Հայաստանի
Հանրապետության
Կենտրոնական բանկ

Հաշվետվություն

Ֆինանսական համակարգում սպառողների շահերի պաշտպանության ոլորտում 2022 թ. ընթացքում արձանագրված մի շարք խնդիրների և դրանց հետ կապված՝ Կենտրոնական բանկի կողմից ձեռնարկված հիմնական վերահսկողական միջոցառումների վերաբերյալ

Խնդիր 1: Վաղաժամկետ մարումների հետևանքով կրեդիտավորման ծախսի նվազեցում

Սպառողական վարկերի վաղաժամկետ մարումներ իրականացնելուց հետո վարկ տրամադրող մի շարք ֆինանսական կազմակերպություններ համամասնորեն *չեն նվազեցրել վարկառուի կրեդիտավորման ընդհանուր ծախսը*:

Վերահսկողական միջամտություն

Հստակեցվել են վաղաժամկետ մարումների հետևանքով կրեդիտավորման ընդհանուր ծախսի նվազեցման սկզբունքները և ձևերը, վերահսկողական միջամտության արդյունքում ավելի քան 800 հազար պայմանագրի մասով բանկերի և վարկային կազմակերպությունների կողմից վարկառուներին վերադարձվել է շուրջ 3 մլրդ դրամ կրեդիտավորման ծախսի համամասնորեն նվազեցման ենթակա գումարը:

Սպառողի իրավունք

«Սպառողական կրեդիտավորման մասին» ՀՀ օրենքի կարգավորումների համաձայն՝ վարկառուներն իրավունք ունեն վաղաժամկետ մարելու վարկը (այդ թվում՝ մասնակի՝ վարկի մայր գումարը նվազեցնելու միջոցով)՝ անկախ այն հանգամանքից, թե նման իրավունք կրեդիտավորման պայմանագրով նախատեսված է, թե ոչ:

Վաղաժամկետ մարման դեպքում ֆինանսական կազմակերպությունը պարտավոր է համամասնորեն նվազեցնել կրեդիտավորման ընդհանուր ծախսը:

Բացի այդ, «Ֆինանսական կազմակերպությունների գործարար վարվելակերպի կանոնները» կանոնակարգ 8/05-ի կարգավորումների համաձայն, ֆինանսական կազմակերպությունը սպառողի կողմից պարտավորությունները ժամկետից շուտ կատարելուց հետո 1 աշխատանքային օրվա ընթացքում էլեկտրոնային հասցեի, կարճ հաղորդագրության կամ հեռախոսազանգի միջոցով տեղեկացնում է սպառողին այն մասին, որ վերջինիս վարկի գծով իրականացվել է պարտավորությունների ժամկետից շուտ կատարում (մարում), տվյալ մարումն ուղղվել է վարկի մայր գումարի նվազեցմանը, և համամասնորեն նվազեցվել են կրեդիտավորման ընդհանուր ծախսի մեջ մտնող կրեդիտավորողի եկամուտը ձևավորող վճարները: Սպառողը տեղեկացվում է նաև այն մասին, որ փոփոխվել է հետագա մարումների ժամանակացույցը, և որ նոր մարումներով ժամանակացույց ստանալու, ինչպես նաև հերթական մարման վերաբերյալ տեղեկանալու համար մեկ աշխատանքային օր հետո սպառողը կարող է դիմել վարկատու կազմակերպությանը:

Խնդիր 2: Մատուցվող ծառայությունների պայմանների բացահայտում, պայմանների փոփոխություն և փոփոխությունների մասին սպառողներին իրազեկում

Արձանագրվել են դեպքեր, երբ ֆինանսական կազմակերպություններն իրականացրել են մատուցվող ծառայությունների պայմանների փոփոխություն՝ առանց դրա վերաբերյալ սպառողներին պատշաճ ծանուցման, մատուցվող ծառայությունների պայմանների հրապարակման և փոփոխություններն ուժի մեջ մտնելու համար նախատեսված ժամկետների պահպանման:

Որոշ դեպքերում ֆինանսական կազմակերպության և սպառողների հաղորդակցման գործընթացում մատուցվող ծառայությունների պայմանների փոփոխությունների վերաբերյալ սպառողներին ծանուցելիս չեն պահպանվել նաև տեղեկատվության բացահայտման սկզբունքները:

Վերահսկողական միջամտություն

Համապատասխան ֆինանսական կազմակերպություններին հաղորդակցվել է խնդրի և դրա հետ կապված մոտեցումների անթույլատրելիության մասին: Վերահսկողական միջամտության արդյունքում նշված ֆինանսական կազմակերպությունների կողմից այս պահին իրականացվում են մատուցվող ծառայությունների պայմանների բացահայտում, հրապարակում, ինչպես նաև, Կենտրոնական բանկի դիտարկումներով, պահպանվում են փոփոխություններն ուժի մեջ մտնելու համար նախատեսված ժամկետները: Սպառողները նախապես տեղեկացվում են մատուցվող ծառայությունների պայմանների փոփոխության մասին, իսկ տեղեկատվության բացահայտումն իրականացվում է այնպես, որ հաճախորդին հասանելի լինեն իրականացված փոփոխությունները, և նա կարողանա որոշում կայացնել ֆինանսական կազմակերպության հետ գործարար հարաբերության շարունակման կամ դադարեցման վերաբերյալ:

