

Р Е Ш Е Н И Е
СОВЕТА ЦЕНТРАЛЬНОГО БАНКА РЕСПУБЛИКИ
АРМЕНИЯ

номер 229-Н от 28 июля 2009г.

Об утверждении Положения 8/05 “Порядок, условия, способы и минимальные требования взаимного общения банка и вкладчика, кредитора и потребителя”*

Принимая за основу подпункт 7 статьи 6, пункт 6 статьи 9 закона Республики Армения “О привлечении банковских вкладов”, пункты 3 и 4 статьи 4, пункт 5 статьи 17 закона Республики Армения “О потребительском кредитовании” и руководствуясь статьей 20 закона Республики Армения “О Центральном банке Республики Армения” Совет Центрального банка Республики Армения

р е ш а е т:

1. Утвердить Положение 8/05 “Порядок, условия, способы и минимальные требования взаимного общения банка и вкладчика, кредитора и потребителя” согласно Приложению (прилагается).
2. Настоящее Решение вступает в силу через месяц после публикации.

*Председатель Центрального банка
Республики Армения
Артур Джавадян
6 августа 2009 г., номер 229-Н*

* Неофициальное издание. Принято Советом ЦБ РА 28 июля 2009 года. Зарегистрировано в Министерстве юстиции РА 17.09.09г. (ГПРА N 27 (345), 01.10.09).

ПОЛОЖЕНИЕ 8/05

**ПОРЯДОК, УСЛОВИЯ, СПОСОБЫ И МИНИМАЛЬНЫЕ ТРЕБОВАНИЯ ВЗАМНОГО ОБЩЕНИЯ
БАНКА И ВКЛАДЧИКА, КРЕДИТОРА И ПОТРЕБИТЕЛЯ**

РАЗДЕЛ 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ И ОСНОВНЫЕ ПОНЯТИЯ

ГЛАВА 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1. Настоящее Положение устанавливает порядок, условия, способы и минимальные требования взаимного общения установленной подпунктом 1 пункта 3 настоящего Положения компании и клиента.
2. Компания регулирует общение с клиентами своими внутренними правовыми актами, которые содержат, как минимум, требования, установленные настоящим Положением.

ГЛАВА 2. ОСНОВНЫЕ ПОНЯТИЯ

3. Используемые в настоящем Положении основные понятия имеют следующие значения:
 - 1) **"Компания"** - банк, филиал иностранного банка, кредитная организация, ломбард, действующие на территории Республики Армения;
 - 2) **"Клиент"** - вкладчик или потребитель;
 - 3) **"Кредитор"** - согласно закону Республики Армения "О потребительском кредитовании";
 - 4) **"Вкладчик"** - согласно закону Республики Армения "О привлечении банковских вкладов";
 - 5) **"Потребитель"** - согласно закону Республики Армения "О потребительском кредитовании";
 - 6) **"Банковский депозит"** - согласно закону Республики Армения "О привлечении банковских вкладов";
 - 7) **"Кредит"** - согласно закону Республики Армения "О потребительском кредитовании";
 - 8) **"Депозитный договор"** - согласно закону Республики Армения "О привлечении банковских вкладов";
 - 9) **"Договор о кредитовании"** - согласно закону Республики Армения "О потребительском кредитовании";
 - 10) **"Договор"** – депозитный договор или договор о кредитовании;
 - 11) **"Овердрафт"** – согласно закону Республики Армения "О потребительском кредитовании";
 - 12) **"Выписка"** – предусмотренная статьей 6 закона Республики Армения "О привлечении банковских вкладов" выписка из счета, или предусмотренный частью 2 статьи 17 закона Республики Армения "О потребительском кредитовании" документ, содержащий определенную информацию;
 - 13) **"Информационный бюллетень"** - предусмотренный статьей 4 закона Республики Армения "О привлечении банковских вкладов" информационный бюллетень;
 - 14) **"Группа"** - согласно закону Республики Армения "О рынке ценных бумаг";
 - 15) **"Прочие выплаты"** – все те выплаты, которые клиент обязан произвести в пользу компании до заключения договора и в течение действия этого договора, за исключением процентов и прочих выплат, которые возникают в результате нарушения условий договора;
 - 16) **"Общие условия оказания услуг"** – документ, устанавливающий стандартные условия оказания услуг по части данной услуги, применимые ко всем клиентам, общие принципы взаимоотношений между компанией и клиентом, правила взаимного общения компании и клиента, общие правила осуществления сделок между компанией и клиентом (например, тарифы, назначаемые компанией за оказание услуг, общие условия кредитования, правила обслуживания карточки).

