ իր հաշիվների վերաբերյալ անվճար քաղվածքներ ստանալու իրավունքի իրականացումն ապահովելուց հետո որպես հավելյալ վճարովի ծառայություն տրամադրվում են քաղվածքներ:

Սույն դեպքում Հաճախորդը, ընտրելով Բանկի տարածքում առձեռն եղանակը, իրավունք է ունեցել ցանկացած ժամանակ այցելել Բանկ և անվճար ստանալ իրեն հասանելիք հաշվի

քաղվածքները: Նշված իրավունքի իրականացումը որոշակի վճարով պայմանավորելով՝ Բանկը խախտել է Հաճախորդի՝ «Բանկային ավանդների ներգրավման մասին» ՀՀ օրենքով նախատեսված հաշվի քաղվածքներն անվճար ստանալու իրավունքը, որի համար պարտավոր է Հաճախորդի պահանջով վերջինիս վճարել Նշված օրենքի 12-րդ հոդվածով նախատեսված տուգանքը 300,000 ՀՀ դրամ գումարի չափով: Բանկը պարտավոր է հատուցել նաև իր կողմից թույլ տրված խախտման արդյունքում Հաճախորդին պատճառված վնասները, քանի որ Օրենքի 12-րդ հոդվածը սահմանում է, որ Նշված օրենքով սահմանված տուգանքի վճարումը չի կարող մեկնաբանվել որպես վնասների հատուցում պահանջելու ավանդատուի իրավունքը սահմանափակող կամ բացառող դրույթ:

Օրենսգրքի 17-րդ հոդվածի 1-ին մասի համաձայն՝ անձը, ում իրավունքը խախտվել է, կարող է պահանջել իրեն պատճառված վնասների լրիվ հատուցում, եթե վնասների հատուցման ավելի պակաս չափի նախատեսված չէ օրենքով կամ պայմանագրով: Նույն հոդվածի 2-րդ մասը սահմանում է, որ վնասներ են իրավունքը խախտված անձի ծախսերը, որ նա կատարել է կամ պետք է կատարի խախտված իրավունքը վերականգնելու համար, նրա գույքի կորուստը կամ վնասվածքը (իրական վնաս), չստացված եկամուտները, որոնք այդ անձը կստանար քաղաքացիական շրջանառության սովորական պայմաններում, եթե նրա իրավունքը չխախտվեր (բաց թողնված օգուտ), ինչպես նաև ոչ նյութական վնասը: Սույն դեպքում Հաճախորդն իրեն հասանելի անվճար քաղվածքները ստանալու համար հարկադրված է եղել վճարել միջնորդավճար 5,000 ՀՀ դրամ գումարի չափով:

Բանկը, խախտելով Հաճախորդի՝ «Բանկային ավանդների ներգրավման մասին» ՀՀ օրենքով նախատեսված հաշվի քաղվածքներն անվճար ստանալու իրավունքը, պարտավոր է հատուցել նաև խախտման արդյունքում պատճառված

վնասները՝ Հաճախորդի կողմից վճարված 5,000 ՀՀ դրամ սպասարկման վճարը վերադարձնելով:

Այսպիսով, Հաշտարարը, հաշվի առնելով վերոգրյալը որոշում է կայացրել բավարարել Հաճախորդի պահանջը մասնակի՝ 305,000 (երեք հարյուր հինգ հազար) ՀՀ դրամի չափով:

ՊԱՀԱՆՋ 12

Պահանջ-դիմում ՀՀ-ում գործող վարկային կազմակերպության դեմ՝ վերջինիս կողմից քաղվածքների չտրամադրման վերաբերյալ

Պահանջի բովանդակությունը

Հաճախորդի և Վարկային կազմակերպության միջև 20.11.2017թ. կնքվել է վարկային պայմանագիր, որով Ընկերությունը Հաճախորդին տրամադրել է 500,000 ՀՀ դրամ վարկ՝ տարեկան 24 տոկոս տոկոսադրույքով: Պայմանագրի համաձայն պարտադիր ներկայացման տեղեկատվությունը պետք է տրամադրվի կրեդիտավորողի տարածքում: Հաճախորդը, վկայակոչելով «Սպառողական կրեդիտավորման մասին» ՀՀ օրենքի 17-րդ հոդվածի 2-րդ, 3-րդ և 4-րդ մասերը, նշել է, որ Հաճախորդը 03.03.2019թ.-ին այցելել է Ընկերություն և պահանջել է տրամադրել իր քաղվածքները, ինչի կապակցությամբ Ընկերությունը տրամադրել է քաղվածքը, որը տրամադրված է 469 օրվա համար: Ըստ Հաճախորդի կրեդիտավորողի կողմից խախտվել է՝ նվազագույնը երեսնօրյա պարբերականությամբ քաղվածք տրամադրելու պահանջը, ինչի կապակցությամբ Հաճախորդը 04.03.2019թ.-ին բողոք-պահանջ է ներկայացրել Ընկերությանը, որով պահանջել է վճարել 300,000 ՀՀ դրամ՝ սահմանված պարբերականությամբ քաղվածք չտալու համար: Ի պատասխան ստացվել է Ընկերության գրությունը, որով Հաճախորդի պահանջը մերժվել է:

Հաշտարարին ուղղված իր պահանջ-դիմումում Հաճախորդը պահանջել է, որ Հաշտարարը որոշում կայացնի Ընկերության կողմից 17-րդ հոդ-

վածով նախատեսված իր իրավունքի խախտման համար 300,000 (երեք հարյուր հազար) ՀՀ դրամ վճարելու վերաբերյալ:

Պահանջի քննության գործընթացը Ա. Հաշտարարի գործողությունները:

Առաջնորդվելով «Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի մասին» ՀՀ օրենքի 11-րդ հոդվածի 1-ին և 2-րդ մասերով՝ Հաշտարարը Վարկային կազմակերպությունից խնդրել է օրենքով սահմանված 14 աշխատանքային օրվա ընթացքում տրամադրել ներկայացված պահանջի վերաբերյալ գրավոր պարզաբանումներ, բացատրություններ և/կամ առարկություններ, ինչպես նաև մի շարք փաստաթղթեր, այդ թվում՝ Հաճախորդի և Կազմակերպության միջև կնքված վարկային պայմանագիրը՝ կից հավելվածներով, Հաճախորդի վարկային փաթեթը (դիմում, հաստատման որոշում և այլն), քաղվածքները ստանալու եղանակի ընտրության վերաբերյալ դիմում (առկայության դեպքում), քաղվածքներ տրամադրելու վերաբերյալ ապացույցներ, Հաճախորդի հետ հաղորդակցության վերաբերյալ ապացույցներ, ցանկացած այլ տեղեկատվություն կամ փաստաթուղթ, որը կարող է օգնել պահանջի քննությանը:

Բ. Կազմակերպության դիրքորոշումը:

Ի պատասխան վերը նշված գրության՝ Հաշտարարի գրասենյակը ստացել է Կազմակերպության գրությունը, որով վերջինս ներկայացրել է առարկություններ և կից տրամադրել է պահանջի քննության հետ կապված հիմնավորումներ: Մասնավորապես՝ Ընկերությունը նշել է, որ Հաճախորդի հետ վարկային պայմանագիրը կնքվել է 20.11.2017թ.-ին: Պայմանագրով Հաճախորդը որպես պարտադիր տեղեկատվության ծանուցումներ ստանալու եղանակ ընտրել է «վարկատուի տարածքում» տարբերակը: Ընկերությունը գտել է, որ չի խախտել «Սպառողական կրեդիտավորման մասին» ՀՀ օրենքի 17-րդ

հողվածի որևէ պահանջ, մասնավորապես վարկառուի՝ 03.03.2019թ. այցելության ժամանակ Ընկերությունը Հաճախորդին առաջարկել և տրամադրել է բովանդակությանը ներկայացվող պահանջներին համապատասխանող քաղվածք, որում պարունակվող տեղեկությունները ներառում են ոչ միայն դրա նախորդող երեսնօրյա, այլ վարկի տրամադրման օրվանից սկսած ամբողջ ժամանակահատվածը: Ընկերությունը, պահպանելով «Սպառողական կրեդիտավորման մասին» ՀՀ օրենքի 17-րդ հոդվածի 4-րդ մասով նախատեսված պահանջները, Հաճախորդի կողմից չպահանջված տեղեկատվությունը պահպանել է էլեկտրոնային եղանակով, և Հաճախորդին տրամադրել է ամբողջ տեղեկատվությունը:

Այսպիսով՝ պահանջի քննության համար էական նշանակություն ունեցող փաստերը հետևյալն են.