Սպառողի իրավունք

Գործող կարգավորումների, մասնավորապես՝ «Բանկային ավանդների ներգրավման մասին» ՀՀ օրենքի և «Ֆինանսական կազմակերպությունների գործարար վարվելակերպի կանոնները» կանոնակարգ 8/05-ի պահանջներով, ֆինանսական կազմակերպությունը պարտավոր է բացահայտել (հրապարակել) մատուցվող ծառայությունների պայմանները, փոփոխված պայմանները կիրառել պայմանների փոփոխության վերաբերյալ պատշաճ տեղեկացնելուց կարգավորմամբ սահմանված ժամկետներից հետո: Փոփոխությունների վերաբերյալ սպառողներին տեղեկացնելիս ֆինանսական կազմակերպությունները պարտավոր են պահպանել տեղեկատվության բացահայտման սկզբունքները: Ընդ որում՝ փոփոխված պայմանների մասին ֆինանսական կազմակերպության կողմից *միայն իր ինտերնետային կայքում արված հրապարակումը չի կարող համարվել սպառողին պատշաճ տեղեկացում*: *Ֆինանսական կազմակերպությունը պետք է* օրենսդրությամբ նախատեսված եղանակներից որևէ մեկով *սպառողին տեղեկացնի մատուցվող ծառայության պայմանների փոփոխության մասին*:

Խնդիր 3: Ավանդային պայմանագրի տարեկան անվանական տոկոսադրույքի նվազեցում

Բանկը ֆիզիկական անձանց հետ կնքված՝ լողացող տոկոսադրույքով ավանդային պայմանագրերի գործողության ընթացքում փոփոխել է ավանդի պայմանագրով ի սկզբանե սահմանված լողացող տոկոսադրույքի սահմանման պայմանը, որի հետևանքով ավանդատուներին տվյալ ավանդատեսակով հաշվարկվել և/կամ վճարվել են պակաս տոկոսներ:

Վերահսկողական միջամտություն

Արագ միջամտության արդյունքում Բանկի կողմից իրականացվել է 506 ավանդային պայմանագրերի գծով տոկոսադրույքի վերահաշվարկ, իսկ ավելի քան 2,0 մլն դրամի և 4,5 հազար ԱՄՆ դոլարի չափով պակաս հաշվեգրված տոկոսները փոխհատուցվել են ավանդատուներին:

Սպառողի իրավունք

Սպառողն իրավունք ունի ստանալու ավանդային պայմանագրով սահմանված տոկոսը: Հայաստանի Հանրապետության քաղաքացիական օրենսգրքի 906-րդ հոդվածով արգելվում է իրականացնել ֆիզիկական անձ ավանդատուի հետ կնքված ժամկետային ավանդային պայմանագրի տոկոսադրույքի միակողմանի նվազեցում:

Խնդիր 4: Լողացող տոկոսադրույքով հիպոտեկային վարկերի անվանական տոկոսադրույքի փոփոխություն

Լողացող անվանական տոկոսադրույքով հիպոտեկային կրեդիտավորման պայմանագրերի փոփոխված տոկոսադրույքը վարկ տրամադրող մի շարք կազմակերպությունների կողմից կիրառվել է նախքան վարկառուներին այդ փոփոխության մասին տեղեկացնելուց հետո մեկամսյա ժամկետը լրանալը:

Վերահսկողական միջամտություն

Նշված ֆինանսական կազմակերպությունների հետ հաղորդակցումների և վերահսկողական միջամտության արդյունքում վերջիններիս գործընթացներում տեղի են ունեցել փոփոխություններ՝ դրանք համապատասխանեցնելով օրենսդրության պահանջներին: Մասնավորապես՝ ներկայում այդ կազմակերպությունների կողմից փոփոխվող տոկոսադրույքը կիրառվում է փոփոխության մասին պատշաճ ծանուցելուց հետո մեկ ամսից ոչ շուտ:

Սպառողի իրավունք

«Բնակարանային հիպոտեկային կրեդիտավորման մասին» ՀՀ օրենքի պահանջներով՝ լողացող տոկոսադրույքով հիպոտեկային վարկերի տոկոսադրույքի փոփոխությունները վարկ տրամադրող կազմակերպությունների կողմից կարող են կիրառվել տոկոսադրույքի փոփոխության մասին վարկառուին պատշաճ ծանուցելուց առնվազն մեկ ամիս հետո:

«Ֆինանսական կազմակերպությունների գործարար վարվելակերպի կանոնները» կանոնակարգ 8/05-ի կարգավորումների համաձայն՝ ֆինանսական կազմակերպությունը սպառողի ցանկության դեպքում առավելագույնը 1 աշխատանքային օրվա ընթացքում սպառողի նախընտրած եղանակով (առձեռն, գործող էլեկտրոնային փոստ, այլ) անվճար տրամադրում է հիպոտեկային կրեդիտի մարման նոր ժամանակացույց (փոստային կապի ընտրության դեպքում՝ 3–5 աշխատանքային օրվա ընթացքում):