ГЛАВА 3. ОБЩИЕ ПРИНЦИПЫ ОБЩЕНИЯ КОМПАНИИ С КЛИЕНТОМ

4. При общении компании с клиентом должны соблюдаться следующие общие принципы:

- 1) представляемая компанией информация должна быть изложена на армянском языке, если между компанией и клиентом нет договоренности относительно общения на другом языке;
- 2) представляемая компанией информация должна содержать понятные для клиента термины, выражения, не должна запутывать и сбивать с толку;
- 3) компания должна обеспечить максимальную доступность информации для клиента;
- 4) компания должна обеспечить, чтобы представляемая ею информация позволила бы клиенту понять суть предлагаемой конкретной услуги и сопряженные с ней риски;
- 5) представляемая компанией информация не может быть подана так, чтобы скрыть важные положения, или создать впечатление, что они не важны;
- 6) компания не может преувеличивать важность оказываемых ею услуг, предоставляя ложную, недостоверную либо неполную информацию.

ГЛАВА 4. ОБЩЕНИЕ КОМПАНИИ С КЛИЕНТОМ ДО ЗАКЛЮЧЕНИЯ ДОГОВОРА

5. До заключения договора компания, как минимум:

- 1) предоставляет клиенту условия деятельности компании, согласно главе 7 настоящего Положения;
- 2) дает клиенту устные разъяснения о характере (типе) интересующей его услуги, условиях оказания услуги;
- 3) дает клиенту устные разъяснения о случаях возникновения и размерах прочих расходов, связанных с оказанием конкретной услуги, интересующей клиента, если это известно компании;
- 4) указывает на те основные риски, которые возникают при пользовании конкретной услугой;
- 5) до заключения договора дает возможность и достаточное время клиенту ознакомиться с положениями договора;
- 6) устно перечисляет прочие услуги, схожие с той, которая интересует клиента;
- 7) устно сообщает клиенту о возможности получения обязательной информации по почте, или, по обоюдному согласию, по электронной почте или посредством прочих средств связи (телефон, факс, sms-сообщение, и т.д.), или о получении информации на территории компании;
- 8) дает клиенту устные разъяснения о порядке предъявления компании требований, возникающих после заключения договора, а также знакомит с процессом, сроками рассмотрения требований со стороны компании;
- 9) устно излагает информацию относительно обязательств клиента, вытекающих из договора, включая исчерпывающий перечень штрафных санкций (пени или иные средства, ухудшающие положение клиента), применяемые компанией в случае неисполнения или недолжного исполнения клиентом своих обязательств, и случаи их применения;
- 10) информирует клиента о возможности защиты его прав в судебном порядке, через Примирителя финансовой системы, а в случае наличия арбитражного соглашения - через арбитражный суд, и предоставляет обзорный листок с разъяснением процесса разрешения споров, согласно нормативно-правовым актам, установленным Центральным банком;
- 11) осведомляет об отчетах (выписках, сводках и т.д.), представляемых клиенту после заключения договора, о форме их представления, регулярности, сроках и порядке представления.

6. Кредитор, кроме действий, указанных в пункте 5 настоящего Положения, также обязан:

- 1) разъяснить клиенту суть кредитной истории и ее значение;
- 2) сообщить о том, что клиент имеет право на обдумывание, разъяснив статью 9 закона Республики Армения “О потребительском кредитовании”;
- 3) информировать клиента о праве потребителя на досрочное выполнение своих обязательств по договору о кредитовании, разъяснив статью 10 закона Республики Армения “О потребительском кредитовании”.

7. Если компания отказывает в оказании услуги клиенту, представившему письменное заявление (заявку, требование) о пользовании услугой, то она сообщает клиенту об этом в письменной форме с указанием оснований для отказа.

8. Если компания отказывает в оказании услуги клиенту, представившему письменное заявление (заявку, требование) о пользовании услугой, то она, по требованию клиента, возвращает ему оригиналы тех документов, которые клиент получил от третьих лиц для представления их компании в целях получения услуги (например, справку с места жительства, акт об оценке имущества, нотариально заверенный документ и т. д.).

9. Если компания, параллельно с оказанием основной услуги, предлагает и какую-либо другую бонусовую (поощрительную) услугу, то в случае оказания такой услуги, она соблюдает правила общения, установленные пунктом 5, а в случае применения, и пунктом 6 настоящего Положения, а также сообщает клиенту о его праве отказаться от бонусовой услуги.

ГЛАВА 5. ВЗАИМНОЕ ОБЩЕНИЕ КОМПАНИИ И КЛИЕНТА ПРИ ЗАКЛЮЧЕНИИ ДОГОВОРА, МИНИМАЛЬНАЯ ИНФОРМАЦИЯ, ВКЛЮЧАЕМАЯ В ДОГОВОР

10. Компания должна обеспечить, чтобы договор, заключаемый с клиентом, содержал, как минимум, следующую информацию:

- 1) информацию о том, что клиент имеет возможность представить жалобу-требование, возникающее из заключаемого между компанией и клиентом договора, Примирителю финансовой системы. Если компания не заключила соглашение об отказе от права оспаривать решения Примирителя финансовой системы, то она указывает об этом, согласно нормативно-правовым актам, установленным Центральным банком;
- 2) если между компанией и клиентом заключается арбитражное соглашение в связи с договором, то клиенту предоставляется достаточно полная информация относительно прав и обязанностей сторон в письменной форме. К договору прилагается разъяснительная информация относительно разрешения споров, согласно нормативно-правовым актам, установленным Центральным банком.

11. Компания должна обеспечить, чтобы договор о кредитовании, кроме информации, установленной пунктом 10 настоящей главы и главой 2 закона Республики Армения “О потребительском кредитовании”, содержал бы также следующее:

- 1) тип кредита;
- 2) размер суммы кредита;
- 3) конечный срок погашения кредита, а в случае овердрафта – также промежуточные сроки погашения кредита (при наличии);
- 4) форму предоставления суммы кредита (единовременно, поэтапно), график погашения кредита, включающий:
 - а. график погашения основной суммы кредита (день/месяц/год) и общей суммы;
 - б. график выплаты процентов (день/месяц/год) и общую сумму процентов;
 - в. график прочих, отличных от процентов, платежей (день/месяц/год) и общую сумму этих платежей.Если размер выплат потребителя может изменяться, то при составлении графика погашения кредита подразумевается, что размер выплат останется неизменным;
- 5) способ предоставления кредита (наличным, безналичным);
- 6) если в связи с договором о кредитовании кредитор оказывает потребителю платежно-расчетные услуги (ведение счетов или обслуживание платежных инструментов), то указывается о плате, взимаемой за эти услуги;
- 7) метод расчета процентов (расчет процентов ведется от начальной суммы, или от убывающего остатка);
- 8) метод погашения кредита: равномерный (аннуитетный) или неравномерный (дифференцированный);
- 9) информацию о том, что потребитель платит за страхование, оценку или прочие вспомогательные услуги, или за нотариальные услуги, или будет осуществлять другие платежи, если кредитору известно, что потребитель будет осуществлять подобные платежи;
- 10) если компания может потребовать у потребителя дополнительные документы - указание об этом;
- 11) информацию о средствах потребителя, обеспечивающих исполнение им своих обязательств, если таковые имеются;
- 12) если выполнение обязательств потребителя обеспечено залогом, то:
 - а. тип залога и описание залога;
 - б. процентное соотношение суммы кредита и стоимости залога;
 - в. информацию о том, переходит или не переходит предмет залога в распоряжение залогодержателя;
 - г. информацию о том, что в случае невыполнения потребителем своих обязательств, предмет залога может быть конфискован;
- 13) размер процентной ставки кредита, а если ставка может изменяться - то четкое изложение условий и порядка ее изменения, перечисление факторов, обуславливающих изменение (например, расчетная ставка, обменный курс и т.д.), критериев, обуславливающих размер изменения (например, повыше-

ние расчетной ставки на 2 процентных пункта, обесценение инвалюты на 10% и т.д.), порядок расчета изменения, а также сообщение о том, где потребитель может получить информацию о размере процентной ставки, или факторе, обуславливающем ее размер. Причем, если договором оговаривается, что изменение процентной ставки может осуществляться компанией в одностороннем порядке, без четких критериев, определяющих размер изменения, то в договоре должно быть предусмотрено положение о том, что клиент, в случае несогласия с измененной процентной ставкой, может досрочно погасить сумму кредита без штрафных санкций;

- 14) если по договору размер суммы кредита может изменяться - четкое изложение условий и порядка изменения суммы кредита, перечисление факторов, обуславливающих изменение (например, обменный курс), критериев, обуславливающих размер изменения (например, обесценение инвалюты на 10%), порядок расчета изменения, а также сообщение о том, где потребитель может получить информацию о размере кредита, или факторе, обуславливающем его размер;
- 15) штрафные санкции, применяемые кредитором за неисполнение или недолжное исполнение потребителем своих обязательств, и их размеры, а также информацию о предоставлении кредитному регистру Центрального банка РА сведений о потребителе;
- 16) если договор о предоставлении овердрафта предусматривает выплату процентов, или прочей компенсации за неиспользованные средства – указание об этом;
- 17) если предоставляется инвалютный кредит – инвалюта (доллар, евро, фунт стерлинга), а также предупреждение о том, что изменения обменного курса инвалюты могут повлиять на погашения кредита;
- 18) если в договоре есть условия, которые определяются общими условиями оказания услуги, установленными иным документом, и эти условия они могут изменяться в течение действия договора – указание об этом.

12. В качестве дополнения к информации, указанной в пункте 11 - договор о кредитовании может содержать также положения, не противоречащие закону, нормативно-правовым актам.

13. В том случае, если в договоре есть условия, которые определяются общими условиями оказания услуги, установленными иным документом, то:

- 1) компания при заключении договора заостряет внимание клиента на этих условиях;
- 2) в тех случаях, когда общие условия оказания услуги устанавливаются компанией, то к договору прилагаются действующие на момент заключения договора общие условия оказания услуги;
- 3) в тех случаях, когда общие условия оказания услуги установлены не компанией, то компания информирует клиента о том, что он может ознакомиться с общими условиями на территории компании, а также сообщает ему, где и каким образом он может приобрести документ, устанавливающий общие условия оказания услуги;
- 4) по желанию клиента компания предоставляет копию общих условий оказания услуги в бумажном варианте или иным, взаимосогласованным между компанией и клиентом, способом, в течение не более двух рабочих дней. Плата, взимаемая компанией за предоставление копии общих условий оказания услуги, не может быть больше расходов на подготовку этой копии.

14. Если один кредит предоставляется более чем одному лицу, компания должна предоставить каждому потребителю по одному экземпляру договора о кредитовании.

ГЛАВА 6. ВЗАИМНОЕ ОБЩЕНИЕ КОМПАНИИ И КЛИЕНТА В ТЕЧЕНИЕ ДЕЙСТВИЯ ДОГОВОРА

15. В течение действия депозитного договора или договора о кредитовании компания должна информировать клиента о следующем:

- 1) об изменениях номинальной процентной ставки;
- 2) об изменениях порядка общения сторон;
- 3) о тех изменениях правовых актов, которые непосредственно влияют на права и обязанности клиента, установленные договором;
- 4) об изменениях общих условий оказания услуг и прочих выплат;
- 5) об изменениях прочих обстоятельств, которые непосредственно влияют на вытекающие из договора права, обязанности или ответственности сторон.

16. Информация, предусмотренная пунктом 15 настоящего Положения (далее – информация, подлежащая обязательному сообщению), предоставляется клиенту по почте. По обоюдному согласию сторон информация,

подлежащая обязательному сообщению, может быть предоставлена клиенту по электронной почте или посредством прочих средств связи (телефон, факс, sms-сообщение, и т.д.), либо может быть передана клиенту лично на территории компании или в другом месте.

17. В случае, когда компания, в одностороннем порядке, вносит изменения в информацию, подлежащую обязательному сообщению, информация об изменении предоставляется клиенту после принятия решения о внесении соответствующего изменения, однако не позднее, чем в течение 7 рабочих дней после вступления решения в силу. В прочих случаях - изменения информации, подлежащей обязательному сообщению, предоставляются клиенту не позднее, чем через 7 рабочих дней после внесения изменений и информирования компании об этом.

18. При предоставлении информации, подлежащей обязательному сообщению, во время обслуживания договора, должны соблюдаться следующие общие принципы взаимного общения:

- 1) компания разъясняет внесенные изменения, их вероятное воздействие;
- 2) компания предоставляет те контактные данные (телефон, адрес электронной почты), по которым клиент может получить дополнительные сведения об информации, подлежащей обязательному сообщению;
- 3) компания представляет информацию, подлежащую обязательному сообщению, таким образом, чтобы в нужных местах текста четко выделялись конкретные заголовки, а наиболее важный текст был набран курсивом или более крупным шрифтом.

19. В случае предоставления клиенту информации, подлежащей обязательному сообщению, по почте, компания сохраняет документ, удостоверяющий отправку письма, по меньшей мере, три года, а если письмо клиенту не было вручено, то информацию о причинах возврата письма.

20. Если компания передает информацию, подлежащую обязательному сообщению, по телефону, то работник компании:

- 1) сообщает свое имя, а также наименование организации;
- 2) сообщает на доступном и грамотном армянском языке, если между компанией и клиентом нет договоренности относительно общения на другом языке, о причине своего звонка;
- 3) сообщает о том, что телефонный разговор записывается, если он записывается;
- 4) по просьбе клиента отключает телефонный разговор и звонит клиенту позднее.

21. Если в график погашения кредита вносятся изменения, связанные с досрочным погашением кредита со стороны клиента, изменением процентной ставки или из-за прочих обстоятельств, то компания, по желанию клиента, бесплатно предоставляет ему новый график погашения кредита.

22. Выписка, предоставляемая в течение действия депозитного договора, должна, как минимум, содержать следующее:

- 1) информацию, относящуюся к выписке из счета, предусмотренную пунктом 15 положения “Минимальные реквизиты документов, требуемых во время осуществления платежно-расчетных операций, и правила их заполнения”, утвержденного решением номер 131-Н Совета Центрального банка РА от 20 мая 2004 года;
- 2) имя и фамилию владельца счета;
- 3) единицу измерения сумм сделок (например, в миллионах драмов, или тысячах евро);
- 4) размер заработанной годовой процентной доходности, которая равна выраженным в драмах начисленным или выплаченным процентам в момент предоставления выписки;
- 5) сумму выраженного в драмах полученного процента, рассчитанного с начала года до момента предоставления выписки;
- 6) пени, вычтенные из счета, типы и размеры прочих выплат;
- 7) если счет был кредитован, то размер овердрафта, дату предоставления, конечную дату погашения, рассчитанные проценты;
- 8) номер телефона и адрес электронной почты, по которому вкладчик может получить информацию по вопросам относительно выписки.

23. Выписка, предоставляемая в течение действия договора о кредитовании, должна, как минимум, содержать следующее:

- 1) наименование головного офиса или филиала компании;
- 2) период времени, относительно которого выписка предоставляется (день/месяц/год - день/месяц/год) и дату предоставления выписки (день/месяц/год);
- 3) сумму кредита или ее предельную величину;
- 4) конечную дату погашения кредита, а в случае овердрафта – промежуточный(е) срок(и) погашения кредита (при наличии);

- 5) имя, фамилию данного потребителя;
- 6) по части каждой сделки, осуществленной по счету, указывается:
 - а. характер сделки (дебетование, кредитование) и дату осуществления;
 - б. единицу измерения сумм сделок (например, в миллионах драмов, или тысячах евро);
 - в. вид сделки – таким образом, чтобы потребителю было понятно содержание данной сделки;
 - г. сумма сделки;
 - д. валюта сделки;
- 7) общую сумму дебетования на счет в течение отчетного периода, общую сумму кредитования, величину остатков счета в первый и последний день отчетного периода;
- 8) вид и сумму прочих взимаемых выплат;
- 9) рассчитанные проценты;
- 10) общую сумму обязательств потребителя по состоянию последнего дня отчетного периода;
- 11) штрафные санкции, примененные компанией за невыполнение или недолжное выполнение договорных обязательств со стороны клиента (пени или иные средства, ухудшающие положение клиента), и их размеры;
- 12) номер телефона и адрес электронной почты, по которому вкладчик может получить информацию по вопросам относительно выписки.

24. Если один кредит предоставляется более чем одному лицу, компания должна предоставить каждому потребителю по одному экземпляру выписки.

25. Если один вклад вносится более чем одним лицом, банк должен предоставить каждому вкладчику по одному экземпляру выписки из депозитного счета.

ГЛАВА 7. УСЛОВИЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ КОМПАНИИ

26. Условия деятельности компании должны, по меньшей мере, содержать информацию, относящуюся к компании из числа указанной ниже информации:

- 1) полное наименование компании и контактные данные (номер телефона, адрес, адрес электронной почты, факс и пр.), контактные данные филиала;
- 2) наименование той группы, членом которой является компания;
- 3) запись том, что компания осуществила правомочную деятельность (лицензирована и/или зарегистрирована), номер лицензии или регистрации;
- 4) перечень услуг, которые компания имеет право оказывать;
- 5) если компания участвует в какой-либо фонде возмещения, гарантирования или в подобной системе (на пример, Фонд гарантирования возмещения вкладов), то указывается наименование этой организации, характер и величина возможного возмещения.

27. Условия деятельности компании составляются в виде отдельного документа и/или включаются в документы, предоставляемые компанией клиенту.