1. Հաճախորդի և Ընկերության միջև 20.11.2017թ.-ին կնքվել է վարկային պայմանագիր (այսուհետ՝ Պայմանագիր), որի համաձայն՝ վարկառուին տրամադրվում է 500,000 (հինգ հարյուր հազար) ՀՀ դրամ գումարի չափով վարկ, տարեկան 24% տոկոսադրույքով, մինչև 17.05.2020թ. մարման ժամկետով:
2. Պայմանագրի 1.2 կետի համաձայն վարկավորման պայմանները սահմանված են «վարկավորման պայմաններ» փաստաթղթում, որպես հավելված 7.1, որը հանդիսանում է Պայմանագրի անբաժանելի մասը:
3. Հավելված 7.1-ի 5-րդ կետի համաձայն վարկի տրամադրման նպատակը՝ սպառողական:
4. Պայմանագրի 13-րդ կետի համաձայն՝ «Պարտադիր տեղեկատվության ծանուցումը՝ վարկառուի ընտրությամբ» բաժնում՝ «փոստային կապի միջոցով», «էլեկտրոնային եղանակով», «Վարկատուի տարածքում» և «կապի այլ միջոցներով» ընտրության հնարավորություններից ընտրված է «Վարկատուի տարածքում»

տարբերակը (օգտագործելով «V» նշանը): Նույն դաշտում լրացված է, որ Վարկառուն կարող է ցանկացած ժամանակ գրավոր դիմել Վարկատուին և փոփոխել պարտադիր տեղեկատվության ծանուցման ստանալու ձևը:

5. Հաճախորդը Ընկերությանն է ներկայացրել բողոք-պահանջ՝ պահանջելով վճարել 300,000 ՀՀ դրամը՝ սահմանված պարբերականությամբ քաղվածքներ չտրամադրելու համար:
6. Ընկերությունը իր գրությամբ մերժել է Հաճախորդի բողոք-պահանջը:
7. Հաշտարարին ներկայացված պահանջ-դիմումով Հաճախորդը պահանջել է, որ Հաշտարարը որոշում կայացնի Ընկերության կողմից «Սպառողական կրեդիտավորման մասին» ՀՀ օրենքի 17-րդ հոդվածով նախատեսված իր իրավունքի խախտման համար 300,000 (երեք հարյուր հազար) ՀՀ դրամ վճարելու վերաբերյալ:

Այսպիսով, պահանջի հետ կապված փաստաթղթերի և ՀՀ օրենսդրության պահանջների համալիր վերլուծության արդյունքում Հաշտարարը հանգել է հետևյալին:

ՀՀ քաղաքացիական օրենսգրքի (այսուհետ՝ Օրենսգիրք) 887-րդ հոդվածի 1-ին մասի համաձայն՝ վարկային պայմանագրով բանկը կամ այլ վարկային կազմակերպությունը (վարկատուն) պարտավորվում է պայմանագրով նախատեսված չափերով և պայմաններով դրամական միջոցներ (վարկ) տրամադրել փոխառուին, իսկ փոխառուն պարտավորվում է վերադարձնել ստացված գումարը և տոկոսներ վճարել դրանից:

«Սպառողական կրեդիտավորման մասին» ՀՀ օրենքի (այսուհետ նաև՝ Օրենք) 2-րդ հոդվածի 1-ին մասի 1-ին կետի համաձայն՝ կրեդիտ է համարվում պարտավորության տարաժամկետ վճարման իրավունքը, վարկը, փոխառությունը, ֆինանսական վարձակալությունը (լիզինգ) կամ

որևէ այլ համաձայնություն կամ պայմանավորվածություն, որի նպատակը ապրանքների, ծառայությունների կամ աշխատանքների ձեռքբերումը ֆինանսավորելն է:

«Սպառողական կրեդիտավորման մասին» ՀՀ օրենքի 17-րդ հոդվածի 2-րդ մասի համաձայն՝ կրեդիտավորողը պարտավոր է իր կողմից կամ կրեդիտավորման պայմանագրով սահմանված պարբերականությամբ, բայց ոչ պակաս, քան երեք անգամ պարբերականությամբ, սպառողին ներկայացնել 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՝ փոստային կապի միջոցով, բացառությամբ սույն հոդվածի 3-րդ մասում նշված դեպքերի: Նույն հոդվածի 3-րդ մասի համաձայն՝ սպառողն իր գրավոր, այդ թվում՝ էլեկտրոնային եղանակով ներկայացված դիմումի հիման վրա կարող է հրաժարվել սույն հոդվածի 1-ին և 2-րդ մասերով սահմանված տեղեկատվությունը փոստային կապի միջոցով ստանալու իրավունքից՝ պարտադիր ներկայացման տեղեկատվությունը էլեկտրոնային կամ կապի այլ միջոցներով կամ բանկի տարածքում ստանալու պայմանով: Պարտադիր ներկայացման տեղեկատվությունը էլեկտրոնային կամ կապի այլ միջոցներով կամ բանկի տարածքում ստանալու սպառողի իրավունքը սահմանափակող պայմանը կամ համաձայնությունն առ ոչինչ է: Ընդ որում, կրեդիտավորողն իրավունք չունի սպառողին պարտադրելու, այդ թվում՝ սպառողի համար ոչ բարենպաստ իրավիճակ ստեղծելու, որ սպառողը հրաժարվի պարտադիր ներկայացման տեղեկատվությունը փոստային կապով ստանալու իր իրավունքից: Նույն հոդվածի 4-րդ մասի համաձայն՝ եթե պար-

տադիր ներկայացման տեղեկատվությունը սպառողին պետք է հանձնվի բանկի տարածքում, ապա բանկը պարտավոր է առնվազն 3 տարի թղթային կամ էլեկտրոնային կրիչի վրա պահպանել սպառողի կողմից չպահանջված տեղեկատվությունը:

Վերը նշված նորմերից բխում է, որ կրեդիտավորողը պարտավոր է ոչ պակաս, քան երեք անգամ պարբերականությամբ սպառողին տրամադրել հաշվի քաղվածք, որը պետք է պարունակի «Սպառողական կրեդիտավորման մասին» ՀՀ օրենքի 17-րդ հոդվածի 2-րդ մասով նախատեսված տեղեկատվությունը: Որպես հաշվի քաղվածքը տրամադրելու պարտավորության կատարման եղանակ Օրենքի 17-րդ հոդվածի 2-րդ մասը սահմանում է փոստային կապի միջոցով տրամադրելու եղանակը՝ հնարավորություն տալով սպառողին իր գրավոր դիմումի հիման վրա հրաժարվել հաշվի քաղվածքները փոստային կապի միջոցով ստանալու իրավունքից՝ դրանք էլեկտրոնային կամ կապի այլ միջոցներով կամ առձեռն ստանալու պայմանով:

Սույն դեպքում Հաճախորդի և Ընկերության միջև 20.11.2017թ.-ին կնքվել է վարկային պայմանագիր, որի համաձայն՝ վարկառուին տրամադրվում է 500,000 (հինգ հարյուր հազար) ՀՀ դրամ գումարի չափով վարկ, տարեկան 24% տոկոսադրույքով, մինչև 17.05.2020թ. մարման ժամկետով: Պայմանագրի 1.2 կետի համաձայն վարկավորման պայմանները սահմանված են «վարկավորման պայմաններ» փաստաթղթում, որպես հավելված 7.1, որը հանդիսանում է Պայմանագրի անբաժանելի մասը: Պայմանագրի 13-րդ կետի համաձայն՝ «Պարտադիր տեղեկատվության ծանուցումը՝ վարկառուի ընտրությամբ» բաժնում՝ «փոստային կապի միջոցով», «էլեկտրոնային եղանակով», «վարկատուի տարածքում» և «կապի այլ միջոցներով» ընտրության հնարավորություններից ընտրված է «վարկատուի տարածքում» տարբերակը (օգտագործելով «V» նշանը): Նույն դաշտում լրացված է, որ վարկառուն կարող է ցանկացած ժամանակ գրավոր դիմել վարկատուին

և փոփոխել պարտադիր տեղեկատվության ծանուցման ստանալու ձևը: Հաճախորդն իր ներկայացրած պահանջ-դիմումում ընդունել է, որ պարտավորությունների և դրանց առաջացման հիմքերի և մարումների վերաբերյալ գրավոր տեղեկատվությունը (քաղվածքը) ընտրել է Ընկերության տարածքում առձեռն ստանալու տարբերակը, ինչը հաստատել է նաև Ընկերությունը իր առարկություններում, ուստի այս դեպքում «պարտադիր տեղեկատվության ծանուցման» Օրենքով սահմանված բոլոր հնարավոր տարբերակներից «Վարկատուի տարածքում» տարբերակը ընտրելով՝ կողմերի իրական ընդհանուր կամքը հանգում է նրան, որ վերջիններս ցանկացել են, որ պարտավորությունների և դրանց առաջացման հիմքերի և մարումների վերաբերյալ գրավոր տեղեկատվությունը (քաղվածք) տրամադրվի Վարկատուի տարածքում: Այդ փաստը ընդունում են նաև Հաճախորդը և Ընկերությունը համապատասխանաբար դիմումով և առարկություններով, որպիսի հանգամանքը այդ փաստը դարձնում են անվիճելի: Նման պայմաններում Հաշտարարը հաստատված է համարում, որ Հաճախորդը հրաժարվել է պարտավորությունների և դրանց առաջացման հիմքերի և մարումների վերաբերյալ գրավոր տեղեկատվությունը (քաղվածք) փոստային եղանակով ստանալու իրավունքից՝ ընտրելով Ընկերության տարածքում ստանալու եղանակով, ինչը ենթադրում է, որ Հաճախորդը Ընկերության տարածքում կարող էր պահանջել տրամադրել այդ տեղեկատվությունը, որի չտրամադրումը միայն կհանգեցներ Հաճախորդի՝ որպես սպառողի, իրավունքների խախտման՝ «Սպառողական կրեդիտավորման մասին» ՀՀ օրենքի տեսանկյունից:

Սույն դեպքում Հաճախորդը բողոք-պահանջ է ներկայացրել Ընկերությանը, որով հայտնել է, որ 03.03.2019թ.-ին այցելել է Ընկերություն և պահանջել է տրամադրել իր քաղվածքները, ինչի կապակցությամբ Ընկերությունը տրամադրել է քաղվածքը, որը տրամադրված է 469 օրվա համար: Ըստ Հաճախորդի՝ կրեդիտավորողի կողմից խախտվել է՝ նվազագույնը երեսնօրյա պարբե-

րականությամբ քաղվածք տրամադրելու պահանջը, ինչի կապակցությամբ Հաճախորդը պահանջել է վճարել 300,000 ՀՀ դրամ՝ սահմանված պարբերականությամբ քաղվածք չտալու համար:

Անդրադառնալով Հաճախորդի պահանջին՝ Հաշտարարն արձանագրում է, որ Հաճախորդն, օգտվելով իր իրավունքից՝ նախընտրել է ստանալ «Սպառողական կրեդիտավորման մասին» ՀՀ օրենքի 17-րդ հոդվածի 2-րդ մասով նախատեսված տեղեկատվությունը վարկատուի տարածքում առձեռն եղանակով: Պահանջի քննության ընթացքում չի ներկայացվել ապացույցներ, թե Հաճախորդը որ ժամանակահատվածի համար է «Սպառողական կրեդիտավորման մասին» ՀՀ օրենքի 17-րդ հոդվածի 2-րդ մասով նախատեսված տեղեկատվության պահանջ ներկայացրել: Հաճախորդն իր դիմումով, ինչպես նաև Ընկերությունն իր ներկայացրած գրությամբ ընդունել են այն փաստը, որը Հաճախորդին տրամադրվել է քաղվածք 469 օր ժամանակահատվածի վերաբերյալ: Հիմք ընդունելով վերոգրյալը՝ Հաշտարարը գտնում է, որ Հաճախորդին իր նախընտրած՝ առձեռն վարկատուի տարածքում եղանակով տրամադրվել է «Սպառողական կրեդիտավորման մասին» ՀՀ օրենքի 17-րդ հոդվածի 2-րդ մասով նախատեսված տեղեկատվությունը Պայմանագրի գործողության ողջ ժամանակահատվածի վերաբերյալ, իսկ կոնկրետ ժամանակահատվածի մասով՝ «Սպառողական կրեդիտավորման մասին» ՀՀ օրենքի 17-րդ հոդվածի 2-րդ մասով նախատեսված տեղեկատվությունը ստանալու վերաբերյալ պահանջ ներկայացնելու և Նշված տեղեկատվությունը չստանալու փաստ հաստատված չէ:

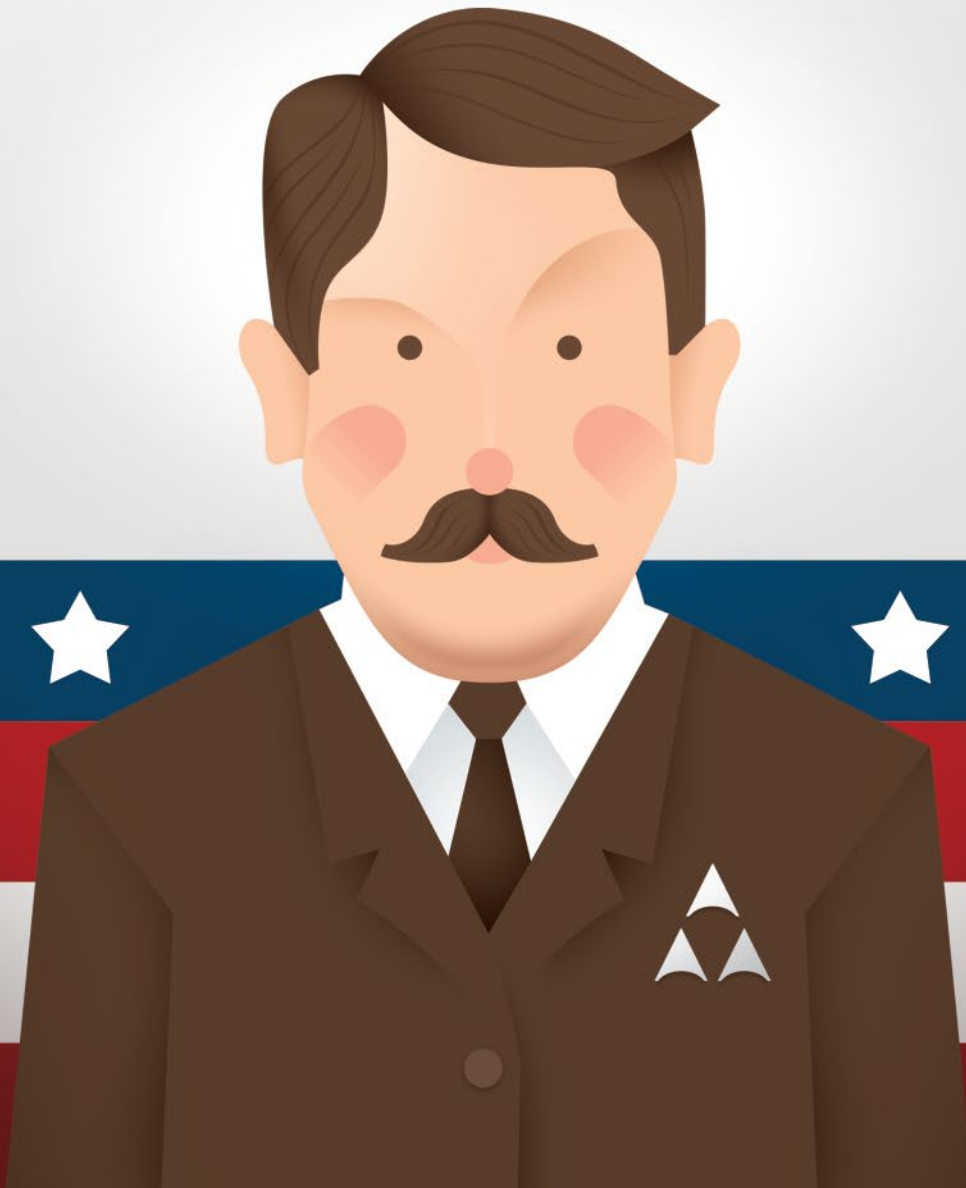
Ամփոփելով վերոգրյալը՝ Հաշտարարը գտնում է, որ Հաճախորդի և Կազմակերպության միջև կնքված վարկային պայմանագրի շրջանակներում չի հաստատվել Հաճախորդի՝ քաղվածք ստանալու իրավունքի խախտման փաստը, ուստի Հաճախորդի պահանջն անհիմն է և ենթակա է մերժման:

- 2 — • Խորհրդի նախագահի խոսք
- 3 — • Հաշտարարի խոսք
- 4 — • Ֆինանսական համակարգի
հաշտարարի գրասենյակի մասին
- 8 — • Միջոցառումների օրացույց
- 16 — • 2018 թվականին իրականացված
ծրագրերի մասին
- 24 — • 2019 թվականին իրականացվելիք
ծրագրերի մասին
- 28 — • Ստացված բողոքների
մասին վիճակագրություն
- 52 — • Ֆինանսական հաշվետվություն
և աուդիտի եզրակացություն
- 60 — • Ամփոփված սովորույթներ
և տիպային գործերի ներկայացում
- 152 — • Հաճախորդների շնորհակալական
նամակներ
- 156 — • Համաձայնագիր չկնքած
կազմակերպությունների ցանկ

ՀԱՃԱԽՈՐԴՆԵՐԻ ՇՆՈՐՀԱԿԱԼԱԿԱՆ ՆԱՄԱԿՆԵՐ

ԱՄԵՐԻԿԱՅԻ ԱՐԲԻՏՐԱԺԱՅԻՆ ԱՍՈՑԻԱՅԻԱ

Ամերիկյան արբիտրաժային ասոցիացիան (ԱԱԱ) հիմնադրվել է 1926 թ., ֆեդերալ արբիտրաժային ակտի ընդունումից հետո, որի նպատակն էր արբիտրաժի ներդրումը՝ որպես արտադատական վեճերի լուծման միջոց: Այն ստորագրվել է կոնգրեսի և նախագահ Քեյվին Զուլիջի կողմից: ԱԱԱ-ի հիմնական առաքելությունը և տեսլականը հիմնված է երեք հիմնական արժեքների վրա՝ ազնվություն, վեճերի լուծման կառավարում և կողմերի սպասարկում: ԱԱԱ-ն վեճերի լուծման արդարությունն ու անկողմնակալությունն ապահովելու համար մշակել է էթիկայի խիստ կանոններ և չափանիշներ՝ արբիտրների ու հաշտարարների համար: ԱԱԱ-ն նաև ակտիվորեն առաջ է քաշել հաշտարարության օգտագործումը ամբողջ աշխարհում, այդ թվում՝ հանդիսանալով Միջազգային Հաշտարարության ինստիտուտի համահիմնադիրներից մեկը:



Շնորհակալական նամակ

Ցանկանում եմ իմ խորին շնորհակալությունը հայտնել Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի գրասենյակին, մասնավորապես, Լիլիթ Գաբրիելյանին և Լաուրա Պողոսյանին, շատ բարեհամբույր վերաբերմունք և մասնագիտական բարձր պրոֆեսիոնալիզմ ցուցաբերելու համար: Տիկին Փիրուզ Սարգսյան, հատուկ շնորհակալ եմ նաև Ձեզ և Գրասենյակի ողջ անձնակազմին:

Հարգանքներով՝ Ա.Բ.
29 հունվար, 2018թ.

Շնորհակալական նամակ

Շնորհակալություն եմ հայտնում Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի գրասենյակին, մասնավորապես, Էմիլիա Հարությունյանին, ում շնորհիվ իմ բողոքն ապահովագրական ընկերության դեմ բավարարվեց, և ապահովագրական ընկերությունը ներկայացված ամբողջ գումարը փոխհատուցեց:

Հարգանքներով՝ Ա.Ս.
9 փետրվար, 2018թ.

Շնորհակալական նամակ

Շնորհակալություն եմ հայտնում Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի գրասենյակին, մասնավորապես, Անահիտ Խաչատրյանին և Էլեոնորա Տարախչյանին, մասնագիտական բարձր պրոֆեսիոնալիզմի և բարեհամբույր վերաբերմունքի համար:

Մաղթում եմ Գրասենյակին նորանոր հաջողություններ և ձեռքբերումներ:

Հարգանքներով՝ Յ.Ս.
28 փետրվար, 2018թ.

Շնորհակալական նամակ

Առանձնահատուկ շնորհակալություն եմ ուզում հայտնել Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի գրասենյակի պահանջները քննող մասնագետ Էլեոնորա Տարախչյանին:

Հարգանքներով՝ Ա.Գ.
28 մարտ, 2018թ.

Շնորհակալական նամակ

Իմ խորին շնորհակալությունն եմ հայտնում Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի գրասենյակին, ի դեմս՝ պահանջները քննող մասնագետ Լիլիթ Սիմոնյանի, կազմակերպված և անաչառ աջակցության համար:

Հարգանքներով՝ Ա.Գ.
30 մարտ, 2018թ.

Շնորհակալական նամակ

Շնորհակալություն եմ հայտնում Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի գրասենյակին՝ բարեհամբույր վերաբերմունքի համար:

Հարգանքներով՝ Ռ.Հ.
17 մայիս, 2018թ.

Շնորհակալական նամակ

Շատ շնորհակալ եմ Հայկ Հովհաննիսյանին և Էմիլիա Հարությունյանին՝ կատարած աշխատանքի համար: Իսկապես շատ հաճելի էր գործի

ընթացքում նման մասնագետների հետ շփումը: Հիացած եմ էմիլիա Հարությունյանի աշխատանքով:

**Հարգանքներով՝ Ս.Ն.
15 հունիս, 2018թ.**

Շնորհակալական նամակ

Հարգելի էմիլիա Հարությունյան, ևս մեկ անգամ իմ խորին շնորհակալությունն եմ հայտնում Ձեզ և Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի գրասենյակի ողջ անձնակազմին, քանի որ Ձեր շնորհիվ բավարարվեց իմ բոլոր ընդդեմ բանկի:

**Հարգանքներով՝ Մ.Մ.
27 հունիս, 2018թ.**

Շնորհակալական նամակ

Շնորհակալություն եմ հայտնում Անահիտ Խաչատրյանին՝ շատ բարեհամբույր, համբերատար և սիրալիք վերաբերմունքի համար:

**Հարգանքներով՝ Ա.Պ.
15 հուլիս, 2018թ.**

Շնորհակալական նամակ

Հարգելի Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի գրասենյակ, «Լուսաբաց» ճամբարի ողջ անձնակազմը շնորհակալություն է հայտնում Ձեզ՝ երեխաներին ուրախ օր պարգևելու համար:

**Հարգանքներով՝ «Լուսաբաց» ճամբար
17 հուլիս, 2018թ.**

Շնորհակալական նամակ

Շնորհակալություն եմ հայտնում Աշոտ Տերտերյանին՝ ինձ օգնելու և բանկի դեմ իմ դժգոհությունն ու բողոքը բավարարելու համար:

**Հարգանքներով՝ Ա.Ա.
01 հոկտեմբեր, 2018 թ.**

Շնորհակալական նամակ

Ես ունեի խնդրահարույց հարց և դիմեցի Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի գրասենյակ: Հանձին պահանջներ ընդունող մասնագետ Անահիտ Խաչատրյանի՝ բավարարվեց իմ պահանջը, ինչի համար հայտնում եմ իմ խորին շնորհակալությունը: Աստծո օրհնությունը լինի Անահիտ Խաչատրյանին:

**Հարգանքներով՝ Ն.Ս.
05 նոյեմբեր, 2018 թ.**

Շնորհակալական նամակ

Ես երբևէ չէի պատկերացնի, որ ՀՀ-ում կգտնվի մի կազմակերպություն, որն անաչառ կերպով կլուծի հասարակ մահկանացուների խնդիրները: Ես իմ խորին շնորհակալությունն եմ հայտնում Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի գրասենյակի ողջ անձնակազմին և ի սրտե ցանկանում, որ նման խելացի և բարեհամբույր անձնակազմով գրասենյակներ ավելի շատ լինեն մեր երկրում:

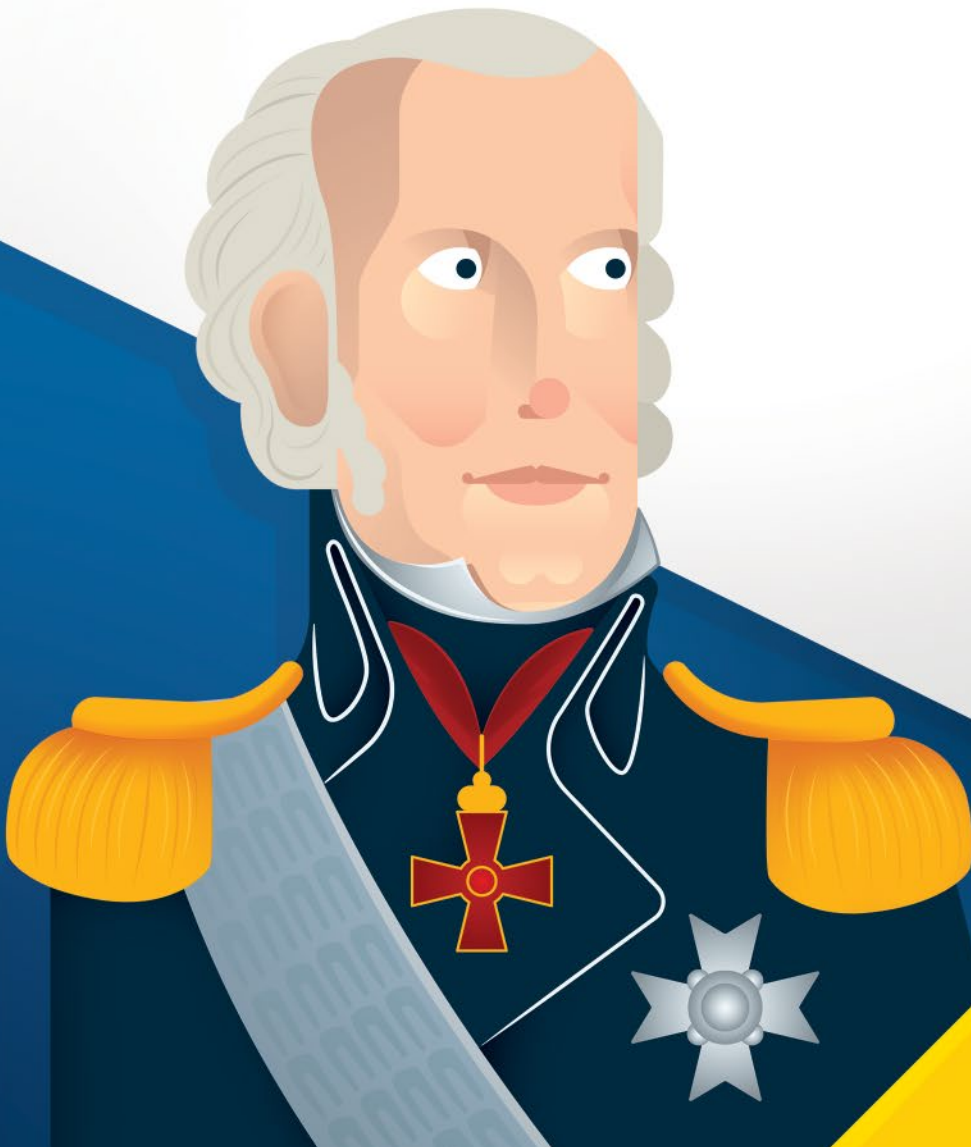
Հարգանքներով՝ Լ.Գ.

- 2 — • Խորհրդի նախագահի խոսք
- 3 — • Հաշտարարի խոսք
- 4 — • Ֆինանսական համակարգի
հաշտարարի գրասենյակի մասին
- 8 — • Միջոցառումների օրացույց
- 16 — • 2018 թվականին իրականացված
ծրագրերի մասին
- 24 — • 2019 թվականին իրականացվելիք
ծրագրերի մասին
- 28 — • Ստացված բողոքների
մասին վիճակագրություն
- 52 — • Ֆինանսական հաշվետվություն
և աուդիտի եզրակացություն
- 60 — • Ամփոփված սովորույթներ
և տիպային գործերի ներկայացում
- 152 — • Հաճախորդների շնորհակալական
նամակներ
- 156 — • Համաձայնագիր չկնքած
կազմակերպությունների ցանկ

ՀԱՄԱՁԱՅՆԱԳԻՐ ՉԿՆՔԱԾ ԿԱԶՄԱԿԵՐՊՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐԻ ՑԱՆԿ

ՄԻՋԱԶԳԱՅԻՆ ՀԱՇՏԱՐԱՐՈՒԹՅԱՆ ԻՆՍՏԻՏՈՒՏ

Միջազգային հաշտարարության ինստիտուտը (ՄՀԻ) հիմնադրվել է 2007 թ.: Այն աշխարհում միակ կազմակերպությունն է, որը մշակում է միջազգային մասնագիտական չափորոշիչներ վեճերի լուծմամբ, բանակցություններով և հաշտարարությամբ զբաղվող հաշտարարների ու փաստաբանների համար: Միջազգային չափորոշիչները, որոնք ներդնում է ՄՀԻ-ն, ավելացնում են վեճերի լուծման թափանցիկությունը և արդյունավետությունը: ՄՀԻ-ի կարևոր հրապարակումներից է «Հաշտարարների մասնագիտական գործունեության կանոնակարգը»: ՄՀԻ-ը նաև տրամադրում է հաշտարարների ուսուցողական նյութեր և իրականացնում վերապատրաստումներ այն երկրներում, որտեղ հաշտարարությունը դեռևս զարգացած չէ:



ԲԱՆԿԵՐ

1. «ՀԱՅԷԿՈՆՈՄԲԱՆԿ» ԲԲԸ

(Եթե գույքային պահանջի չափը գերազանցում է 250.000 ՀՀ դրամը կամ դրան համարժեք արտարժույթը, իսկ գործարքի գումարի չափը գերազանցում է 500.000 ՀՀ դրամը կամ դրան համարժեք արտարժույթը):

2. «ԱՐԱՐԱՏԲԱՆԿ» ԲԲԸ

(Եթե գույքային պահանջի չափը գերազանցում է 300.000 ՀՀ դրամը կամ դրան համարժեք արտարժույթը):

3. «ԱՂԴԻ ԲԱՆԿ» ՓԲԸ

(Եթե գույքային պահանջի չափը գերազանցում է 500.000 ՀՀ դրամը կամ դրան համարժեք արտարժույթը):

4. «ԷՎՈԿԱԲԱՆԿ» ՓԲԸ

(Եթե գույքային պահանջի չափը գերազանցում է 250.000 ՀՀ դրամը կամ դրան համարժեք արտարժույթը, իսկ գործարքի գումարի չափը գերազանցում է 500.000 ՀՀ դրամը կամ դրան համարժեք արտարժույթը):

5. «ՀԱՅԲԻՋՆԵՍԲԱՆԿ» ՓԲԸ

(Եթե գույքային պահանջի չափը գերազանցում է 250.000 ՀՀ դրամը կամ դրան համարժեք արտարժույթը, իսկ գործարքի գումարի չափը գերազանցում է 500.000 ՀՀ դրամը կամ դրան համարժեք արտարժույթը):

6. «Ամերիաբանկ» ՓԲԸ

(Եթե գույքային պահանջի չափը գերազանցում է 250.000 ՀՀ դրամը կամ դրան համարժեք արտարժույթը, իսկ գործարքի գումարի չափը գերազանցում է 500.000 ՀՀ դրամը կամ դրան համարժեք արտարժույթը):

7. «Կոնվերս Բանկ» ՓԲԸ

(Եթե գույքային պահանջի չափը գերազանցում է 250.000 ՀՀ դրամը կամ դրան համարժեք արտարժույթը, իսկ գործարքի գումարի չափը գերազանցում է 500.000 ՀՀ դրամը կամ դրան համարժեք արտարժույթը):

8. «Մելլաթ Բանկ» ՓԲԸ

(Եթե գույքային պահանջի չափը գերազանցում է 250.000 ՀՀ դրամը կամ դրան համարժեք արտարժույթը, իսկ գործարքի գումարի չափը գերազանցում է 500.000 ՀՀ դրամը կամ դրան համարժեք արտարժույթը):

9. «Էյչ-Էս-Բի-Սի Բանկ Հայաստան» ՓԲԸ

(Եթե գույքային պահանջի չափը գերազանցում է 250.000 ՀՀ դրամը կամ դրան համարժեք արտարժույթը, իսկ գործարքի գումարի չափը գերազանցում է 500.000 ՀՀ դրամը կամ դրան համարժեք արտարժույթը):

10. «ԻՆԵԿՈԲԱՆԿ» ՓԲԸ

(Եթե գույքային պահանջի չափը գերազանցում է 250.000

ՀՀ դրամը կամ դրան համարժեք արտարժույթը, իսկ գործարքի գումարի չափը գերազանցում է 500.000 ՀՀ դրամը կամ դրան համարժեք արտարժույթը):

11. «ԱԿԲԱ-ԿՐԵԴԻՏ ԱԳՐԻԿՈՒԼ ԲԱՆԿ» ՓԲԸ

(Եթե գույքային պահանջի չափը գերազանցում է 250.000 ՀՀ դրամը կամ դրան համարժեք արտարժույթը, իսկ գործարքի գումարի չափը գերազանցում է 500.000 ՀՀ դրամը կամ դրան համարժեք արտարժույթը):

12. «Բիբլոս Բանկ Արմենիա» ՓԲԸ

(Եթե գույքային պահանջի չափը գերազանցում է 250.000 ՀՀ դրամը կամ դրան համարժեք արտարժույթը, իսկ գործարքի գումարի չափը գերազանցում է 500.000 ՀՀ դրամը կամ դրան համարժեք արտարժույթը):

13. «Արցախբանկ» ՓԲԸ

(Եթե գույքային պահանջի չափը գերազանցում է 250.000 ՀՀ դրամը կամ դրան համարժեք արտարժույթը, իսկ գործարքի գումարի չափը գերազանցում է 500.000 ՀՀ դրամը կամ դրան համարժեք արտարժույթը):

14. «ՎՏԲ-Հայաստան Բանկ» ՓԲԸ

(Եթե գույքային պահանջի չափը գերազանցում է 250.000 ՀՀ դրամը կամ դրան համարժեք արտարժույթը, իսկ գործարքի գումարի չափը գերազանցում է 500.000 ՀՀ դրամը կամ դրան համարժեք արտարժույթը):

15. «ՅՈՒՆԻԲԱՆԿ» ԲԲԸ

(Եթե գույքային պահանջի չափը գերազանցում է 250.000 ՀՀ դրամը կամ դրան համարժեք արտարժույթը, իսկ գործարքի գումարի չափը գերազանցում է 500.000 ՀՀ դրամը կամ դրան համարժեք արտարժույթը):

16. «Արդշինբանկ» ՓԲԸ

(Եթե գույքային պահանջի չափը գերազանցում է 250.000 ՀՀ դրամը կամ դրան համարժեք արտարժույթը, իսկ գործարքի գումարի չափը գերազանցում է 500.000 ՀՀ դրամը կամ դրան համարժեք արտարժույթը):

17. «ԱՐՄՍՎԻՍԲԱՆԿ» ՓԲԸ

(Եթե գույքային պահանջի չափը գերազանցում է 250.000 ՀՀ դրամը կամ դրան համարժեք արտարժույթը, իսկ գործարքի գումարի չափը գերազանցում է 500.000 ՀՀ դրամը կամ դրան համարժեք արտարժույթը):

ՎԱՐԿԱՅԻՆ ԿԱԶՄԱԿԵՐՊՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐ

1. «ԱԳՐՈԼԻԶԻՆԳ ԼԻԶԻՆԳԱՅԻՆ ՎԱՐԿԱՅԻՆ

ԿԱԶՄԱԿԵՐՊՈՒԹՅՈՒՆ» ՍՊԸ

2. «ԱՆԻՎ» ՈՒՎԿ ՍՊԸ

3. «ԱՌԱՋԻՆ ՖԱԿՏՈՐԻՆԳԱՅԻՆ ԸՆԿԵՐՈՒԹՅՈՒՆ» ՈՒՎԿ ՓԲԸ
 4. «ԱՐԵԳԱԿ» ՈՒՎԿ ՓԲԸ
 5. «Արֆին» վարկային միություն ՍՊԸ
 6. «ԲԼԵՍՍ» ՈՒՎԿ ՍՊԸ
 7. «Բնակարան երիտասարդներին» ՎՎԿ ՓԲԸ
 8. «ԳԱՌՆԻ ԻՆՎԵՍՏ» ՈՒՎԿ ՓԲԸ
 9. «ԳՈՒԴԿՐԵԴԻՏ» ՈՒՎԿ ՓԲԸ
 10. «Էքսպրես Կրեդիտ» ՈՒՎԿ ՍՊԸ
 11. «ԷԿԼՕՖ» ՈՒՎԿ ՍՊԸ
 12. «ԿԱՍՈՒՐՋ» ՈՒՎԿ ՓԲԸ
 13. «ԿՐԵԴԻՏ ԿՈՐՊ» ՈՒՎԿ ՓԲԸ
 14. «ԿՐԵԴՈ ՖԻՆԱՆՍ» ՈՒՎԿ ՓԲԸ
 15. «ՅՈՒՆԻԼԻԶԻՆԳ» ՈՒՎԿ ՓԲԸ
 16. «Նոր Հորիզոն» ՈՒՎԿ ՍՊԸ
 17. «ՋԻ ԸՆԴ ԷՅ» ՈՒՎԿ ՍՊԸ
 18. «Վարկս ԷՅ ԷՄ» ՈՒՎԿ ՓԲԸ
 19. «ՍԵՖ ԻՆՏԵՐՆԵՅՇՆԼ» ՈՒՎԿ ՍՊԸ
 20. «Փարվանա Կրեդիտ» ՈՒՎԿ ՍՊԸ
 21. «ՔԱՐԴ ԱգրոԿրեդիտ» ՈՒՎԿ ՓԲԸ
 22. «Ֆիդես հիփոթեքային Ընկերություն» ՈՒՎԿ ՓԲԸ
 23. «ՖԻՆՔԱ» ՈՒՎԿ ՓԲԸ
 24. «ԷՔՍՊՈՐՏ ՖԱՅՆԵՆՍ» ՈՒՎԿ ՓԲԸ
 25. «ԱԳԲԱ ԼԻԶԻՆԳ» ՎԿ ՓԲԸ
- (Եթե գույքային պահանջի չափը գերազանցում է 250.000 ՀՀ դրամը կամ դրան համարժեք արտարժույթը, իսկ գործարքի գումարի չափը գերազանցում է 500.000 ՀՀ դրամը կամ դրան համարժեք արտարժույթը):
26. «ՄԱՅԿՐԵԴԻՏ» ՈՒՎԿ ՍՊԸ
 27. «ՄՈԳՈ» ՈՒՎԿ ՍՊԸ
 28. «Պրեմիում Կրեդիտ» ՈՒՎԿ ՓԲԸ
- (Եթե գույքային պահանջի չափը գերազանցում է 100.000 ՀՀ դրամը կամ դրան համարժեք արտարժույթը, իսկ գործարքի գումարի չափը գերազանցում է 300.000 ՀՀ դրամը կամ դրան համարժեք արտարժույթը):
29. «Հայաստանի Զարգացման և Ներդրումների Կորպորացիա» ՈՒՎԿ ՓԲԸ
- (Եթե գույքային պահանջի չափը գերազանցում է 250.000 ՀՀ դրամը կամ դրան համարժեք արտարժույթը, իսկ գործարքի գումարի չափը գերազանցում է 500.000 ՀՀ դրամը կամ դրան համարժեք արտարժույթը):
30. «Առաջին հիփոթեքային ընկերություն» ՈՒՎԿ ՍՊԸ

- (Եթե գույքային պահանջի չափը գերազանցում է 250.000 ՀՀ դրամը կամ դրան համարժեք արտարժույթը, իսկ գործարքի գումարի չափը գերազանցում է 500.000 ՀՀ դրամը կամ դրան համարժեք արտարժույթը):
31. «Ֆասթ Կրեդիտ Կապիտալ» ՈՒՎԿ ՍՊԸ
- (Եթե գործարքի գումարի չափը գերազանցում է 100.000 ՀՀ դրամը):
32. «Նորման Կրեդիտ» ՈՒՎԿ ՓԲԸ
 33. «Միկրո Կապիտալ Հայաստան» ՈՒՎԿ ՓԲԸ
 34. «Գազել Ֆինանս» ՈՒՎԿ ՍՊԸ

ԱՊԱՆՈՎԱԳՐԱԿԱՆ ԸՆԿԵՐՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐ

1. «ԱՐՄԵՆԻԱ ԻՆՇՈՒՐԱՆՍ»
ԱՊԱՆՈՎԱԳՐԱԿԱՆ ՍՊԸ
Բացառությամբ՝ սոցիալական փաթեթի շրջանակներում կնքված ապահովագրության պայմանագրերի հետ կապված պահանջների մասով:
2. «Հայաստանի արտահանման ապահովագրական գործակալություն» ԱՓԲԸ
3. «ՆԱԻՐԻ ԻՆՇՈՒՐԱՆՍ» ԱՍՊԸ
Բացառությամբ՝ սոցիալական փաթեթի շրջանակներում կնքված ապահովագրության պայմանագրերի հետ կապված պահանջների մասով:
4. «ՌԵՍՈ» ԱՓԲԸ
Բացառությամբ՝ սոցիալական փաթեթի շրջանակներում կնքված ապահովագրության պայմանագրերի հետ կապված պահանջների մասով:
5. «Ռոսգոսստրախ - Արմենիա» ԱՓԲԸ
Բացառությամբ՝ սոցիալական փաթեթի շրջանակներում կնքված ապահովագրության պայմանագրերի հետ կապված պահանջների մասով:
6. «ՍԻԼ ԻՆՇՈՒՐԱՆՍ» ԱՓԲԸ
Բացառությամբ՝ սոցիալական փաթեթի շրջանակներում կնքված ապահովագրության պայմանագրերի հետ կապված պահանջների մասով:
7. «Այ Էս Զի» ԱՍՊԸ

ԱՊԱՆՈՎԱԳՐԱԿԱՆ ԲՐՈՔԵՐՆԵՐ

1. «ՌԵԶՈԼՈՒՇՆ ԱՊԱՆՈՎԱԳՐԱԿԱՆ ԲՐՈՔԵՐ» ՍՊԸ

ԳՐԱԿԱՆՆԵՐ

1. «Ալեքսվորլդ» ՍՊԸ
2. «Ադդադ» ՍՊԸ

3. «Ամալիկ Կրեդիտ» ՍՊԸ
4. «Ամունի Գրուպ» ՍՊԸ
5. «ԱՄՍ» ՍՊԸ
6. «Աշոտ Ֆրանգուլյան» ԱԶ
7. «Առաջին գրավատուն» ՍՊԸ
8. «ԱՍ ՄԱՍՏԵՐ» ՍՊԸ
9. «ԱՎՏՈ ԿՐԵԴԻՏ» ՍՊԸ
10. «Արագ ֆինանս» ՍՊԸ
11. «Արանգել Պրովայդեր» ՍՊԸ
12. «Արբոն» ՍՊԸ
13. «Ար-էթ» ՍՊԸ
14. «Արծաթե գավաթ» ՍՊԸ
15. «Արման եւ Գնել» ՍՊԸ
16. «Արտ Կրեդիտ» ՍՊԸ
| ՀՀ, ք. Երևան, Կոմիտաս 26 |
17. «ԱՐՏ ԿՐԵԴԻՏ» ՍՊԸ
| ՀՀ, ք. Երևան, Քանաքեռ-Զեյթուն,
Պ. Սևակի փողոց, 51/1 |
18. «Արտյոմ Ղահրամանյան» ԱԶ
19. «Բեստ Կրեդիտ» ՍՊԸ
20. «Գառանտ Կրեդիտ» ՍՊԸ
21. «Գեվ - Սթար» ՍՊԸ
22. «Գեվասար Կրեդիտ» ՍՊԸ
23. «Գեորգյան եւ Ընկերություն» ՍՊԸ
24. «Գոլդ Այդիք» ՍՊԸ
25. «Գոլդ Ընդ Գ.Բ» ՍՊԸ
26. «Գոլդ ընդ Մանի» ՍՊԸ
27. «Գոլդ Կրեդիտ» ՍՊԸ
28. «Գոլդ Սթրիթ» ՍՊԸ
29. «Գոլդ Քեշ» ՍՊԸ
30. «Գոլդ Քոնսալթինգ» ՍՊ
31. «Գուդավի» ՍՊԸ
32. «Գր-Ավ-Մո» ՍՊԸ
33. «Գրավատուն777» ՍՊԸ
34. «ԴԱՅՄՈՆԴ ԿՐԵԴԻՏ» ՍՊԸ
| ՀՀ, ք. Գյումրի, Գորկու փողոց, 68 շենք,
թիվ 3 օբյեկտ |
35. «Դայմոնդ Կրեդիտ» ՍՊԸ
| ՀՀ, ք. Երևան, Արշակունյաց 35, թիվ 53 տարածք |
36. «Դրամատուն» ՍՊԸ
37. «ԵվրոԿրեդիտ Կապիտալ» ՍՊԸ
38. «Էմ Վի Էմ Աննա» ՍՊԸ
39. «Էքսպրես Վիպ Սերվիս» ՍՊԸ
40. «Թրասթ Կրեդիտ» ՍՊԸ
41. «Թրեյդեր» ՍՊԸ
| ՀՀ, ք. Երևան, Տիգրան Մեծի 13/10 տարածք |
42. «Ժիրայր Ահարոնյան» ԱԶ
43. «Ինդիմ Կրեդիտ» ՍՊ
44. «Լեգատ Կրեդիտ» ՍՊԸ
45. «Լեյլո» ՍՊԸ
46. «Լոմբարդիա» ՍՊԸ
47. «Լոմբարդսթրիթ» ՍՊԸ
48. «Կարեն Մեծ» ՍՊԸ
49. «ԿՐԵԴԻՏ ԱԼՅԱՆՍ» ՍՊԸ
50. «Կրեդիտ Սիթի» ՍՊԸ
51. «Համար Մեկ Գրավատուն» ՍՊԸ
52. «Հոթ Կրեդիտ» ՍՊԸ
53. «Հուստ Լուսնյակ» ՍՊԸ
54. «Մանիոկա» ՍՊԸ
55. «Մարլիա» ՍՊԸ
56. «Մաքս Կրեդիտ» ՍՊԸ
57. «Մուսոյան-ԱԱԱ» ՍՊԸ
58. «Յանա-Գոռ» ՍՊԸ
59. «Յումանիլայն» ՍՊԸ
| ՀՀ, ք. Երևան, Տեղյան 68ա, թիվ 3 տարածք |
60. «Յումանիլայն» ՍՊԸ
| ՀՀ, ք. Կապան, Արամ Մանուկյան 1/76 |
61. «Յումանիլայն» ՍՊԸ
| ՀՀ, Տավուշի մարզ, գ. Գետահովիտ, 2-րդ փողոց,
1 նրբ., 47 առևտրի սրահ |
62. «Նինելա» ՍՊԸ
63. «Նոմիդիսկ» ՍՊԸ
| ՀՀ, ք. Աբովյան, Հանրապետության 11 շենք, թիվ 1/1 |
64. «Նոմիդիսկ» ՍՊԸ
| ՀՀ, ք. Աբովյան, Հատիսի փողոց, թիվ 1/69
խանութի տարածք |
65. «Շոդ» ՍՊԸ
66. «Ոսկե Լումա» ՍՊԸ
| ՀՀ, ք. Երևան, Անդրանիկի փողոց, 134/8 |
67. «Ոսկե Լումա» ՍՊԸ
| ՀՀ, Լոռու մարզ, ք. Վանաձոր, Թումանյան փողոց,
10 մասնաշենք |
68. «Ոսկե Վտակ» ՍՊԸ
| ՀՀ, ք. Երևան, Կոմիտասի պողոտա, 34 շենք,
բն. 46բ |
69. «Ոսկե Վտակ» ՍՊԸ
| ՀՀ, ք. Երևան, Շիրազի փողոց, 32 շենք, 80 |
70. «Ուայթ-Սոլիտեր» ՍՊԸ

71. «Ուստր Գեղամիկ» ՍՊԸ
72. «Պրոֆֆինանս» ՓԲԸ
73. «Ռեալ կրեդիտ» ՍՊԸ
| ՀՀ, ք. Գյումրի, Խորենացու 8 շենք, 4/1 տարածք|
74. «Ռեալ կրեդիտ» ՍՊԸ
| ՀՀ, ք. Գյումրի, Սայաթ Նովայի փողոց,
9/9 աշենք, 16 նկուղ |
75. «Ռոյալ կրեդիտ» ՍՊԸ
76. «ՌՈՅԱԼ ՖԻՆԱՆՍ ԳՐՈՒՊ » ՍՊԸ
77. «Ս.ՈՒ.Ր.-72» ՍՊԸ
78. «Սարգիս և Նանա» ՍՊԸ
79. «Սերվ-Էդար» ՍՊԸ
80. «Սիկոր» ՍՊԸ
81. «Սիմնոր» ՍՊԸ
82. «ՍՍՍ կրեդիտ» ՍՊԸ
83. «Վ.Ի.Ա» ՍՊԸ
84. «Վանտիգ» ՍՊԸ
85. «Վիա-Գոլդ» ՍՊԸ
86. «Վիլմար Մեկ» ՍՊԸ
87. «ՏԵՐ-ԵՍԱՅԱՆ ԱՍՈՑԻԱՑԻԱ» ՍՊԸ
88. «Ֆայֆ Մինիթ» ՍՊԸ
89. «Ֆասթ Քեշ» ՍՊԸ
90. «ԼՈՍԲԱՐԴ ՊԼՅՈՒՍ» ՍՊԸ
| ՀՀ, ք. Երևան, Քաջազնունու փող., 5 շենք,
26 շինություն |
91. «ԼՈՍԲԱՐԴ ՊԼՅՈՒՍ» ՍՊԸ
| ՀՀ, ք. Երևան, Տիգրան Մեծի պողոտա 33/27 |
92. «ՄՎՄ-ՖԻՆԱՆՍ» ՍՊԸ
| ՀՀ, ք. Երևան, Ավան, Աճառյան փողոց, 30/2 |
93. «ՄՎՄ-ՖԻՆԱՆՍ» ՍՊԸ
| ՀՀ, ք. Երևան, Էրեբունի 11 շենք, 59 շինություն |
94. «ՎԱՐԴ ԳՐԻԳ» ՍՊԸ
95. ԱՁ Նարինե Արզումանյան
96. ԱՁ Սեդրակ Գազիկի Մուրադյան
97. Զուլիետա Օհանյան ԱՁ
98. «Մանի կրեդիտ» ՍՊԸ
99. ԱՁ Իգիթ Սեդրակի Իգիթյան
100. «ԷԴ-ՀԱԿ» ՍՊԸ
101. «Մորվիկ» ՍՊԸ
102. «Ոսկե Վտակ» ՍՊԸ
103. «Գարանտ-կրեդիտ» ՍՊԸ
104. «ԲԻՋՆԵՍ ԿՐԵԴԻՏ» ՍՊԸ
105. «ՄԵԼՔՈՆՅԱՆՍ ԿՈՄՊԱՆԻ» ՍՊԸ
106. «ՀՕՍ ԿՐԵԴԻՏ» ՍՊԸ

ԱՐՏԱՐԺՈՒՅԹԻ ԱՌՔՈՒՎԱՃԱՌՔ ԻՐԱԿԱՆԱՑՆՈՂ ԱՆՁԻՆՔ

1. «GROSS RIELTOR» ՍՊԸ
2. «Ազատ Խաչատրյան» ԱՁ
3. «Ազատուհի Բլիկյան» ԱՁ
4. «Ալբերտ Պապոյան» ԱՁ
5. «ԱԼՍ Էրզրումցի» ՍՊԸ
6. «Անահիտ Վիրաբյան» ԱՁ
7. «Անատոլի Սահակյան» ԱՁ
8. «Անդակո» ՍՊԸ
9. «Անդրանիկ Հակոբյան» ԱՁ
10. «Անդրանիկ Մկրտչյան» ԱՁ
11. «Անդրեյ Շաքարյան» ԱՁ
12. «Անուշ Զաքարյան» ԱՁ
13. «Աշոտ Հարությունյան և Որդիներ» ՍՊԸ
14. «ԱՎՏՈ ՊԼԱՋԱ» ՍՊԸ
15. «Արամ Առաքելյան» ԱՁ
16. «Արամ Բարսեղյան» ԱՁ
17. «Արթուր Առաքելյան» ԱՁ
18. «Արթուր Դանիելյան» ԱՁ
19. «Արթուր Քոչինյան» ԱՁ
20. «Արիստակես Աթոյան» ԱՁ
21. «Արձագանք» ՍՊԸ
22. «ԱՐՄ ԵՎ ԱՐԹ ՉԵՆՋ ՄԱՐՔԵԹ» ՍՊԸ
23. «Արման Բաղդասարյան» ՍՊԸ
24. «Արման Քոսյան» ԱՁ
25. «Արմեն Բայրամյան» ԱՁ
26. «Արմեն Ենոքյան» ԱՁ
27. «Արմեն Համիկ Եղբայրներ ՀՁ» ՍՊԸ
28. «Արմեն Մալերյան» ԱՁ
29. «Արմեն Մխիթարյան և ընկերներ» ԼԸ
30. «Արմենիա» հյուրանոցային համալիր ՓԲԸ
31. «Արմենիա» Միջազգային Օդանավակայանների ՓԲԸ
32. «Արմինե Մարաբյան» ԱՁ
33. «Արսեն Բարեղամյան» ԱՁ
34. «Արսեն Գալստյան» ԱՁ
35. «Արսեն Պապյան» ԱՁ
36. «Արտակ Եսայան» ԱՁ
37. «Արտյոմ Դավթյան» ԱՁ
38. «Արփինե Թագուհի» ՍՊԸ
39. «ԲԱՍԵՆԻ ԳՈՎՔ» ՍՊԸ
40. «ԲԵԳՈ ՏՐԱՆՍ» ՍՊԸ
41. «Բեռկուտ 555» ԱԿ

42. «Գագիկ Զնդոյան» ԱԶ
 43. «Գագալրոմ Արմենիա» ՓԲԸ
 44. «Գայանե Ասկարյան» ԱԶ
 45. «Գեղամ Արքա» ՍՊԸ
 46. «Գորիկ Ստեփանյան» ԱԶ
 47. «Գվիդոն Լազարյան» ԱԶ
 48. «Դանիելյան» ՍՊԸ
 49. «Զավեն Ճաղարյան» ԱԶ
 50. «ԷՆ. ՓԱ» ՍՊԸ
 51. «Խաչատուր Ղահրամանյան» ԱԶ
 52. «Խաչատուր Պետրոսյան» ՍՊԸ
 53. «ԾԻԱԾԱՆ» ՍՊԸ
 54. «ԿԱՊԻՏԱԼ ԹՐԵՅԴՐ» ՍՊԸ
 55. «Կարին Գոհար» ՍՊԸ
 56. «Կարինե Առաքելյան» ԱԶ
 57. «Կոն-Բրոսել» ՍՊԸ
 58. «Հակոբ Հովհաննիսյան» ԱԶ
 59. «Համլետ Բարսեղյան» ԱԶ
 60. «Հայաստան» առևտրի կենտրոն
 Հայրապետյան եղբայրներ» ՓԲԸ
 61. «Հասմիկ Բալասանյան» ԱԶ
 62. «Հասմիկ Թադևոսյան» ԱԶ
 63. «Հարություն Արսենյան» ԱԶ
 64. «Հարություն Հարությունյան» ԱԶ
 65. «Հովհաննես Խաչատրյան» ԱԶ
 66. «Հովսեփ Հարությունյան» ԱԶ
 67. «Հրաչիկ Հակոբյան» ԱԶ
 68. «Հրաչյա Առաքելյան» ԱԶ
 69. «Հրաչյա Հախվերդյան» ԱԶ
 70. «Հրաչյա Մինասյան» ԱԶ
 71. «Մանուկ Սարգսյան» ԱԶ
 72. «Միլ ԱԳ» ՓԲԸ
 73. «Յոթնյակ» ՍՊԸ
 74. «Նաիրի Մատինյան» ԱԶ
 75. «Նորայր Մարտիրոսյան» ԱԶ
 76. «ՈՍԿԵ ԳԵՏԱԿ» ՍՊԸ
 77. «ՊԱՐՄԱ» ՍՊԸ
 78. «ՊԼԱՋԱ ՍԻՍԵՄՍ» ՓԲԸ
 79. «Ջեմմա Բաղդամյան» ԱԶ
 80. «Ջովետա Գաբրիելյան» ԱԶ
 81. «Ռ.Գ.Ա.Տ» ՍՊԸ
 82. «Ռուդիկ Խաչատրյան» ԱԶ
 83. «Ռուզաննա Առաքելյան» ԱԶ
 84. «Սահակ Հագոյան» ԱԶ

85. «Սամվել Ամիրջանյան» ԱԶ
 86. «Սամվել Ղազարյան» ԱԶ
 87. «Սեդիկ Սահակյան» ԱԶ
 88. «Սերգեյ Աղայան» ԱԶ
 89. «Սև Կակաչ» Ա/Կ
 90. «ՍԻՄԱՌ» ՍՊԸ
 91. «Սմբատ Ասլանյան» ԱԶ
 92. «ՍՊԱՐԱՊԵՏ» ՍՊԸ
 93. «Ստոիկ» ՍՊԸ
 94. «Վալերի Նավասարդյան» ԱԶ
 95. «Վահագն Խաչատրյան» ԱԶ
 96. «ՎԱՂԱՐՇ ԵՎ ՈՐԴԻՆԵՐ ԿՈՆՑԵՌՆ» ՍՊԸ
 97. «Վատո» ՍՊԸ
 98. «Վարդան Բաղդասարյան» ԱԶ
 99. «Վարդան Վարդազարյան» ԱԶ
 100. «ՎԱՐԴԱՆ ԵՎ ՄՈՆԻԿԱ» ՍՊԸ
 101. «Վարուժան Ավետիսյան» ԱԶ
 102. «ՎԻԵԼՎԻՍԵՆԹՐ» ՍՊԸ
 103. «ՎԶՄ» ՍՊԸ
 104. «ՏԱՇԻՐ ԻՆՎԵՍՏ ԳՐՈՒՊ» ՓԲԸ
 105. «Տիգրան Սարգսյան» ԱԶ
 106. «Տիգրան Վահրադյան» ԱԶ
 107. «ՏՈՒՆԱՌ» ՓԲԸ
 108. «ՏՈՒՌԵԿՍ ԳՈԼԴ» ՍՊԸ
 109. «Փառանձեմ Հակոբյան» ԱԶ
 110. «ՓԻ ԷՍ ԱՌ» ՍՊԸ
 111. «ՓՐԻԹԻ ՈՒԵՅ» ՍՊԸ
 112. Արմինե Խաչատրյան ԱԶ
 113. «ՆԱՐ-ԱՌ» ՍՊԸ
 114. «ՊԼԱՏԻՆ» ՍՊԸ
 115. «ԶԻՄ» ՍՊԸ
 116. «Ոսկե ԱԳԱ» ՍՊԸ
 117. «ԷՅԶ ՓԻ ԳՐՈՒՊ» ՍՊԸ
 118. «ՓԻ-ՍԻ ԷԼԵԿՏՐՈՆԻԿՍ» ՍՊԸ
 119. «ՕԿԵՅ» ՍՊԸ
 120. «ՊԱՐ-ԱՐՏ» ՍՊԸ
 121. «ՀՈԹԵԼ ՑԵՆՏՐԱԼ» ՍՊԸ
 122. «ՈՍԿԵ ԿԱՐ» ՍՊԸ
 123. «ԱՐՏ 555» ՍՊԸ
 124. «ՍԻԹԻ» ՍՊԸ

ՆԵՐՈՐՈՒՄԱՅԻՆ ԸՆԿԵՐՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐ

1. «Ալֆասեքյուրիթիզ» ՍՊԸ
 2. «ԱՐՄԵՆԲՐՈԿ» ԲԲԸ

3. «Դիվիսա Էյ Էմ» ՓԲԸ
4. «Կապիտալ Ինվեսթմենթս» ՓԲԸ
5. «Կուբ Ինվեսթ» ՓԲԸ
6. «Ռենեսսա» ՓԲԸ
7. «Տոնտոն» Ինվեստիցիոն ՍՊԸ
8. «Փրայմ Կապիտալ» Ներդրումային ՍՊԸ
9. «Ֆյուչըր Կապիտալ Մարկետ» ՍՊԸ
10. «Դայմենշն» ՓԲԸ

ՆԵՐԴՐՈՒՄԱՅԻՆ ՖՈՆԴԻ ԿԱՌԱՎԱՐԻՉՆԵՐ

1. «ԱՄՈՒՆԴԻ-ԱԿԲԱ ԱՍԵԹ ՄԵՆԵՋՄԵՆԹ» ՓԲԸ
2. «Ցե-Կվադրատ Ամպեգա Ասեթ
Մենեջմենթ Արմենիա» ՍՊԸ

ԴՐԱՄԱԿԱՆ ՓՈԽԱՆՑՈՒՄՆԵՐ ԻՐԱԿԱՆԱՑՆՈՂ ԿԱԶՄԱԿԵՐՊՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐ

1. «ԹԵԼ-ՍԵԼ» ՓԲԸ
2. «ԻԴՐԱՄ» ՍՊԸ
3. «ԻԶԻ ՓԵՅ» ՍՊԸ
4. «Հայփոստ» ՓԲԸ
5. «ՄԱՆԻՏՈՒՆ» ՍՊԸ
6. «Մոբի դրամ» ՓԲԸ
7. «ՍՏԱԿ ՄԱՆԻ ՏՐԱՆՍՖԵՐ» ՓԲԸ
8. «Յոպիեյ» ՓԲԸ

ՎԱՐԿԱՅԻՆ ԲՅՈՒՐՈ

1. «ԱՔՌԱ Քրեդիտ Ռեփորթինգ» ՓԲԸ

ԱՊԱՆՈՎԱԳՐԱԿԱՆ ԲՅՈՒՐՈ

1. «Հայաստանի ավտոապահովագրողների
բյուրո» ԻԱՄ

Հայաստանի Հանրապետություն, 0010, ք. Երևան,
Մովսես Խորենացի փող. 15, «Էլիտ Պլազա»
բիզնես կենտրոն, 7-րդ հարկ

(+374) 60 70-11-11

info@fsm.am

www.fsm.am

facebook.com/FinancialSystemMediator

twitter.com/FSMArmenia