Խնդիր 5: Զեղծարարություններ

Տարվա ընթացքում Կենտրոնական բանկի կողմից իրականացված մշտադիտարկումների արդյունքում բացահայտվել են բազմաթիվ դեպքեր, երբ տարբեր անձինք, առանց համապատասխան լիցենզիայի, մատուցել են այս կամ այն տիպի ֆինանսական ծառայություններ կամ հանդես են եկել նման հրապարակային առաջարկություններով:

Վերահսկողական միջամտություն

Վերը նշված դեպքերով 44 կազմակերպության վերաբերյալ իրավապահ մարմիններին ներկայացվել է 9 հաղորդում, ինչպես նաև իրականացվել են այդ զեղծարարությունների մասին հանրային իրազեկումներ:

Սպառողի իրավունք

Քաղաքացիներն իրավունք ունեն ստանալու որակյալ և իրենց պահանջմունքները բավարարող ֆինանսական ծառայություններ: Ֆինանսական ծառայությունների մատուցման համար օրենսդրությամբ սահմանված լիցենզավորման պահանջը որակյալ ծառայությունների մատուցման կարևոր երաշխիքներից մեկն է: Կենտրոնական բանկի կողմից լիցենզավորված կազմակերպությունների ցանկը հասանելի է Կենտրոնական բանկի պաշտոնական ինտերնետային կայքի «Ֆինանսական համակարգ և վերահսկողություն» բաժնում:

Խնդիր 6: Քաղաքացիների անձնական տվյալների օգտագործմամբ իրականացված զեղծարարություններ

Զեղծարարություն իրականացնող անձինք քաղաքացիների անձնական տվյալները (համակարգերի մուտքանուններ, գաղտնաբառեր, գործարքների մեկանգամյա

հաստատման կոդեր) օգտագործելու միջոցով յուրացրել են վերջիններիս դրամական միջոցները:
Վերահսկողական միջամտություն Ֆինանսական կազմակերպությունների հետ իրականացված հաղորդակցումների արդյունքում ֆինանսական կազմակերպություններն իրականացրել և շարունակում են իրականացնել այս մասով իրազեկման, իրենց ներքին տեղեկատվական համակարգերի բարելավման և ռիսկերի կառավարման համակարգերի կատարելագործման աշխատանքներ: Կատարված գործողությունների արդյունքում նոր դեպքերի քանակը էականորեն նվազել է:
Սպառողի իրավունք Այս դեպքում խնդիրն ուղղակիորեն կապված չէ սպառողների իրավունքների խախտման հետ: Չափազանց կարևոր է, որ ֆինանսական ծառայություններից հեռահար օգտվելիս սպառողները պահպանեն անվտանգության նվազագույն կանոնները և որևէ դեպքում այլ անձանց չփոխանցեն իրենց նույնականացման տվյալները (անձնական տվյալներ, գաղտնաբառեր, մուտքի հաստատումներ և այլն):

Հարգելի՛ քաղաքացիներ,

վերոնշյալ և սպառողների շահերի պաշտպանությանն առնչվող այլ խնդիրներին առերեսվելու դեպքում առաջարկում ենք.

ա) Գրավոր դիմում-բողոք ներկայացնել ֆինանսական կազմակերպությանը (գրավոր բողոքը կարելի է ներկայացնել նաև Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի միջոցով): Կազմակերպությունը բողոքի վերաբերյալ որոշումը կայացնում է մինչև 10 աշխատանքային օրվա ընթացքում:

բ) Ֆինանսական կազմակերպության պատասխանի հետ անհամաձայնության դեպքում սպառողը կարող է բողոք ներկայացնել Ֆինանսական համակարգի հաշտարարին, որը, գործող օրենսդրության համաձայն, բողոքը քննում է անվճար, կամ իր իրավունքների պաշտպանությունը իրականացնել դատական կարգով:

Կարևոր է, որ սպառողները ֆինանսական կազմակերպությունների կողմից մատուցվող ծառայությունների հետ կապված խնդիրների դեպքում պարտադիր իրականացնեն վերը նշված քայլերը, քանի որ Կենտրոնական բանկը որոշակի պարբերականությամբ ուսումնասիրում է ֆինանսական կազմակերպությունների և ֆինանսական համակարգի ենթակառուցվածքների բողոքների վիճակագրությունը, գնահատում դրանց բնույթը, ֆինանսական կազմակերպությունների կողմից այդ բողոքներին տրված արձագանքները: Կատարված վերլուծությունների և գնահատումների արդյունքում Կենտրոնական բանկը բացահայտում է ֆինանսական կազմակերպություններում սպառողների շահերի պատշաճ պաշտպանության հետ կապված էական ռիսկերը և ձեռնարկում այդ ռիսկերի նվազեցմանն ուղղված վերահսկողական միջոցառումներ: